

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Perusahaan CV.Multiguna. yang beralamat Kantor Jl.Damai, Gg.Melati, A02, Rt05/Rw22, Krikilan, Sariharjo Sleman, Yogyakarta 55581. Adapun objek penelitian pada penelitian ini adalah konsumen dan pelanggan yang biasa mengunjungi Outlet Penjualan yang berada di Jl.Palagan Km 9 Kamdanen Sleman.

3.2 Identifikasi Masalah

Pada tahap ini dilakukan identifikasi masalah yang dihadapi, apakah kinerja pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan CV.Multiguna sudah memuaskan konsumen selaku konsumen dan atribut-atribut pelayanan apa saja yang perlu diperhatikan untuk diperbaiki dan dikembangkan kedepannya.

3.3 Pengumpulan Data

3.3.1 Metode Pengumpulan Data

Data-data pada penelitian ini didapat melalui metode :

3.1 Observasi

Observasi dilakukan dengan cara mengamati kondisi secara langsung untuk mendapatkan data-data yang berguna dalam penyusunan kuesioner penelitian.

3.2 Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan daftar pertanyaan kepada konsumen selaku responden untuk mendapatkan informasi tentang kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh Perusahaan CV.Multiguna.

3.3 Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab secara langsung dengan konsumen sebagai responden ataupun dengan pihak Karyawan Outlet penjualan CV.Multiguna.

3.4 Kajian Pustaka

Kajian pustaka digunakan untuk mendapatkan informasi lain selain dari penelitian lapangan, bisa berupa teori dasar berkaitan dengan metode yang akan diterapkan, dimana informasi tersebut bisa didapatkan dari buku dan jurnal penelitian.

3.3.2 Data Yang Dibutuhkan

Data-data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan masalah dalam penelitian ini dapat dibedakan menjadi dua:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang didapatkan dari hasil penyebaran kuesioner. Adapun data yang dibutuhkan pada penelitian ini adalah:

1. Tingkat Kepentingan Pelayanan
2. Tingkat Kinerja Pelayanan

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data-data pendukung yang didapatkan dari jurnal-jurnal yang terkait dengan penelitian ini serta hasil penelitian terdahulu dan lain-lain.

3.3.3 Penentuan Jumlah Sampel

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik simple random sampling. Selama karakteristik, serta perbedaan-perbedaan lain bukan merupakan suatu hal yang penting dan mempengaruhi hasil penelitian, maka peneliti dapat mengambil sampel secara acak sederhana, agar setiap unsur populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk bisa dipilih menjadi sampel.

Untuk menentukan seberapa besar sampel sebagai wakil populasi yang akan digunakan, peneliti menggunakan pedoman rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{Z^2 \cdot p(1-p)}{E^2} \dots\dots\dots(3.1)$$

Dimana :

n = Ukuran Sampel

Z = nilai tabel z

p = proporsi sebenarnya dari populasi

E= Tingkat kesalahan

3.3.4 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *accidentsampling* yaitu pengambilan sampel yang dilakukan ditempat penelitian kepada konsumen yang masuk dalam kategori responden yang dibutuhkan.

3.4 Pengolahan Data

3.4.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya dan menunjukkan bahwa variabel yang diukur memang benar-benar variabel yang akan diteliti oleh peneliti.

a. Menentukan hipotesis

H_0 : data pertanyaan kuesioner valid

H_1 : data pertanyaan kuesioner tidak valid

b. Tingkat signifikansi

Jumlah data adalah 70, dengan derajat kebebasan(df) = n-2, jadi df = 70-2 = 68, tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$ sehingga nilai $r_{table} = 0,2352$

c. Daerah kritis

Jika $r_{hitung} \geq r_{table}$ maka H_0 diterima

Jika $r_{hitung} < r_{table}$ maka H_0 ditolak

3.4.2 Uji Reabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu tingkatan yang mengukur kehandalan hasil jika dilakukan pengukuran berulang pada suatu karakteristik. Pengujian reliabilitas dihitung dengan menggunakan nilai *Cronbach's Alpha*.

a. Menentukan Hipotesis

H_0 : data pertanyaan kuesioner reliabel

H_1 : data pertanyaan kuesioner tidak reliabel

b. Daerah Kritis

Jika nilai $r_{alpha} \geq r_{tabel}$ maka H_0 diterima.

Jika nilai $r_{alpha} \leq r_{tabel}$ maka H_0 ditolak.

c. Keputusan

Data kuesioner dikatakan reliabel jika nilai r_{alpha} lebih besar dari 0,6.

3.4.3 Customer Satisfaction Index (CSI)

Customer Satisfaction Index (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk/jasa. Menurut Irawan dalam Hanifa (2012).

Menurut Deckson dalam Fitriana dkk (2014) terdapat empat langkah dalam perhitungan CSI yaitu:

- a. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS). Nilai ini berasal dari rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tiap responden.

