

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Lokasi dan Periode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. XYZ dimana PT. XYZ ini berlokasi di Kabupaten Gresik, Jawa Timur. PT. XYZ merupakan perusahaan yang bergerak di bidang *Jasa Design, Engineering & Management Consultant* serta Penyaluran Tenaga Ahli. Peneliti melakukan pengamatan di lokasi penelitian selama satu bulan sebagai bagian dari proses pengumpulan data yaitu dari tanggal 10 April - 10 Mei 2025.

3.2. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif yang bersifat survey yang bertujuan untuk menggambarkan serta menganalisis kualitas layanan jasa *cleaning service* yang diberikan oleh PT. XYZ. Penelitian ini dilakukan melalui pengambilsn data dengan kuesioner terbuka serta tertutup

3.3. Objek Penelitian

Objek penelitian dalam skripsi ini adalah kualitas layanan jasa *cleaning service* PT. XYZ. Penelitian ini berfokus pada kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan.

3.4. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan 2 jenis data yang digunakan, antara lain :

1. Data Primer

Data primer diperoleh melalui wawancara serta kuesioner yang disebarakan kepada pelanggan PT. XYZ yaitu mahasiswa, tenaga kependidikan maupun dosen Universitas Muhammadiyah Gresik sebagai pengguna layanan *cleaning service*. Kuesioner ini dirancang untuk mengukur persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan berdasarkan metode SERVQUAL dan

untuk mengetahui prioritas perbaikan pada atribut melalui *Importance Performance Analysis* (IPA).

2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari literatur yang relevan, seperti buku, artikel ilmiah, jurnal, dan sumber lain yang membahas topik terkait kualitas layanan, metode SERVQUAL dan IPA, serta penelitian sebelumnya mengenai kualitas layanan *cleaning service*. Data ini digunakan untuk mendukung kerangka teori dan memberikan gambaran yang lebih luas tentang topik yang diteliti.

3.5. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, digunakan sejumlah pendekatan untuk mengumpulkan data yang diperlukan, diantaranya :

1. Wawancara

Metode wawancara dilakukan dengan memberikan pertanyaan secara langsung guna mengumpulkan informasi dari responden

2. Penyebaran kuesioner

Penggunaan kuesioner merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan memberikan sejumlah pertanyaan kepada responden guna memperoleh informasi terkait isu yang sedang diteliti

3. Studi Literatur

Studi literatur merupakan metode pengumpulan data dimana pengumpulannya dilakukan dengan cara dengan menelaah berbagai sumber tertulis seperti buku, jurnal ilmiah, artikel, laporan penelitian, dan dokumen relevan lainnya. Metode ini bertujuan untuk memperoleh landasan teori, mendalami hasil penelitian sebelumnya, serta memperkuat argumen yang berkaitan dengan topik yang sedang dikaji

3.6. Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian merupakan serangkaian langkah sistematis dan terstruktur yang dilakukan oleh peneliti untuk mencapai tujuan dari suatu kegiatan ilmiah. Proses ini dimulai dari identifikasi dan perumusan masalah, penyusunan kerangka teori, penentuan metode penelitian, pengumpulan data, analisis data, hingga penyusunan kesimpulan dan saran. Setiap tahapan dirancang agar saling berkesinambungan, sehingga dapat menghasilkan temuan yang valid, objektif, dan relevan dengan permasalahan yang diteliti. Pelaksanaan tahapan penelitian secara terencana dan metodologis bertujuan untuk menjamin bahwa setiap tahapan penelitian dilakukan berdasarkan standar keilmuan yang tepat dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademik.

3.6.1. Tahap Pendahuluan

Tahap pendahuluan adalah langkah awal dalam proses penelitian yang bertujuan untuk memahami dan menentukan masalah yang akan diteliti. Pada tahap ini, peneliti mulai mencari informasi dasar melalui berbagai sumber seperti buku, jurnal, atau artikel. Tahap ini penting karena menjadi dasar arah dan fokus penelitian agar tidak keluar dari topik yang ditentukan.

1. Identifikasi Masalah

identifikasi masalah berisi penjelasan mengenai latar belakang munculnya suatu permasalahan yang menjadi dasar dilakukannya penelitian. Dalam bab ini, peneliti menguraikan kondisi atau situasi yang melatarbelakangi penelitian, serta menjelaskan mengapa permasalahan tersebut penting untuk diteliti. Identifikasi masalah membantu memperjelas fokus penelitian dengan menunjukkan adanya kesenjangan, kendala, atau kebutuhan tertentu yang belum terselesaikan. Tujuannya adalah agar penelitian memiliki arah yang jelas dan mampu memberikan kontribusi dalam penyelesaian masalah yang diangkat.

2. Studi Lapangan dan Studi Literatur

Setelah identifikasi masalah ditentukan, maka dilakukan studi lapangan dan studi literatur untuk mengetahui batasan penelitian yang terdapat pada penelitian ini

a. Studi Lapangan

Studi lapangan adalah teknik pengumpulan data dimana pengumpulan data dilakukan secara langsung di tempat atau area di mana objek penelitian berada. Tujuan dari studi lapangan adalah untuk memperoleh data faktual berdasarkan kondisi nyata di lapangan melalui observasi, wawancara, atau interaksi langsung dengan responden maupun situasi yang diteliti. Metode ini memungkinkan peneliti memahami permasalahan secara lebih mendalam, karena data yang diperoleh bersifat aktual dan sesuai dengan konteks penelitian. Studi lapangan juga membantu dalam memverifikasi informasi yang sebelumnya diperoleh dari studi pustaka atau sumber lainnya.

b. Studi Literatur

Studi literatur merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan menelusuri dan mempelajari berbagai referensi tertulis yang memiliki keterkaitan dengan topik penelitian. Sumber-sumber ini bisa berupa buku, jurnal ilmiah, artikel, laporan penelitian, atau dokumen lainnya yang dapat mendukung pemahaman teori, konsep, dan hasil penelitian terdahulu. Tujuan dari studi literatur adalah untuk membangun landasan teori yang kuat, mengetahui perkembangan penelitian sebelumnya, serta membantu peneliti dalam merumuskan masalah, kerangka berpikir, dan arah penelitian yang lebih terarah

3. Rumusan Masalah dan Tujuan Penelitian

Rumusan masalah merupakan bentuk pertanyaan yang disusun berdasarkan latar belakang penelitian, dengan tujuan untuk memperjelas fokus permasalahan yang akan dibahas. Pada penelitian ini terdapat 3

rumusan masalah yang didapatkan setelah dilakukan identifikasi masalah yaitu bagaimana kepuasan pelanggan terhadap layanan jasa *cleaning service* dari PT. XYZ, atribut apa saja yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pelanggan PT. XYZ, serta Bagaimana usulan perbaikan pada atribut yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan PT. XYZ melalui analisis kuadran diagram metode *Importance Performance Analysis*

Tujuan penelitian adalah penjabaran yang menggambarkan secara spesifik hasil yang ingin diperoleh dari penelitian ini. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan *cleaning service* PT. XYZ, mengidentifikasi atribut yang menjadi prioritas untuk diperbaiki serta dapat memberikan usulan perbaikan tiap atribut agar dapat memberikan peningkatan kepuasan terhadap layanan *cleaning service* PT. XYZ

3.6.2. Tahap Pengumpulan Data

Setelah tahap pendahuluan, dilakukan pengumpulan data agar informasi yang penting pada penelitian dapat diketahui. Data yang dikumpulkan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Identifikasi Atribut Pelayanan

Identifikasi atribut pelayanan merupakan langkah awal untuk menentukan indikator-indikator pelayanan yang akan dinilai oleh pelanggan. Atribut diperoleh dari hasil wawancara dan diambil dari beberapa penelitian terdahulu yang telah didiskusikan bersama kepala bagian SDM agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan dan telah disesuaikan dengan keadaan sesungguhnya. Atribut penelitian dapat dilihat pada tabel 3.1 di bawah ini yang akan disebarkan kepada pengguna layanan *cleaning service* PT. XYZ

Tabel 3.1 Atribut Penelitian tiap Dimensi

Dimensi	Kode	Atribut	Sumber
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	A1	Petugas menggunakan alat pelindung diri dengan lengkap untuk menjaga keamanan dan menunjukkan profesionalisme dalam bekerja	Data Primer (Nabila, 2025)
	A2	Karyawan berpenampilan rapi dan profesional	(Hidayat et al., 2023)
	A3	Petugas memakai ID Card atau <i>Name Tag</i> yang jelas agar identitas mudah dikenali dan pelanggan merasa aman.	Data Primer (Nabila, 2025)
	A4	Kelengkapan peralatan kebersihan yang dibawa petugas	Data Primer (Nabila, 2025)
	A5	Petugas handal dan berpengalaman	(Hidayat et al., 2023)
<i>Reliability</i> (Keandalan)	B1	Keandalan dalam membersihkan area secara menyeluruh dan sesuai standar kebersihan yang dijanjikan	Data Primer (Nabila, 2025)
	B2	Hasil pembersihan terlihat jelas perbedaannya	Data Primer (Nabila, 2025)

			dibandingkan kondisi sebelum dibersihkan	
Lanjutan Tabel 3.1 Atribut Penelitian tiap Dimensi				
	B3	Petugas bersedia menanggapi keluhan dari customer	(Yaqin & Pusakaningwati, 2023)	
	B4	Konsistensi hasil pembersihan petugas	Data Primer dari (Nabila, 2025)	
	B5	Petugas selalu siap memberikan layanan pelanggan dengan cepat	(Adelino & Fitri, 2021)	
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	C1	Petugas melakukan penanganan keluhan pelanggan yang responsif	(Adelino & Fitri, 2021)	
	C2	Tingkat kesigapan karyawan ketika di butuhkan pelanggan	(Hidayat et al., 2023)	
	C3	Kemampuan dalam penyelesaian masalah	(Kartika et al., 2022)	
	C4	Daya tanggap karyawan dalam hal-hal operasional kebersihan	(Kartika et al., 2022)	
	C5	Petugas mampu melayani pelanggan dengan cepat	(Alfarisyi & Andesta, 2022)	
<i>Assurance</i> (Jaminan)	D1	Peralatan yang digunakan oleh petugas bersih	(Akbar Gunawan, Ade Irman Galih et al., 2024)	
	D2	Mampu menimbulkan rasa percaya	(Mamangkey et al., 2021)	

pelanggan terhadap
layanan perusahaan

Lanjutan Tabel 3.1 Atribut Penelitian tiap Dimensi

D3	Tidak akan ada kerusakan barang selama proses pembersihan	(Murgani & Hasibuan, 2022)
D4	Bahan pembersih yang digunakan tidak mengandung bahan berbahaya	(Akbar Gunawan, Ade Irman Galih et al., 2024)
D5	Petugas bertanggung jawab atas kenyamanan dan keamanan pelanggan	(Indrayana et al., 2022)
E1	Menjaga hubungan baik dengan customer	(Alfarisyi & Andesta, 2022)
E2	Petugas bersedia menerima kritik dan saran	(Jazuli et al., 2020)
E3	Petugas menggunakan bahasa yang mudah dimengerti customer	(Akbar Gunawan, Ade Irman Galih et al., 2024)
E4	Petugas bersikap ramah dengan pelanggan selama atau setelah pembersihan.	Data Primer (Nabila, 2025)
E5	Perhatian personal kepada pelanggan	(Murgani & Hasibuan, 2022)

Empathy
(Empati)

2. Perancangan Kuesioner

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai media untuk pengumpulan data. Kuesioner ini terdiri dari 3 bagian diantaranya :

- a. Profil responden yang berisikan nama, jenis kelamin, usia, dan pekerjaan dari responden yang terdiri dari mahasiswa, tenaga kependidikan dan dosen
 - b. Bagian persepsi berisikan tingkat kepuasan yang diberikan pelanggan terhadap layanan jasa *cleaning service* PT. XYZ
 - c. Bagian harapan berisikan pernyataan yang sama dengan bagian persepsi. Perbedaannya pada bagian ini memberikan penilaian terhadap tingkat kepentingan atribut penilaian terhadap layanan jasa *cleaning service* PT. XYZ
3. Uji Coba Sampel atau *Pre-Sampling*

Pemilihan sampel dalam pengujian validitas instrumen penelitian ini mengacu pada pandangan yang dikemukakan oleh Singarimbun dan Efendi (1995) yang dikutip oleh (Kumi Miysell, 2022) Dijelaskan bahwa jumlah minimum responden untuk uji coba adalah 30 orang, dan suatu instrumen dinyatakan valid apabila nilai rhitung lebih besar dari rtabel, dengan rtabel sebesar 0,361. *Pre-sampling* dilakukan untuk mengetahui apakah atribut yang digunakan dalam penelitian ini dapat dikatakan valid dan reliabel. Hasil uji validitas dengan 30 responden dapat dilihat pada tabel 3.2 dibawah ini :

Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas *Pre-Sample*

Dimensi	Kode	Rhitung		Rtabel	Status
		Harapan	Persepsi		
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	A1	0,401	0,409	0,361	Valid
	A2	0,694	0,382	0,361	Valid
	A3	0,602	0,411	0,361	Valid
	A4	0,730	0,565	0,361	Valid
	A5	0,655	0,372	0,361	Valid

Lanjutan Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Pre-Sample

<i>Reliability</i> (Keandalan)	B1	0,654	0,409	0,361	Valid
	B2	0,699	0,445	0,361	Valid
	B3	0,581	0,411	0,361	Valid
	B4	0,486	0,484	0,361	Valid
	B5	0,404	0,436	0,361	Valid
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	C1	0,510	0,538	0,361	Valid
	C2	0,532	0,426	0,361	Valid
	C3	0,473	0,416	0,361	Valid
	C4	0,406	0,515	0,361	Valid
	C5	0,504	0,424	0,361	Valid
<i>Assurance</i> (Jaminan)	D1	0,478	0,508	0,361	Valid
	D2	0,406	0,409	0,361	Valid
	D3	0,468	0,442	0,361	Valid
	D4	0,368	0,368	0,361	Valid
	D5	0,453	0,394	0,361	Valid
<i>Empathy</i> (Empati)	E1	0,412	0,562	0,361	Valid
	E2	0,395	0,399	0,361	Valid
	E3	0,397	0,440	0,361	Valid
	E4	0,500	0,606	0,361	Valid
	E5	0,520	0,386	0,361	Valid

Selain itu, pada *pre sample* dilakukan uji reliabilitas data untuk mengetahui apakah semua atribut yang digunakan dalam penelitian dapat dikatakan reliabel, hasil uji reliabilitas data *pre-sample* dengan 30 responden dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas *Pre-Sample*

No	Nama	Cronbach's Alpha	Status
1.	Harapan	0,880	Reliabel
2.	Persepsi	0,831	Reliabel

Hasil uji reliabilitas menggunakan nilai Cronbach's alpha menunjukkan bahwa jika koefisien α lebih dari 0,6, maka butir-butir dalam kuesioner dianggap memiliki tingkat keandalan yang baik

4. Penentuan Jumlah Sampel

Rumus Bernoulli dapat dimanfaatkan untuk menentukan jumlah sampel yang tepat. Proses perhitungannya dilakukan sebagai berikut: Peneliti mendistribusikan sebanyak 40 kuesioner kepada responden yang sesuai kriteria penelitian, namun terdapat 2 yang tidak terisi secara lengkap. Oleh karena itu, hanya 38 kuesioner yang dianggap valid dan digunakan untuk merepresentasikan karakteristik tertentu secara akurat. Ukuran sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan asumsi tingkat kepercayaan sebesar 95% (α) dan batas kesalahan maksimal 5%.

$$p = \frac{\text{jumlah kuesioner yang benar}}{\text{jumlah kuesioner yang disebar}} \dots\dots\dots \text{rumus (3.1)}$$

Sumber (Juret et al., 2023)

$$\text{maka, } p = \frac{38}{40} = 0,95$$

$$q = 1 - p = 1 - 0,95 = 0,05$$

Dalam penelitian ini, ukuran sampel ditentukan dengan menggunakan tingkat kepercayaan 95% serta batas toleransi kesalahan maksimal sebesar 5%. Berdasarkan ketentuan tersebut, perhitungan sampel dilakukan sebagai berikut:

$$N = \frac{\left(\frac{Z\alpha}{2}\right)^2 (p \cdot q)}{e^2} \dots\dots\dots \text{rumus (3.2)}$$

Sumber (Juret et al., 2023)

Keterangan :

- N : jumlah sampel minimum
- Z : Nilai distribusi normal
- e : Toleransi error (5% = 0,05)
- p : Persentase kuesioner dijawab benar
- q : Persentase kuesioner dijawab salah

Dengan menggunakan tingkat kepercayaan sebesar 95% dan toleransi error sebesar 5% diperoleh perhitungan sebagai berikut :

$$N = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,95 \cdot 0,05}{0,05^2} = 72,99 = 73$$

Oleh karena itu, setidaknya diperlukan 73 responden sebagai jumlah minimum untuk pengisian kuesioner selanjutnya. Namun, dalam pelaksanaannya, penelitian ini melibatkan 100 responden guna memperoleh data yang lebih optimal dan menghasilkan temuan yang lebih akurat.

5. Penyebaran Kuesioner

Pengumpulan data kuesioner pada penelitian ini dilakukan secara daring melalui media Google Form. Metode ini dipilih karena dinilai lebih praktis, efisien, dan dapat menjangkau responden dalam jumlah lebih banyak tanpa batasan wilayah. Kuesioner yang telah disiapkan selanjutnya didistribusikan kepada responden melalui sebuah tautan (link) yang disebarluaskan melalui media komunikasi digital seperti WhatsApp, email,

atau media sosial. Penggunaan Google Form juga memudahkan proses rekapitulasi data karena hasil jawaban responden langsung terekam dan tersimpan dalam format digital yang siap untuk dianalisis.

6. Pengumpulan Data Kuesioner

Proses memperoleh informasi langsung dari responden dengan menggunakan alat pengumpulan berupa kuesioner yang telah disusun sebelumnya. Setelah data yang dikumpulkan telah mencukupi, maka dilakukan perhitungan dengan alat bantu software Microsoft Excel serta IBM SPSS Statistic 22 untuk memasukkan respon dari responden mengenai tingkat kualitas layanan jasa cleaning service yang diberikan oleh PT. XYZ

3.6.2. Tahap Pengolahan Data

Tahap ini menjelaskan proses pengolahan data dalam penelitian, yang dilakukan melalui enam tahapan sebagai berikut::

1. Uji Validitas Data

Kegunaan dari uji validitas ialah untuk memastikan bahwa pertanyaan dalam kuesioner benar-benar mengukur hal yang ingin diketahui. Dalam penelitian ini, uji validitas akan mengecek apakah setiap pertanyaan dapat menggambarkan kualitas layanan dengan tepat. Uji ini bertujuan supaya data yang dikumpulkan dapat dipercaya serta memenuhi syarat validitas serta relevan dengan topik yang diteliti. Pada penelitian ini dilakukan uji validitas dengan cara membandingkan hasil R_{tabel} dengan R_{hitung} . Perhitungan uji validitas dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x^2)\}\{n \sum y^2 - (\sum y^2)\}}} \dots\dots\dots \text{rumus (3.3)}$$

Sumber (Juret et al., 2023)

2. Uji Reliabilitas Data

Uji reliabilitas data dilakukan guna memastikan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian mampu memberikan hasil yang stabil dan dapat dipercaya.. Dengan kata lain, uji ini untuk memastikan bahwa jika penelitian dilakukan ulang dengan responden yang sama, hasilnya akan tetap konsisten. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas akan mengukur sejauh mana pertanyaan dalam kuesioner memberikan hasil yang stabil dan tidak berubah seiring waktu. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan bantuan software IBM SPSS Statistic 22 dengan syarat nilai Cronbach's Alpha melebihi 0,60 maka data tersebut dapat dikatakan reliabel. Uji reliabilitas data dilakukan melalui penggunaan rumus sebagai berikut :

$$r = \frac{k}{(k - 1)} \times \left\{ 1 - \frac{\sum St}{St} \right\} \dots\dots\dots \text{rumus (3.4)}$$

Sumber (Anindita, 2022)

3. Pengolahan *Service Quality*

Perhitungan *Service Quality* (SERVQUAL) dilakukan untuk mengevaluasi sejauh mana perbedaan antara layanan yang diharapkan dan yang diterima oleh pelanggan. Metode ini menggunakan lima dimensi: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (kepedulian). Perhitungannya dilakukan dengan mengurangi skor persepsi dari skor harapan untuk masing-masing dimensi. Hasil dari perhitungan ini memberikan nilai kesenjangan yang menunjukkan area yang perlu diperbaiki. Perhitungannya adalah dengan cara melakukan pengurangan nilai rata-rata persepsi dengan nilai rata-rata harapan. Perhitungan *Service Quality* dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$KL = P - E \dots\dots\dots \text{rumus (3.5)}$$

Sumber (Anindita, 2022)

Setelah diketahui nilai gap dari persepsi dari persepsi dan harapan, maka dilakukan pemeringkatan atribut yang digunakan untuk mengetahui atribut mana yang memiliki gap tertinggi atau memiliki peluang sebagai atribut yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan

4. Klasifikasi Diagram *Importance Performance Analysis*

Setelah melakukan perhitungan *service quality* dan kualitas pelayanan, maka tahapan berikutnya adalah melakukan klasifikasi keseluruhan atribut pada diagram IPA yang terdiri dari 4 (empat) kuadran

