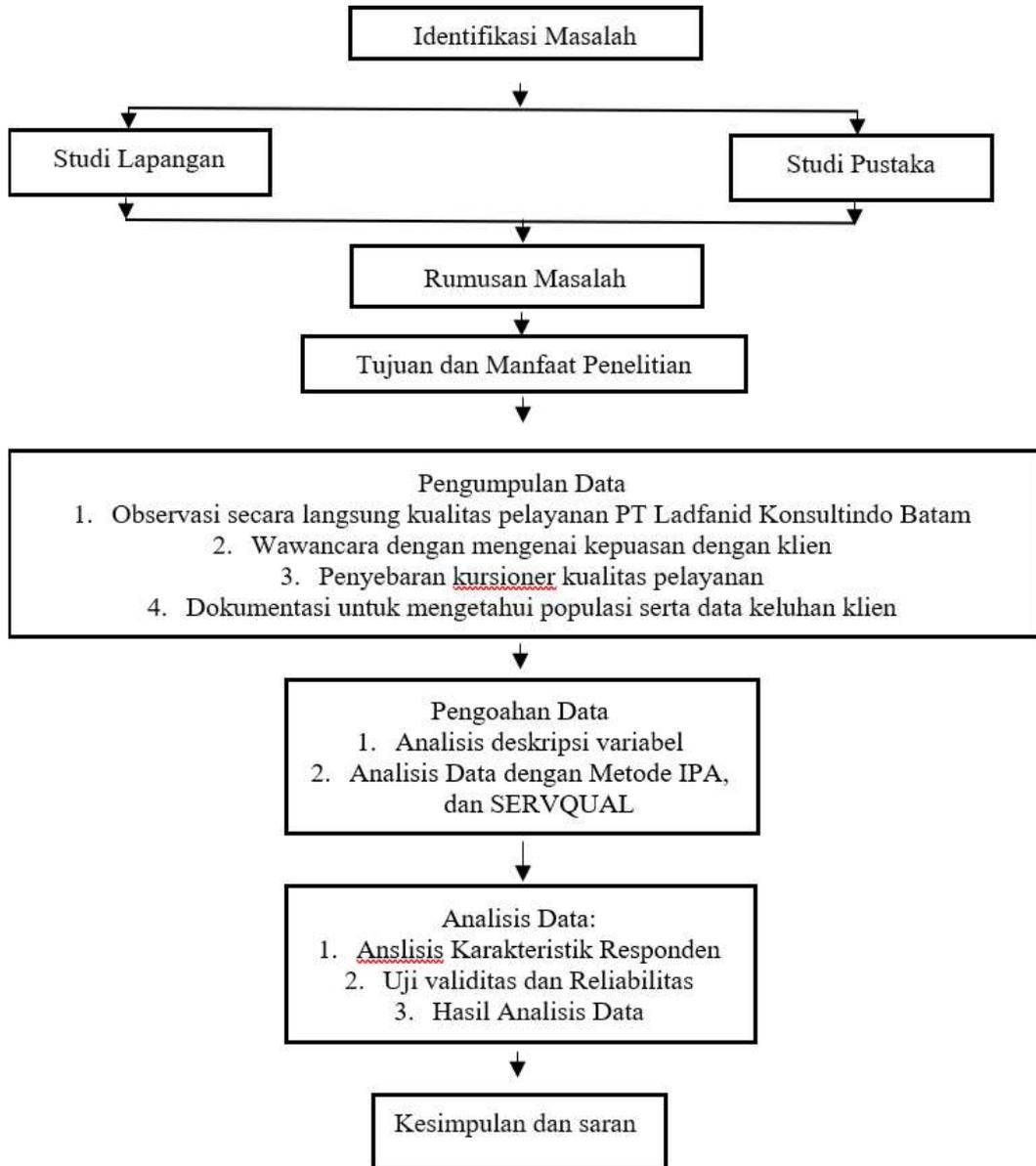


BAB III
METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian



Gambar 3.1 *Flow Chart* Penelitian

3.2 Variabel Penelitian

Variabel pada pengkajian yaitu:

1. *Tangible* (Bukti Fisik)

- a. Tersedianya Internet
- b. Kebersihan serta kenyamanan lingkungan PT Ladfanid Konsultindo.
- c. Semuanya sudah diatur dan siap digunakan di ruang tunggu.
- d. Tersedia area konsultasi yang ramah.
- e. Kondisi kamar kecil dan ketersediaan air.
- f. Memiliki area parkir yang aman dan mudah diakses.
- g. PT Ladfanid Konsultindo memiliki papan petunjuk yang jelas.

2. *Reliability* (Kehandalan)

- a. Cara staff memperlakukan klien sesuai dengan harapan klien.
- b. Staff menyelesaikan tugas sesuai deadline serta sama pada jadwal yang ditentukan.
- c. Staff mengumumkan type perkara serta penanganan yang tepat.
- d. Staff menyediakan jasa layanan dengan hati-hati.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

- a. Staff merespon complain klien.
- b. Staff cepat tanggap dalam melayani klien.
- c. Staff menjadwalkan meeting dengan pelanggan secara cepat.
- d. staff melakukan tindakan secara tepat dan cepat.

4. *Credibility* (Kredibilitas)

- a. Staff mempunyai skill serta knowledge memungkinkannya untuk

mengidentifikasi pemasalahan konsumen juga menindak lanjuti respon yang diperlukan.

- b. Staff mempunyai pengalaman yang baik.
- c. Staff merupakan lulusan sarjana.
- d. PT Ladfanid Konsultindo memberikan pelayanan yang lengkap.
- e. Staff mampu melayani klien dengan adil.

5. *Empaty (Kepedulian)*

- a. Staff melayani kebutuhan klien dengan ramah dan sopan.
- b. Staff menyediakan konsultasi dengan ramah.
- c. Kesabaran pihak Staff menerima keluhan klien.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Pada karya ilmiah yang merupakan populasi yakni klien yang berkunjung ke PT Ladfanid Konsultindo Batam dalam rangka konsultasi di bulan Januari – Juli 2024 yaitu sebanyak 116.

3.3.2 Sampel

Berikut yang menjadi metode sampling pada pengkajian yakni menggunakan metode kecukupan data. adapun rumus dibawah :

$$n = \left[\frac{k/s\sqrt{N \sum x^2 - (\sum x)^2}}{\sum x} \right]^2$$

$$= \left[\frac{2/0.05\sqrt{6 \times 2284 - 13456}}{116} \right]^2 = 29.5=30$$

Rumus 3.1 Uji Kecukupan Data

3.4 Teknik Pengambilan Data

Metode pengumpulan data merupakan teknik pada mengumpulkan data baik langsung maupun tidak. Selain itu ada pulan alat dalam pengumpulan data harus valid. Oleh karena itu, data yang didapatkan akurat. Yang dikumpulkan dalam penelitian kali ini ialah: (Wibowo & Ardhi, 2018).

3.4.1 Angket

Pengkajian menggunakan metode survei untuk mengumpulkan data. Daftar pertanyaan yang langsung maupun tidak langsung untuk responden. Survei dasarnya mungkin dilakukan dalam bentuk pertanyaan, atau dapat menjawab pertanyaan dalam survei sudah selesai, lakukan centang (√) untuk menjawabnya. Sementara itu, jika survei bersifat terbuka, maka responden harus menjawab pernyataanya sendiri.

3.4.2 Metode Wawancara

Berdasarkan (Wibowo & Ardhi, 2018) Saat mengumpulkan data, wawancara dipergunakan untuk membantu pengkaji menentukan masalah yang harus diteliti secara lebih mendetail mengenai permasalahan yang ada.

3.4.3 Metode Observasi

Berdasarkan (Wibowo & Ardhi, 2018) melihat langsung ialah alur kompleks dengan melibatkan berbagai proses. Observasi yang dilakukan pada penelitian ini ialah mengamati bagaimana kualitas pelayanan pada PT Ladfanid Konsultindo.

3.4.4 Metode Dokumentasi

Menurut Indrajaya (2018) menyatakan bahwa dengan menggunakan catatan,

transkrip, buku, surat kabar, majalah, dan bahan lainnya, seseorang dapat memperoleh informasi mengenai objek atau variabel dengan menggunakan pendekatan dokumenter. Dalam penelitian ini, pada pengkajian. populasi penelitian mengenalinya melalui penggunaan pendekatan dokumenter.

3.5 Teknik Analisis Data

3.5.1 Analisis Deskripsi Variabel

Yakni penjelasan terhadap variabel yang ada pada karya tulis ini. Yakni:

3.5.2 Analisis Data dengan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*)

Untuk menentukan sifat bantuan PT Ladfanid Konsultindo Batam, penyelidikan informasi dilakukan dengan menggunakan filosofi atau metodologi IPA. Cara ini digunakan untuk menjamin konsumen puas dengan pelayanan yang ada dengan melibatkan kuadran IPA pada semua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan menjadi empat kuadran, yakni Kuadran Kebutuhan I, Kuadran Kebutuhan Bermanfaat II, Kuadran Kebutuhan Rendah III, serta Kuadran IV Kebutuhan Berlebih.

3.5.3 Analisis Data dengan metode SERVQUAL (*Service Quality*)

Seperti yang ditunjukkan oleh (Zeithaml, dkk., 2018). menilai kualitas administrasi menggunakan model bantuan termasuk menghitung yang tidak sama diantara skor hasil respon klien agar semua pernyataan sehubungan pada asumsi dan kenyataan. Hasil administrasi untuk setiap kualitas, untuk setiap klien dapat ditentukan berdasarkan estimasi yang menyertainya melalui penggunaan rumus dibawah:

$$\text{Skor Harapan} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Rumus 3. 2 Hasil *SERVQUAL*

Mutu layanan pada organisasi sehubungan dengan lima dimensi ini bisa dikalkulasikan dalam keseluruhan klien dengan merata-ratakan hasil *Service Quality* dari tiap dimensinya.

3.6 Uji Validitas Data dan Reliabilitas Data

Pada tes ini menggunakan program SPSS dengan 30 responden yang diuji.

3.6.1 Uji Validitas Data

Pengecekan validiti yakni ketika r tabel lebih besar dari r hitung kemudian data tersebut valid pada taraf signifikansi kepercayaan 95%.

3.6.2 Uji Reliabilitas Data

Pengujian data dilaksanakan melalui teknik *cronbach's alpa* ketika nilai tabel > 0.6 kemudian hasilnya reliabel begitu juga sebaliknya.