Dengan rumus :

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \dots\dots\dots(3.5)$$

Diketahui:

n = Jumlah konsumen

Y_i = Nilai kepentingan atribut ke-1

- b. Membuat *weight factor* (WF), bobot ini merupakan presentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut.

Dengan rumus :

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\% \dots\dots\dots(3.6)$$

Diketahui :

MIS_i = Nilai rata-rata tingkat kepentingan ke-i

p = Jumlah atribut berkepentingan

i = Atribut penilaian ke-i

- c. Menentukan *Mean Satisfaction Score* (MSS) tiap atribut.

Dengan rumus :

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \dots\dots\dots(3.7)$$

MSS = Nilai rata-rata tingkat kinerja

n = Jumlah konsumen

X_i = Nilai kinerja atribut ke-i

d. Membuat *Weight Score* (WSk) tiap variabel. Bobot ini merupakan perkalian antara WFi dengan MSSk.

Dengan rumus :

$$WS_1 = WFi \times MSS_i \dots \dots \dots (3.8)$$

Diketahui:

- i = Atribut penilaian ke-i
- WSi = Weight Score ke-i
- WFi = Weight Factors ke-i
- MSSi = Nilai rata-rata tingkat kinerja ke-i

e. Menentukan *Customer Satisfaction Index* yaitu total WS dibagi skala maksimum yang digunakan, kemudian dikalikan 100%. Tingkat kepuasan responden secara keseluruhan dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan.

Dengan rumus :

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100\% \dots \dots \dots (3.9)$$

Diketahui:

- CSI = *Customer Satisfaction Index* (%)
- i = Atribut penilaian ke-i
- HS = Skala maksimum yang digunakan
- WSi = Weight Score ke-i
- p = Jumlah atribut berkepentingan

Nilai prosentase CSI dalam penelitian ini dibagi menjadi tujuh kriteria, berikut adalah tabel kriteria prosentase CSI :

Tabel 3.1 Kriteria CSI

No	Nilai Index (%)	Kriteria CSI
1	$X \leq 64\%$	<i>Very Poor</i>
2	$64\% < X \leq 71\%$	<i>Poor</i>
3	$71\% < X \leq 77\%$	<i>Cause for Concern</i>
4	$77\% < X \leq 80\%$	<i>Borderline</i>
5	$80\% < X \leq 84\%$	<i>Good</i>
6	$84\% < X \leq 87\%$	<i>Very Good</i>
7	$87\% < X$	<i>Exelent</i>

Sumber : *Customer Satisfaction Measurement, Satisfaction Index*

3.4.4 IPA (*Importance Performance Analysis*)

Importance Performance Analysis digunakan untuk mengetahui bagaimana kinerja pelayanan yang telah diberikan pihak Perusahaan CV.Multiguna dan perbaikan apa yang perlu dilakukan pihak Outlet penjualan CV.Multiguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumen dapat terpenuhi. *Importance* menggambarkan seberapa penting atribut kualitas pelayanan pada saat itu bagi konsumen dan *Performance* menggambarkan persepsi konsumen terhadap kinerja dari atribut-atribut kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Perusahaan CV.Multiguna.

Rumus yang digunakan pada metode ini yaitu :

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \dots\dots\dots(3.3)$$

Dimana :

- i = Atribut Penelitian
- TK_i = Tingkat kesesuaian responden
- X_i = Skor tingkat kinerja ke-i
- Y_i = Skor tingkat kepentingan ke-i

3.4.5 Diagram Kartesius

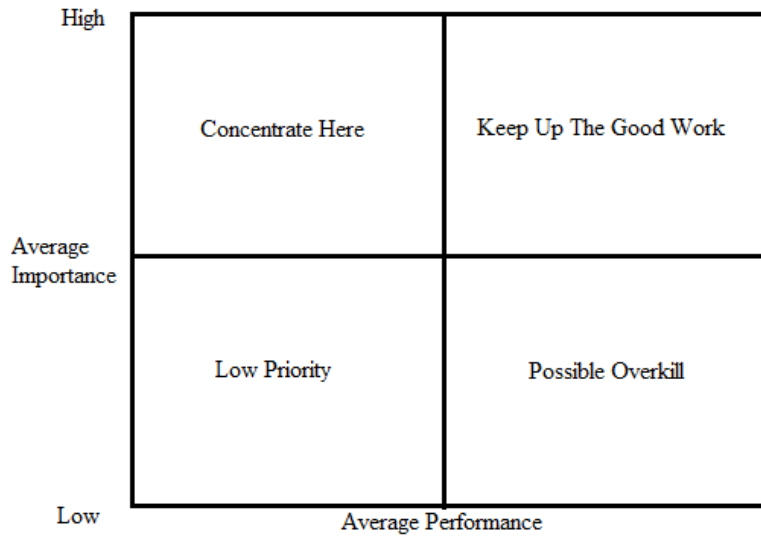
Penggunaan diagram kartesius sangat diperlukan dalam menjawab unsur-unsur tingkat kepentingan dan kepuasan, dengan dilakukan melalui suatu bagan yang terbagi menjadi empat bagian dan dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X, Y) yang diperoleh dengan menggunakan rumus:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum X_i}{n} \text{ dan } \bar{Y}_i = \frac{\sum Y_i}{n} \dots\dots\dots(3.4)$$

