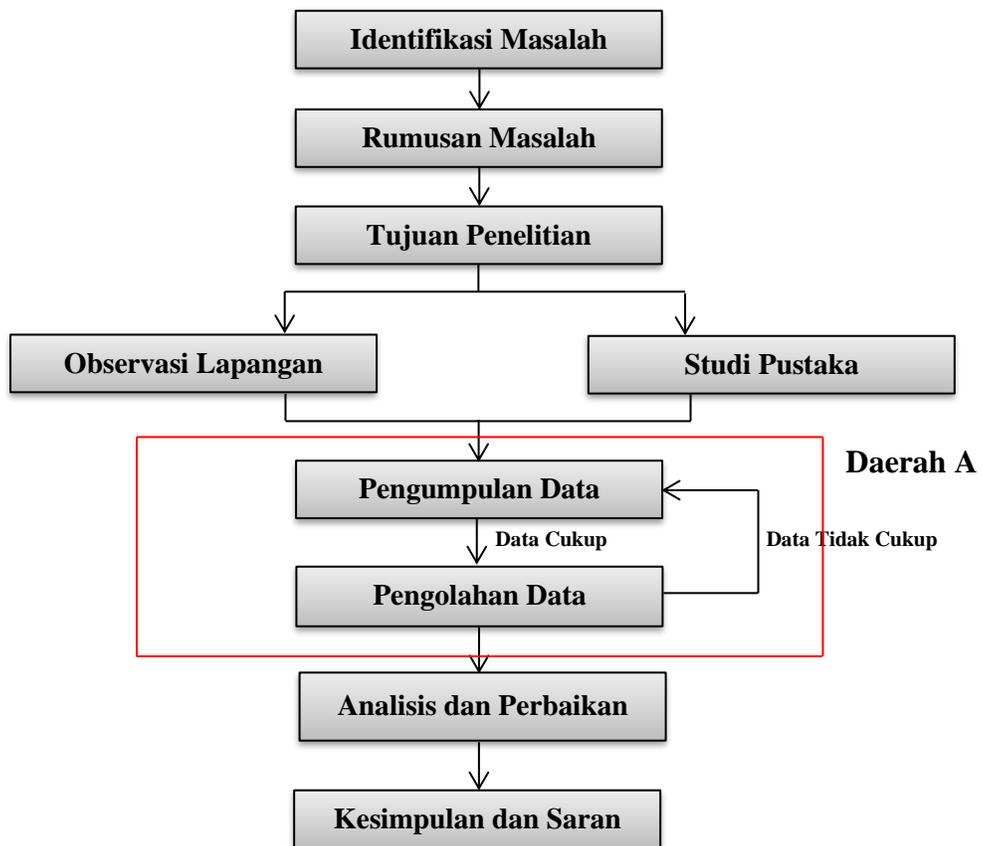


# BAB III

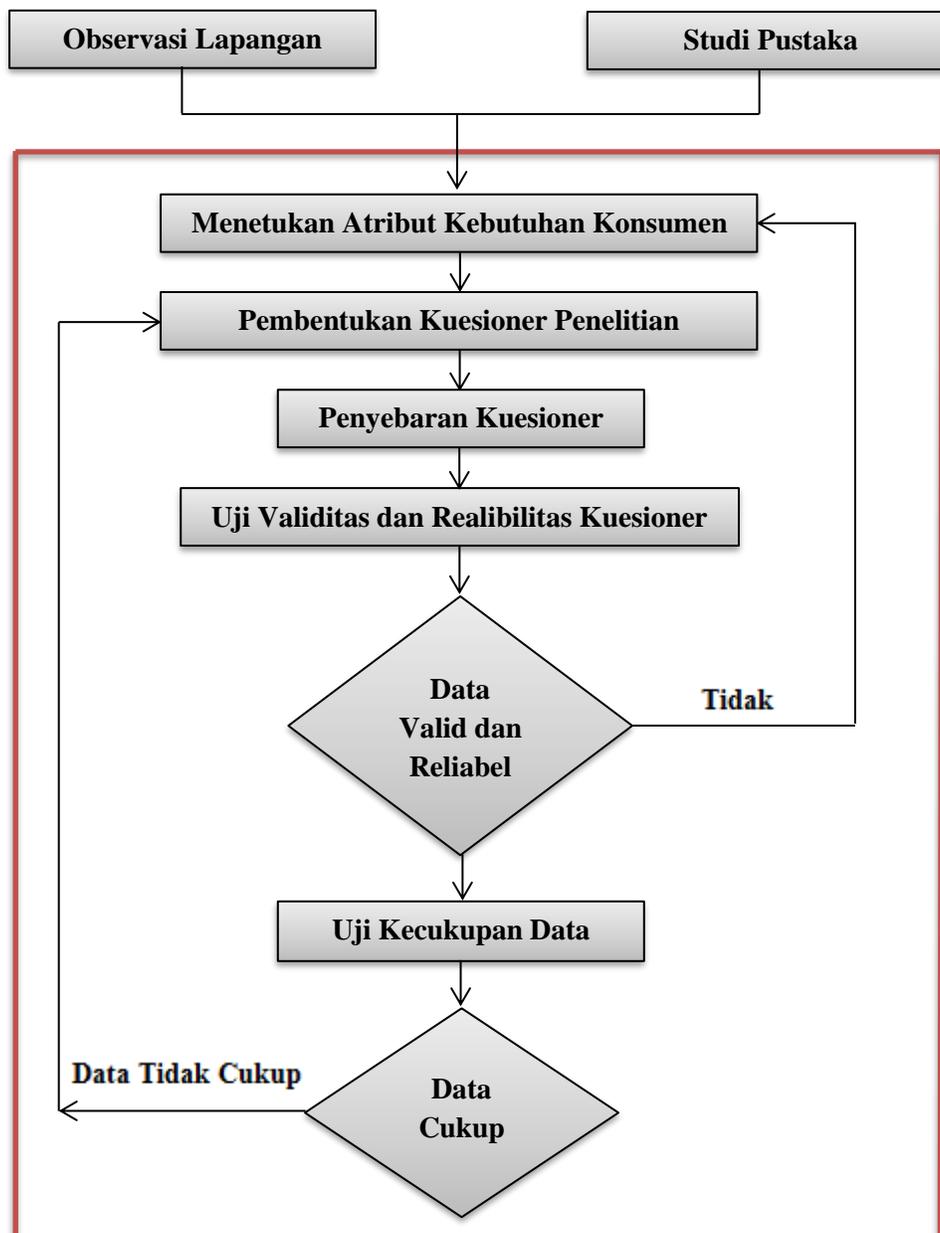
## METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1 Desain Penelitian



**Gambar 3.1** Diagram alir Metodologi Penelitian.

Keterangan Daerah A:



Gambar 3.2 Diagram Alir Pengolahan Data.

### 3.2 Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini, variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau dianggap menentukan variabel terikat dan variabel dependent yang dipengerahui. Variabel independent dalam penelitian ini adalah lima dimensi kualitas pelayanan dan variabel dependent adalah kepuasan pelanggan sebagai berikut:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*Reliability*), yakni kemampuan memberikan jasa yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.
5. Empati (*empaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.
6. Kepuasan Pelanggan.

### 3.3 Populasi Dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Untuk populasi pada penelitian ini adalah semua pelanggan yang masih menggunakan jasa Kanaan *Service*. Jumlah populasi pada tahun 2017 dari bulan Januari sampai dengan bulan Desember adalah sebanyak 209 pelanggan.

#### 3.3.2 Sampel

Dalam suatu penelitian tidak mungkin semua populasi dapat diteliti, hal ini disebabkan oleh keterbatasan biaya, tenaga, dan waktu yang tersedia. Maka dari itu peneliti mengambil sebagian dari objek populasi yang sudah ditentukan, dengan catatan bagian yang diambil tersebut dapat mempresentasikan atau mewakili yang lainnya.

Untuk menentukan sampel dilakukan teknik *Slovin* sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N_e^2} \dots\dots\dots \text{Rumus 3.1}$$

Keterangan:  $n$  : Ukuran sampel

$N$  : Populasi

$E$  :Tarf kesalahan dalam mengambil sampel yang masih di tolerir yaitu sebesar 0.1.

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

$$n = \frac{209}{1 + (209 \times (0.1)^2)}$$

$$n = 67.$$

Jadi sampel adalah sebanyak 67, dengan *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$ , maka  $df = 67 - 2 = 65$  didapat  $r$  tabel = 0.240.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data primer yaitu data yang peneliti terima dari pelanggan berdasarkan kuisisioner. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil pengisian kuesioner oleh pelanggan, yaitu para pelanggan yang menggunakan jasa *Kanaan Service*.

