

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Menurut Sugiyono (2013:13), metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Penelitian ini merupakan penelitian eksploratif, merupakan penelitian yang berusaha menggali tentang sebab-sebab terjadinya sesuatu (Suharsimi Arikunto, 2010:14). Penelitian yang bersifat eksploratif juga berusaha menggali pengetahuan baru untuk mengetahui suatu permasalahan yang sedang atau dapat terjadi. Penelitian ini berusaha untuk menggali informasi, menggambarkan, melukiskan atau mengetahui bagaimana penilaian mahasiswa pada dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* pada program studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Gresik.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di program studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Gresik, yang beralamat di Jl Sumatra no. 101 GKB Gresik, Jawa Timur. Subyek yang diteliti adalah Mahasiswa Magister Manajemen. Peneliti menetapkan subyek tersebut dalam penelitian ini

karena peneliti ingin meneliti penilaian mahasiswa pada dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* pada program studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Gresik.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2013:389) mengartikan populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sesuai dengan pendapat tersebut maka yang dijadikan populasi oleh peneliti adalah Mahasiswa aktif Magister Manajemen dari angkatan 2016-2019 sejumlah 55 responden.

3.3.2 Sampel

Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2012:96). Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.

3.4 Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Jenis Data

Jenis data yang dipakai oleh peneliti dalam penelitian adalah :

1. Data primer adalah data yang di peroleh secara langsung dikumpulkan oleh

peneliti dari lapangan atau obyek penelitian sesuai dengan variabel yang diteliti kemudian di olah. Data yang di peroleh dalam penelitian ini adalah jawaban responden atas pernyataan yang diajukan kepada responden.

2. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber yang telah ada guna mendukung informasi primer, seperti bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku, dan lain sebagainya (Hasan, 2005). Dalam penelitian ini, data sekunder berupa data dari Biro Akademik Administrasi Universitas Muhammadiyah Gresik, jurnal, dan beberapa buku yang mendukung penelitian ini yang berjudul Mutu Layanan.

3.4.2 Sumber Data

Sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini berasal dari Bagian Administrasi Akademik Universitas Muhammadiyah Gresik.

3.5 Teknik Pengambilan Data

Teknik pengambilan data dalam penelitian ini dengan menggunakan metode kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya Sugiyono (2013:80). Koesioner dalam penelitian ini dibuat dalam bentuk pilihan ganda yang berkaitan dengan variabel yang diteliti berdasarkan variabel bukti langsung (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati

(*emphaty*) kepada seluruh mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Gresik.

3.6 Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel

Definisi Operasional adalah definisi yang bersifat memberikan arti kepada suatu variabel dengan menetapkan kegiatan-kegiatan atau tindakan yang perlu untuk mengukur variabel tersebut. Seperti yang diungkapkan oleh Nazir (2005) bahwa definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan pada suatu variabel atau konstruk dengan cara memberi arti, atau menspesifikasi kegiatan ataupun memberikan operasional yang diperlukan untuk mengukur konstruk atau variabel tertentu.

Definisi operasional ini akan memberikan batasan atau ciri suatu variabel dengan merinci hal-hal yang harus dikerjakan oleh peneliti untuk mengukur variabel tersebut. Menurut Parasuraman, *et al.*, (1988:118) menyusun dimensi pokok yang menjadi faktor utama penentu kualitas layanan jasa sebagai berikut:

1. *tangible* (bukti langsung), meliputi fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan, harga, dan penampilan personal dan material tertulis.
2. *reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat.
3. *responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemauan untuk membantu para konsumen dengan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat.
4. *assurance* (jaminan), meliputi pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan atau kebaikan dari personal serta kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan

keinginan.

5. *empathy* (empati), mencakup menjaga dan memberikan tingkat perhatian secara individu atau pribadi terhadap kebutuhan-kebutuhan konsumen.

Menurut Zeithaml, dkk. (1990;58-60), kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu:

1. *tangible* (berwujud), dengan indikator: (a) penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, (b) kenyamanan tempat melakukan pelayanan, (c) kemudahan dalam proses pelayanan, (d) kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, (e) kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan (f) penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
2. *reliability* (kehandalan), dengan indikator: (a) kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, (b) memiliki standar pelayanan yang jelas, (c) kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, (d) keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
3. *responsiveness* (ketanggapan), dengan indikator: (a) merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, (b) petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, (c) petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, (d) petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, (e) petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan (f) semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
4. *assurance* (jaminan), dengan indikator: (a) petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, (b) petugas memberikan jaminan biaya dalam

elayanan, (c) petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dan (d) petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

5. *empathy* (empati), dengan indikator: (a) mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, (b) petugas melayani dengan sikap ramah, (c) petugas melayani dengan sikap sopan santun, (d) petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), dan (e) petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan. Dalam mempermudah penjelasan diatas, dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1
Identifikasi dan Definisi Operasional

No	Sumber	
	Parasuraman (1988)	Zeithaml, dkk (1990)
1.	<i>Tangible</i>	a. penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, b. kenyamanan tempat melakukan pelayanan, c. kemudahan dalam proses pelayanan, d. kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, e. kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, f. penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
2.	<i>Reliability</i>	a. kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, b. memiliki standar pelayanan yang jelas, c. kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, d. keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
3.	<i>Responsiveness</i>	a. merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, b. petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, c. petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, d. petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, e. petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, f. semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
4.	<i>Assurance</i>	a. petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, b. petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, c. petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, d. petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
5.	<i>Empathy</i>	a. mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan, b. petugas melayani dengan sikap ramah, c. petugas melayani dengan sikap sopan santun, d. petugas melayani dengan tidak diskriminatif, e. petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Sumber : Parasuraman (1988) dan Zeithaml, dkk (1990)

3.7 Teknik Pengukuran Data

Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan metode angket (koesioner) dan skala likert, yang mana responden diminta untuk memberikan jawaban pada alternatif jawaban yang ada. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial Sugiyono (2013;92). Koesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal hal yang diketahui Arikunto (2010;194).

Koesioner yang digunakan dalam hal ini adalah koesioner tertutup, yakni koesioner yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih dan dijawab secara langsung oleh responden. Selain itu item pertanyaan yang diajukan dan disediakan pula alternatif jawaban. Data angket berupa data kualitatif maka perlu diubah menjadi data kuantitatif dengan menggunakan simbol berupa angka. Untuk pernyataan harapan, peneliti memberikan 5 perincian penilaian yakni Sangat Penting (SP), Penting (P), Kurang Penting (KP), Tidak Penting (TP), Sangat Tidak Penting (STP). Untuk pernyataan realisasi, peneliti juga memberikan 5 perincian penilaian, yakni : Sangat Puas (SP), Puas (P), Kurang Puas (KP), Tidak Puas (TP), Sangat Tidak Puas (STP).

Dengan menggunakan rentang skala 1 sampai 5, dimana semakin tinggi nilai skor yang diberikan maka akan semakin baik nilai indikator tersebut.

Adapun perincian penilaian tersebut adalah :

1. Jawaban SP (sangat penting) dan SP (sangat puas) dengan skor nilai 5
2. Jawaban P (penting) dan P (puas) dengan skor nilai 4

3. Jawaban KP (kurang penting) dan KP (kurang puas) dengan skor nilai 3
4. Jawaban TP (tidak penting) dan TP (tidak puas) dengan skor nilai 2
5. Jawaban STP (sangat tidak penting) dan STP (sangat tidak puas) dengan skor nilai 1

Jawaban yang diberikan responden dengan jawaban yang diharapkan semakin sesuai maka semakin tinggi skor atau bobot yang diperoleh. Jawaban setiap item instrumen tersebut menggunakan skala Likert dalam bentuk pilihan ganda.

3.8 Teknik Analisis Data

3.8.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan seberapa baik suatu instrumen digunakan untuk mengukur konsep yang seharusnya diukur. Menurut Sugiono (2010) untuk menguji validitas konstruk dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor butir pertanyaan dengan skor totalnya. Cara pengukuran validitas angket kompetensi menggunakan teknik korelasi dengan *r* pearson atau koefisien korelasi *product moment pearson* dengan taraf signifikansi 5%. Dasar pengambilan keputusan untuk menguji validitas butir angket adalah jika *r* dihitung > *r* tabel maka butir atau variabel tersebut valid. Sebaliknya jika *r* dihitung < *r* tabel maka butir atau tersebut tidak valid.

3.8.2 Uji Reliabilitas

Suharsimi Arikunto (2006;154) menyatakan “reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik”.

Reliabilitas berkenaan dengan tingkat keajegan atau ketetapan hasil pengukuran (Nana Syaodih Sukmadinata, 2009). Kuesioner dikatakan *reliable* jika dapat memberikan hasil relatif sama (*ajeg*) pada saat dilakukan pengukuran kembali pada obyek yang berlainan pada waktu yang berbeda atau memberikan hasil yang tetap.

Suatu koesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji *statistic cronbach alpha* (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan *reliable* jika *statistic cronbach alpha* (α) $>0,70$ (Ghazali,2005;41).

3.8.3 Metode Analisis Data

Pengukuran kualitas jasa dalam model SERVQUAL didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta gap di antara keduanya pada lima dimensi utama kualitas jasa (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*). Kelima dimensi utama tersebut dijabarkan ke dalam masing-masing 27 variabel harapan dan variabel persepsi, yang disusun dalam pernyataan-pernyataan berdasarkan skala Likert, dari nilai 1 (Sangat Tidak Penting/Sangat Tidak Puas) sampai nilai 5 (Sangat Penting/Sangat

Puas). Evaluasi kualitas jasa menggunakan model SERVQUAL mencakup perhitungan perbedaan di antara nilai yang diberikan para pelanggan untuk setiap pasang pernyataan berkaitan dengan harapan dan persepsi. Skor SERVQUAL untuk setiap pasang Pernyataan, bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut (Zeithaml, *et al.*, 1990):

$$\text{Skor } ServQual = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Berikut langkah-langkah dalam metode analisis data, yakni:

1. Penentuan gap tiap indikator pada masing-masing dimensi.

Setiap pernyataan baik harapan dan realisasi, dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut;

$$\text{Skor } ServQual = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Jika skor *ServQual* tersebut positif maka kualitas layanan dikategorikan baik dan Jika skor *ServQual* tersebut negatif maka kualitas layanan dikategorikan buruk.

2. Penentuan rangking secara keluruhan.

Setelah mengetahui hasil skor *ServQual* tiap indikator dimensi mutu layanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) di Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Gresik, selanjutnya di rangking dari hasil skor terbesar hingga terkecil.

3. Penentuan prioritas perbaikan menggunakan Diagram Kartesius.

Diagram Kartesius merupakan metode yang dapat mengukur hubungan antara harapan/kepentingan layanan yang ingin didapatkan oleh konsumen dengan kinerja layanan yang diterima oleh konsumen. Penelitian ini menggunakan Diagram Kartesius guna membantu manajemen Universitas Muhammadiyah Gresik fokus dalam meningkatkan kinerja layanan yang sesuai dengan keinginan konsumen. Pemetaan diagram kartesius bertujuan untuk mengetahui letak atribut terdapat pada kuadran berapa, sehingga dapat diketahui atribut-atribut apa saja yang harus dipertahankan, diperbaiki, dan atribut yang tidak begitu mempengaruhi kepuasan. Secara jelas dapat dilihat pada Gambar 3.1.

Harapan/Kepentingan	Kuadran I	Kuadran II
	Kuadran III	Kuadran VI
	Persepsi/Kinerja	

Gambar 3.1
Diagram Kartesius

Keterangan :

Kuadran I : Harapan/kepentingan konsumen dan kinerja perusahaan sudah tinggi. Hal ini menunjukkan manajemen cukup mempertahankan kinerja dari atribut-atribut yang berada di dalam kuadran I.

Kuadran II : Harapan/kepentingan konsumen yang tinggi tetapi kinerja perusahaan masih rendah. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen perlu meningkatkan kinerja dari berbagai faktor tersebut.

Kuadran III : Harapan/kepentingan konsumen dan kinerja perusahaan rendah. Hal ini menunjukkan bahwa atribut-atribut yang di dalam kuadran ini tidak dianggap penting oleh konsumen, sehingga manajemen tidak perlu memusatkan perhatian pada atribut tersebut

Kuadran IV : Harapan/kepentingan konsumen rendah, tetapi kinerja perusahaan tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa atribut yang berada di kuadran ini tidak terlalu penting, sehingga manajemen dapat mengalokasikan sumber daya yang ada untuk meningkatkan kinerja atribut-atribut yang masih perlu ditingkatkan, seperti atribut-atribut yang berada di kuadran I.

Pernyataan koisioner yang ditampilkan pada diagram memiliki gap tertinggi dari pernyataan harapan/kepentingan dengan persepsi/kinerja yang diterima oleh mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Gresik yang diprioritaskan untuk diteliti dan diperbaiki oleh manajemen kampus Universitas Muhammadiyah Gresik.