

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Obyek penelitian dilaksanakan pada PT Nippon Indosari Corpindo Tbk cabang Semarang, Jawa Tengah. Yang menjadi obyek penelitian adalah pelanggan PT Nippon Indosari Corpindo Tbk dalam hal ini adalah agen PT Nippon Indosari Corpindo Tbk.

3.2 Identifikasi Masalah

Dalam tahap ini dilakukan pengidentifikasian masalah yang dihadapi, yaitu bagaimana kualitas pelayanan yang selama ini diberikan oleh penyedia jasa PT Nippon Indosari Corpindo Tbk sesuai dengan harapan konsumen dan atribut-atribut apa sajakah yang harus diperhatikan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan

3.3 Metode Pengumpulan Data

3.3.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini didapat melalui :

a. **Studi Pustaka**

Studi pustaka dilakukan agar peneliti menguasai terlebih dahulu teori maupun konsep dasar yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti dari beberapa referensi

b. **Penelitian Lapangan**

Penelitian lapangan merupakan metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian dan responden

3.3.2 Penentuan Jumlah Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti. Sampel yang baik adalah sampel yang representatif yaitu yang dapat mewakili populasi yang ada. Dalam penelitian ini tentunya semua konsumen tidak dapat dijadikan responden, hal ini disebabkan karena keterbatasannya biaya, waktu, pikiran, tenaga, fasilitas dll, maka dari itulah peneliti disini menggunakan sampel. Menentukan jumlah sampel dalam hal ini, menggunakan statistik sebagai alat bantu, karena statistik menyediakan prinsip-prinsip dan cara-cara yang digunakan untuk mengantisipasi hal sampel jumlah pelanggan ditentukan dengan rumus (supranto, 1994):

$$n = p (1 - p) \left(\frac{Z_{\alpha/2}}{E} \right)^2 \dots\dots\dots(3.1)$$

Dimana:

$$E = 1,645 \sqrt{\frac{p(1-p)}{n}} \dots\dots\dots(3.2)$$

Keterangan:

- E = eror
- p = Proporsi sampel
- n = Jumlah sampel

3.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ini adalah kuesioner. Penyebaran kuisisioner dibagi 2 yaitu kuisisioner harapan dan persepsi pelanggan dari *Simply Prime*, dimana keduanya itu digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kualitas jasa yang telah diberikan. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala *likert* untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi dan harapan seseorang dengan lima tingkatan yaitu :

- a. Sangat Puas (SP) yang diberi nilai 5
- b. Puas (P) yang diberi nilai 4
- c. Cukup Puas (CP) yang diberi nilai 3
- d. Tidak Puas (TP) yang diberi nilai 2

- e. Sangat Tidak Puas (STP) yang diberi nilai 1

3.5 Proses Penelitian

3.5.1 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Proses pertama yang dilakukan dalam penelitian ini adalah mengidentifikasi permasalahan secara seksama dan spesifik, dan merumuskannya dalam butir-butir rumusan masalah sehingga arah penelitian dapat mulai dibangun dan diarahkan

3.5.2 Kajian Literatur

Setelah permasalahan teridentifikasi dan dirumuskan, penelitian membutuhkan penguatan analisis dengan mengumpulkan literatur yang memiliki kaitan secara signifikan sehingga diharapkan penelitian ini dapat lebih tereksplorasi dengan baik berdasarkan pada kajian ilmiah yang kuat.

3.5.3 Pengumpulan Data

Pengumpulan datanya adalah dengan Kuisisioner / Angket kepada pelanggan PT Nippon Indosari Corpindo Tbk. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2011).

3.5.4 Pengujian Data (Uji Validitas, Uji Reliabilitas)

Uji validitas maupun reliabilitas tidak diujikan kepada seluruh responden ketika proses pengambilan data selesai, tetapi diujikan kepada sampel pendahuluan sebanyak minimal 30 orang responden. Hal ini dilakukan karena jika ada item yang tidak valid atau variabel yang tidak reliabel, kita masih punya kesempatan untuk memperbaiki instrumen tersebut (Suliyanto,2005).

