

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Dasar Penelitian

Metode dasar yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, yaitu suatu metode penelitian mengenai gambaran lengkap tentang hal-hal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan administrasi akademik. Data pada awalnya dikumpulkan, disusun, diolah, kemudian dianalisis. Bab metodologi penelitian ini terdiri dari beberapa sub-bab, diantaranya adalah metode dasar penelitian, lokasi penelitian, objek penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, pengolahan dan analisis data, dan diagram alir penelitian.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian mengenai Perbandingan Kepuasan Dan *Engagement* Mahasiswa Baru Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia dilakukan di Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia pada bagian administrasi akademik.

1.3 Objek Penelitian

Objek pada penelitian ini adalah mahasiswa semester 1 angkatan 2017 dari seluruh prodi yang ada di Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia. Dengan jumlah populasi sebanyak 726 orang mahasiswa (sumber data: administrasi akademik Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia).

1.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Kuesioner untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa (Lampiran-1).
- b. Kuesioner untuk mengukur tingkat *engagement* mahasiswa (Lampiran-2).
- c. Alat tulis untuk pengisian kuesioner.

- d. Pengolahan data menggunakan SPSS 20.0.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan mulai tanggal 14 Desember 2017 sampai 10 Januari 2018 dengan reponden mahasiswa semester 1 Fakultas Teknologi Industri angkatan 2017. Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Adapun definisi lebih lanjut dari data yang disebutkan tadi adalah sebagai berikut :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya. Untuk memperoleh data primer dalam penelitian ini digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

- a. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang berbentuk pertanyaan pertanyaan yang diberikan kepada responden secara tertulis. Pada penelitian ini digunakan untuk mencari nilai kepentingan dan kepuasan pada atribut pelayanan, serta untuk mengidentifikasi keterikatan (*Engagement*) mahasiswa terhadap bagian administrasi akademik Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.

2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari studi literatur dan jurnal penelitian sebelumnya, serta dari internet dan modul yang menunjang materi dan data yang telah diambil. Pada penelitian ini data sekundernya adalah berbagai jurnal ataupun penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan tema dan metode yang akan digunakan pada penelitian ini.

1.5 Uji Kecukupan Data

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan tingkat kepuasan mahasiswa semester 1 terhadap pelayanan administrasi akademik Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia dan *engagement* mahasiswa terhadap Fakultas Teknologi Industri. Jumlah populasi mahasiswa baru Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia terdiri dari 726 orang, yang dapat dikelompokkan berdasarkan prodi, yaitu teknik industri sebanyak 206 orang, teknik kimia sebanyak 139 orang, teknik informatika sebanyak 193 orang, teknik elektro sebanyak 85 orang dan teknik mesin

sebanyak 103 orang. Dengan menggunakan taraf kesalahan 5%, maka penentuan jumlah sampel dapat dihitung berdasarkan rumus 2.7.

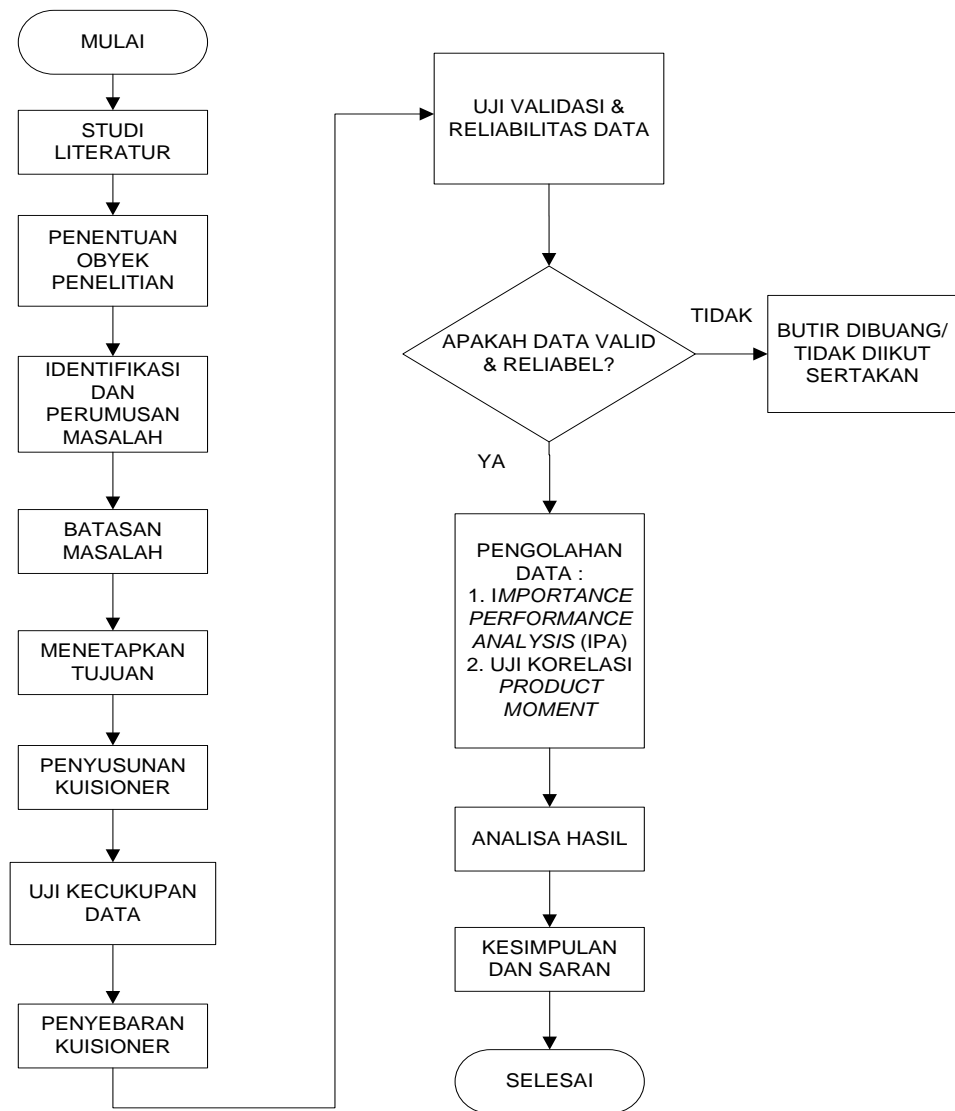
3.6 Desain Penelitian

Penelitian ini ditujukan untuk membandingkan kepuasan dan *engagement* mahasiswa baru terhadap kualitas pelayanan di bagian administrasi akademik Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia. Caranya adalah dengan mengidentifikasi masalah, yaitu mencari tahu bagaimanakah tingkat ekspektasi (*Importance*) dan persepsi (*Satisfaction*) terhadap kinerja (*Performance*) di bagian administrasi akademik.

Setelah menentukan batasan masalah dan tujuannya, kemudian mulai menyusun kuesioner. Kuesioner yang digunakan ada dua, yang pertama adalah kuesioner untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia dan kuesioner yang kedua adalah untuk mengetahui *engagement* (keterikatan) mahasiswa terhadap Fakultas Teknologi Industri. Setelah penyusunan kuesioner selesai, dilanjutkan dengan uji kecukupan data. Uji kecukupan data dilakukan untuk mengetahui jumlah sampel responden dari total keseluruhan populasi mahasiswa semester 1.

Tahap selanjutnya adalah menyebar kuesioner. Kemudian hasilnya di uji validasi dan reliabilitas. Setelah itu, pengolahan data persepsi mahasiswa terhadap pelayanan dengan *Important Performance Analysis* (IPA). Setelah itu, dilakukan perbandingan hubungan antara kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik dengan keterikatan (*Engagement*) mahasiswa terhadap kampus Fakultas Teknologi Industri dengan uji korelasi *product moment*.

Berikut ini adalah langkah-langkah pada penelitian yang dilakukan. Langkah-langkah tersebut digambarkan pada *flowchart* yang bisa dilihat pada gambar 3.1 berikut ini.



Gambar 3.1 *Flowchart* Penelitian

3.7 Variabel Penelitian dan Pengukurannya

3.7.1 Variabel Kepuasan

Variabel kepuasan yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan (*service quality*) yang akan diuji dalam penelitian ini berdasarkan Alfiani (2016) adalah sebagai berikut :

1) Daya tanggap (*responsiveness*)

Merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Adapun deskripsi variabel *responsiveness* adalah sebagai berikut :

- a. Petugas selalu menanyakan apa kebutuhan mahasiswa
- b. Petugas berkomunikasi dengan baik dan sopan
- c. Penyampaian informasi yang jelas

2) Keandalan (*reliability*)

Merupakan suatu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. Adapun deskripsi dalam variabel ini adalah sebagai berikut :

- a. Pelayanan terselesaikan dengan cepat
- b. Petugas melayani sesuai urutan datang
- c. Kesiapan petugas melayani mahasiswa setiap waktu
- d. Ketepatan waktu bila berjanji

3) Jaminan (*assurance*)

Merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kinerja yang baik sehingga menumbuhkan kepercayaan konsumen. Adapun deskripsi dalam variabel ini adalah sebagai berikut :

- a. Setiap layanan yang diminta selalu terpenuhi
- b. Petugas melayani dengan ramah
- c. Petugas memberikan informasi yang jelas dalam pelayanan
- d. Alur pelayanan yang jelas
- e. Pengetahuan petugas yang memadai

4) Perhatian (*empathy*)

Merupakan suatu kemampuan untuk memberikan perhatian yang bersifat pribadi kepada mahasiswa. Adapun deskripsi dalam variabel ini adalah sebagai berikut :

