

### **BAB III**

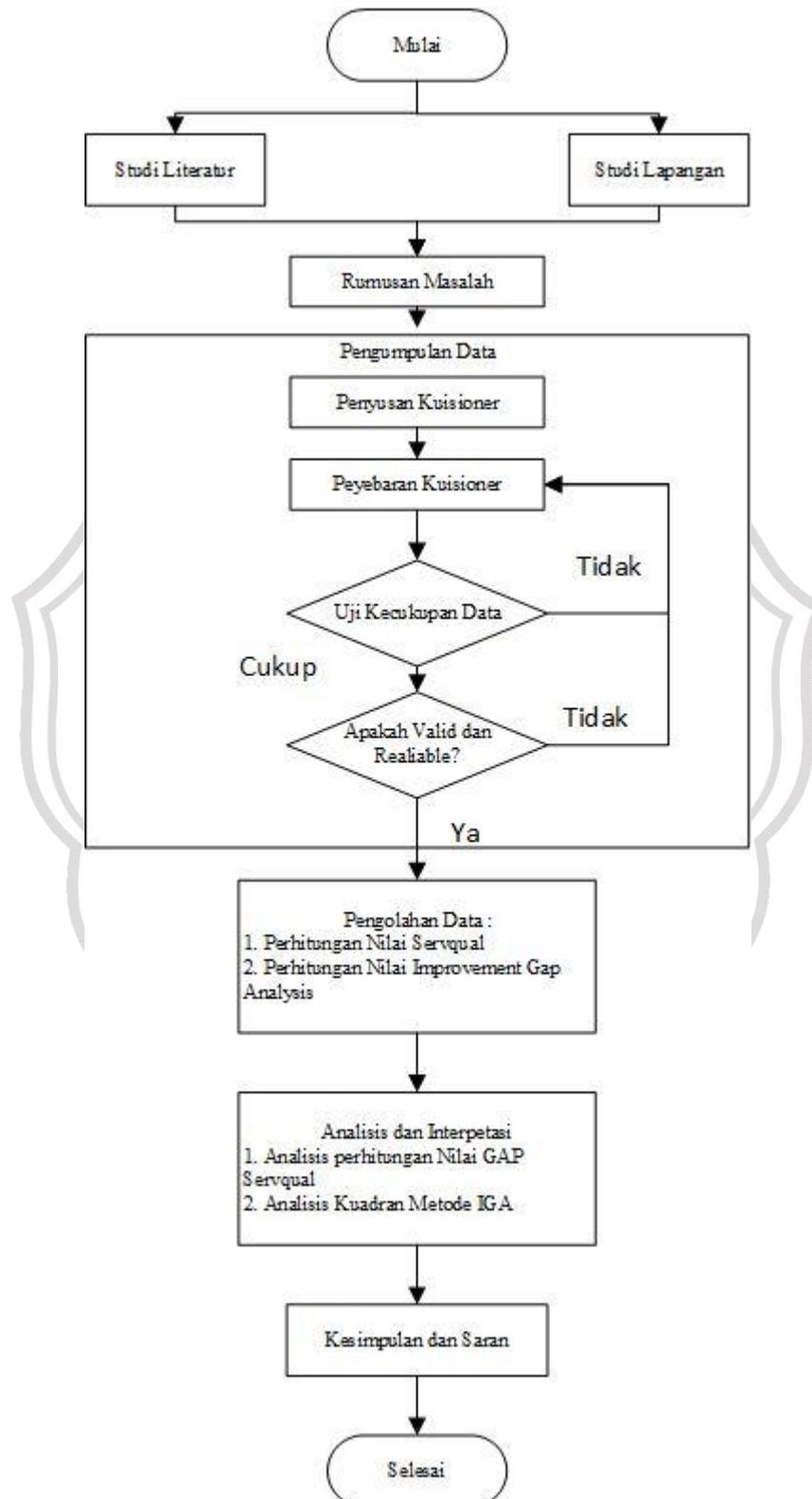
## **METODOLOGI PENELITIAN**

Metodologi penelitian ini bertujuan untuk memudahkan dalam melakukan penelitian sehingga penelitian yang dilakukan dapat terstruktur dengan baik. Agar di dalam penyusunan didapatkan data yang objektif dan ilmiah, maka diperlukan cara atau langkah-langkah tertentu yang dapat dipakai sebagai pedoman dalam menyelidiki dan membahas persoalan yang dihadapi.

Objek pada penelitian ini di PT. Jinde Grup Indonesia yang berlokasi di Jalan Berlian Biru Kav. 45 No. 51 Pondok Permata Suci Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik. Responden pada penelitian ini adalah masyarakat di wilayah Dusun Betiring Desa Banjarsari Kecamatan Cerme Kabupaten Gresik yang menggunakan jaringan *My Rise*. Dan penelitian ini dilakukan pada hari kerja.



### 3.1 Metodologi Penelitian



Gambar 3.1 Flow Chart Metodologi Penelitian

### **3.2 Deskripsi Singkat dari Skenario Penyelesaian**

#### **1. Mulai**

#### **2. Studi Lapangan**

Melihat langsung di lapangan untuk mengamati kendala-kendala yang berada di PT. Jinde Grup Indonesia. Studi lapangan yang dilakukan dalam penelitian ini merupakan pengamatan dari rangkaian peristiwa dalam periode tertentu dimana berinteraksi dengan aspek layanan yang ada dalam perusahaan mulai dari melakukan pelayanan yang diberikan oleh PT. Jinde Grup Indonesia seperti pelayan teknik dan pelayanan penagihan.

#### **3. Studi Literatur**

Studi literatur yang digunakan dalam penelitian ini untuk mempelajari dasar-dasar metode yang akan digunakan dalam penelitian ini. Dasar metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode *Service Quality* dan *Improvement Gap Analysis*.

#### **4. Perumusan Masalah**

Perumusan masalah berisikan masalah-masalah yang diungkapkan dalam penelitian yang sedang dibahas atau yang sedang terjadi di tempat penelitian. Dari observasi yang telah dilakukan, peneliti merumuskan permasalahan :

- a) Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan PT. Jinde Grup Indonesia ?
- b) Atribut apa saja yang diprioritaskan dalam usulan perbaikan di PT. Jinde Grup Indonesia ?
- c) Bagaimana usulan dalam peningkatan kualitas pelayanan PT. Jinde Grup Indonesia ?

#### **5. Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan cara melaksanakan penelitian ke perusahaan. Data yang diinginkan didapatkan dengan cara :

a. Observasi

Observasi adalah metode yang dilakukan dengan cara pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan secara aktual.

b. Wawancara

Peneliti melakukan wawancara dengan pihak perusahaan untuk mengetahui permasalahan yang ada di PT. Jinde Grup Indonesia.

c. Kuesioner

Kuesioner digunakan untuk mengetahui evaluasi terhadap pelayanan yang sudah ada dan mengetahui harapan pelanggan terhadap pelayanan yang akan didapatkan kedepannya. Setelah semua data yang dibutuhkan terkumpul penelitian akan mengolah data-data tersebut dengan menggunakan metode *Service Quality (Servqual)* dan *Improvement Gap Analysis (IGA)*.

Dalam penelitian ini menggunakan jenis pertanyaan tertutup, pilihan jawaban sudah ditentukan dan responden tidak diberi kesempatan untuk memberi jawaban lain dan dalam pembuatan atribut kuisisioner didapat dari kajian literatur / jurnal sehingga model kuisisioner seperti di bawah ini :

**Tabel 3. 1** Tabel Atribut Tingkat Kualitas Pelayanan Dari Literatur Review

No	Dimensi	Atribut	Sumber
1	<i>Tangible</i>	Peralatan yang mendukung layanan berfungsi dengan baik	Ulkhq (2017)
2		Penyedia layanan mempunyai kantor yang nyaman	Ulkhq (2017)
3		Penampilan petugas rapi dan menarik	Ulkhq (2017)
4		Fasilitas kantor pemyedia layanan nyaman	Ulkhq (2017)
5	<i>Realiability</i>	Layanan diberikan tepat waktu	Ulkhq (2017)
6		Proses registrasi layanan mudah dan cepat	Ulkhq (2017)
7		Akses layanan stabil	Ulkhq (2017)
8		Layanan sesuai kebutuhan pelanggan	Ulkhq (2017)
9		Harga yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan	Ulkhq (2017)
10	<i>Responsiveness</i>	Petugas layanan melayani keluhan dengan cepat	Ulkhq (2017)
11		Penyedia layanan memberikan kemudahan dalam pelayanannya	Ulkhq (2017)
12		Daya tanggap petugas layanan dalam menjelaskan bagus	Ulkhq (2017)
13		Keluhan terhadap masalah layanan diselesaikan sampai tuntas	Ulkhq (2017)
14	<i>Assurance</i>	Adanya pemberian ganti rugi apabila ada kesalahan dalam pemasangan layanan	Ulkhq (2017)

15		Pelanggan dengan mudah menyampaikan keluhan jika terjadi suatu masalah	Ulkhag (2017)
16		Tidak ada gangguan pada sistem layanan	Ulkhag (2017)
17		Kemudahan dalam menghubungi petugas layanan bila terjadi masalah	Ulkhag (2017)
18	<i>Empathy</i>	Adanya garansi kepada pelanggan	Ulkhag (2017)
19		Keramahan petugas layanan saat melayani pelanggan	Ulkhag (2017)
20		Petugas layanan berkomunikasi dengan pelanggan dengan cara yang menyenangkan	Ulkhag (2017)
21		Pelanggan dapat informasi apabila ada layanan baru	Ulkhag (2017)
22		Tersedia tempat kritis dan saran	Ulkhag (2017)

d. Penyebaran Kuesioner

Dilakukan penyebaran kuesioner ke pelanggan dan dengan menggunakan rumus Bernauli sehingga dapat dicari berapa kebutuhan sample minimum yang diperlukan.

Tahap awal merupakan penyusunan kuesioner berdasarkan kebutuhan konsumen. Kuesioner awal yang dibuat merupakan kuesioner terbuka. Adapun teknik pengumpulan data dengan memberikan sejumlah pertanyaan terbuka, dimana pertanyaan tersebut berguna untuk menggali kebutuhan konsumen yang sebenarnya. Membuat atribut kuesioner yang didapat dari ketentuan perusahaan dan pelanggan dengan berdasarkan 5 dimensi yaitu : *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan *Tangible*. Dan disusunurut sesuai atribut tersebut dan melakukan pengambilan sampel yaitu pembagian kuisisioner ke pelanggan. Dalam kuesioner model servqual dibutuhkan 2 kuesioner yaitu tingkat persepsi / kinerja

dan harapan. Dan untuk pengisian kuesioner pada tingkat harapan, responden diminta memberikan skala nilai terhadap atribut-atribut pelayanan sesuai dengan tingkat kepentingannya. Skala yang digunakan yaitu 1 sampai 5 sebagai berikut :

**Tabel 3. 2** Skala *linkert* untuk kepuasan dan tingkat kepentingan

Tingkat Kepentingan	Skor	Tingkat Kepuasan
Sangat penting	5	Sangat Baik
Penting	4	Baik
Cukup	3	Cukup
Tidak penting	2	Tidak Baik
Sangat tidak penting	1	Sangat tidak baik

sumber(Nurmalasari, 2014).

**Tabel 3. 3** Skala *linkert* untuk kuesioner *fungsional & disfungsional*

Tingkat Kepuasan	Skor
Sangat Puas	3
Puas	2
Sedikit Puas	1
Netral	0
Sedikit Tidak Puas	-1
Tidak Puas	-2
Sangat tidak puas	-3

sumber(Tontini dkk, 2010).

a. Uji Kecukupan Data

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PT. Jinde Grup Indonesia. Untuk menenukan berapa sampel keseluruhan yang dibutuhkan maka dengan rumus *Slovin* (Umar, 2001), yaitu sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$
$$n = \frac{286}{1 + 286(0.05)^2}$$
$$n = 166,7$$

Pembulatan menjadi 167 sampel

Dimana :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

e = Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditoleransi. Konstanta (0,05 atau 5%)

b. Uji Validitas

Setelah kuisisioner diisi oleh responden langkah selanjutnya dilakukan uji validitas untuk mengetahui bahwa data dari setiap atribut telah valid jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Dan jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka item pertanyaan dalam kuisisioner tersebut tidak valid. jika data valid maka selanjutnya masuk ke uji reliabilitas, sedangkan jika data tidak valid maka kuisisioner harus diperbaiki dan disebar ulang ke responden.

c. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan setelah data dinyatakan valid, jika hasil uji reliabilitas dinyatakan *reliabel*, jika hasil perhitungan memiliki koefisien keandalan sebesar  $\alpha = 0,05$  atau lebih (Singaribun, 2006). Maka proses selanjutnya masuk ke pengolahan data dan jika data tidak *reliabel* maka data yang tidak reliabel dihilangkan.

## **6. Pengolahan Data**

### **a. Analisis *Servqual***

Penelitian ini penyusunan matriks data mentah dan diperoleh nilai persepsi pelanggan dan nilai harapan pelanggan, kemudian menggunakan metode *Servqual* untuk menghitung nilai GAP antara tingkat persepsi dan tingkat harapan.

### **b. Perhitungan Nilai *Improvement Gap Analysis***

Data yang sudah terbukti *realible* dan valid selanjutnya diolah dengan menggunakan perhitungan metode *Improvement Gap Analysis* (IGA). Dihitung hasil rata-rata dari harapan kepuasan pertanyaan fungsional (AESFQ), hasil rata-rata dari harapan ketidakpuasan pertanyaan disfungsional (AESDQ), serta hasil rata-rata dari kepuasan saat ini (ACS) untuk tiap atribut. Matriks IGA dipetakan dengan menggunakan nilai IGk dan AESDQk yang telah distandarisasi sebagai sumbu X dan sumbu Y.

## **7. Analisis Dan Interpretasi**

Dalam hal ini dilakukan analisa dan pembahasan metode *servqual* apakah pelayanan yang dilakukan sudah baik atau bernilai negatif. Selanjutnya menentukan atribut yang perlu dilakukan perbaikan menggunakan metode IGA dan memberikan usulan terkait atribut yang perlu untuk dilakukan perbaikan.

## **8. Kesimpulan dan Saran**

Setelah didapatkan hasil dari analisis dan usulan perbaikan untuk penelitian ini terakhir adalah kesimpulan yang didapatkan berdasarkan dari analisis yang bisa menjadi saran perbaikan pelayanan untuk *My Rise* PT. Jinde Grup Indonesia.