

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian



Gambar 3. 1 Desain Penelitian

3.2 Variabel penelitian

Penelitian ini menggunakan variabel *dependent* dan variabel *independent*. Adapun variabel *dependent* dari penelitian ini adalah standar kualitas pelayanan. Sedangkan variabel *independent* dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan.

3.3 Populasi dan sampel

Penelitian ini menggunakan populasi dan sampel sesuai dengan kebutuhan penelitian. Populasi dari penelitian ini adalah pelanggan atau pengguna jasa PT Indocare Pacific Batam. Sampel dari penelitian ini adalah semua populasi yaitu pelanggan atau pengguna jasa PT Indocare Pacific Batam. Oleh karena itu, teknik pengambilan sampel dari penelitian ini adalah sampel jenuh.

3.4 Teknik pengumpuln data

Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer dari penelitian ini adalah dat historis kegagalan produk dan layanan serta data produk yang diinstal oleh PT Indocare Pacific Batam kepada pelanggan dan pengguna. Data sekunder dari penelitian ini adalah data produk.

3.5 Metode analisis data

Dari data yang dikumpulkan maka dilakukan analisis data. Berikut ini tahapan analisis data dengan menggunakan pendekatan *servqual*:

1. *Reliability*
2. *Assurance*
3. *Tangible*

