

### BAB III

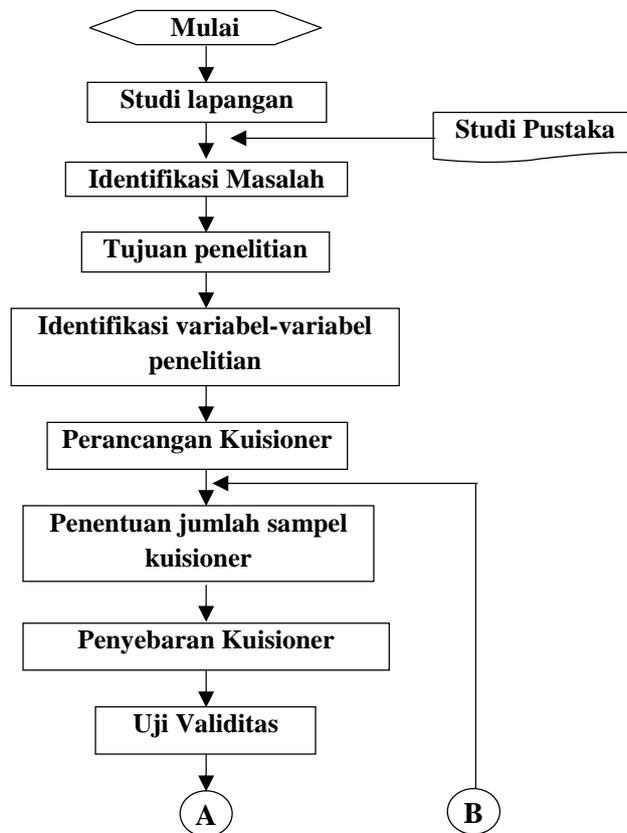
## METODE PENELITIAN

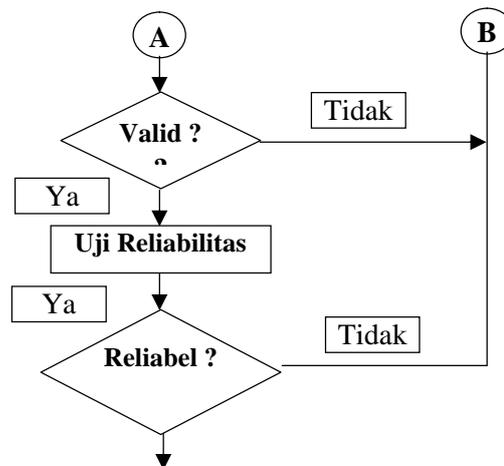
### 3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini menggunakan responden pemakai jasa pelayanan Bank Danamon Cabang Usman Sadar Gresik. Data dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden yang representative, yaitu responden yang menjadi nasabah Bank Danamon Cabang Usman Sadar Gresik.

### 3.2 Metode Pemecahan Masalah

Penelitian ini disajikan dalam langkah-langkah seperti yang terdapat pada gambar dibawah ini. Penyajian secara sistematis dibuat agar masalah yang dikaji dalam penelitian ini beserta penyelesaiannya dapat dimengerti dengan baik.