- a. Kesiapan petugas dalam menerima keluhan dan pengaduan mahasiswa
- b. Penjelasan petugas mudah dimengerti
- c. Perhatian terhadap kebutuhan mahasiswa

5) Bukti langsung (*tangibles*)

Merupakan kemampuan untuk menyediakan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan penampilan personil secara fisik. Adapun deskripsi dalam variabel ini adalah sebagai berikut :

- a. Petugas berpenampilan rapi saat melayani mahasiswa
- b. Kebersihan ruangan
- c. Tata ruangan yang rapi
- d. Kenyamanan ruangan

3.7.2 Variabel *Engagement*

Variabel *Engagement* berdasarkan So dkk (2014) yang akan diuji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) *Absorption* mencerminkan keadaan menyenangkan mahasiswa mencurahkan pikirannya pada kampus hingga tidak menyadari berlalunya waktu. Variabelnya : Saya merasa senang ketika berada di kampus ini.
- 2) *Interaction* menunjukkan interaksi yang terjadi antara mahasiswa dengan kampus maupun mahasiswa lain. Variabelnya : Saya sering mengikuti kegiatan di kampus ini.
- 3) *Attention* menjelaskan tingkat perhatian mahasiswa terhadap kampus. Variabelnya : Saya akan merasa marah ketika ada yang menghina kampus ini.
- 4) *Identification* mencerminkan tingkat rasa kesatuan mahasiswa. Variabelnya : Saya akan merasa mendapat pujian pribadi ketika ada yang memuji kampus ini.
- 5) *Enthusiasm* mencerminkan tingkat kegembiraan dan ketertarikan mahasiswa terhadap kampus. Variabelnya : Saya berniat untuk tetap berkuliah di kampus ini.

3.7.3 Pengukuran Variabel Penelitian

Untuk memudahkan dalam menganalisis data, maka variabel variabel yang digunakan diukur terlebih dahulu dengan menggunakan skala *likert* lima point yang memungkinkan pelanggan memberikan pernyataan dari setiap yang menguraikan lima variabel kualitas pelayanan yang mempengaruhi konsumen dalam pengambilan keputusan menggunakan jasa administrasi akademik.

Untuk memungkinkan para mahasiswa menjawab dalam berbagai tingkatan bagi setiap butir kepuasan, pada ujung sebelah kiri (dengan angka rendah) menggambarkan suatu jawaban yang negatif, sedangkan ujung kanan (dengan angka tinggi) menggambarkan yang positif. Kategori yang digunakan oleh skala *likert* berupa analisis tingkat ekspektasi dan persepsi dengan lima kategori sebagai berikut (Supranto, 1997).

Berikut ini adalah tabel 3.1 skala tingkat ekspektasi (kepentingan) dengan lima kategori.

Tabel 3.1 Skala Tingkat Ekspektasi (kepentingan)

Skala	Nilai
Sangat Penting	5
Penting	4
Cukup Penting	3
Tidak Penting	2
Sangat Tidak Penting	1

Sedangkan untuk skala tingkat persepsi (kepuasan) dengan lima kategori dapat dilihat pada tabel 3.2 dibawah ini.

Tabel 3.2 Skala Tingkat Persepsi (kepuasan)

Skala	Nilai
Sangat Puas	5
Puas	4
Cukup Puas	3
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	1

Dari hasil penilaian terhadap tingkat ekspektasi dan hasil penilaian dari persepsi maka akan dapat dilihat suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat ekspektasi dan tingkat persepsi perusahaan. Untuk tingkat kesesuaian mempunyai arti yaitu hasil perbandingan skor persepsi dengan skor ekspektasi. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pada penelitian ini terdiri dari 2 buah variabel yang mewakili oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan persepsi perusahaan yang dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan, sedangkan Y merupakan tingkat ekspektasi pelanggan. Pada pengukuran *engagement* mahasiswa, responden dapat menjawab dengan 5 poin dalam skala *likert* (vivek, 2009).

Berikut ini adalah tabel 3.3 skala penilaian yang digunakan dalam kuesioner *engagement* (keterikatan).

Tabel 3.3 Skala Penilaian *Engagement*

Skala	Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Biasa (B)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Menurut sudjana (2002) untuk keperluan perhitungan, analisis atau laporan, sering dikehendaki pencatatan data kuantitatif dalam bentuk yang lebih sederhana. Karenanya bilangan-bilangan perlu disederhanakan atau dibulatkan. Untuk nilai rata-rata persepsi, angka yang dihasilkan akan dibulatkan sesuai dengan ketentuan pembulatan.

Berikut ini adalah tabel 3.4 kategori untuk nilai rata-rata persepsi yang akan digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan.

Tabel 3.4 Kategorisasi Nilai Rata-Rata Persepsi

kategori	Nilai
Sangat Puas	5
Puas	4
Cukup Puas	3
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	1