

BAB IV

METODOLOGI PENELITIAN

Dalam suatu penelitian metode sangat penting artinya guna mendapatkan hasil yang akurat, relevan, dan reliable dalam menguji suatu hipotesa. Kesalahan dalam menentukan metode akan mengakibatkan kesalahan dalam pengambilan data dan pengambilan kesimpulan, sebaliknya semakin tepat metode yang digunakan diharapkan semakin baik hasil penelitian yang diperoleh (Hadi, 1994).

I. Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Variabel tergantung : kepuasan konsumen pembaca SKH Bernas
2. Variabel bebas: tingkat kinerja perusahaan dan tingkat kepentingan konsumen

II. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional adalah penegasan konstruk dan variabel yang digunakan dengan cara tertentu mengukurnya, sehingga dapat menghindari salah pengertian dan penafsiran yang berbeda-beda (Kerlinger, 1993). Definisi operasional dalam penelitian ini adalah:

1. Kepuasan konsumen adalah kesesuaian antara harapan konsumen pembaca SKH Bernas dengan kinerja perusahaan SKH Bernas yang meliputi atribut harga, produk, pelayanan dan promosi.

2. Tingkat kinerja perusahaan merupakan penilaian responden terhadap kinerja perusahaan SKH Bernas yang diukur dengan menggunakan angket tingkat kinerja (*performance*) yang meliputi atribut harga, produk, pelayanan, dan promosi. Semakin tinggi total skor tingkat kinerja (*performance*) semakin tinggi penilaian responden terhadap kinerja SKH Bernas.
3. Tingkat kepentingan responden merupakan harapan atau hal-hal yang ingin didapatkan pembaca terhadap SKH Bernas terutama menyangkut atribut harga, produk, pelayanan dan promosi. Tingkat kepentingan responden diukur dengan angket tingkat kepentingan (*importance*).

III. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah orang atau individu yang pernah membaca SKH Bernas di Yogyakarta. Alasan pemilihan subjek pembaca Bernas di Yogyakarta adalah Surat Kabar Harian Bernas merupakan koran lokal yang banyak dijumpai di Yogyakarta.

IV. Metode Pengambilan Data

Salah satu langkah yang perlu dilakukan dalam melaksanakan sebuah penelitian adalah menentukan: populasi, sampel, dan teknik pengambilan data dari penelitian yang dilakukan.

1. Populasi

Azwar (1998) mengatakan bahwa populasi didefinisikan sebagai kelompok subjek yang hendak dikenai generalisasi hasil penelitian yang memiliki ciri-ciri atau karakteristik bersama yang membedakannya dari kelompok subjek yang lain. Generalisasi yang dimaksud di sini adalah mengangkat kesimpulan penelitian sebagai sesuatu yang berlaku bagi populasi. Jadi populasi merupakan keseluruhan individu yang akan dijadikan subjek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah orang atau individu yang pernah membaca Surat Kabar Harian Bernas di Yogyakarta.

2. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi (Djarwanto dan Subagyo, 1986). Wakil atau sampel yang dikenai perilaku untuk diambil kesimpulan dari sampel terhadap populasi dapat dicapai kalau didapat sampel yang *representative* yaitu sampel yang benar-benar mencerminkan populasinya. Hal ini sejalan dengan pendapat Hadi (1990), juga menjelaskan bahwa sampel paling sedikit mempunyai sifat yang sama. Sampel dalam penelitian ini adalah orang atau individu yang pernah membaca SKH Bernas di Yogyakarta berjumlah 100 orang. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan non probability sampling yaitu dengan metode quota sampling. Quota sampling merupakan metode memilih sampel yang mempunyai ciri-ciri tertentu dalam jumlah atau quota yang diinginkan. Jika

quantum telah ditentukan mulailah penyelidikan dan tentang siapa yang akan dijadikan responden terserah pada team pengumpul data (Marzuki, 1991).

Penentuan sampel yang digunakan untuk pengukuran data melalui angket adalah sebagai berikut:

- a. Responden yang digunakan penulis sebagai sampel dalam penelitian ini adalah orang yang pernah membaca SKH Bernas.
- b. Sebenarnya tidak ada ketentuan yang mutlak berapa % suatu sampel yang harus diambil dari populasi (Hadi, 1987). Penentuan jumlah sampel sebanyak 100 responden lebih didasarkan karena keterbatasan waktu dan tenaga . Selain itu dengan jumlah sampel sebanyak 100 atau $n = 100$ secara statistik sudah memenuhi syarat sehingga diharapkan dapat menggambarkan populasi yang ada.

V. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah suatu cara yang dipakai oleh peneliti untuk memperoleh data yang diselidiki (Hadi, 1990). Dalam penelitian ini penulis menggunakan angket, dokumen dan metode observasi.

1. Angket

Metode angket yang dimaksud adalah alat atau teknik pengumpulan data dimana dalam mengumpulkan melalui daftar pertanyaan yang disusun dan disebar untuk mendapatkan informasi atau keterangan dari sumber data yang berupa orang atau responden. Dalam penelitian ini metode angket

akan digunakan pada variabel tingkat kinerja SKH Bernas dan tingkat kepentingan pembaca SKH Bernas di Yogyakarta.

Dipakainya angket sebagai alat pengumpul data pada penelitian ini adalah didasarkan atas anggapan menurut Hadi (1984) bahwa:

- a. Subjek adalah orang yang tahu mengenai keadaan dirinya sendiri
- b. Apa yang dinyatakan subjek kepada penyelidik adalah benar dan dapat dipercaya
- c. Interpretasi subjek tentang pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepadanya adalah sama dengan yang dimaksud peneliti.

Penelitian ini menggunakan angket tertutup artinya subjek diberikan kebebasan untuk memilih jawaban yang paling sesuai dengan dirinya berdasarkan alternatif yang diberikan. Responden dalam hal ini pembaca SKH Bernas diminta untuk merangking tingkat kepentingannya setiap atribut penelitian, kemudian diminta menjawab seberapa baik kinerja perusahaan. Indek penilaian konsumen menggunakan model skala *linkert* (dalam Hadi, 1988) yang dibagi tingkat kepentingan konsumen dan tingkat kinerja perusahaan. Penyusunan aitem yang terdapat dalam kedua angket ini mempunyai sifat pernyataan yang mendukung, memihak atau menunjukkan ciri adanya atribut yang diukur. Angket penilaian menurut tingkat kepentingan konsumen (*importance*) terdiri dari 5 alternatif jawaban yaitu Sangat Penting (SP), Penting (P), Cukup Penting (CP), Tidak Penting (TP) dan Sangat Tidak Penting (STP). Skor tertinggi untuk setiap pernyataan adalah 5 untuk jawaban

Sangat Penting (SP) dan skor terendah 1 untuk jawaban Sangat Tidak Penting (STP).

Angket penilaian tingkat kinerja perusahaan terdiri dari 5 alternatif jawaban yaitu Sangat Baik (SB), Baik (B), Cukup Baik (CB), Tidak Baik (TB) dan Sangat Tidak Baik (STB). Skor tertinggi adalah 5 untuk alternatif jawaban Sangat Baik (SB) dan skor terendah satu untuk alternatif jawaban Sangat Tidak Baik (STB). Semakin tinggi skor yang diperoleh subjek dalam angket ini semakin tinggi penilaian responden terhadap tingkat kinerja SKH Bernas, sebaliknya semakin rendah skornya maka semakin rendah penilaian responden terhadap kinerja perusahaan SKH Bernas.

2. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah suatu metode yang menggunakan data-data atau catatan-catatan yang ada yang telah dimiliki oleh suatu perusahaan tempat penelitian dilaksanakanyaitu perusahaan SKH Bernas. Menggunakan metode dokumentasi dapat menghemat tenaga dan waktu karena data-data yang diinginkan telah ada dalam catatan.

3. Observasi

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung pada objek yang diteliti.

VI. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode statistik. Alasannya, bahwa statistik merupakan cara ilmiah yang dipergunakan untuk mengumpulkan, menyusun, menyajikan dan menganalisis data penelitian yang berwujud angka-angka sebagai hasilnya sehingga lebih objektif. Pertimbangan menggunakan metode statistik adalah:

1. Statistik bekerja dengan angka, artinya angka tersebut menunjukkan jumlah atau frekuensi dan nilai.
2. Statistik bersifat objektif, sehingga unsur-unsur subjektif dapat dihindarkan, dalam arti statistik sebagai alat penilai tidak bisa berbicara lain selain apa adanya.
3. Statistik bersifat universal, dalam arti dapat dipergunakan pada semua bidang penelitian.

Penentuan metode statistik yang digunakan sangat dipengaruhi oleh tujuan penelitian dan jenis data. Seperti yang telah dikemukakan di depan, tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kepuasan pembaca SKH Bernas di Yogyakarta. Oleh karena itu, teknik yang digunakan untuk menganalisis data adalah teknik importance-performance analysis (Martilla dan James dalam Fandy Tjiptono). Responden diminta untuk merangking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat kepentingan dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen.

Berdasarkan skor kepentingan dan skor kinerja, maka dihasilkan suatu perhitungan tingkat kesesuaian responden. Tingkat kesesuaian responden adalah hasil perbandingan skor penilaian kinerja perusahaan dengan skor penilaian kepentingan konsumen. Tingkat kesesuaian responden inilah yang akan menentukan urutan prioritas faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

Dalam penelitian ini terdapat dua buah variabel yang diwakili oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan skor penilaian kinerja perusahaan yang dapat memberikan kepuasan konsumen dan Y merupakan skor penilaian kepentingan konsumen. Rumus yang digunakan (J. Suprpto, 1997) adalah:

$$TKi = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan :

TKi = tingkat kesesuaian responden

Xi = skor penilaian kinerja perusahaan

Yi = skor penilaian kepentingan konsumen

Selanjutnya, sumbu horisontal (X) akan diisi oleh skor penilaian kinerja dan sumbu vertikal (Y) akan diisi oleh skor penilaian kepentingan konsumen,

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

maka untuk setiap atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen dengan (J. Suprpto, 1997) adalah:

Keterangan:

—
 \bar{X} = skor rata-rata kinerja/pelaksanaan

—
 \bar{Y} = skor rata-rata kepentingan konsumen

Selanjutnya, membuat diagram kartesius dimana sumbu X merupakan rata-rata dari skor kinerja perusahaan seluruh faktor-faktor dan sumbu Y merupakan rata-rata dari skor rata-rata kepentingan konsumen seluruh faktor-faktor yang mempengaruhinya. Dalam penelitian ini terdapat 4 (empat) faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, sehingga $K = 4$. Rumus yang digunakan :

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N Y_i}{K} \qquad \bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N X_i}{K}$$

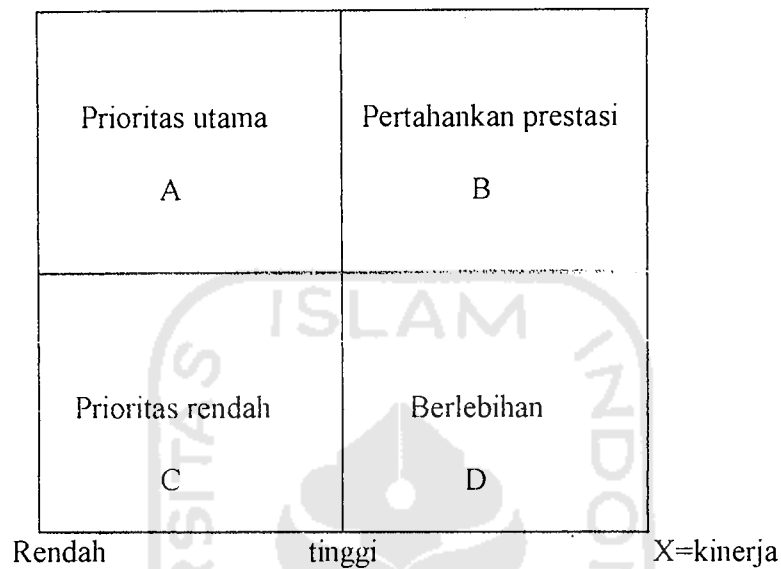
Keterangan :

K = Banyaknya faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

Selanjutnya, tingkat unsur-unsur akan dijabarkan dan dibagi menjadi 4 (empat) bagian ke dalam diagram kartesius.

Gambar 4.1. Diagram Kartesius

Y= kepentingan



Keterangan :

A: menunjukkan faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen termasuk unsur-unsur yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakan sesuai keinginan konsumen, sehingga mengecewakan atau tidak puas.

B: menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.

C: menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi konsumen, pelaksanaan oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

D: menunjukan faktor yang mempengaruhi konsumen kurang penting, akan tetapi pelaksanaanya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan .