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur untuk kuesioner tersebut (Ghozali, 2006). Metode yang akan digunakan untuk melakukan uji validitas adalah dengan melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk tingkat signifikansi 0.05 dari *degree of freedom* (df) = $n-2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Jika r hitung $>$ r tabel maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid, demikian sebaliknya bila r hitung $<$ r tabel maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan tidak valid (Ghozali, 2006).

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat yang digunakan untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2006). Sedangkan untuk uji reliabilitas yang akan digunakan dalam penelitian ini, adalah dengan menggunakan fasilitas SPSS, yakni dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu konstruk atau variabel dinyatakan reliabel jika nilai *cronbach alpha* $>$ 0,60.

3.5.5 Pengolahan Data *Service Quality* (*Servqual*)

Service Quality atau sering disebut *Servqual* adalah suatu pilihan skala yang ringkas namun memiliki tingkat kebenaran dan kepercayaan cukup tinggi dimana suatu manajemen perusahaan dapat menggunakannya agar lebih mengerti bagaimana persepsi dan harapan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Persepsi terhadap kualitas jasa dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada kepuasan pelanggan serta persepsi terhadap kualitas jasa (Kotler, 2001). Konsep *servqual* digunakan untuk menghitung skor *service quality* persepsi konsumen terhadap jasa yang diperoleh dikurangi dengan nilai ekspektasi atau harapan. Pengumpulan data kualitatif menggunakan metode *servqual* yang menggunakan kuisisioner yang berisi pertanyaan – pertanyaan yang berhubungan dengan efektivitas dan dimasukkan ke dalam 5 dimensi kualitas produk. Adapun kelima dimensi tersebut adalah 1. *Reliability*, (Keandalan) 2.

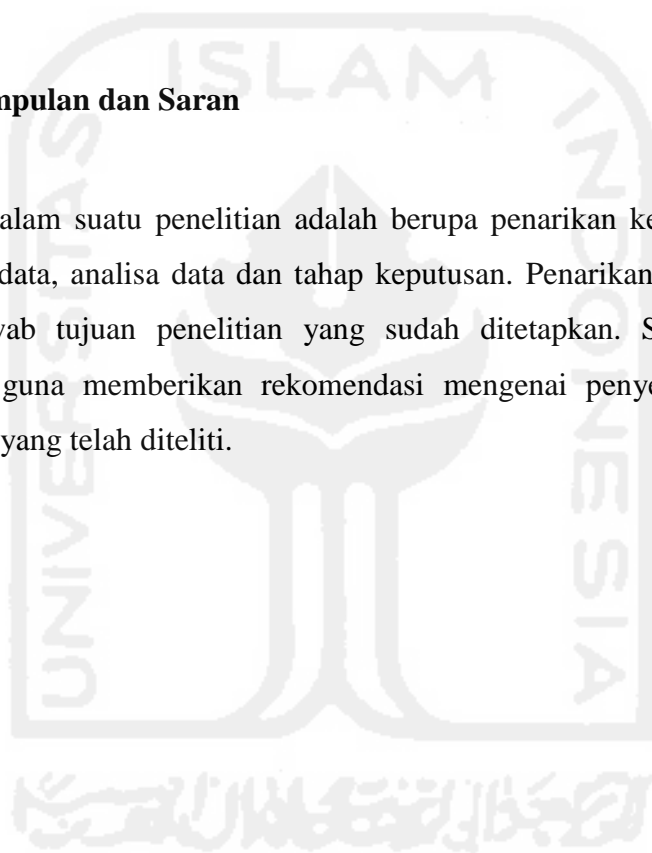
Tangibles, (Bukti langsung) 3. *Responsiveness*, (Daya tanggap) 4. *Assurance*, (Jaminan)
5. *Emphaty*, (Empati) :

3.5.6 Analisa dan Pembahasan

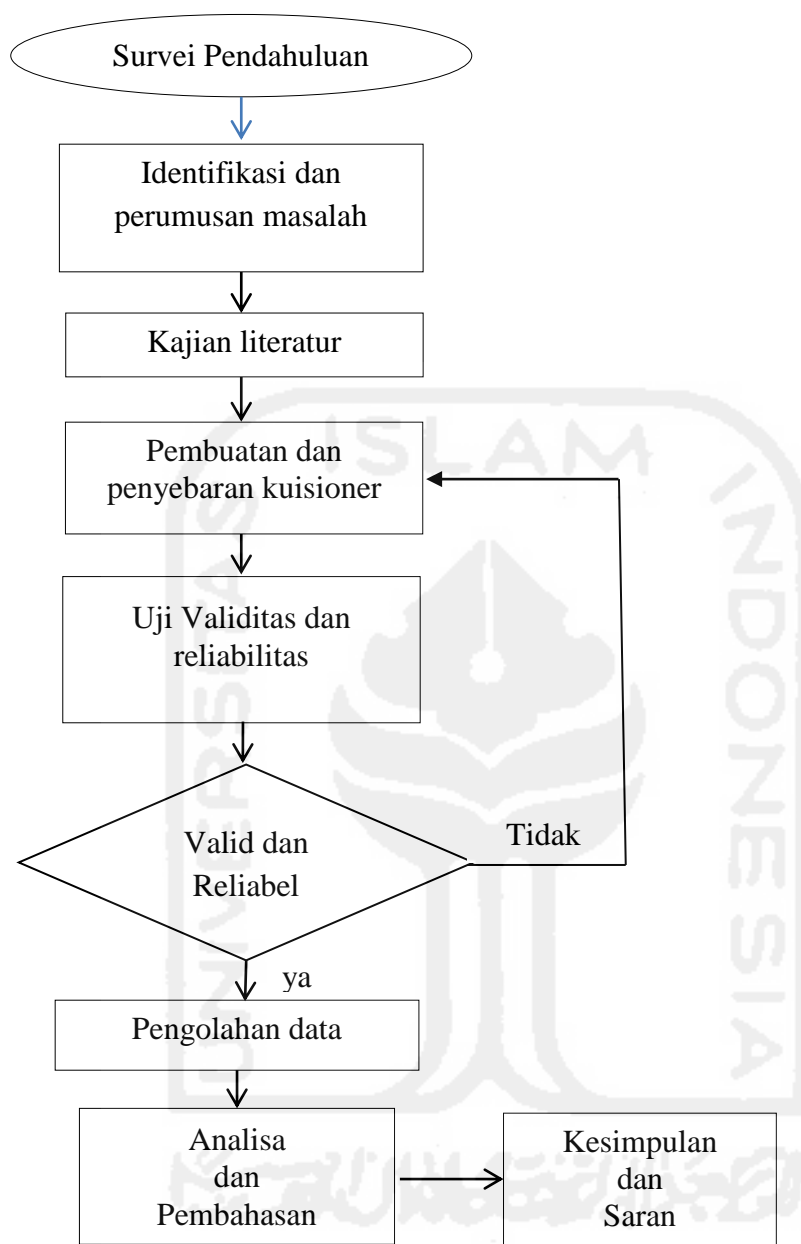
Hasil dari pengolahan data yang telah dilakukan dengan metode Servqual akan dianalisa untuk mengetahui hal apa saja yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan

3.5.7 Kesimpulan dan Saran

Tahap akhir dalam suatu penelitian adalah berupa penarikan kesimpulan berdasarkan pengumpulan data, analisa data dan tahap keputusan. Penarikan kesimpulan bertujuan untuk menjawab tujuan penelitian yang sudah ditetapkan. Sedangkan saran juga dikemukakan guna memberikan rekomendasi mengenai penyelesaian permasalahan yang dihadapi yang telah diteliti.



3.6 Diagram Alir Penelitian



Gambar 3.1. Diagram Alir Penelitian
Data olahan Sugiyono, 2011