

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Variabel dan Definisi Operasional

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari, bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

A. Bukti fisik

Bukti fisik berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan (Tjiptono dan Chandra, 2005: 133).

Variabel bukti fisik diukur dengan menggunakan indikator sebagai berikut:

1. Tempat parkir yang memadai.
2. Kerapian seragam pegawai.
3. Kebersihan ruangan.
4. Penataan desain fasilitas.

B. Kehandalan

Kehandalan berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati (Tjiptono dan Chandra, 2005: 133).

Variabel kehandalan diukur dengan menggunakan indikator sebagai berikut:

1. Menyampaikan jasa secara benar.
2. Pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.

3. Dapat diandalkan dalam menangani masalah pelanggan.

4. Ketepatan pencatatan transaksi.

C. Daya Tanggap

Daya tanggap berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara tepat (Tjiptono dan Chandra, 2005: 133).

Variabel daya tanggap diukur dengan menggunakan indikator sebagai berikut:

1. Layanan yang cepat.
2. Kesiapan untuk membantu pelanggan.
3. Kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan.
4. Kesungguhan membantu pelanggan.

D. Jaminan

Jaminan yaitu perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya (Tjiptono dan Chandra, 2005: 133).

Variabel jaminan diukur dengan menggunakan indikator sebagai berikut:

1. Karyawan bersikap sopan.
2. karyawan mampu menjawab pertanyaan pelanggan.
3. Karyawan menumbuhkan rasa percaya pada pelanggan.
4. Karyawan bersikap ramah.

E. Empati

Empati berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada parapelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman (Tjiptono dan Chandra, 2005: 133).

Variabel empati diukur dengan menggunakan indikator sebagai berikut:

1. Peduli terhadap pelanggan.
2. Karyawan memberikan perhatian tulus kepada pelanggan.
3. Karyawan memahami kebutuhan pelanggan.
4. Tanggapan terhadap saran serta keluhan.

3.2 Penentuan Sampel

3.2.1 Populasi dan Sampel

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti karena itu dipandang sebagai sebuah semesta penelitian (Ferdinand, 2006: 189). Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasaKBIH Al- Barokah, yang bertempat di Jl. Gotong Royong, Blunyahrejo TR II/ 1107 Karangwaru, Tegalrejo, Yogyakarta. Pada populasi terdapat sub yang membentuk sebuah populasi yang dinamakan sampel, menurut Ferdinand (2006:189) sampel didefinisikan sebagai subset dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi. Sampel yang diambil adalah pelanggan yang menggunakan jasaKBIH Al-Barokah, yang bertempat di Jl. Gotong Royong, Blunyahrejo TR II/ 1107 Karangwaru, Tegalrejo, Yogyakarta. Berdasarkan data yang diterima pada tanggal 12 Juni 2014 dari Pemilik

KBIH Al- Barokah, jumlah pelanggan pada tahun 2013 berjumlah 200jamaah. Pengukuran sampel yang akan diambil menggunakan perhitungan Slovin dengan rumus sebagai berikut(Noor, 2011: 158) :

$$\text{Rumus: } n = \frac{N}{1+(N \times e^2)}$$

Keterangan: n = jumlah elemen/anggota sampel.

N = jumlah elemen/anggota sampel.

e = error level (tingkat kesalahan) misalnya 10% atau 0.1.

$$n = \frac{200}{1+(200 \times 0,1^2)}$$

$$n = \frac{200}{1+(200 \times 0,01)}$$

$$n = \frac{200}{1+2,00}$$

$$n = \frac{200}{3,00}$$

$$n = 66,67$$

Pada perhitungan diatas didapat jumlah sampel sebanyak 66,67 atau dibulatkan menjadi 100 responden. Jumlah sampel yang diambil berjumlah 100 responden (n = 100). Metode pengambilan sampel menggunakan metode *Simple Random Sampling*, yaitu sampel diambil secara acak tanpa memperhatikan tingkatan (kelas, usia, dan jenis kelamin). Pengambilan sampel dilakukan bulan Juli 2014.

3.3 Sumber Data

1. Data Primer

Sumber primer ini adalah suatu objek ataupun dokumen asli yang berupa material mentah dari pelaku utamanya yang disebut sebagai *first-hand information*. Data-data yang dikumpulkan di sumber primer ini berasal dari situasi langsung yang aktual ketika suatu peristiwa itu terjadi (Silalahi, 2006:266)

2. Data Sekunder

Sumber data yang kedua adalah sumber data sekunder dimana ini berarti data yang dikumpulkan ini berasal dari tangan kedua atau sumber-sumber lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan (Silalahi, 2006:266). Data sekunder ini bisa berupa komentar, interpretasi ataupun pembahasan tentang materi asli atau pembahasan tentang materi dari data primer.

3.4 Metode Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang mencakup semua pertanyaan dan pertanyaan yang akan digunakan untuk mendapatkan data, baik yang dilakukan melalui telepon, surat dan bertatap muka (Ferdinand, 2006: 22). Dalam hal ini kuesioner diberikan kepada beberapa pelanggan yang menggunakan jasa

2. Observasi

Metode observasi adalah teknik atau pendekatan untuk mendapatkan data primer dengan cara mengamati langsung objek datanya (Jogiyanto, 2004: 89). Objek

penelitian yaitu KBIH Al- Barokah, yang bertempat di Jl. Gotong Royong, Blunyahrejo TR II/ 1107 Karangwaru, Tegalorejo, Yogyakarta

3.5 Skala Pengukuran

Menurut Jogiyanto (2004: 64), skala pengukuran adalah suatu alat atau mekanisme yang dapat digunakan untuk membedakan individual-individual ke dalam variabel-variabel yang akan digunakan di dalam riset. Pada penelitian ini digunakan tipe skala ordinal sebagai skala pengukurannya. Skala ordinal yaitu skala yang memberikan informasi tentang jumlah relatif karakteristik berbeda yang dimiliki oleh objek atau individu tertentu (Noor, 2011: 126).

Jawaban kuesioner menggunakan Skala Likert, yaitu sangat rendah, rendah, netral, tinggi, sangat tinggi dan dapat diberi simbol angka 1, 2, 3, 4, dan 5. Penjelasan jawaban kuesioner tersebut diberikan nilai sebagai berikut:

1. Jawaban sangat rendah diberi bobot = 1
2. Jawaban rendah diberi bobot = 2
3. Jawaban netral diberi bobot = 3
4. Jawaban tinggi diberi bobot = 4
5. Jawaban sangat tinggi diberi bobot = 5

3.6 Metode Analisis Data

3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk memperlihatkan kelayakan butir-butir pertanyaan dalam kuesioner dan kuesioner tersebut dapat mendefinisikan suatu variabel. Metode

yang digunakan dalam uji validitas adalah metode *Correlations Pearson*. Rumus yang digunakan (Noor, 2011: 169):

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

Keterangan: r_{xy} = Koefisien kolerasi

X = Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item.

Y = Skor total yang diperoleh dari seluruh item.

$\sum X$ = Jumlah skor dalam distribusi X.

$\sum Y$ = Jumlah skor dalam distribusi Y.

$\sum X^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X.

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y.

n = Banyaknya responden.

Uji validitas dilakukan setiap butir kuesioner. Hasilnya dibandingkan dengan $r_{table} | df = n - k$ dengan tingkat signifikansi sebesar 0.05. Jika $r_{table} < r_{hitung}$, maka butir kuesioner disebut valid.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas menurut penjelasan Jogiyanto (2004: 120) adalah menunjukkan akurasi dan ketepatan dari pengukurnya. Suatu pengukur dikatakan reliabel jika dapat dipercaya. Agar dapat dipercaya, maka hasil dari pengukuran harus akurat dan konsisten. Dikatakan konsisten jika beberapa pengukuran terhadap subyek yang sama diperoleh hasil yang tidak berbeda. Uji reliabilitas dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh pertanyaan dan dikatakan reliabel jika *Cronbach Alpha* (α) > 0.60. Dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha* (α) (Noor, 2011: 165):

$$r_{ii} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \alpha^2}{\alpha_1^2} \right]$$

Keterangan: r_{ii} = Reliabilitas instrument.

k = Banyaknya butir pertanyaan.

$\sum \alpha^2$ = Jumlah butir pertanyaan.

α_1^2 = Varians total.

3.6.3 *Importance Performance Analysis (IPA)*

Matrilla dan James (1977) pertama kali mengusulkan *Importance Performance Analysis* sebagai alat yang berguna untuk memberikan wawasan manajemen untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan perusahaan untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Metode *Importance Performance Analysis* merupakan perbandingan antara kinerja perusahaan dan harapan pelanggan tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan, dimana hasil dari perbandingan ini yang digunakan oleh perusahaan untuk mengevaluasi kinerja perusahaan terhadap harapan pelanggan apakah sudah memenuhi harapan pelanggan atau belum memenuhi harapan pelanggan terhadap kepuasan.

Pengambilan data dalam metode *Importance Performance Analysis* dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada para pelanggan KBIH Al-Barokah, yang bertempat di Jl. Gotong Royong, Blunyahrejo TR II/ 1107 Karangwaru, Tegalrejo, Yogyakarta. Sampel yang diambil berjumlah 100 responden. Skala yang digunakan dalam pengukuran jawaban kuesioner yaitu menggunakan skala Likert. Hasil dari jawaban responden akan dimasukkan ke dalam beberapa rumus dalam metode *Importance Performance Analysis*.

Pengukuran tingkat harapan dan hasil penilaian kenyataan jasa pelayanan akan menghasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat harapan dan tingkat kenyataan. Tingkat kesesuaian adalah hasil dari perbandingan skor kenyataan dengan skor harapan, dimana tingkat kesesuaian inilah yang menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. *Importance Performance Analysis* menggunakan dua variabel yang diungkapkan oleh huruf X dan Y, penjelasan dari huruf X yaitu kenyataan jasa pelayanan dan Y yaitu harapan pelanggan. Rumus yang dapat digunakan adalah (Supranto, 2011: 241) :

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan: T_{ki} = Tingkat kesesuaian responden.

X_i = Skor penilaian kenyataan.

Y_i = Skor penilaian harapan.

Selanjutnya untuk menghitung nilai rata-rata kenyataan dan nilai rata-rata harapan maka sumbu mendatar (X) diisi oleh tingkat kenyataan dan sumbu tegak (Y) diisi dengan skor tingkat harapan. Adapun rumus yang dapat digunakan untuk menghitung nilai rata-rata kenyataan dan nilai rata-rata harapan (Supranto, 2011: 241):

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan: \bar{X} = Skor rata – rata tingkat kenyataan.

\bar{Y} = Skor rata – rata tingkat harapan.

n = Jumlah responden

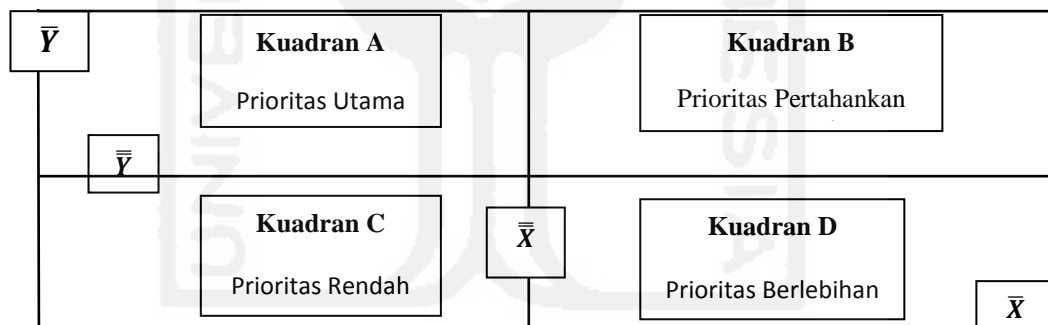
Importance-performance Matrix (diagram kartesius) merupakan diagram yang terdiri menjadi empat bagian yang dibagi dalam dua garis yang berpotongan tegak lurus

pada titik (\bar{X} dan \bar{Y}), \bar{X} adalah rata – rata dari rata-rata skor tingkat kenyataan dan \bar{Y} adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat harapan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Seluruh faktor atau atribut berjumlah 20 atau $K = 20$. Rumus dapat digunakan adalah (Supranto, 2011: 242):

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^K \bar{X}_i}{K} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}_i}{k}$$

Keterangan: K = Banyaknya atribut/fakta yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Setelah itu data dimasukkan kedalam *Importance-performance Matrix* (diagram kartesius). *Importance-performance Matrix* dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui dimensi layanan, yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang harus diperbaiki. Berikut adalah gambar *Importance-performance Matrix*:



Gambar 3.1
Diagram Kartesius

Keterangan diagram kartesius (Supranto, 2011: 242):

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun

manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan. Sehingga mengecewakan.

2. Kuadran B (Prioritas Pertahankan Prestasi)

Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan memuaskan.

3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

4. Kuadran D (Prioritas Berlebihan)

Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi memuaskan.