Dimana :

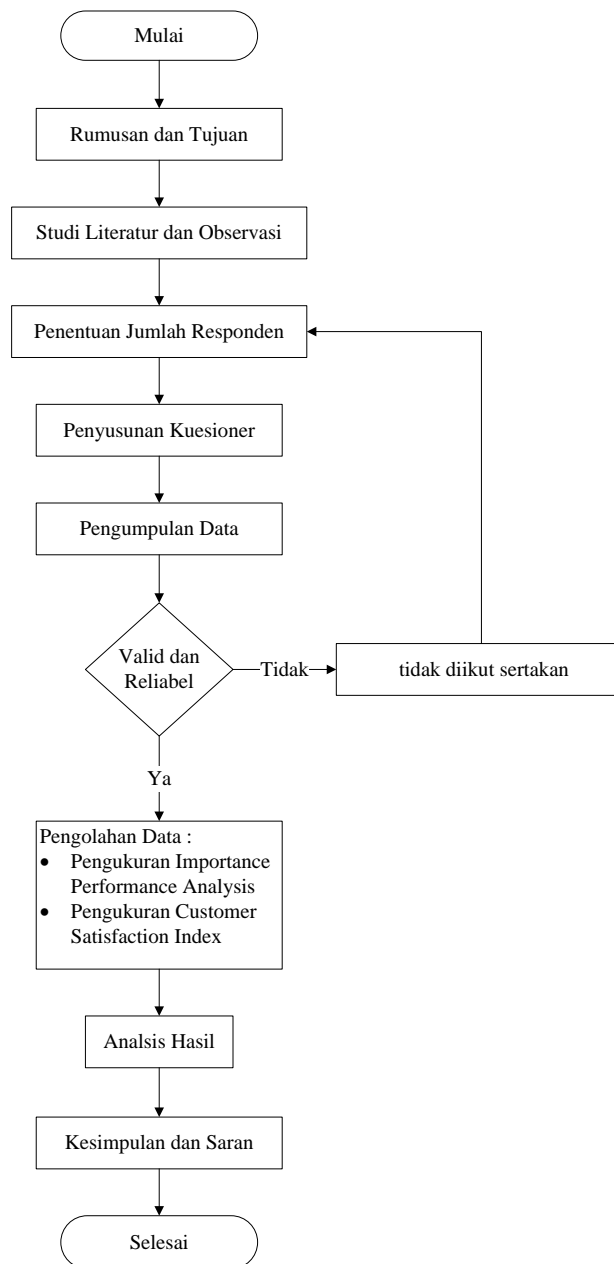
- \bar{X}_i = Bobot rata-rata tingkat penilaian kinerja layanan ke-i
- \bar{Y}_i = Bobot rata-rata tingkat penilaian kepentingan layanan ke-i
- X_i = Skor tingkat kinerja ke-i
- Y_i = Skor tingkat kepentingan ke-i
- n = Jumlah responden

Setelah diperoleh nilai bobot rata-rata tingkat kinerja dan kepentingan, nilai-nilai tersebut dipetakan dalam diagram kartesius seperti pada gambar dibawah ini (Martilla, J.A and James, J.C, 1997). :



Gambar 3.1 Diagram Kartesius
Sumber : Martilla, J.A and James, J.C, 1997

3.5 Diagram Alir Penelitian



Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian

Sumber : Data Penelitian, 2016

Penjelasan Flowchart Penelitian :

Tahapan pertama yaitu menentukan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang akan dilakukansetelah itu melakukan studi literatur yang berkaitan dengan metode yang akan digunakan dalam penelitian dan juga penelitian terdahulu yang berkaitan masalah yang dihadapi, setelah itu sebelum melakukan pengambilan data maka dilakukan terlebih

dahulu penentuan jumlah responden setelah itu melakukan penyusunan kuesioner dan penyebaran kuesioner untuk pengumpulan data, selanjutnya penilaian uji validitas dan realibilitas apabila data yang didapat tidak masuk kategori valid dan reliabel maka tidak digunakan, namun apabila masuk kategori maka data selanjutnya diolah untuk mengukur tingkat CSI dan IPA setelah hasil didapat maka dilakukan analisis hasil dilanjutkan kesimpulan dan saran.

