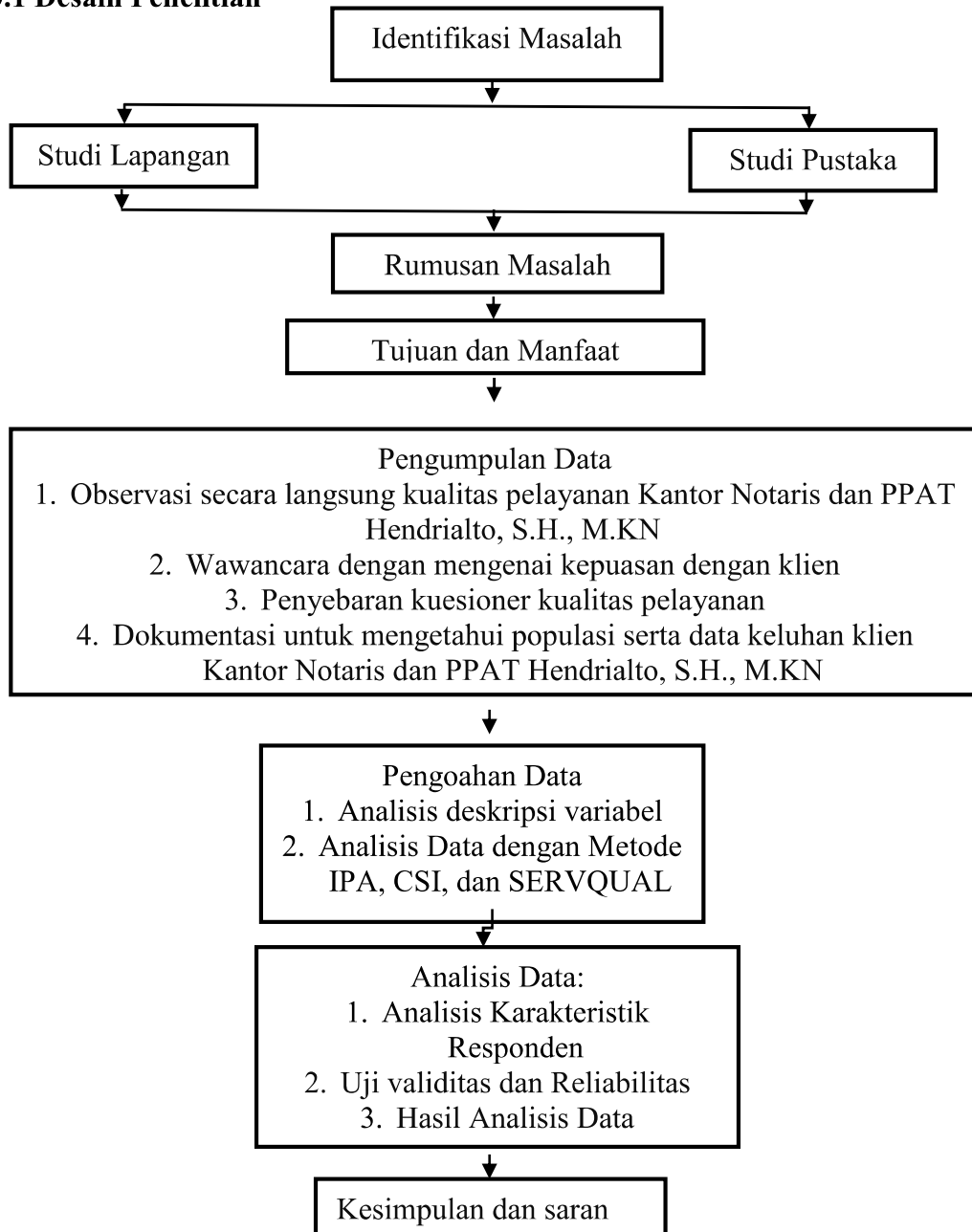


## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Desain Penelitian



Gambar 3.1 Flow Chart Penelitian

Dari flowchart di atas masing-masing tahapan diuraikan seperti di bawah ini mengidentifikasi permasalahan terlebih dahulu dengan melakukan studi lapangan dengan mengumpulkan data secara mendalam akan literatur digunakan serta studi Pustaka untuk mengumpulkan data pustaka untuk panduan pengolahan data bahan penelitian.

1. Merumuskan masalah bertujuan untuk mengarahkan sebuah karya ilmiah untuk fokus pada suatu pembahasan tersebut.
2. Mengetahui tujuan dan manfaat seperti Pengumpulan Data Observasi secara langsung kualitas pelayanan Kantor Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN, Wawancara dengan mengenai kepuasan dengan klien Penyebaran kuesioner kualitas pelayanan, Dokumentasi untuk mengetahui populasi serta data keluhan klien Kantor Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN dan melakukan Analisis Data Analisis Karakteristik Responden, Uji validitas dan Reliabilitas dan Hasil Analisis Data
3. Kemudian membuat kesimpulan dan saran

## **3.2 Lokasi Penelitian dan Jadwal Penelitian**

### **3.2.1 Lokasi Penelitian**

Tempat lokasi penelitian yang dilakukan penulis yakni:

Nama Perusahaan: Kantor Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN. Alamat: Perumahan Taman Carina blok 3 No. 11 Kelurahan Tanjung Uncang, Kecamatan Batu Aji Batam Kepulauan Riau.