### 3.5 Metode Analisis Data

#### 3.5.1 Uji Validitas dan Rehabilitas

##### 1. Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu instrumen ukur itu dapat mengukur apa yang ingin diukur. Suatu tes atau instrumen ukur dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi alat ukurnya, atau memberikan hasil ukur, yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Tes yang menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan pengukuran dikatakan sebagai tes yang memiliki validitas rendah.

Adapun rumus yang digunakan untuk menentukan korelasi adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{N (\sum XY) - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2] \cdot [N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \dots\dots\dots \text{Rumus 3.2}$$

Dimana :

$r$  = Koefisien korelasi item dengan total pertanyaan

$N$  = Jumlah responden

$X$  = Skor pertanyaan

$Y$  = Skor total sampel

Nilai  $r$  yang diperoleh kemudian dibandingkan dengan nilai  $r$  pada tabel product moment. Pernyataan-pernyataan tersebut dapat dianggap valid bila memiliki konsistensi internal, yaitu mengukur aspek yang sama. Apabila dalam perhitungan ditemukan pernyataan yang tidak valid, kemungkinan pernyataan tersebut kurang baik susunan katanya atau kalimatnya, karena kalimat yang kurang baik dapat menimbulkan penafsiran yang berbeda.

## 2. Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Aplikasi SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistic *Cronbach Alpha*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $>0.60$ .

Reliabilitas dapat juga dilakukan dengan menghitung koefisien *Cronbach's*

*Alpha*. Rumus untuk menghitung koefisien *Cronbach's Alpha* adalah dengan persamaan :

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left( 1 - \frac{\sum v_i}{v_t} \right) \dots\dots\dots \text{Rumus 3.3}$$

Dimana:

n = jumlah variabel/atribut

vi = varians variabel/atribut

vt = varians nilai total

### 3.5.2 Pengolahan Data Dengan *Servqual*

Metode ini secara garis besar terbagi menjadi 2 bagian yaitu:

1. Bagian ekspektasi, yang memuat pertanyaan – pertanyaan untuk mengetahui dengan pasti ekspektasi atau harapan umum dari konsumen terhadap sebuah jasa.
2. Bagian persepsi, yang memuat pertanyaan – pertanyaan untuk mengukur persepsi konsumen tentang pelayanan jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan kategori tertentu.

Tanggapan konsumen dinyatakan dengan skala Linkert, untuk selanjutnya konsumen diharapkan memberikan bobot kepentingan dari masing – masing dimensi yang ada. Perhitungan nilai *Servqual* adalah sebagai berikut :

### 3.5.3 Pengolahan Data dengan *Importance-Performance Analysis*.

*Importance-Performance Analysis* (Analisis Tingkat Kepentingan- Kinerja), membandingkan antara *expectation* (kepentingan) dengan *perceived performance*

(kinerja perusahaan) dalam mengukur kepuasan konsumen suatu perusahaan. Analisis ini dilakukan untuk mengetahui atribut-atribut kualitas jasa apa yang dianggap penting oleh pihak pemberi layanan jasa dan bagaimana kinerja yang dirasakan oleh konsumen terhadap pelayanan yang diberikan Kanaan *Service* tersebut. Metode *Importance Performance Analysis* dapat dimulai sebagai berikut:

- a) Identifikasi atribut awal
  1. Identifikasi tingkat kepentingan (harapan) tiap atribut
  2. Identifikasi pelaksanaan (kinerja) pada tiap atribut.
- b) Menentukan keunggulan dan kelemahan layanan dengan analisis kuadran.
  1. Menghitung jumlah kuesioner yang masuk
  2. Menguji keandalan dan kesahihan butir dengan alat bantu SPSS 21
  3. Menentukan tingkat kesesuaian responden.
  4. Menentukan skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kepuasan dan tingkat kepentingan.
  5. Menentukan X yaitu rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan/kepuasan atas seluruh atribut dan Y yaitu rata-rata dari skor tingkat kepentingan seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.
  6. Menjabarkan tingkat unsur-unsur tersebut ke dalam empat bagian diagram kartesius.

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan (harapan) dan pelaksanaan (kinerja), maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Tingkat kesesuaian adalah hasil

perbandingan skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Dengan demikian, terdapat dua buah variabel yang diwakilkan oleh X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja perusahaan yang dapat memberikan kepuasan para pelanggan, dan Y merupakan tingkat kepentingan pelanggan.

Selanjutnya, sumbu mendatar (X) akan diisi oleh tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan.