

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Pendekatan Penelitian**

Pada penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, yaitu suatu pendekatan yang lebih mementingkan adanya variabel-variabel sebagai objek penelitian dan variabel-variabel tersebut harus didefinisikan dalam bentuk operasional variabel masing-masing. Proses pengumpulan data lebih banyak dilakukan dalam bentuk survei, wawancara dan penyebaran kuesioner. Peran peneliti terpisah dari objek penelitian.

#### **3.2 Ruang Lingkup Penelitian**

Perlu adanya batasan penelitian untuk memperoleh informasi yang tepat dan terarah, serta hasil yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Batasan-batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian dilakukan di Paddock Gresik
2. Penelitian difokuskan pada kebutuhan pelanggan layanan pencucian mobil akan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Paddock Gresik
3. Penelitian dilakukan di area Paddock Gresik pada pukul 09.00 – 17.00 WIB

### 3.3 Identifikasi Variabel

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel kualitas jasa oleh Zeithaml dkk (1990), yaitu:

- a. *Tangibles* (lingkungan fisik)
- b. *Reliability* (keandalan)
- c. *Responsiveness* (daya tangkap)
- d. *Assurance* (kepastian/jaminan)
- e. *Emphaty* (empati)

### 3.4 Pengumpulan Data

Pengumpulan data bertujuan untuk menyatukan pengertian supaya tidak terjadi perbedaan pandangan atau kesalahpahaman dalam mendefinisikan variabel-variabel yang dianalisis, seperti atribut kepentingan yang diterima oleh konsumen serta harapan dan kenyataan yang diterima pelanggan. Berikut ini adalah definisi operasional yang menurut Zeithaml dkk (1990):

1. *Tangibles* (berwujud), yaitu penampilan fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi. Indikatornya meliputi :
  - a. Kondisi peralatan pencucian mobil yang baik dan memadai (mesin semprot air, semprot angin, dll)
  - b. Jumlah karyawan yang memadai
  - c. Penampilan dan seragam karyawan yang rapi dan menarik
  - d. Kenyamanan kondisi fasilitas fisik layanan (bangunan, ruang tunggu, tempat duduk, meja, dll)

- e. Tersedianya sarana hiburan (TV, Majalah, Koran, dll) dan Mini Canteen
  - f. Kebersihan ruang tunggu
2. *Reliability* ( Keandalan ), yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat. Indikatornya meliputi :
    - a. Kemudahan prosedur administrasi
    - b. Ketepatan durasi waktu pelayanan pencucian mobil
    - c. Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan
    - d. Biaya pencucian mobil yang sesuai
  3. *Responsiveness* ( daya tanggap ), yaitu kemampuan untuk menentukan pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Indikatornya meliputi :
    - a. Keinginan karyawan untuk membantu pelanggan
    - b. Karyawan cepat dan tanggap saat pelanggan membutuhkan pertolongan
    - c. Ketanggapan karyawan Paddock terhadap keluhan pelanggan
  4. *Assurance* (Jaminan) , yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Indikatornya meliputi :
    - a. Kualitas pencucian yang memuaskan
    - b. Jaminan keamanan atas barang pelanggan di dalam mobil
    - c. Jaminan atas kerusakan mobil pelanggan akibat pencucian mobil
    - d. Pengetahuan karyawan Paddock mengenai pelayanan kepada pelanggan
    - e. Antrian pencucian mobil yang teratur

5. *Empathy* (empati), yaitu kesediaan untuk peduli, memberikan perhatian pribadi bagi pelanggan. Indikatornya meliputi :
  - a. Pelayanan yang sopan dan ramah terhadap pelanggan tanpa memandang status sosial
  - b. Pemberian informasi oleh petugas Paddock jelas dan mudah dimengerti
  - c. Usaha pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan (kotak saran, survey pelanggan)

### **3.5 Jenis dan Sumber Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi dua jenis (Sekaran, 2006), antara lain:

1. Data primer, yaitu data yang didapat dari sumber pertama, baik dari individu atau perorangan, seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuisioner.
2. Data sekunder, yaitu data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer ataupun oleh pihak lainnya. Data sekunder disajikan antara lain dalam bentuk tabel atau diagram yang akan digunakan peneliti untuk proses yang lebih lanjut.

### **3.6 Prosedur Pengumpulan Data**

Dalam prosedur pengumpulan data, dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan cara sebagai berikut:

1. Studi pendahuluan, dilakukan dengan melakukan kunjungan dan mengamati secara langsung ke lokasi objek penelitian untuk mendapatkan gambaran umum atas objek yang dibahas dalam penelitian.
2. Studi kepustakaan, dilakukan dengan cara mempelajari dan meneliti buku-buku, literatur, catatan-catatan kuliah, buku-buku perpustakaan maupun buku-buku lainnya yang masih ada hubungannya dengan masalah yang diteliti sebagai dasar perbandingan antara teori dan keadaan yang sebenarnya.
3. *Focus Group Discussion* (FGD), merupakan pengganti pra kuesioner. Pengumpulan data dilakukan dengan mengadakan diskusi dengan sepuluh orang pengguna layanan pencucian mobil Paddock yang terpilih dan dianggap kompeten dengan minimal kedatangan sebanyak 5 kali kedatangan. Hal ini dilakukan untuk mengidentifikasi indikator-indikator yang dibutuhkan dalam tiap dimensi .
4. Kuesioner, yaitu pengumpulan data melalui pertanyaan tertutup sesuai dengan tujuan penelitian. Data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada seluruh sampel, yaitu sebanyak 50 orang responden. Pembagian kuesioner bertujuan untuk mengetahui frekuensi kebutuhan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Paddock Gresik

### **3.7 Prosedur Penentuan Sampel**

Singarimbun dan Effendi (1989 : 45) mengemukakan bahwa jumlah sampel apabila dianalisis dengan statistik non-parametrik, maka jumlahnya harus besar dan berdistribusi normal. Sampel yang tergolong besar dan berdistribusi normal adalah

sampel dengan jumlah lebih besar dari 30 kasus yang diambil secara random. Suparmoko ( 1998 : 13 ) menyatakan bahwa besarnya sampel hendaknya jangan kurang dari 30 sampel. Sampel dalam penelitian diambil sebanyak 50 sampel yaitu 50 pelanggan di pencucian mobil Paddock di Gresik. Penelitian ini disebut juga studi populasi atau studi sensus karena semua populasi dijadikan sampel penelitian ( Arikunto, 1992 : 102 )

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan di beberapa masyarakat Kabupaten Gresik yang berjumlah total 500 orang dalam 1 bulan pelanggan tersebut yang diteliti dan dianggap mewakili kelayakannya. Arikunto ( 1992 : 56 ) menyatakan "... Bila Subyeknya kurang dari seratus lebih baik diambil semua... Selanjutnya jika jumlah subjeknya besar dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih...". Oleh karena responden lebih dari seratus orang maka pengambilan sampel adalah jumlah sampel yang diambil sebanyak 10 % dari jumlah total populasi sebanyak 500 orang. Jadi jumlah sampel adalah  $500 \times 10\% = 50$  orang.

Umar ( 1999 : 35 ) menyatakan bahwa sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel penelitian ini diambil secara proporsional random sampling yaitu sampel yang diolah dan diambil secara acak dari kelompok bagian atau divisi yang diteliti.

### **3.8 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur**

#### **3.8.1 Validitas Alat Ukur**

Validitas berarti sejauh mana ketepatan dan kecermatan alat ukur tertentu dalam melakukan fungsi ukurannya. Apabila melakukan penelitian dengan pengumpulan datanya menggunakan kuesioner, maka kuesioner yang dibuat harus dapat mengukur apa yang ingin diukur. Semakin tinggi validitas suatu variabel (atribut) maka pengujian tersebut semakin mengenai sarannya dan semakin menunjukkan apa yang harus ditunjukkan (Wijaya, 2011:91).

Uji validitas ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor jawaban yang diperoleh pada masing-masing item dengan skor total keseluruhan item. Hasil dan korelasi tersebut harus signifikan berdasarkan ukuran statistik tertentu. Uji validitas yang dilakukan dengan metode korelasi *Product Moment Pearson* yang dibantu dengan program SPSS.

#### **3.8.2 Reliabilitas Alat Ukur**

Reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya atau diandalkan. Keandalan ini bisa berarti berapa kalipun variabel-variabel pada kuesioner tersebut ditanyakan kepada responden maka hasilnya tidak menyimpang terlalu jauh dari rata-rata jawaban responden (Wijaya, 2011:91).

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi jawaban atau tanggapan responden terhadap keseluruhan item pertanyaan yang diajukan. Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode *Alpha Cronbach* yang dibantu dengan program SPSS.

### 3.9 Pengolahan Data

Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan teknik analisis sebagai berikut:

#### 1. Penggunaan model Kano

- Pengumpulan data dari kuesioner Kano
- Mengidentifikasi atribut-atribut layanan ke dalam kategori Kano
- Menyusun tabel evaluasi Kano
- Menghitung Koefisien Kepuasan Pelanggan  $CS = \frac{A+O}{A+O+I+M}$
- dan Koefisien ketidakpuasan pelanggan  $DS = \frac{O+M}{(-1)A+O+I+M}$
- Menghitung Jumlah dari kedua koefisien tersebut

$$\text{Total} = \frac{A+O}{A+O+I+M} + \frac{O+M}{(-1)A+O+I+M} = \frac{A-M}{A+O+I+M}$$

#### 2. Penggunaan metode AHP ( *Analytic Hierarchy Process* )

- Pengumpulan data dari kuesioner kedua
- Menggunakan software Expert Choice 2000
- Mengkombinasikan model Kano dan metode AHP
- Menentukan atribut-atribut yang diprioritaskan perbaikannya

#### 3. Membuat respon teknis

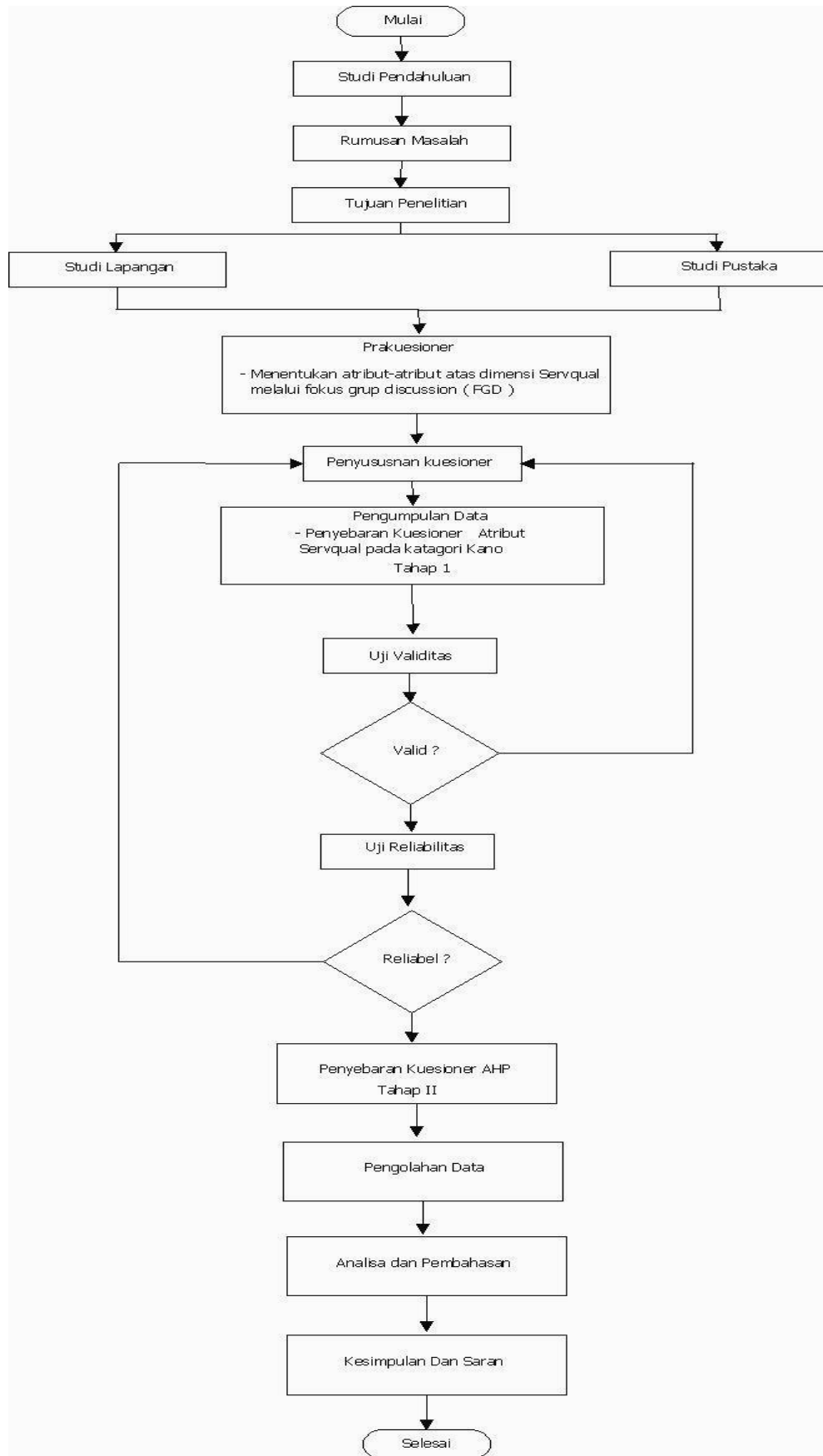
- Menentukan respon teknis untuk tiap-tiap atribut prioritas perbaikan

#### 4. Analisa dan pembahasan dilakukan dengan menginterpretasikan hasil dari pengolahan data dengan metode tersebut.



### **3.10 Kesimpulan Dan Saran**

- Kesimpulan penelitian diambil dari hasil analisa dan pengolahan data yang telah dilaksanakan dan diberikan saran – saran untuk kepentingan dan perbaikan bagi pihak perusahaan serta peneliti yang akan melakukan penelitian selanjutnya.



**Gambar 3.1 Tahapan Penelitian**