

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Dalam penelitian ini, pengambilan dan perolehan data dilakukan di UKM. Bakso Solo, Bakauheni, Lampung Selatan. Untuk pengukuran kualitas pelayanan, objek yang diteliti adalah konsumen atau pembeli di UKM. Bakso Solo, Bakauheni, Lampung Selatan.

3.2 Jenis Sumber Data

3.2.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain :

1. Data kuantitatif

Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas

sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Definisi lain menyebutkan penelitian kuantitatif adalah penelitian yang banyak menuntut penggunaan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya. Demikian pula pada tahap kesimpulan penelitian akan lebih baik bila disertai dengan gambar, table, grafik, atau tampilan lainnya. metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positifisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2012: 7).

2. Data kualitatif

Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Bogdan dan Taylor (1975) dalam buku Moleong (2004:3) mengemukakan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

3.2.2 Sumber Data

Sumber data yang akan menjadi bahan analisis dalam penelitian ini dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu :

1. Data Primer. Merupakan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner persepsi dan harapan pelanggan serta pihak-pihak terkait yang berhubungan dengan data penelitian yang akan diambil.
2. Data Sekunder. Merupakan data yang diperoleh untuk melengkapi data-data primer. Data tersebut diperoleh dari pengamatan langsung dilapangan dan dari studi pustaka yang didapat dari perusahaan.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh informasi dan data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

a. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan agar peneliti dapat menguasai teori maupun konsep dasar yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti. Studi ini dilakukan dengan membaca dan mempelajari beberapa referensi seperti literatur laporan-laporan ilmiah serta tulisan ilmiah lain yang dapat mendukung terbentuknya landasan teori, sehingga dapat digunakan sebagai landasan yang kuat dalam analisis penelitian.

b. Observasi

Metode ini dilakukan dengan tujuan untuk mencari, melihat kemudian mencatat secara sistematis tentang hal-hal yang sesuai dengan topik yang diteliti.

c. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara lisan kepada subjek yang diteliti.

d. Kuesioner

Teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan kuesioner yang berisi daftar pertanyaan kepada responden untuk mendapatkan informasi tentang penelitian faktor pelayanan yang telah diberikan oleh UKM. Bakso Solo.

3.4 Penentu Jumlah Sampel

Sebelum melakukan pengumpulan data, terlebih dahulu harus ditentukan sampel yang akan diteliti. Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi. Kesimpulan sampel itu akan diberlakukan untuk populasi. Sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif. Artinya, jumlah sampel untuk pelanggan ditentukan dengan rumus (Supranto, 1992) :

$$n = \frac{(Z_{\alpha/2})^2 p \cdot q}{e^2}$$

Sumber : Ir. Syofian Siregar, M.M. 2014.

Dimana :

n = Sampel

p = Proporsi populasi

q = 1 - p

z = Tingkat kepercayaan/signifikansi

e = *Margin of error*

Karena besarnya populasi sampel p tidak diketahui, maka p (1-p) juga tidak diketahui, tetapi nilai p selalu diantara 0 sampai 1 dengan nilai p maksimum.

$$P = 0,5$$

Harga maksimum f (q) adalah $q = (1-p) = (1 - 0,5) = 0,5$

Tingkat kepercayaan 90%

Derajat ketelitian (α) = 10% = 0,1 ; $\frac{\alpha}{2} = 0,05$; $Z_{\frac{\alpha}{2}} = 1,64$;

E = 0,1

Maka jumlah sampel yang dibutuhkan adalah :

$$n = \frac{(Z_{\alpha/2})^2 p \cdot q}{e^2}$$

$$n = \frac{(1,64)^2 0,5 \times 0,5}{(0,1)^2}$$

$$n = 67,24 \approx 68 \text{ responden}$$

3.5 Teknik Pengujian Data

3.5.1 Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pernyataan-pernyataan pada kuesioner yang harus dibuang/diganti karena dianggap tidak relevan. Teknik untuk mengukur validitas kuesioner adalah sebagai berikut dengan menghitung korelasi antara data pada masing-masing pernyataan dengan skor total, memakai rumus korelasi *product moment*, sebagai berikut menurut Suliyanto (2006) :

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Sumber : Ir. Syofian Siregar, M.M. 2014.

