

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di GraPARI Telkomesel Kudus Jawa Tengah.

3.2 Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini yang akan diamati adalah Pengaruh SOP sebagai Acuan Kerja Perusahaan terhadap Kualitas Pelayanan “Studi Kasus pada Provider GraPARI Telkomsel Kudus. Penelitian ini menggunakan penelitian metode kuantitatif. Metode kuantitatif yaitu data yang diperoleh dari sampel populasi penelitian dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan (Sugiyono, 2013).

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan sekumpulan satuan analisis yang terdapat didalamnya terkandung informasi yang ingin diketahui, menurut Umar (2005).

Populasi dalam penelitian ini adalah bagian dari internal dan eksternal dari seluruh pengguna provider Telkomsel Kudus dan Manager Telkomsel Kudus.

Menurut Umar (2005) sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih untuk dilibatkan dalam penelitian, melalui sampel diharapkan peneliti mengetahui informasi populasi.

Metode pengambilan sampel yang diterapkan adalah secara *convenience sampling*, dimana metode ini paling murah dan cepat dilakukan. Penentuan sampel dalam penelitian kualitatif dilakukan saat peneliti mulai

memasuki lapangan dan selama penelitian berlangsung. Caranya yaitu peneliti memilih orang tertentu yang dipertimbangkan akan memberikan data yang diperlukan, selanjutnya berdasarkan data atau informasi yang diperoleh dari sampel sebelumnya, peneliti dapat menetapkan sampel lainnya yang dipertimbangkan akan memberikan data lebih lengkap (Sugiyono, 2012). Sampel penelitian ini adalah penggunaan provider Telkomsel Kudus dan Manager Telkomsel Kudus yang berjumlah 100 responden.

3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel

3.4.1 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah hal – hal yang menjadi obyek penelitian atau apa yang menjadi pusat perhatian suatu penelitian (Arikunto, 2010). Variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel independen adalah SOP (X)
2. Variabel dependen adalah kualitas pelayanan (Y)

3.4.2 Variabel dan Definisi Operasional variable

3.4.2.1 SOP (Standart Operasional Prosedur)

Definisi operasional variabel digunakan untuk memudahkan penelitian dan membuat persamaan persepsi tentang variabel yang digunakan. Adapun definisi operasional penelitian ini adalah sebagai berikut IR. M. Budiharjdo standar operasional prosedur adalah suatu perangkat lunak pengatur, yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu. Oleh karena prosedur kerja yang dimaksud bersifat tetap, rutin, dan tidak berubah – ubah, prosedur kerja tersebut

dilakukan menjadi dokumen tertulis yang disebut sebagai *Standar Operating Procedure*.

GraPARI Telkomsel Kudus mempunyai Standart Operasional Prosedur (SOP) proses pelayanan sebagai berikut:

1. Pakaian dan penampilan rapih dan bersih
2. Percaya diri, bersikap akrab, ramah dan penuh senyum
(*smiling face*)
3. Menyapa dengan lembut dan menyebutkan nama pelanggan
4. Tenang, sopan, sabar dan hormat dalam mendengarkan setiap pembicaraan
5. Mendengarkan setiap pembicaraan dan menerima keluhan dengan baik
6. Berbicara jelas dengan bahasa yang baik dan benar
7. Antusias dalam melayani dan tunjukkan kemampuan
8. Jangan menyela atau memotong pembicaraan
9. Mampu meyakinkan pelanggan serta memberikan kepuasan
10. Apabila tidak bisa menangani permasalahan yang ada, mintalah bantuan
11. Identifikasi Verifikasi Dan Analisa info/ data pelanggan
12. Dokumentasi Pelanggan

13. Konfirmasi pemahaman pelanggan atas solusi yang diberikan

14. Salam Penutup

Standart Operasional Prosedur (SOP) yang dikelompokkan menggunakan 5 lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman (1988) terdiri dari:

1. *Tangibles* (bukti fisik), bukti fisik dan menjadi bukti awal yang bisa ditunjukkan oleh organisasi penyedia layanan yang ditunjukkan oleh tampilan gedung, fasilitas fisik pendukung, perlengkapan, dan penampilan pekerja.
 - a. Pakaian dan penampilan rapih dan bersih
 - b. Dokumentasi pelanggan
2. *Reliability* (keandalan), kemampuan penyedia layanan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
 - a. Percaya diri, bersikap akrab, ramah dan penuh senyum (*smiling face*)
 - b. Antusias dalam melayani dan tunjukkan kemampuan
 - c. Identifikasi verifikasi dan analisa info/ data pelanggan
3. *Responsiveness* (daya tanggap), para pekerja memiliki kemauan dan bersedia membantu pelanggan dan memberi layanan dengan cepat dan tanggap.
 - a. Mendengarkan setiap pembicaraan dan menerima keluhan dengan baik

- b. Apabila tidak bisa menangani permasalahan yang ada, mintalah bantuan
 - c. Konfirmasi pemahaman pelanggan atas solusi yang diberikan
4. *Assurance* (jaminan), pengetahuan dan kecakapan para pekerja yang memberikan jaminan bahwa mereka bisa memberikan layanan dengan baik.
 - a. Berbicara jelas dengan bahasa yang baik dan benar
 - b. Mampu meyakinkan pelanggan serta memberikan kepuasan
5. *Emphaty*, para pekerja mampu menjalin komunikasi interpersonal dan memahami kebutuhan pelanggan.
 - a. Menyapa dengan lembut dan menyebutkan nama pelanggan
 - b. Tenang, sopan, sabar dan hormat dalam mendengarkan setiap pembicaraan
 - c. Jangan menyela atau memotong pembicaraan
 - d. Salam penutup

Penilaian masing-masing jawaban responden dilakukan dengan skala Likert lima point yang terdiri dari sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Kelima penilaian tersebut diberi bobot sebagai berikut:

- | | |
|--------------------------------|----------------|
| a. Jawaban sangat setuju | diberi bobot 5 |
| b. Jawaban setuju | diberi bobot 4 |
| c. Jawaban netral | diberi bobot 3 |
| d. Jawaban tidak setuju | diberi bobot 2 |
| e. Jawaban sangat tidak setuju | diberi bobot 1 |

3.4.2.2 Kualitas Pelayanan Jasa

Menurut Parasuraman (1988) kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan, maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan. Jika kualitas layanan yang dirasakan lebih kecil dari harapan maka dikatakan kurang memuaskan. Kualitas pelayanan hal ini dapat dilihat dari GAP selisih antara persepsi dengan harapan yang terjadi.

Penilaian masing-masing jawaban responden dilakukan dengan skala Likert lima point yang terdiri dari sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Kelima penilaian tersebut diberi bobot sebagai berikut:

- | | |
|--------------------------------|----------------|
| a. Jawaban sangat setuju | diberi bobot 5 |
| b. Jawaban setuju | diberi bobot 4 |
| c. Jawaban netral | diberi bobot 3 |
| d. Jawaban tidak setuju | diberi bobot 2 |
| e. Jawaban sangat tidak setuju | diberi bobot 1 |

3.5 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang diperoleh dalam penelitian ini ada dua macam. Data itu adalah sebagai berikut:

3.5.1 Data Primer

Data primer adalah data – data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian dan perlu diolah terlebih dahulu, berdasarkan criteria. Data primer tentang SOP perusahaan diperoleh dari pengelompokan 5 dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari responden melalui pertanyaan – pertanyaan dalam kuisisioner dan wawancara. Data primer yang digunakan penulis meliputi dua hal yaitu:

a. Metode Angket (kuesioner)

Kuesioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab oleh respon (Sugiyono, 2004).

Dalam penelitian ini metode angket digunakan untuk memperoleh informasi dari konsumen dan manager, pertanyaan mengungkap tentang kualitas pelayanan *customer service*.

b. Wawancara

Metode wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal – hal dari respon yang lebih mendalam dan jumlah respondennya kecil (Sugiyono, 2004).

3.5.2 Data Sekunder

Data yang sudah tersedia pada perusahaan atau data yang sudah diolah pihak lain. Data sekunder juga dapat diperoleh dari studi kepustakaan yaitu mengumpulkan data dari berbagai sumber yang terdiri dari literature – literature dan buku – buku yang mendukung penelitian.

3.6 Validalitas dan Reliabilitas

3.6.1 Uji Validalitas

Validalitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat – tingkat validalitas suatu instrument. Suatu instrument dikatakan *valid* jika mampu mengukur apa yang diinginkan. Untuk itu dilakukan analisis item dengan metode kerelasi *product momen pearson* (r). Uji validalitas dengan metode ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor jawaban yang diperoleh pada masing – masing item dengan skor total dari keseluruhan item. Hasil korelasi tersebut harus signifikan berdasarkan ukuran *statistic* tertentu dengan menetapkan taraf α sebesar 5%. Setiap item dikatakan *valid* jika memiliki nilai korelasi lebih besar dan $r_{table} n=100$ dan $\alpha = 5\%$ atau $r_{hitung} > r_{table}$ (Ghozali,2005). Pada penelitian ini uji validalitas dilakukan peneliti dengan menggunakan 100 responden. Dengan jumlah responden sebesar 100 orang tersebut diperoleh hasil kuesioner valid, sehingga pertanyaan dalam kuesioner sudah akurat dan konsisten dan dapat digunakan untuk penelitian.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan bahwa suatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik. Reliable artinya dapat dipercaya atau diandalkan, reliabilitas menyangkut kerepatan alat ukur. Tes ini digunakan untuk konsistensi jawaban atau tanggapan responden terhadap keseluruhan item pertanyaan yang diajukan. Dalam penelitian ini dilakukan pengujian reliabilitas dengan menggunakan koefisien Cronbath Alpha (α). Suatu butir pertanyaan dinyatakan reliable makala koefisiensi $\alpha \geq 0,6$ (Malhotra,2005).

3.7 Metode Analisis Data

3.7.1 Analisis Deskriptif

Dalam melakukan pengolahan dan analisis data, penulis menggunakan alat analisis deskriptif. Analisis deskriptif adalah analisa yang didasarkan pada hasil jawaban yang diperoleh dari para responden. Untuk menggambarkan standar kualitas pelayanan yang dilakukan oleh *customer service* Telkomsel Kudus, dan juga menggambarkan gap (kesenjangan) antara spesifikasi kualitas pelayanan dengan yang diberikan.

3.7.2 Analisis GAP

Analisis GAP berisi dua keterangan yang terdiri dari memuaskan dan kurang memuaskan. Hasil itu didapatkan dari perbandingan hasil kinerja performance dan harapan konsumen. Jika kenyataan lebih kecil dari harapan maka pelayanan dikatakan mengecewakan, jika kenyataan sama dengan harapan maka memuaskan sedangkan jika kenyataan lebih besar dari harapan maka sangat memuaskan.

3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Adapun alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda yaitu analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). Variabel – variabel dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai variabel bebas yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiviness*, *assurance*, *empathy* sedangkan variabel terikatnya adalah kualitas pelayanan (Y). Model dalam analisis regresi linier berganda ini adalah:

$$Y_{\text{kualitas pelayanan}} = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana :

Y	= Kualitas Pelayanan
b	= Koefisien regresi dari variabel X
X ₁	= Kelompok SOP <i>Tangibles</i>
X ₂	= Kelompok SOP <i>Reliability</i>
X ₃	= Kelompok SOP <i>Responsiviness</i>
X ₄	= Kelompok SOP <i>Assurance</i>
X ₅	= Kelompok SOP <i>Empathy</i>

3.7.4 Pengujian Hipotesis dengan Uji F (Simultan)

Hipotesis merupakan dengan secara logis hubungan antara dua variabel atau lebih yang ditunjukkan dalam pernyataan yang dapat diuji kebenarannya. Pengujian secara simultan, Uji statistik F digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen yang dimasukkan ke dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen

(Ghozali, 2005). Uji F juga digunakan untuk melihat apakah model regresi layak dipakai untuk memprediksi variabel dependen.

Langkah-langkah pengujiannya adalah :

1. Merumuskan hipotesis operasional.
 H_0 : Tidak ada pengaruh positif variabel independen (X) secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Y).
 H_1 : Ada pengaruh positif variabel independen (X) secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Y).
2. Menetapkan taraf signifikan (α) dan derajat kebebasan (df) pengujian.
Dalam penelitian ini digunakan taraf signifikansi (α) sebesar 5%.
3. Melakukan kriteria perhitungan. Sehingga kriteria pengujian hipotesisnya adalah :
 H_0 diterima jika probabilitas value $\geq \alpha$ (0,05).
 H_0 ditolak jika nilai probabilitas value $\leq \alpha$ (0,05).
4. Melakukan perhitungan dengan bantuan program SPSS.
5. Mengambil kesimpulan sesuai dengan butir (3) dan (4).

3.7.5 Pengujian Hipotesis dengan Uji Parsial (Uji t)

Pembuktian hipotesis dapat pula menggunakan uji t untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel independen (X) secara parsial atau individual terhadap variabel dependen (Y) (Ghozali, 2005).

Langkah – langkah pengujiannya adalah :

1. Merumuskan hipotesis operasional.
 H_0 : Tidak ada pengaruh positif variabel independen (X) secara parsial terhadap variabel dependen (Y).
 H_1 : Ada pengaruh positif variabel independen (X) secara parsial terhadap variabel dependen (Y).
2. Menetapkan taraf signifikan (α) dan derajat kebebasan (df) pengujian.
 Dalam penelitian ini digunakan taraf signifikansi (α) sebesar 5%.
3. Melakukan kriteria perhitungan. Sehingga kriteria pengujian hipotesisnya adalah :
 H_0 diterima jika nilai probabilitas value $\geq \alpha$ (0,05).
 H_0 ditolak jika nilai probabilitas value $\leq \alpha$ (0,05).
4. Melakukan perhitungan dengan bantuan proram SPSS.
5. Mengambil kesimpulan sesuai dengan butir (3) dan (4).

3.7.6 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan agar model yang diperoleh benar – benar telah memenuhi asumsi - asumsi yang mendasari regresi. Model regresi yang diperoleh dari metode kuadrat terkecil merupakan metode yang menghasilkan estimator linier tidak bias yang terbaik. Kondisi ini akan terjadi jika dipenuhi beberapa asumsi yang biasa disebut dengan asumsi klasik (Ghozali,2005).

Pengujian meliputi:

1. Uji Normalitas Data

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variable dependen maupun independen mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Dalam penelitian ini digunakan cara analisis plot grafik histogram dan uji Kolmogorov-smirnov (uji K-S)

Analisis normalitas data dengan menggunakan grafik histogram dilakukan dengan cara melihat apakah posisi histogram berada di tengah-tengah atau tidak. Apabila posisi histogram sedikit menceng ke kiri ataupun ke kanan, maka data tidak berdistribusikan secara normal. Sedangkan analisis normalitas dengan menggunakan uji K-S dilakukan dengan melihat nilai probabilitas signifikansi atau *asympt. Sig (2-tailed)*. Sebelumnya perlu ditentukan terlebih dahulu hipotesis pengujian, yaitu:

Hipotesis Nol (H_0) : data terdistribusi secara normal.

Hipotesis Alternatif (H_A) : data tidak terdistribusi secara normal.

Apabila nilai probabilitas signifikansi kurang dari nilai $\alpha=0,05$, maka data tidak terdistribusi secara normal. Apabila nilai probabilitas signifikansi lebih dari $\alpha=0,05$, maka data terdistribusi secara normal.

2. Uji Multikolinieritas

Tujuan dari uji multikolinieritas adalah untuk menguji adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terdapat korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen

salingberkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen sama dengan nol.

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi adalah dengan cara melihat nilai *variance inflation factor* (VIF). Besaran VIF (*Variance Inflation Factor*) dan Tolerance :

- a. Mempunyai nilai VIF +/- 1
- b. Mempunyai angka Tolerance +/-1
- c. Atau tolerance = $1/VIF$ dan $VIF = 1/Tolerance$
- d. Nilai *cutoff* yang umumnya dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai $VIF > 5$ dipastikan terjadi multikolinieritas.

Prosedur pengujian multikolinieritas adalah sebagai berikut:

1. Menentukan hipotesis operasional

Ho : Tidak ada pengaruh multikolinieritas

Ha : Ada pengaruh multikolinieritas

2. Menetapkan kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis:

Ho diterima jika $VIF < 10$ dan toleransi $> 0,1$

Ho ditolak jika $VIF \geq 10$ dan toleransi $\leq 0,1$

3. Menghitung nilai VIF dan toleransi

Perhitungan nilai VIF dan toleransi dilakukan dengan menggunakan program SPSS.

4. Menarik kesimpulan sesuai dengan butir (2) dan (3)

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk melihat apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Model inilah yang diharapkan terjadi. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya berbeda, maka terjadi heteroskedastisitas.

Untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi heteroskedastisitas atau tidak, penelitian ini menggunakan dua cara yaitu memakai diagram *scatterplot*.

Langkah pengujian heteroskedastisitas adalah sebagai berikut :

1) Menentukan hipotesis operasional :

H_0 : Tidak ada pengaruh heteroskedastisitas pada model regresi berganda

H_a : Ada pengaruh heteroskedastisitas pada model regresi berganda.

2) Menetapkan kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis

H_0 diterima jika nilai residual pada grafik *scatterlot* terlihat menyebar secara acak.

H_0 ditolak jika nilai residual pada grafik *scatterplot* terlihat tidak menyebar secara acak.

3) Membuat grafik *scatterplot*

Pembuatan grafik *scatterppot* dilakukan dengan menggunakan program SPSS.

4) Menarik kesimpulan sesuai butir (2) dan (3).

3.7.9 Analisis Koefisien Determinasi Berganda ($Adj.R^2$)

Uji koefisien determinasi R^2 digunakan untuk menjelaskan proporsi variabel terikat yang mampu dijelaskan oleh variasi variabel bebasnya. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel – variabel bebas dalam menjalankan variabel terikat sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel terikat (Ghozali, 2005).

Nilai R^2 diperoleh dari output hasil regresi. Jika $R^2 = 1$, berarti ada pengaruh variabel bebas yang sempurna. Jika $R^2 = 0$, berarti tidak ada hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Semakin besar nilai R^2 maka semakin baik model untuk digunakan.

3.7.6 Analisis Koefisien Determinasi Parsial (r^2)

Koefisien Determinasi Parsial (r^2) digunakan untuk melihat seberapa besar kontribusi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Sehingga pengaruh antara masing-masing variabel independen dengan variabel dependen dapat diketahui secara terpisah. Harga koefisien determinasi parsial dapat dicari dengan mengkuadratkan koefisien korelasi parsial (r) yang diperoleh dengan menggunakan program pengolahan data SPSS.

Variabel independen yang mempunyai pengaruh paling besar, menunjukkan variabel independen tersebut mempunyai pengaruh paling dominan terhadap variabel dependennya. Koefisien determinasi parsial

digunakan untuk menjawab variabel manakah yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di GraPARI Telkomsel Kudus.

