

BAB III

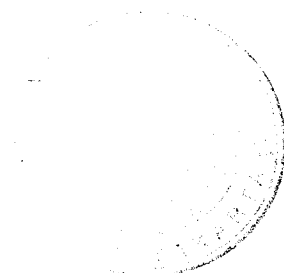
METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Definisi Konsep

Metode Analisis Hierarki Proses merupakan sebuah alat dalam pengambilan keputusan. Metode AHP menyediakan suatu struktur yang efektif dalam pengambilan keputusan dimana metode ini menyusun sebuah masalah yang kompleks menjadi terorganisir dimana setiap masalah disusun kedalam sebuah hierarki dimana faktor-faktor yang ada saling mengikat khususnya faktor dengan sub-faktor. Didalam AHP setiap faktor ditetapkan mana yang memiliki prioritas tertinggi dan dilakukan tindakan untuk mempengaruhi hasil tersebut.

3.2 Obyek Penelitian

Peningkatan Kualitas Layanan khususnya untuk dapat mencapai kepuasan konsumen. Sarana peningkatan ini dilihat dari penentuan prioritas dari sebuah faktor yang dapat meningkatkan kualitas layanan. Hal ini dapat mencakup berbagai faktor yang dapat mempengaruhi seperti *Reliability*, *Tangibles*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* dan juga penentuan sub-sub faktor yang ada pada industri jasa di PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Kudus.



3.3 Data Yang Diperlukan

Data-data yang diperlukan :

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari hasil kuisisioner yang disebarakan kepada responden PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Kudus.
2. Data sekunder, yaitu data-data pendukung yang diperoleh dari sumber selain responden dan pihak manajemen PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Kudus seperti buku, jurnal, dan majalah.

3.4 Penentuan Partisipan

3.4.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Kudus.

3.4.2 Sampel

Sampel yang baik adalah sampel yang representative, artinya jumlah sampel yang ditentukan harus dapat mewakili populasi yang ada. Penentuan jumlah sampel sangat diperlukan. Karena peneliti tidak dapat menjadikan seluruh nasabah menjadi responden. Hal ini dikarenakan keterbatasan waktu, biaya, tenaga, fasilitas dan pikiran. Oleh sebab itu dalam menentukan sampel perlu menggunakan statistik sebagai alat yang ekonomik, karena statistik menyediakan prinsip dan cara yang digunakan untuk mengatasi semua, yaitu dengan rumus error. Penentuan sampel penelitian ini menggunakan rumus (Arikunto, 2002) :

$$E = Z \alpha / 2 \sqrt{\frac{p(1-p)}{n}}$$

dimana :

P : proporsi sampel

$Z \alpha / 2$: nilai Z yang berhubungan dengan derajat keyakinan yang dipilih

E : kesalahan maksimum yang diperbolehkan dan dapat ditolerir (error).

n : jumlah sampel

Karena besarnya proporsi sampel p tidak diketahui, maka $p(1-p)$ juga tidak diketahui. P selalu diantara 0 sampai 1, dengan P maksimum, maka :

$$f(p) = p - p^2$$

$$df(p) / d(p) = 1 - 2p$$

$$df(p) / d(p) \text{ maksimal jika } df(p) / d(p) = 0$$

$$0 = 1 - 2p$$

$$p = 0,5$$

Harga maksimal dari $f(p)$ adalah $p(1-p) = 0,5(1-0,5) = 0,25$. Jadi besarnya sampel jika digunakan tingkat kepercayaan 90 %, $E = 10\%$, $\alpha = 10\%$, maka

didapat $Z \alpha / 2 = 1,64$ adalah :

$$n = \frac{(Z \alpha / 2)^2 p(1-p)}{E^2}$$

$$= \frac{(1,64)^2 (0,25)}{0,1^2}$$

$= 67,24 \approx 68$ sampel, jadi besarnya sampel minimal adalah 68 sampel.

3.5 Tahapan Penelitian

3.5.1 Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan disini mempunyai arti mengadakan tinjauan pustaka yaitu melihat literature-literature yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan serta melakukan tinjauan lapangan dimana tinjauan lapangan ini berarti melakukan studi langsung ke PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Kudus untuk mengamati secara menyeluruh, serta melakukan wawancara khususnya kepada karyawan untuk memperoleh informasi sebanyak mungkin untuk memperlancar penelitian.

3.5.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dilakukan untuk dapat membuat suatu hierarki dari permasalahan yang ada dimana dalam penyusunan hierarki memerlukan input-input dari para ahli sehingga dapat menyusun sebuah hierarki yang terdiri dari faktor dan sub-faktor.

3.5.3 Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti meliputi :

1. Observasi, yaitu penelitian dengan melakukan pengamatan langsung keadaan, kegiatan, cara kerja serta melakukan pencatatan.

2. Penyebaran kuisisioner, yaitu sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui.
3. Wawancara, yaitu pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab langsung tentang masalah terkait dengan penelitian antara peneliti dan pihak manajemen PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Kudus serta nasabah.
4. Kepustakaan, yaitu pengumpulan data dengan membaca buku-buku, laporan-laporan yang ada sebelumnya.

3.5.4 Penyusunan dan Penyebaran kuesioner

Penyusunan kuesioner harus di sesuaikan dengan tujuan penelitian sehingga hasil yang di peroleh dari kuesioner sesuai dengan apa yang di harapkan dan dengan kuesioner ini di harapkan juga informasi yang di peroleh mempunyai reliabilitas dan validitas setinggi mungkin.

3.5.5 Pengolahan Data

Prosedur dalam pengolahan data ialah sebagai berikut :

1. Pengujian Konsistensi Data

Dilakukan dengan batasan nilai Consistency Ratio (CR), dimana apabila kuisisioner mempunyai nilai lebih besar dari 0,1 maka responden digugurkan.

Prosedur perhitungan CR adalah :

- a Buat matrik perbandingan (factor atau iteratif), kemudian ubah dalam angka decimal.
- b Kalikan matrik perbandingan tersebut dengan matrik bobot prioritas (matrik vector).
- c Bagi setiap elemen matrik hasil dengan elemen matrik bobot prioritas (misalkan disebut matrik H)
- d Hitung nilai *Maximum Eugenvalue*, sebagai berikut :

$$M.E = \frac{\text{JumlahElemenPadaMatrikH}}{N}$$

$$\text{Hitung Nilai Consistency Index} = \frac{M.E - N}{N - 1}$$

$$\text{Hitung Consistency Ratio} = \frac{\text{ConsistencyIndex}}{\text{RandomIndex(DariTabel)}}$$

2. Perhitungan bobot faktor dan sub-faktor untuk menentukan prioritas.

3.5.6 Pembahasan

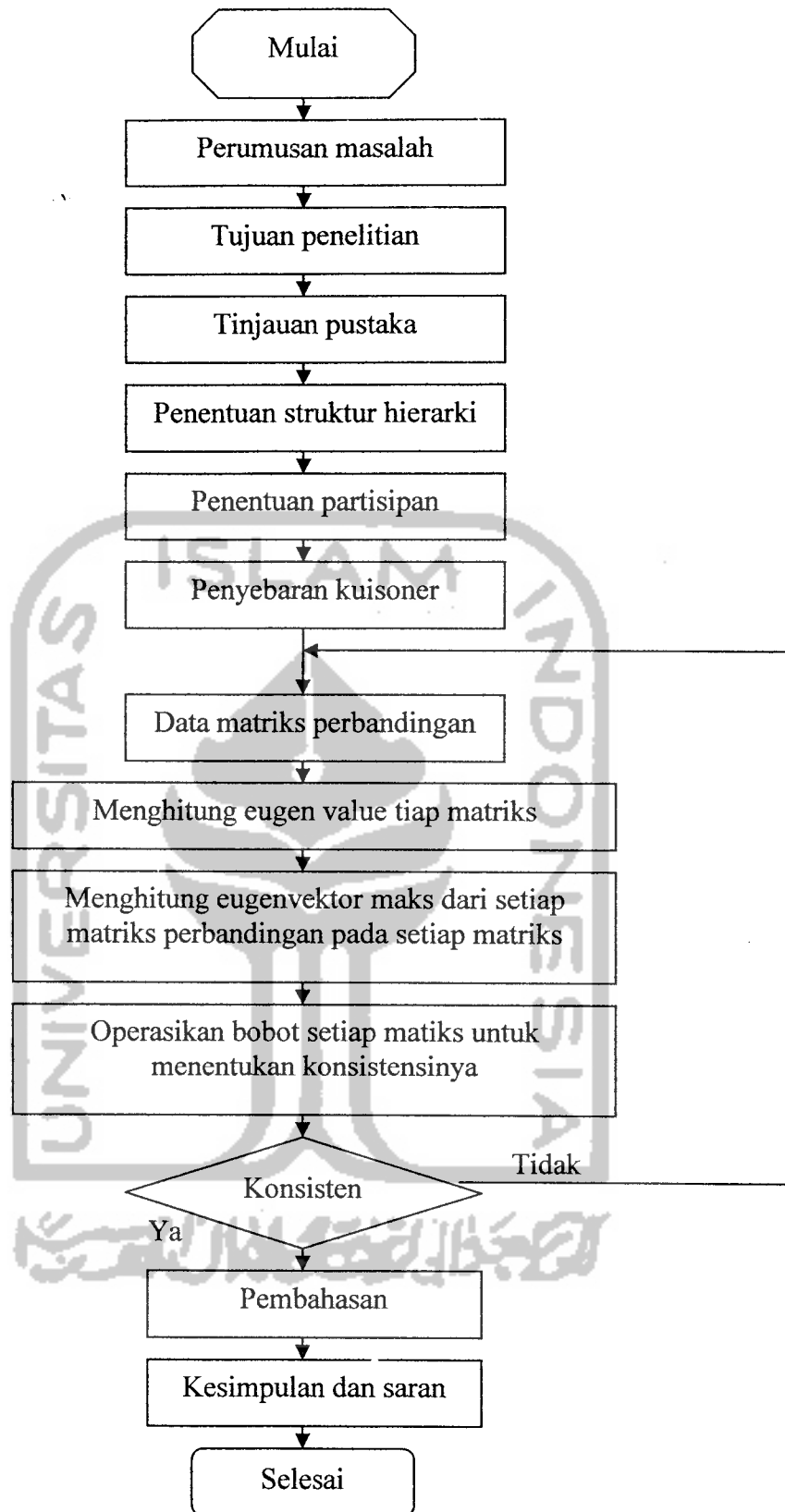
Pembahasan dilakukan untuk menganalisis perhitungan yang didapat dari hasil pengolahan data yang berupa bobot prioritas faktor dan sub faktor yang membentuk struktur hirarki dan juga menentukan faktor apa yang mempengaruhi kualitas mutu pelayanan pada industri jasa perbankan dan menentukan faktor mana yang memiliki prioritas tertinggi.

3.5.7 Kesimpulan dan Saran

Tahap terakhir dari penelitian ini adalah penarikan kesimpulan berdasarkan pengolahan dan analisa data. Penarikan kesimpulan berguna untuk merangkum hasil penelitian yang dilakukan. Bagian ini juga dilengkapi dengan saran-saran untuk dapat menyempurnakan hasil penelitian.

3.6 Kerangka Pemecahan Masalah

Untuk memulai penelitian pertama-tama dilakukan identifikasi dan perumusan masalah. Masalah yang dihadapi adalah perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Kudus kepada nasabahnya. Untuk itu perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bertujuan untuk mengetahui prioritas dari beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu *Reliability*, *Tangibles*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* terhadap kepuasan nasabah. Selanjutnya dilakukan perancangan alat survey nasabah yaitu dengan kuisioner. Kuisioner yang dibuat memuat 5 variabel atribut yang diberikan PD. BPR Bank Pasar Kabupaten Kudus kepada nasabah.



Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah