

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan pada Bank Mandiri Duri-Pinggir yang terletak di jalan lintas Duri-Pekanbaru, Pinggir, Bengkalis, Riau. Untuk pengukuran tingkat kualitas pelayanan, objek yang diteliti adalah nasabah di Bank Mandiri Duri-Pinggir.

3.2 Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian *survey* (*survey research*). Penelitian *survey* adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis (Sugiyono, 2005).

3.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya (Marzuki, 2005).

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti (Marzuki, 2005). Data sekunder diperoleh dari berbagai bahan pustaka, baik berupa buku, jurnal-jurnal dan dokumen lainnya yang ada hubungannya dengan materi kajian.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah Kuesioner. Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang mencakup semua pertanyaan dan pertanyaan yang akan digunakan bias melalui telepon, surat atau pun tatap muka (Ferdinand, 2006). Pertanyaan yang diajukan pada responden harus jelas dan tidak meragukan responden.

3.5. Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel

3.5.1. Populasi

Menurut Umar (2003), populasi adalah kumpulan elemen yang mempunyai karakteristik tertentu yang sama dan mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel. Menurut Margono (2004), populasi merupakan seluruh data yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti dalam ruang lingkup & waktu yang telah ditentukan. Populasi merupakan objek secara keseluruhan atau generalisasi dari keseluruhan objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan diambil kesimpulannya.

Sasaran populasi yang merupakan batasan ideal tentang populasi yang disesuaikan dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah nasabah Bank Mandiri Duri-Pinggir yang terletak di jalanraya Duri-Pinggir Riau.

3.5.2. Sampel

Menurut Umar (2003), sampel adalah merupakan bagian dari populasi atau bagian dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang akan diteliti. Menurut beberapa sumber dan ahli penelitian, sampel penelitian yang digunakan minimal 30 orang, tetapi ada juga yang berpendapat lain. Dalam penelitian ini penulis tidak dapat meneliti seluruh populasi, maka peneliti menetapkan 96 orang sampel penelitian/responden yang merupakan nasabah Bank Mandiri Pinggir dan pernah merasakan jasa layanan di Bank Mandiri Pinggir. Karena menurut (Roscoe, 2005) memberikan pedoman penentuan jumlah sampel sebagai berikut:

1. Sebaiknya ukuran sampel diantara 30 s/d 500 elemen.
2. Jika sampel dipecah lagi kedalam sub sample (laki/perempuan/SMP /SMU, dsb) jumlah minimum sampel harus 30.

Penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*. Menurut (Sutrisno, 2002) *accidental sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang dilakukan terhadap responden yang secara kebetulan ditemui pada objek penelitian ketika observasi sedang berlangsung. Dengan pertimbangan bahwa populasinya bervariasi, berbeda-beda karakternya, dan bersifat homogen.

$$n = \left[\frac{Z_{\frac{1}{2}\alpha}}{E} \right]^2$$

N = jumlah sampel

$Z_{\frac{1}{2}\alpha}$ = batas interval

α = standar deviasi populasi atau tingkat kesalahan data yang ditolerir peneliti

E = deviasi *sampling* maksimum atau besar kesalahan maksimum yang diinginkan peneliti.

Penelitian ini menggunakan standar deviasi sebesar $\alpha=5\%$, karena pada umumnya taraf kesalahan dalam pengujian statistic ditetapkan sebesar 5%. Karena besarnya $\alpha=5\%$, maka $Z_{\frac{1}{2}\alpha} = 1,96$ (dari tabel Z). Sedangkan tingkat kesalahan maksimal yang mungkin terjadi pada penyebaran kuesioner adalah 20% atau $E = 0,20$. Dari data diatas maka jumlah responden yang akan diteliti untuk dimintai datanya adalah sebanyak:

$$n = \left[\frac{1,96}{0,20} \right]^2$$

$$n=96,04$$

3.5.3. Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *non random sampling*, yaitu anggota atau elemen–elemen populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dicomot. Selain itu digunakan metode *purposive sampling*. *Purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel yang didasarkan pada pertimbangan untuk menyesuaikan diri dengan beberapa kriteria penelitian agar dapat meningkatkan ketetapan sampel (Cooper & Emory, 2009).

3.6. Skala Pengukuran Variabel

Dalam hal ini digunakan skala *likert*, menurut (Sugiyono, 2005) skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam skala *likert*, variable yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan dasar untuk menyusun *item instrument* yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Jawaban setiap *item instrument* yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Dalam penelitian ini menggunakan 5 tingkat penelitian antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*).

Untuk keperluan analisis kuantitatif, ke – 5 penilaian tersebut diberikan skor sebagai berikut:

1. Tingkat kepentingan/kebutuhan (*importance*)

Sebagai pedoman bagi konsumen untuk menilai tingkat harapan kualitas layanan, digunakan skala *Likert* dengan pilihan nilai 1-5

- a. Sangat memuaskan (SM) : skor 5
- b. Memuaskan (M) : skor 4

- c. Cukup memuaskan (CM) : skor 3
- d. Tidak memuaskan (TM) : skor 2
- e. Sangat tidak memuaskan (STM) : skor 1

2. Tingkat kinerja/Dirasakan (*performance*)

Sebagai pedoman bagi konsumen untuk menilai tingkat kinerja kualitas layanan, juga digunakan skala *Likert* dengan pilihan nilai 1-5

- a. Sangat penting (SP) : skor 5
- b. Penting (P) : skor 4
- c. Cukup penting (CP) : skor 3
- d. Tidak penting (TP) : skor 2
- e. Sangat tidak penting (STP) : skor 1

3.7. Teknik Pengolahan Data

Menurut (Iqbal H, 2002), pengolahan data adalah suatu proses dalam memperoleh data ringkasan atau angka ringkasan dengan menggunakan cara atau rumus tertentu. Tahap-tahap pengolahan data adalah sebagai:

1. *Editing*

Editing adalah pengecekan atau pengoreksian data yang telah dikumpulkan karena kemungkinan data yang masuk atau data yang terkumpul itu tidak logis dan meragukan. Tujuan *editing* adalah untuk menghilangkan kesalahan-kesalahan yang terdapat pada pencatatan dilapangan dan bersifat koreksi.

2. *Coding*

Coding adalah pemberian atau pembuatan kode-kode pada tiap-tiap data yang termasuk dalam kategori yang sama. Kode adalah isyarat yang dibuat dalam bentuk angka-angka atau huruf-huruf yang memberikan petunjuk atau identitas pada suatu informasi atau data yang dianalisis responden.

3. Tabulasi

Tabulasi adalah membuat tabel-tabel yang berisikan data yang telah diberi kode sesuai dengan analisis yang dibutuhkan. Setelah proses tabulasi selesai kemudian data-data dalam table tersebut akan diolah dengan bantuan *software* statistic yaitu SPSS.

3.8 Metode Analisis Data

3.8.1. Metode Analisis Kuantitatif

Menurut (Iqbal H, 2002), analisis kuantitatif adalah analisis yang menggunakan alat analisis berkuantitatif. Alat analisis yang bersifat kuantitatif adalah alat analisis yang menggunakan model-model, seperti model matematika atau model statistic dan ekonometrik. Hasil analisis dalam bentuk angka-angka yang kemudian dijelaskan dan diinterpretasikan dalam suatu uraian.

3.9. Uji kecukupan Data

Uji kecukupan data dilakukan agar dapat menentukan jumlah sampel minimal yang harus didapatkan untuk dapat mewakili dari keseluruhan populasi sehingga hasil yang diperoleh bersifat objektif dan dapat dipertanggung jawabkan. Sampel minimal dapat diketahui berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus berikut:

$$N' = \left[\frac{k}{s} \sqrt{N \cdot \sum Xi^2 - (\sum Xi)^2} \right]^2$$

Keterangan :

N' = Jumlah Pengamatan yang seharusnya dilakukan

K = Tingkat Kepercayaan dalam pengamatan

Jika tingkat keyakinan 99%, maka $k = 2.58$ atau 3

Jika tingkat keyakinan 95%, maka $k = 1.86$ atau 2

Jika tingkat keyakinan 68%, maka $k = 1$

s = Derajat ketelitian dalam pengamatan

Jika tingkat keyakinan 99% maka $s = 1\%$

Jika tingkat keyakinan 95% maka $s = 5\%$

Jika tingkat keyakinan 90% maka $s = 10\%$

N = Jumlah pengamatan yang sudah dilakukan

Xi = Data Pengamatan

3.10. Uji Validitas Data

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidak sahnya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner itu.

2. Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Kuesioner dikatakan *reliable* jika jawaban seseorang terhadap kuesioner stabil dari waktu ke waktu.

3.11. Alat Analisis

3.11.1. Analisis GAP

Harapan konsumen terhadap layanan yang dijabarkan kedalam 5 dimensi kualitas layanan harus bias dipahami oleh perusahaan dan diupayakan untuk bias diwujudkan. Hal ini merupakan tugas berat bagi perusahaan, sehingga dalam kenyataannya sering muncul keluhan yang dilontarkan oleh konsumen karena layanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan, inilah yang disebut Gap (kesenjangan) kualitas layanan. Gap kualitas layanan terjadi karena perbedaan persepsi manajemen dengan harapan konsumen.

$$\text{Gap/kesenjangan} = \text{Kinerja/persepsi} - \text{Harapan/kepentingan}$$

3.11.2. Importance Performance Analysis

Dari skor rata-rata kinerja dan skor rata-rata kepentingan kemudian di masukkan ke dalam diagram kartesius. Dimana atribut-atribut yang ada akan dikelompokkan ke

dalam empat kelompok yang menggambarkan tingkat kepentingan dari masing-masing atribut tersebut menurut nasabah.

Diagram kartesius merupakan suatu bangunan yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (x,y) , dimana X merupakan rata-rata dari skor rata-rata pelaksanaan atau kinerja perusahaan seluruh faktor-faktor yang mempengaruhi dan Y merupakan rata-rata dari skor rata-rata kepentingan konsumen seluruh faktor-faktor yang mempengaruhinya.

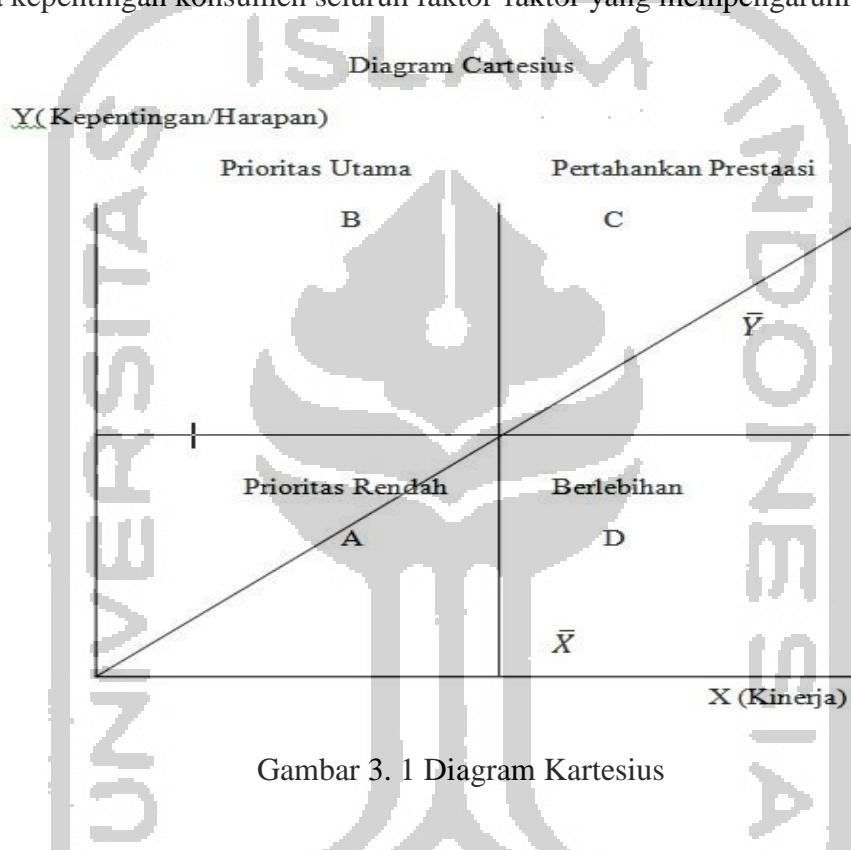


Diagram ini digunakan untuk menggambarkan prioritas atribut yang diperbaiki dan bias menjadi petunjuk formulasi strategi. Peta posisi kuadran masing-masing atribut atau dimensi kualitas layanan mengindikasikan derajat urgensi *relative* untuk perbaikan.

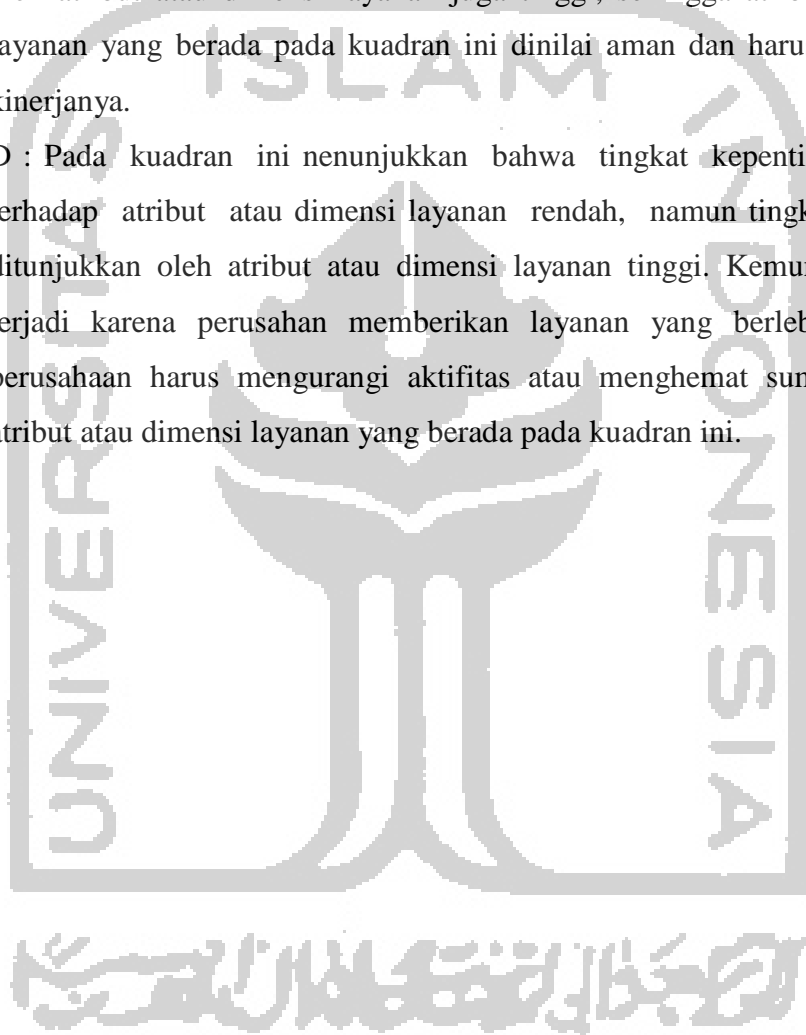
A : Pada kuadran ini menunjukkan bahwa tingkat kepentingan konsumen terhadap atribut atau dimensi layanan rendah, tingkat kinerja yang ditunjukkan atribut atau dimensi layanan juga rendah, Sehingga atribut atau dimensi layanan yang berada pada kuadran ini mendapat prioritas rendah untuk diperbaiki.

B: Pada kuadran ini menunjukkan bahwa tingkat kepentingan konsumen terhadap atribut atau dimensi layanan tinggi, namun tingkat kinerja yang

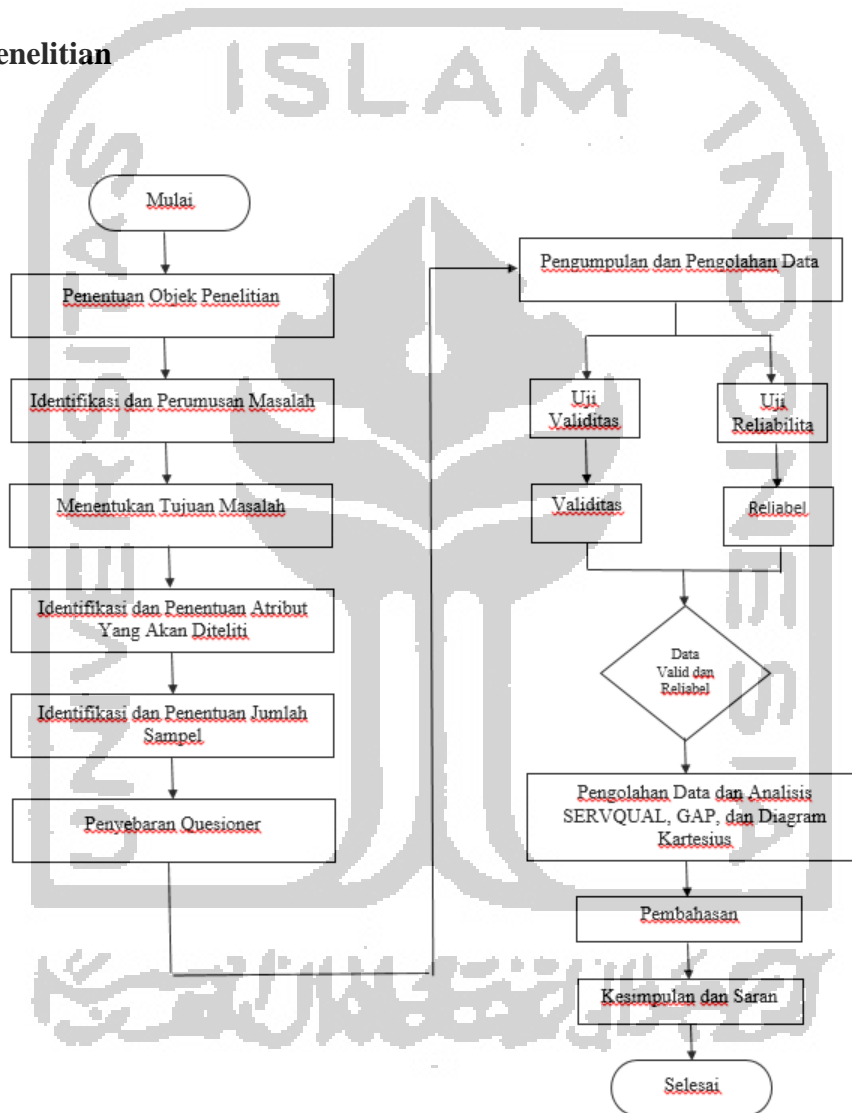
ditunjukkan oleh atribut atau dimensi layanan rendah. Kondisi ini dinilai berbahaya karena antara tingkat kepentingan dengan tingkat kinerja berlawanan arah, sehingga perbaikan harus diprioritaskan atau dikonsentrasikan untuk atribut atau dimensi layanan yang berada pada kuadran ini.

C : Pada kuadran ini menunjukkan bahwa tingkat kepentingan konsumen terhadap atribut atau dimensi layanan tinggi, tingkat kinerja yang ditunjukkan oleh atribut atau dimensi layanan juga tinggi, sehingga atribut atau dimensi layanan yang berada pada kuadran ini dinilai aman dan harus dipertahankan kinerjanya.

D : Pada kuadran ini menunjukkan bahwa tingkat kepentingan konsumen terhadap atribut atau dimensi layanan rendah, namun tingkat kinerja yang ditunjukkan oleh atribut atau dimensi layanan tinggi. Kemungkinan hal ini terjadi karena perusahaan memberikan layanan yang berlebihan, sehingga perusahaan harus mengurangi aktifitas atau menghemat sumberdaya untuk atribut atau dimensi layanan yang berada pada kuadran ini.



3.12 Alur Penelitian



Gambar 3. 2 Alur Penelitian