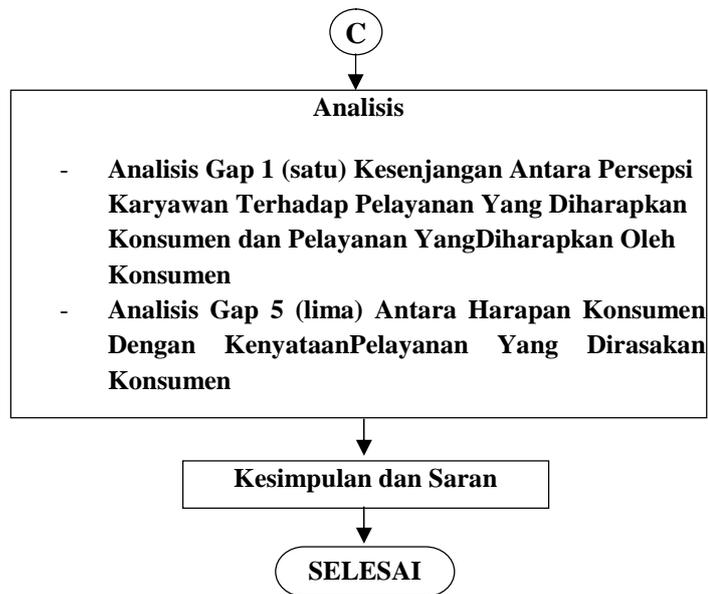




#### Pengolahan Data

- **Pengolahan Data GAP 1**
  - o Perhitungan Frekuensi Jawaban Kuesioner Pelayanan jasa *Gap 1*
  - o Perhitungan Pembobotan dan Rata-rata Jawaban Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Gap 1
  - o Perhitungan Nilai Gap Kualitas pelayanan Jasa Gap 1
  - o Perhitungan Rata-Rata Jawaban dan Nilai Gap Kualitas Pelayanan Jasa Per Dimensi Servqual Model Gap 1 (satu)
  - o Diagram Kartesius Gap 1 (satu)
  
- **Pengolahan Data GAP 5**
  - o Perhitungan Frekuensi Jawaban Kuesioner Pelayanan jasa *Gap 5*
  - o Perhitungan Pembobotan dan Rata-rata Jawaban Kuesioner Kualitas Pelayanan Jasa Gap 5
  - o Perhitungan Nilai Gap Kualitas pelayanan Jasa Gap 5
  - o Perhitungan Rata-Rata Jawaban dan Nilai Gap Kualitas Pelayanan Jasa Per Dimensi Servqual Model Gap 15(lima)
  - o Diagram Kartesius Gap 1 (satu)

C



Gambar 3.1 Flowchart pemecahan masalah

### 3.3 Langkah-langkah Pemecahan Masalah

Langkah-langkah yang dilakukan dalam pemecahan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 3.3.1 Studi Lapangan

Studi lapangan pada penelitian ini yaitu melakukan pengamatan langsung ke lokasi penelitian serta melakukan wawancara kepada karyawan dan pengguna jasa sebagai bahan identifikasi masalah yang kemudian dikembangkan dan difokuskan dalam rumusan masalah yang spesifik. Tujuannya adalah agar permasalahan yang diangkat dapat dibahas secara terarah dan jelas.

#### 3.3.2 Studi Pustaka

Langkah ini dilakukan untuk memperoleh bahan dan data untuk menunjang penelitian yang dilakukan, dimana sumbernya diperoleh dari buku-buku, jurnal, artikel serta laporan tugas akhir.

### 3.3.3 Identifikasi Masalah

Identifikasi kepuasan konsumen, dengan menganalisis bagaimana pelayanan yang di berikan jasa di Bank Danamon Cabang Usman Sadar Gresik.

### 3.3.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana kesenjangan antara persepsi karyawan mengenai pelayanan yang diharapkan nasabah terhadap pelayanan yang diharapkan nasabah sebenarnya pada Bank Danamon Cabang Usman Sadar Gresik.
2. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan saat ini dan harapan pelayanan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sebenarnya Bank Danamon Cabang Usman Sadar Gresik.
3. Untuk mengetahui variabel-variabel apa saja dalam *gap 1* dan *gap 5* yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki oleh pihak Bank Danamon Cabang Usman Sadar Gresik dalam meningkatkan kualitas pelayanannya untuk tercapainya kepuasan konsumen.

### 3.3.5 Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel-variabel penelitian didapat dari hasil wawancara kepada konsumen dan berdasarkan pelayanan-pelayanan yang diberikan pihak bank Danamon Cabang Usman Sadar Gresik kepada konsumen, kemudian melakukan pengelompokan pertanyaan-pertanyaan yang akan di ajukan dalam kuesioner berdasarkan kelima dimensi *servqual* model yang meliputi dimensi:

1. *Tangibles* (Produk-produk fisik) yaitu bagaimana fasilitas fisik yang diberikan Bank Danamon Cabang Usman Sadar Gresik seperti Gedung, ATM, lahan parkir, kebersihan lingkungan, tempat tunggu, dll.
2. *Reliability* (Keandalan) Yaitu mengenai kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat,

dan memuaskan seperti penyampaian informasi yang cepat dan akurat, dll.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) yaitu kemampuan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang di butuhkan nasabah seperti kecepatan dalam penanganan bila ada masalah seputar perbankan yang dihadapi nasabah, dll.
4. *Assurance* (Jaminan) yaitu mengenai pengetahuan, karyawan yang profesional, kesopanan karyawan seperti karyawan yang bersifat ramah, dll.
5. *Empathy* (Empati) yaitu mengenai rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada nasabah seperti *Customer service* yang mudah dihubungi, karyawan yang mau berkomunikasi dengan baik, dll .