3.6.3. Analisis dan Interpretasi

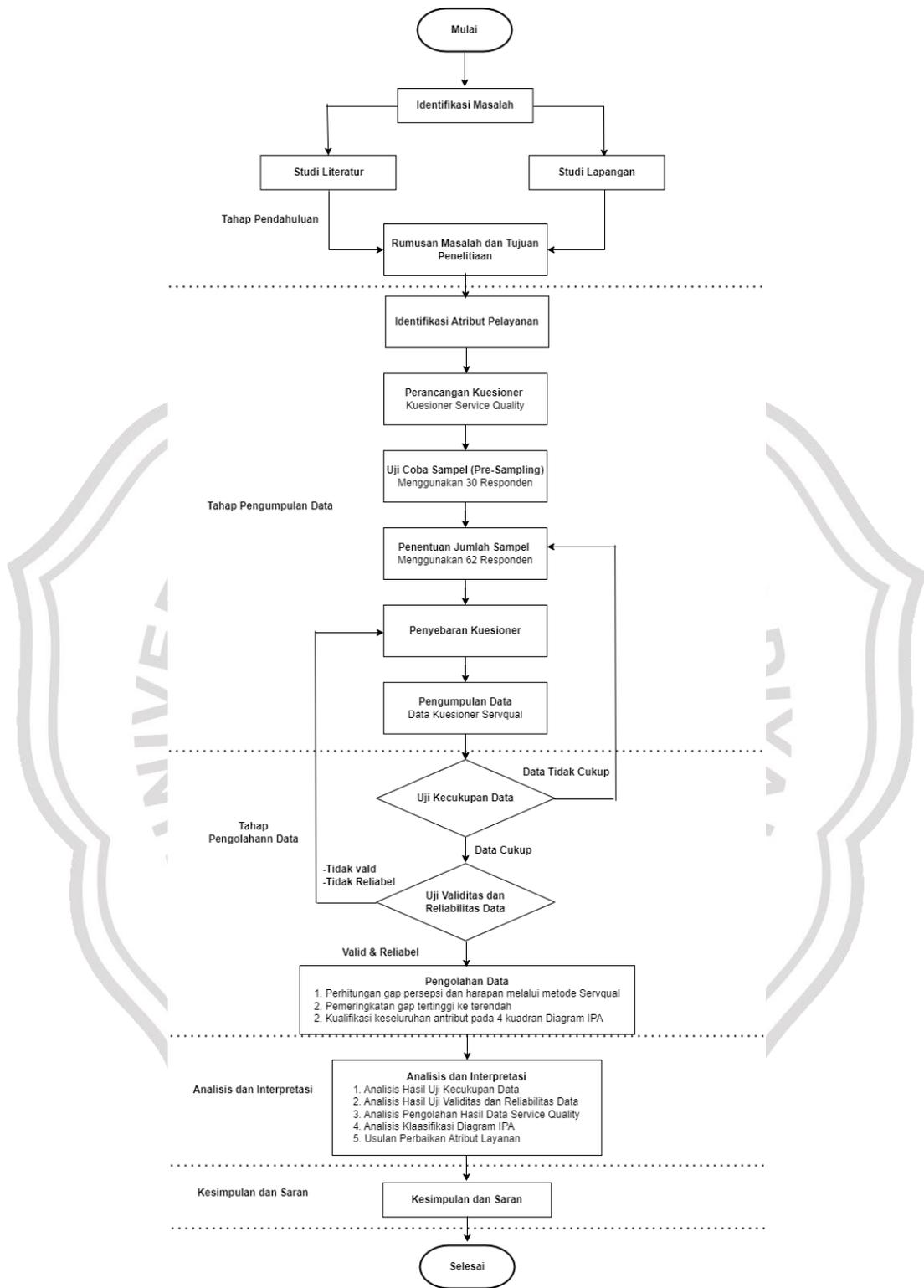
Pada bab ini memberikan kesimpulan serta memberikan penjabaran yang lebih luas dari hasil pengolahan data yang sudah dilakukan sebelumnya. Pada bab ini dilakukan analisis dan interpretasi diantaranya :

1. Analisis hasil uji kecukupan data
2. Analisis hasil uji validitas data dan uji reliabilitas data
3. Analisis hasil uji pengolahan data *service quality*
4. Analisis klasifikasi diagram *Importance Performance Analysis*
5. Usulan perbaikan pada atribut yang digunakan dalam penelitian

3.6.4. Kesimpulan dan Saran

Tahapan akhir dalam penelitian adalah kesimpulan dan saran dimana Kesimpulan adalah ringkasan dari temuan utama yang diperoleh dalam penelitian, yang menjawab rumusan masalah dan menunjukkan sejauh mana tujuan penelitian tercapai sedangkan saran ditujukan kepada pihak terkait untuk meningkatkan kualitas atau efektivitas dalam praktik yang relevan, serta memberikan arahan untuk penelitian selanjutnya yang dapat mengembangkan topik atau permasalahan yang masih perlu diteliti lebih lanjut.

3.7. Alur Penelitian



Gambar 3.1 Flowchart Penelitian