

BAB III

METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan tahap-tahap pengerjaan penelitian dan langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian global. Penelitian merupakan serangkaian proses panjang untuk mengamati suatu fenomena tertentu dan menentukan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Sebuah penelitian dapat terdiri dari beberapa tahap dimana tiap tahapnya terdiri dari langkah-langkah tertentu. Langkah-langkah penelitian harus disusun secara sistematis dan jelas karena antara tahap yang satu dan yang lain sangat berkaitan. Dalam hal ini hasil yang diperoleh dari suatu tahap merupakan masukan bagi tahap berikutnya. Oleh karena itu penelitian harus dilakukan dengan cermat. Selain itu pelaksanaan penelitian tidak boleh menyimpang dari kerangka penelitian yang telah diterapkan. Hal ini perlu diperhatikan agar dapat mencapai tujuan penelitian yang diinginkan. Pada penelitian ini terdapat empat tahap yang harus dilalui :

1. Tahap Identifikasi

Merupakan tahap pertama yang dilakukan untuk memberikan kerangka dasar dalam penelitian, karena dalam tahap ini dirumuskan permasalahan yang akan diteliti serta tujuan yang akan dicapai.

2. Tahap Pengumpulan Data

Merupakan tahap kedua yang dilakukan yaitu pengumpulan data dengan menyebar kuesioner.

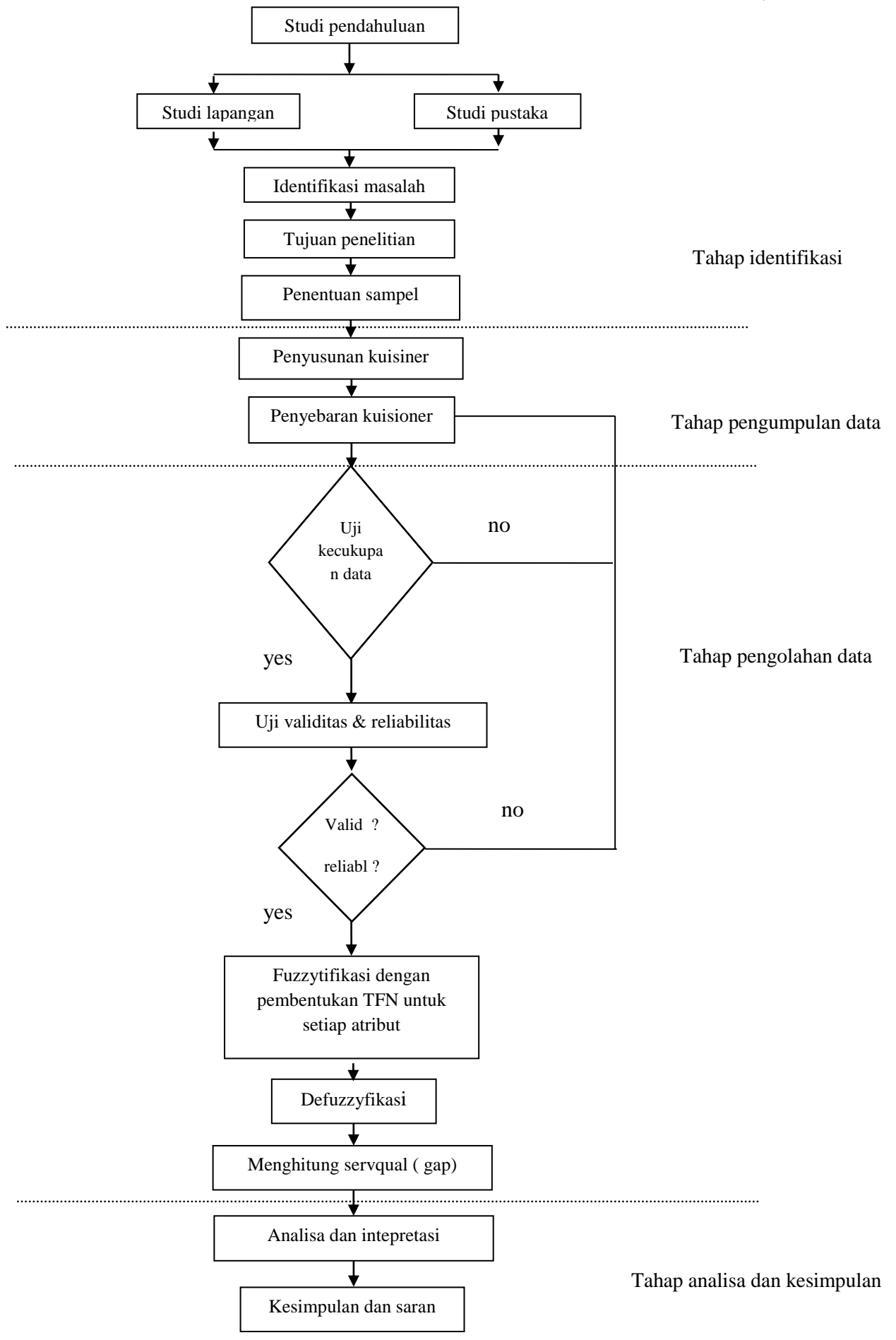
3. Tahap Pengolahan Data

Merupakan tahap ketiga yang dilakukan yaitu pengolahan data dari hasil penyebaran kuesioner.

4. Tahap analisa dan kesimpulan.

Merupakan tahap terakhir dilakukan dan interpretasi terhadap hasil pengolahan data yang kemudian diambil beberapa kesimpulan yang merupakan hasil penelitian.

pada bab tiga ini akan dijelaskan tahapan-tahapan untuk melakukan penyelesaian masalah yang terjadi dalam perusahaan pada saat penelitian. Adapun *flowchart* penyelesaiannya adalah sebagai berikut :



Gambar 3.1 : Bagan metodologi penelitian

3.1. Tahap Identifikasi

3.1.1. Studi pendahuluan

Studi pendahuluan ini dilakukan untuk mengetahui kondisi sebenarnya dari obyek yang diteliti. Hal ini sangat bermanfaat bagi peneliti. Karena dengan melakukan survei pendahuluan, peneliti akan memiliki gambaran yang jelas tentang obyek penelitiannya. Selain itu peneliti dapat benar-benar memahami permasalahan yang terjadi dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi.

3.1.2. Studi lapangan

Studi lapangan dimaksudkan untuk mengetahui kondisi nyata dari obyek yang akan diteliti. Hal ini dilakukan untuk menghindari ketidaksesuaian antara tujuan dan pengetahuan peneliti dengan kondisi objek penelitian sesungguhnya. Sebab tidak jarang suatu kondisi objek tidak sesuai dengan metode yang akan diterapkan. Selain itu juga berfungsi untuk menggali *variable – variable* penelitian yang berpengaruh yang mungkin tidak diketahui sebelumnya.

3.1.3. Studi pustaka

Studi pustaka bertujuan untuk memperdalam dan mengenal teori maupun metode yang akan digunakan dalam memecahkan permasalahan yang telah ditentukan sebelumnya. Teori-teori yang perlu dipahami dalam penelitian ini antara lain *service quality*, teori *fuzzy*, uji validitas serta realibilitas. Pemahaman tersebut dapat diperoleh dari buku dan literature lainnya, dapat juga dengan bertanya dengan orang yang mengerti akan teori tersebut.

3.1.4. Identifikasi masalah

Pada tahap ini dilakukan penelaan terhadap obyek penelitian dan berusaha untuk menentukan permasalahan yang ada dan dilanjutkan dengan pemikiran yang mendalam untuk menentukan metode yang akan digunakan untuk memecahkan masalah yang ada. Identifikasi masalah dilakukan untuk merumuskan permasalahan apa yang akan diamati dan dianalisa dalam penelitian. Perumusan masalah yang diteliti mengacu pada latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya. Dengan rumusan masalah yang jelas maka diharapkan pada saat melakukan penelitian baik permasalahan maupun obyek yang akan diteliti tidak akan mengalami perluasan atau perubahan.

3.1.5. Tujuan penelitian

Langkah ini dilakukan untuk menentukan tujuan apa yang ingin dicapai dalam penelitian. Penentuan tujuan penelitian ini berfungsi untuk memberikan arahan dalam pelaksanaan penelitian secara keseluruhan. Dengan demikian penelitian akan lebih terarah pada kerangka yang telah dibuat sehingga tujuan dari penelitian ini benar-benar dapat tercapai.

3.1.6. Penentuan sampel

Sampel menurut Sugiyono (2008;116) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Mengingat jumlah populasi yang ada di WISID cukup besar dan adanya keterbatasan kemampuan peneliti dari segi waktu dan biaya, maka dalam penelitian ini perlu mengambil sampel, hal ini diharapkan sampel dapat mewakili populasi..

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *Insidental sampling* yang merupakan bagian dari teknik dari *nonprobability sampling*. Bentuk pengambilan sampel ini berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/*insidental* bertemu dengan peneliti dapat

digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data penelitian ini (Sugiyono, 2008;116). Teknik sampel ini dipilih peneliti berdasarkan penilaian dan pandangan dari peneliti berdasarkan tujuan dan maksud peneliti dengan pertimbangan antara lain :

1. Responden yang pernah berkunjung di WISID,
2. Responden yang berusia 17 Tahun hingga 50 Tahun.

3.2. Tahap Pengumpulan Data

3.2.1. Penyusunan kuisisioner

Menurut Sugiyono, (2008;199) Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Angket yang digunakan adalah tipe pilihan untuk memudahkan bagi responden dalam memberikan jawaban, karena alternative jawaban sudah disediakan dan hanya membutuhkan waktu yang lebih singkat untuk menjawabnya. Alasan mengapa penelitian menggunakan metode angket adalah antara lain:

- a. Responden adalah orang yang paling tahu tentang dirinya sendiri, sehingga akan diperoleh data yang lengkap dan benar.
- b. Responden memiliki kemampuan untuk menyatukan keinginan yang diinginkan dalam angket.
- c. Hemat waktu, tenaga dan biaya.

Menurut Sugiyono (2001;67), “Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial atau variabel penelitian”. Dan dalam penelitian ini menggunakan skor 5,4,3,2,1 dengan kriteria sebagai berikut:

- | | |
|--|----|
| 1. Jawaban (SB) “Sangat baik” diberi skor | 5. |
| 2. Jawaban (B) “baik” diberi skor | 4. |
| 3. Jawaban (CB) “cukup baik” diberi skor | 3. |
| 4. Jawaban (TB) “Tidak baik” diberi skor | 2. |
| 5. Jawaban (STB) “Sangat Tidak Baik” diberi skor | 1. |

3.2.2. Penyebaran kuisisioner

Setelah dilakukan penyusunan dan menentukan sampel maka langkah selanjutnya adalah melakukan penyebaran kuisisioner kepada pengunjung wisid, penyebaran kuisisioner ini untuk mengetahui seberapa puas pengunjung wisid terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak wisid kepada para pengunjung.

3.3. Tahap Pengolahan Data

3.3.1. Uji kecukupan data

Uji kecukupan data digunakan untuk menentukan bahwa jumlah sampel data yang diambil telah cukup untuk proses inferensi ataupun pengolahan data pada proses selanjutnya. Pada tahap awal kita harus mengecek apa data yang kita inginkan sudah terisi atau masih kosong. Pada penelitian ini diharapkan ada data yang kosong jika hal ini terjadi hal ini tidak akan bisa digunakan, agar sampel dianggap bisa mewakili kenyataan yang ada maka harus dilakukan uji kecukupan data ini. Uji kecukupan data ini dilakukan dengan menggunakan persamaan bernoulli.

Persamaan bernoulli dapat ditulis sebagai berikut:

$$N \geq \frac{N\left(\frac{Za}{2}\right)p.q}{e^2}$$

Dimana :

N = jumlah sampel

$\frac{Za}{2}$ = distribusi normal Z yang diperoleh dari tabel

p = proporsi yang diterima

q = proporsi yang ditolak

e = besarnya kesalahan yang diizinkan

3.3.2. Uji validitas

Uji Validitas

Validitas adalah ukuran seberapa tepat suatu instrument pengumpulan data dalam melakukan fungsi ukurnya. Menurut Sugiyono (2006) Uji validitas adalah suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi (*content*) dari suatu instrumen, dengan tujuan untuk mengukur ketepatan instrumen yang digunakan dalam suatu penelitian

Tujuan yang diinginkan dari pengujian validitas pada hasil kuisisioner yang disebarkan adalah untuk mengetahui apakah isi kuisisioner tersebut sudah cukup dipahami oleh semua responden. Validitas yang semakin baik dapat dicapai apabila hasil yang diperoleh persentase jawaban responden yang menyimpang semakin kecil dari rata – rata jawaban responden keseluruhan.

Pengujian validitas yang akan dilakukan dalam penelitian ini dilakukan dengan mengorelasikan masing-masing variabel pelayanan dengan nilai totalnya sehingga diperoleh koefisien korelasi produk momen taraf signifikan yang digunakan adalah 5 % . rumus korelasi produk momen adalah :

$$r = \frac{N. (\sum X.Y) - (\sum X. \sum Y)}{\sqrt{[N. \sum X^2 - (\sum X^2)] \times [N. \sum Y^2 - (\sum Y^2)]}}$$

dimana X = skor tiap variabel

Y = skor total tiap responden

N = jumlah responden

Setiap variabel yang di hipotesiskan akan diukur korelasinya dan dibandingkan dengan melihat angka kritisnya. Cara melihat angka kritis adalah dengan melihat baris ke (n – 2) pada tabel korelasi r. Variabel dikatakan valid jika r hitung lebih besar dari r tabel ($r_{hitung} > r_{tabel}$). Pengujian validitas pada semua hasil kuisisioner

(persepsi, harapan dan tingkat kepentingan responden) dilakukan dengan bantuan *software SPSS 15.00*.

3.3.3. Uji reliabilitas

Arikunto (2002;154), mengemukakan bahwa “Reliabilitas menunjukkan pada satu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Reliabilitas menunjukkan pada tingkat keterandalan sesuatu, reliabel artinya dapat dipercaya jadi dapat diandalkan”. Untuk menguji tentang reliabel atau tidak reliabelnya suatu instrumen, dapat ditentukan dengan rumus tertentu.

Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menghitung *Alpha Cronbach's* dimana Alat untuk mengukur reliabilitas adalah *Alpha Cronbach*. *alpha* adalah batas bawah untuk reliabilitas sebenarnya dari suatu survey. perhitungan nilai alpha ini didasarkan pada jumlah item yang di survey dan ratio rata-rata kovariansi inter item terhadap rata-rata variansi item. rumusnya sebagai berikut :

$$\alpha = \left(\frac{K}{K-1} \right) \times \left(1 - \left(\frac{S_y^2}{S_x^2} \right) \right)$$

Dimana :

α = koefisien reliabilitas alpha

K = banyaknya belahan

S_y^2 = varians atau ragam skor belahan

S_x^2 = varians skor total

Suatu variabel dikatakan reliabel, apabila $\alpha \geq 0,60$ (imam ghozali,2002;133)

3.3.4. Fuzzyfikasi dengan pembentukan TFN

Pengintegrasian *servqual fuzzy* yang dilakukan meliputi pembentukan membership function dengan triangular *fuzzy* number untuk pengukuran, persepsi dan ekspektasi pelanggan, perhitungan nilai persepsi dan harapan pelanggan, perhitungan nilai kesenjangan kualitas pelayanan, dan penilaian kepentingan suatu kriteria.

3.3.5. Defuzzyfikasi

Setelah masing-masing kriteria didapatkan selisihnya, maka pada tahap ketiga adalah melakukan *defuzzyfikasi* untuk mendapatkan suatu nilai tunggal. *defuzzyfikasi* dilakukan dengan metode *geometric mean*.

$$\text{Defuzzyfikasi} = (c \cdot a \cdot b)^{1/3}$$

3.3.6. Menghitung *servqual* (gap)

Hasil perhitungan nilai *servqual* (*gap*) dari selisih tingkat persepsi dan harapan menunjukkan sampai sejauh mana pihak wisata segoro indah dalegan (WISID) telah memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pengunjungnya untuk setiap atributnya dari masing-masing responden dan dapat dihitung berdasarkan rumus. Perhitungan *servqual* meliputi :

1. Perhitungan nilai *servqual* (*gap*) per atribut.

Setelah data penilaian tingkat kepuasan pengunjung di uji validitas dan reliabilitas, kemudian data di olah dengan tahap metode *servqual* yang di integrasikan dengan fuzzy (TFNs) yang berfungsi untuk mengurangi subyektifitas dari penilaian pengunjung terhadap atribut – atribut pelayanan. Menghitung nilai *servqual* – fuzzy yaitu dengan mengurangkan rata-rata persepsi dengan rata-rata harapan responden.

2. Menghitung *servqual* (*gap*) per dimensi

Perhitungan nilai *gap* per dimensi didapatkan dengan mengurangi rata-rata nilai *fuzzyfikasi* per dimensi dari persepsi dan harapan

pengunjung. Nilai rata – rata *fuzzyfikasi* per dimensi didapatkan dengan menjumlahkan nilai *fuzzyfikasi* per atribut dalam satu dimensi kemudian di bagi jumlah atribut.

3. Perhitungan nilai servqual (gap) keseluruhan

Menghitung nilai servqual (gap) keseluruhan didapatkan dari rata – rata total nilai fuzzyfikasi harapan pasien perdimensi dikurangi rata – rata total nilai fuzzyfikasi persepsi pengunjung per dimensi.

3.4. Tahap analisa dan Kesimpulan

3.4.1. Analisa dan intrepretasi

Dalam tahap ini akan dilakukan analisa dan interpretasi terhadap hasil pengolahan data dari tahap sebelumnya. Dari hasil analisa dan intrepretasi tersebut kemudian dapat diambil suatu kesimpulan, dan memberikan rekomendasi perbaikan-perbaikan.

3.4.2. Kesimpulan dan saran

Tahap terakhir yang harus dilakukan adalah penarikan kesimpulan dan saran dari seluruh tahap yang telah dilalui. Kesimpulan harus dapat mengungkapkan hal – hal pokok yang diperoleh dari inti sari penelitian. Sedangkan saran ditujukan untuk memberikan petunjuk bagi pengembangan dari penelitian sejenis yang terkait yang mungkin akan dilakukan. Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dapat diajukan saran – saran kepada pihak yang berkepentingan untuk perbaikan kinerja dimasa yang akan datang.