Dimana :

n = Jumlah responden

X = Skor variabel (jawaban responden)

Y = Skor total dari variabel untuk responden ke- n

Item instrument dianggap *valid* jika dapat membandingkannya dengan r_{hitung} . Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka *valid*. Hal ini berarti bahwa pernyataan-pernyataan tersebut memiliki validitas kontrak atau terdapat konsistensi internal dalam pernyataan-pernyataan tersebut. Konsistensi internal adalah pernyataan-pernyataan tersebut mengukur aspek yang sama, korelasi negatif menunjukkan bahwa pernyataan tersebut bertentangan dengan pernyataan lainnya.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah (instrument dalam hal ini) kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama akan menghasilkan data yang konsisten. Dengan kata lain, reliabilitas instrument mencirikan tingkat konsistensi. Dalam penelitian ini menggunakan metode *Cronbach Alpha* ($\alpha_{Cronbach}$), kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reabel dengan menggunakan teknik ini, bila koefisien reliabilitas (r_{11}) $> 0,6$. Tahapan perhitungan uji reliabilitas dengan menggunakan teknik *alpha cronbach*, sebagai berikut :

- a. Menentukan nilai varian setiap butir pertanyaan

$$\sigma_i^2 = \frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{n}}{n}$$

- b. Menentukan nilai varian

$$\sigma_t^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{n}$$

- c. Menentukan reliabilitas instrumen

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Sumber : Ir. Syofian Siregar, M.M. 2014.

Dimana :

- n = Jumlah sampel
- X_i = Jawaban responden untuk setiap butir pertanyaan
- $\sum X$ = Total jawaban responden untuk setiap butir pertanyaan
- σ_t^2 = Varian total
- $\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir
- k = Jumlah butir pertanyaan
- r_{11} = Koefisien reliabilitas instrumen

Adapun uji hipotesis untuk reliabilitas adalah sebagai berikut :

- a. Tingkat Signifikansi (resiko kesalahan) : $\alpha = 0,1 = 10\%$
- b. Uji Hipotesis :
 - Jika, $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka H_0 diterima, maka data reliabel
 - Jika, $r_{hitung} \leq r_{tabel}$, H_0 ditolak, maka data tidak reliabel

Nilai koefisien reliabilitas adalah $\geq 0,6$. Reliabilitas yang baik adalah $\geq 0,7$ (baik), $\geq 0,9$ (sangat baik).

3.6 Analisis Data

3.6.1 Metode Servqual

Metode *servqual* adalah metode yang sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Dalam metode *servqual* terdapat lima faktor utama atau dimensi *servqual* yang menentukan kualitas pelayanan, yaitu :

- a. *Tangible* (hal-hal secara fisik). Yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. *Reliability* (keadaan). Yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap). Yaitu keinginan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. *Assurance* (jaminan). Yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan.
- e. *Empaty* yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Metode *servqual* ini mendefinisikan bahwa kesenjangan (G) untuk faktor kualitas jasa atau pelayanan tertentu adalah :

$$G = P (\text{Perceptions}) - E (\text{Expectations})$$

Untuk menganalisa kualitas pelayanan yang diberikan digunakan rumus :

$$\text{Kualitas (Q)} = \frac{\text{Persepsi}}{\text{Harapan}}$$

Jika kualitas (Q) ≥ 1 , maka kualitas pelayanan dikatakan baik.

Dengan metode *servqual* dapat diketahui kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh UKM. Bakso Solo kepada pelanggan ditinjau dari harapan para pelanggan.

3.6.2 Diagram Kartesius

Setelah didapat nilai kepuasan pelanggan, selanjutnya dibuat diagram karesius. 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.



Gambar 3.1 Diagram Kartesius

Keterangan :

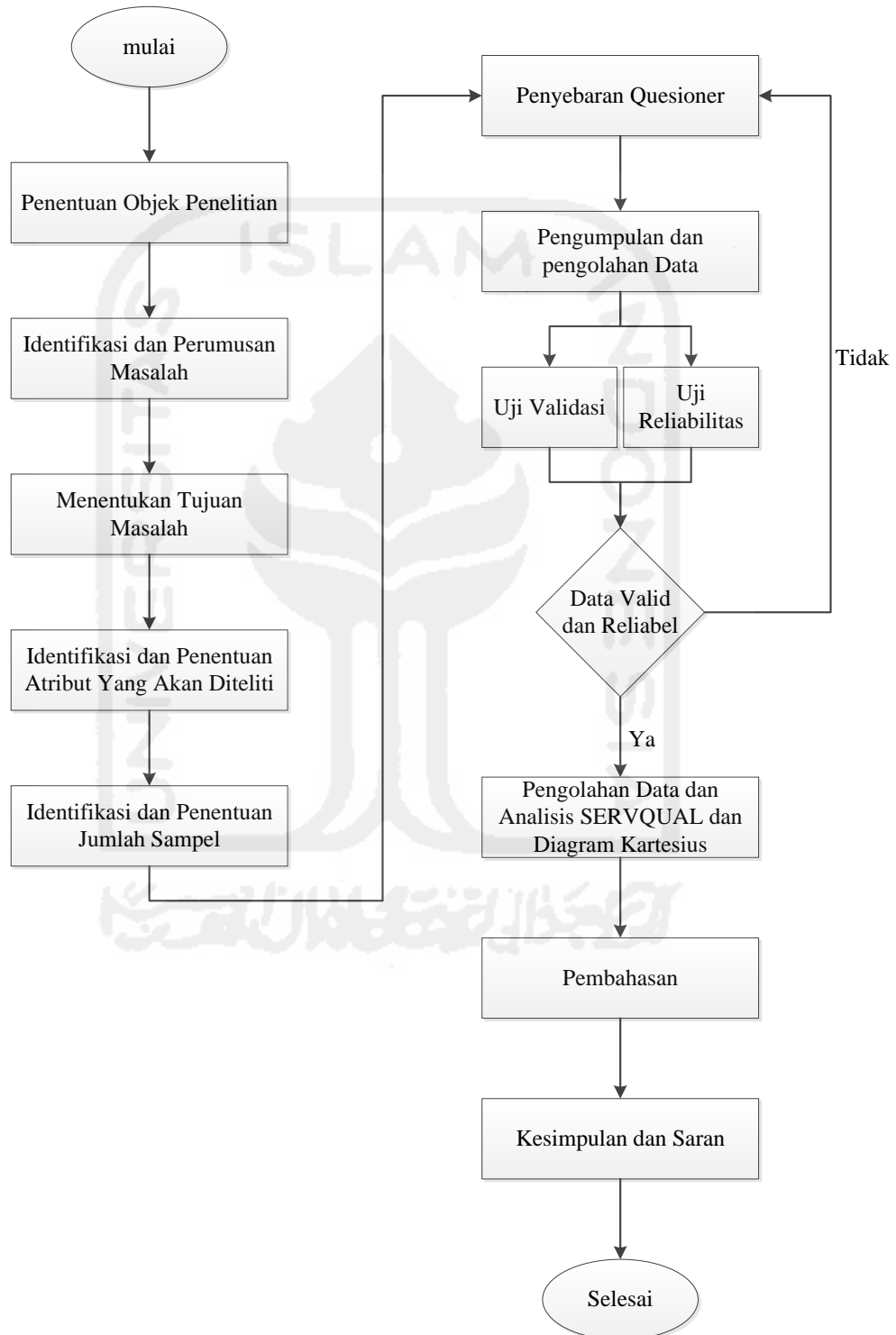
- Kuadran I : Kuadran prioritas utama harus dibenahi karena harapan tinggi sedangkan persepsi rendah.
- Kuadran II : Kuadran pertahankan prestasi, daerah yang harus dipertahankan dimana harapan dan persepsi sama-sama tinggi.
- Kuadran III : Kuadran prioritas rendah karena harapan dan persepsi sama-sama rendah.
- Kuadran IV : Kuadran yang berlebihan karena tingkat harapan rendah sedangkan persepsi tinggi.

3.7 Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data dapat dilakukan dengan tahapan-tahapan sebagai berikut :

1. Mengolah kuesioner (menentukan jumlah kuesioner yang sah atau tidak cacat) meliputi kelengkapan makna jawaban, konsistensi antar jawaban (jawaban hanya satu untuk tiap pertanyaan) dan relevansi jawaban. Kemudian data yang masuk (data mentah) akan dimasukkan kedalam tabel.
2. Uji kecukupan data dilakukan untuk mengetahui kecukupan ukuran sampel responden. Dengan menggunakan tingkat kepercayaan 90% dan tingkat kesalahan 10%, maka ukuran sampel yang dibutuhkan adalah 68 responden.
3. Uji validitas dan reliabilitas untuk mengetahui apakah data telah *valid* dan reliabel atau sesuai dengan harapan. Pada penelitian ini uji validasi dan reliabilitas menggunakan *software* SPSS versi 20.0.
4. Analisis data dengan menggunakan *servqual*. Penelitian ini berfokus pada pengukuran kualitas pelayanan.

3.8 Diagram Alir Penelitian



Gambar 3.2 Diagram Alir Penelitian