### 3.2.2 Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian pada penelitian kali ini yakni:

		Jadwal Penelitian Periode 2021/2022																			
		Mar 2022				Apr 2022				Mei 2022				Jun 2022				Jul 2022			
No	kegiatan	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pemilihan topik	■	■																		
2.	Pengajuan Judul			■																	
3.	Penyusunan BAB I				■	■	■	■													
4.	Penyusunan BAB II								■	■	■										
5.	Penyusunan BAB III												■	■	■						
6.	Pengumpulan data															■	■	■	■		
7.	Pengolahan data																			■	■
8.	Penyusunan BAB IV																				■
9.	Penyelesaian Penelitian																				■

**Sumber Data:** Data Penelitain 2022

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Yakni seluruh klien selama 4 bulan dari bulan desember 2021 sampai bulan maret 2022 yang berjumlah sebanyak 91 orang.

#### 3.3.2 Sample

Adapun teknik sampling yaitu teknik slovin dengan tingkat taraf kepercayaan 5%. Jumlah sampel dalam penelitian ini yakni:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{91}{1 + 91(5\%)^2}$$

$$n = \frac{91}{1 + 91(0.05)^2}$$

$$n = \frac{91}{1 + 91(0.025)}$$

$$n = \frac{91}{0.2275}$$

$$n = 74.1344$$

$n \approx 74$  **Rumus 3.1** Teknik sampling slovin

Total sampel Slovin yaitu 74 responden menggunakan stratified random sampling. Di bawah ini adalah ringkasan dari 74 responden berdasarkan latar

belakang.

### **3.4 Variabel Penelitian**

#### **3.4.1 Variabel Bebas**

Yaitu tingkat kinerja pekerja kantor Notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN yang dapat memberikan kepuasan para pelanggan (dinotasikan X).

Merupakan variable bebas yang tidak tergantung pada nilai variable lainnya yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangible*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Tanggapan (*Responsiveness*)
4. Keyakinan (*Assurance*)
5. Empati (*Emphaty*)

#### **3.4.2 Variabel Terikat**

Yaitu tingkat kepuasan klien (dinotasikan Y).

### **3.5 Teknik Pengambilan data**

Metode yang dipake penulis dalam pengumpulan data, perolehan data dengan benar, pengumpulan data harus benar. Oleh karena itu, tepat serta akurat. Wibowo & Ardhi, 2018.

#### **3.5.1 Angket**

Dalam penelitian ini, angket yang dikirimkan langsung atau. Kuesioner pada umumnya dapat berbentuk pertanyaan, atau pertanyaan tersebut dapat dijawab dalam bentuk kuis. Jika angket tertutup, jawabannya hanya ceklis (√) di kolom.

### 3.5.2 Metode Wawancara

Berdasar Wibowo & Ardhi, 2018 Wawancara digunakan apabila peneliti ingin merujuk untuk mengidentifikasi masalah serta apabila peneliti ingin melakukan penelitian dengan lebih dalam.

### 3.5.3 Metode Observasi

Menurut Wibowo & Ardhi, 2018 Pengamatan adalah proses yang kompleks, yang menggunakan indra penglihatan, untuk melihat secara langsung bagaimana proses layanan berjalan.

### 3.5.4 Metode Dokumentasi

Berlandas Indrajaya, 2018 Metode dokumenter melibatkan pencarian data dalam bentuk transkrip, dll. Dokumentasi. Digunakan untuk menentukan populasi yang akan disurvei dalam penelitian ini.

## 3.6 Teknik Analisis Data

### 3.6.1 Analisis Deskripsi Variabel

### 3.6.2 Analisis Data dengan metode SERVQUAL (*Service Quality*)

Berlandar Zeithaml, et al, 2018 Mengevaluasi melibatkan penghitungan selisih skor yang dirasakan oleh klien mengenai harapan dan persepsi. Poin layanan untuk tiap pernyataan, dapat dihitung menggunakan rumus:

**Skor Servqual = Skor Persepsi – Skor Harapan Rumus 3.2** Skor Servqual

Kualitas pelayanan suatu perusahaan berdasarkan kelima dimensi tersebut dapat dihitung untuk semua responden. menghitung skor Servqual rata-rata untuk pernyataan yang mencerminkan setiap aspek kualitas layanan.

### 3.6.3 Analisis Data dengan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*)

Metodologi IPA dijalankan untuk mengkonfirmasi tingkat kepatuhan, yang memetakan kepuasan pelanggan terhadap kinerja layanan yang diberikan memetakan keempat kuadran dari semua layanan dibagi menjadi 4 yakni I prioritas, kuadran II keberhasilan pemeliharaan, kuadran III prioritas rendah, dan kuadran surplus.

### 3.6.4 Analisis Data dengan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*)

Teknik analisis CSI untuk memperhtungkan kepuasan pelanggan keseluruhan lalui kajian pentingnya atribut pelayanan yang diberikan oleh notaris dan PPAT Hendrialto, S.H., M.KN.

## 3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas Data

Penulis akan menggunakan Microsoft Excel dan SPSS untuk menguji validitas dan reliabilitas survei dengan 74 responden.

### 3.7.1 Uji Validitas Data

A. Jika nilai r hitung  $>$  r tabel = valid

B. Jika nilai r hitung  $<$  r tabel = tidak valid cara mencari r tabel dengan  $N=f(x)$

Pada signifikansi 5% pada distribusi nilai r tabel statistik, maka diperoleh nilai r tabel sebesar  $t_{tabel} = 1,994$  sehingga diperoleh nilai  $r_{tabel} = 0,235$

Nilai Signifikansi :

1. Jika nilai signifikansi  $<$  0.05 = valid

2. Jika nilai signifikansi  $>$  0.05 = tidak valid.

### **3.7.2 Uji Reliabilitas Data**

Pemeriksaan menggunakan metode alpha Cronbach. Jika nilai cronbach's alpha adalah 0,6 maka data dalam penelitian ini dianggap reliabel dan nilai cronbach's alpha dianggap reliabel; 0,6, data dari penelitian ini dianggap tidak dapat diandalkan.