### 3.3.6 Perancangan Kuesioner

Perancangan kuesioner ini merupakan langkah awal dalam melakukan observasi dengan menggunakan kuesioner, yaitu dengan mengumpulkan data-data yang diperoleh dari hasil obsevasi, wawancara dan studi kepustakaan yang kemudian disusun untuk menjadi kuesioner yang baik untuk disebarkan.

### 3.3.7 Penentuan Jumlah Sampel Kuesioner

Penentuan jumlah sampel kuesioner yang diambil akan dihitung menggunakan rumus Slovin Dengan tingkat keakuratan sebesar 95% dan tingkat kesalahan 5%, rumus slovin adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N \alpha^2}$$

Dimana :

n = Jumlah Sampel yang dibutuhkan

$\alpha^2$  = tingkat akurasi

N = Jumlah Responden yang diambil

Untuk menyebarkan kuesioner kepada nasabah, penulis dibantu oleh karyawan dengan maksud agar responden dapat dipandu dengan baik dalam mengisi kuesioner dan memungkinkan responden bertanya apabila dijumpai hal yang kurang dimengerti. Teknik pengambilan sampel, penulis menggunakan teori *nonprobability sampling* yakni menggunakan *convenience sampling*, sampel yang diambil dari siapa saja yang secara kebetulan bertemu dapat digunakan sebagai sampel.

### 3.3.9 Uji Validitas

Uji validitas yaitu untuk mengetahui sejauh mana validasi untuk mengukur instrumen tersebut apakah dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur atau tidak, dengan persamaan korelasi *pearson product moment* yang kemudian hasil perhitungan korelasi *pearson product moment* dibandingkan dengan r tabel.

$$r = \frac{n(\sum xy) - \sum x \sum y}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Dengan :

r = Korelasi

X= Skor setiap item

Y = Skor total dikurangi skor setiap item tersebut

n = Ukuran sample

### 3.3.10 Uji Reliabilitas

$\alpha = \alpha \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{\sum S^2} \right\}$  untuk mengetahui tingkat reliabilitas setiap an dengan menggunakan metode koefisien *alpha*

$$S_i^2 = \frac{Jki}{n} - \frac{Jks}{n^2}$$

$$S^2 = \frac{\sum X^2}{n} - \frac{(\sum X)^2}{n^2}$$

lian membandingkannya dengan teori kriteria an yang dipakai seperti dibawah ini. Dalam ghitungan koefisien *alphacronbach* yaitu dengan i 13.

Keterangan :

$k$  = Mean kuadrat subjek

$\sum St^2$  = Mean kuadrat kesalahan

$\sum St^2$  = Variansi total

$Jki$  = Jumlah kuadran keseluruhan skor item

$Jks$  = Jumlah kuadran subjek

### 3.3.11 Pengolahan Data

Setelah data yang dikumpulkan sudah lengkap, maka dilakukanlah proses pengolahan data pertanyaan kualitas pelayanan yang terbagi kedalam lima dimensi kualitas pelayanan dan melakukan pengolahan kesenjangan yang terjadi yaitu dengan model gap 1 (satu) dan gap 5 (lima) yang dikembangkan dari metode Parasuraman's Servqual model dan juga akan melihat apa saja kelemahan atau kekurangan atau masalah apa saja yang ada di pelayanan Bank Danamon Cabang Usman Sadar Gresik.

#### 3.3.11.1. Pengolahan Data Persepsi Karyawan Terhadap Harapan Konsumen Dengan Harapan Konsumen Sebenarnya dan Nilai Kesenjangannya

Menghitung rata-rata jawaban pihak penyedia jasa, berkaitan dengan persepsi karyawan mengenai pelayanan terhadap harapan konsumen (*gap* 1), dari lima dimensi *Servqual* model yang meliputi dimensi *tangibles* (Nyata), dimensi *reliability* (Keandalan), dimensi *responsiveness* (Daya Tanggap), dimensi *assurance* (Jaminan) dan dimensi *empathy* (Empati). Untuk rata-rata jawaban responden dapat dihitung dengan persamaan berikut :

$$\bar{x} = \frac{\sum xi}{n}$$

Keterangan

$\bar{x}$  = Rata-rata jawaban responden

$\sum xi$  = Jumlah bobot jawaban responden

$n$  = Jumlah responden

Untuk mengetahui nilai *gap* tersebut yaitu dengan menggunakan persamaan sebagai berikut:

$$SQ = \bar{y} - \bar{x}$$

Keterangan

SQ = Nilai *gap*

$\bar{y}$  = Nilai rata-rata persepsi

$\bar{x}$  = Nilai rata-rata harapan

### 3.3.11.2. Diagram Kartesius Jawaban Pertanyaan Kualitas Pelayanan Jasa *Gap* 1 (satu)

Diagram kartesius jawaban pertanyaan kualitas pelayanan jasa *gap* 1 merupakan suatu diagram untuk mengetahui perbandingan skor persepsi karyawan tentang pelayanan yang diharapkan konsumen dengan skor harapan pelayanan yang diharapkan konsumen. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menjadikan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Penelitian analisis kepuasan konsumen ini terdiri dari 2 buah variabel yang diwakilkan oleh variabel  $x$  dan  $y$ , dimana  $x$  merupakan tingkat persepsi karyawan tentang pelayanan yang diharapkan konsumen, dan  $y$  sebagai tingkat harapan pelayanan yang diharapkan konsumen. Dalam pengolahan diagram kartesius ini yaitu dengan memasukan rata-rata dari setiap variabel pertanyaan persepsi karyawan tentang pelayanan yang diharapkan konsumen sebagai variabel  $y$ , dan rata-rata dari variabel pertanyaan harapan pelayanan yang diharapkan konsumen sebagai variabel  $x$  ke dalam diagram. Dapat digunakan rumus sebagai berikut :

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{k} \quad \bar{y} = \frac{\sum_{i=1}^n y_i}{k}$$

Keterangan:

$\bar{x}$  = Rata-rata nilai kuadran pertanyaan persepsi karyawan

$\bar{y}$  = Rata-rata nilai kuadran pertanyaan harapan pelayanan

$\sum_{i=1}^n x_i$  = Jumlah rata-rata nilai pertanyaan persepsi karyawan

$\sum_{i=1}^n y_i$  = Jumlah rata-rata nilai pertanyaan harapan pelayanan

$K$  = Jumlah variabel pertanyaan

### 3.3.11.3. Pengolahan Data Pelayanan Yang Diharapkan Dengan Pelayanan Yang Diterima Konsumen dan Nilai Kesenjangannya

Menghitung rata-rata jawaban konsumen terhadap harapan konsumen mengenai kualitas pelayanan yang diinginkan dan kenyataan pelayanan yang diterima konsumen (*gap 5*), dari lima dimensi *Servqual* model yang meliputi dimensi *tangibles* (Nyata), dimensi *reliability* (Keandalan), dimensi *responsiveness* (Daya Tanggap), dimensi *assurance* (Jaminan), dimensi *empathy* (Empati). Kemudian penghitungan kesenjangan antara harapan konsumen dengan kenyataan pelayanan yang diterima konsumen. Untuk rata-rata jawaban responden dapat dihitung dengan persamaan berikut :

$$\bar{x} = \frac{\sum x_i}{n}$$

Keterangan :

$\bar{x}$  = Rata-rata jawaban responden

$\sum xi$  = Jumlah bobot jawaban responden

$n$  = Jumlah responden

untuk mengetahui nilai *gap* tersebut yaitu dengan menggunakan persamaan sebagai berikut:

$$SQ = \bar{y} - \bar{x}$$

Keterangan

SQ = Nilai *gap*

$\bar{y}$  = Nilai rata-rata kenyataan

$\bar{x}$  = Nilai rata-rata harapan

Selanjutnya memasukan nilai rata-rata dari setiap variabel pertanyaan harapan konsumen terhadap pelayanan sebagai variabel  $\bar{y}$ , dan rata-rata dari variabel pertanyaan kenyataan pelayanan yang dirasakan konsumen sebagai variabel  $\bar{x}$  kedalam diagram kartesius.

#### **3.3.11.4. Diagram Kartesius Jawaban Pertanyaan Kualitas Pelayanan Jasa *Gap* 5 (lima)**

Diagram kartesius *gap* 5 merupakan suatu diagram untuk mengetahui perbandingan skor kinerja pelaksanaan pelayanan yang dirasakan konsumen dengan skor tingkat pelayanan yang diharapkan konsumen. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menjadikan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Penelitian analisis kepuasan konsumen ini terdiri dari 2 buah variabel yang diwakilkan oleh variabel  $\bar{x}$  dan  $\bar{y}$ , dimana  $\bar{x}$  merupakan tingkat kenyataan pelayanan yang dirasakan konsumen, dan  $\bar{y}$  sebagai tingkat harapan pelayanan yang diharapkan konsumen. Dalam pengolahan diagram kartesius ini yaitu dengan memasukan rata-rata dari setiap variabel pertanyaan harapan konsumen terhadap pelayanan sebagai

variabel  $y$ , dan rata-rata dari variabel pertanyaan kenyataan pelayanan yang dirasakan konsumen sebagai variabel  $x$  kedalam diagram. Dapat digunakan rumus sebagai berikut :

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{x}_i}{k} \quad \bar{y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{y}_i}{k}$$

Keterangan :

$\bar{x}$  = Rata-rata nilai kuadran pertanyaan kenyataan pelayanan

$\bar{y}$  = Rata-rata nilai kuadran pertanyaan harapan pelayanan

$\sum_{i=1}^n \bar{x}_i$  = Jumlah rata-rata nilai pertanyaan kenyataan pelayanan

$\sum_{i=1}^n \bar{y}_i$  = Jumlah rata-rata nilai pertanyaan harapan pelayanan

$k$  = Jumlah variabel pertanyaan

### 3.3.12 Analisis

#### 3.3.12.1 Analisis Persepsi Karyawan Terhadap Harapan Konsumen Dengan Harapan Konsumen Yang Sebenarnya

Analisis rata-rata jawaban pihak penyedia jasa, berkaitan dengan persepsi karyawan mengenai pelayanan yang diharapkan konsumen terhadap pelayanan yang diharapkan oleh konsumen (*gap* 1).

#### **3.3.12.2 Analisis Tingkat Kepentingan Dengan Diagram Kartesius Untuk *Gap* 1 (satu) Antara Persepsi Karyawan Terhadap Harapan Konsumen Dengan Harapan Konsumen Yang Sebenarnya**

Analisis diagram kartesius ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepentingan dalam melakukan evaluasi kualitas pelayanan berdasarkan persepsi karyawan pada pelayanan yang diharapkan konsumen dan harapan konsumen sebenarnya.

#### **3.3.12.3 Analisis Pelayanan Yang Diharapkan Dengan Pelayanan Yang Dirasakan Kosumen**

Analisis yang dilakukan dari pengumpulan dan pengolahan data diatas mengenai kepuasan pelanggan dilihat dari kesenjangan antara harapan konsumen terhadap pelayanan yang diterimanya dengan kenyataan pelayanan yang diterima konsumen (*gap* 5).

#### **3.3.12.4 Analisis Tingkat Kepentingan Dengan Diagram Kartesius Untuk *Gap* 5 (lima) Antara Harapan Konsumen Dengan Kenyataan Pelayanan Yang Diterima Konsumen**

Analisis diagram kartesius ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepentingan dalam melakukan evaluasi kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kenyataan dan harapan konsumen.

#### **3.3.13 Kesimpulan dan Saran**

Berisikan tentang kesimpulan penulis dari semua permasalahan yang ada pada Bank Danamon Cabang Usman Sadar Gresik dan memberikan saran kepada pihak Bank agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal.