

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Pendahuluan**

##### **3.1.1. Identifikasi Obyek Penelitian**

Identifikasi penelitian objek dilakukan berdasarkan latar belakang permasalahan yang ada pada Analisis Pengukuran Kualitas Pelayanan Pelanggan Dengan Metode *Servqual* (Studi Kasus Depot Air Isi Ulang Shofi Gresik) adalah tujuan utama yang mendasari permasalahan, dalam hal ini juga dilakukan sebagai salah satu upaya pengembangan dan perbaikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

##### **3.1.2. Studi Pustaka**

Penelitian ini dilakukan dengan mencari, membaca, mencatat dan mempelajari sumber-sumber literatur seperti jurnal-jurnal dan buku-buku yang berhubungan dengan penelitian dimaksudkan untuk memperoleh data yang bersifat teoritis yang berkaitan dengan pokok bahasan dalam penelitian.

Berdasarkan dari latar belakang dan permasalahan yang terjadi maka dilakukan serangkaian penelitian terhadap situasi yang ada di tetapkan dengan metode ilmiah yang sesuai. Metode yang digunakan adalah Metode *Servqual*.

##### **3.1.3. Studi Lapangan**

a) Observasi

Melakukan pengamatan secara langsung pada Depot Air Isi Ulang Shofi Gresik.

b) Wawancara

Melakukan wawancara dengan pemilik Depot Air Isi Ulang Shofi Gresik guna memperoleh informasi yang sesuai dengan topik penelitian.

##### **3.1.4. Perumusan Masalah**

Perumusan masalah dilakukan setelah masalah yang ada teridentifikasi dan mencari pemecahan masalah berdasarkan studi lapangan dan studi pustaka.

### 3.2 Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data

#### 3.2.1. Tahap Pengumpulan Data

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data dari kuesioner/angket dengan tahapan sebagai berikut :

1. Angket disebar kepada pelanggan Depot Air Isi Ulang Shofi Gresik minimal sebanyak 100 responden yang akan dibagikan pada bulan Mei 2019. Kuesioner terdiri dari dua jenis yaitu kuesioner tentang harapan dan kenyataan. Jumlah sampel minimal sebanyak 100 responden diperoleh dari jumlah populasi, dan teknik sampling sebagai berikut:

##### a. Populasi

Populasi merupakan suatu himpunan unit yang biasanya berupa orang, objek, transaksi atau kejadian dimana kita tertarik untuk mempelajarinya (Kuncoro, 2001). Dalam penelitian ini populasi yang dimaksudkan adalah pelanggan Depot Air Isi Ulang Shofi Gresik pada Januari s/d Maret tahun 2019 yang berjumlah 743 pelanggan. Jumlah populasi dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut dibawah ini.

Tabel 3.1 Rekapitulasi Jumlah Pelanggan Depot Air Isi Ulang Shofi Gresik Periode bulan januari s/d maret Tahun 2019

Periode (Bulan)	Jumlah Pelanggan Depot Air Isi Ulang Shofi Gresik (Orang)
Januari 2019	132
Februari 2019	133
Maret 2019	136
<b>Jumlah</b>	<b>403</b>
<b>Rata-rata</b>	<b>134</b>

##### b. Tes Kecukupan Data

Penentuan jumlah sampel dapat dilakukan dengan melakukan tes kecukupan data. Sampel (Sugiyono, 2012) adalah

sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pada penelitian ini tidak semua populasi dijadikan sampel karena keterbatasan waktu, tenaga, dan lain-lain. Dalam menentukan jumlah dan ukuran sampel peneliti menggunakan rumus Slovin (dalam Umar, 2003:27) yaitu:

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

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih sampai dapat ditoleransi yaitu 5%

Sehingga dapat dirumuskan:

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

$$n = \frac{134}{1 + 134 (0,05)^2}$$

$$n = \frac{134}{1 + 0,335}$$

$$n = \frac{134}{1,335}$$

n = 100,4, dibulatkan menjadi 100

Jadi dapat diketahui dari hasil perhitungan diatas bahwa sampel yang akan diambil yaitu minimal sebesar 100 pelanggan Depot Air Isi Ulang Shofi Gresik.

### c. Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel yang digunakan oleh peneliti adalah teknik sampling incidental. Teknik *Sampling incidental* menurut Sugiono (2012:85) adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau

*incidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok dengan sumber data.

2. Setelah data terkumpul dilakukan tabulasi atau pemberian skor terhadap jawaban responden tersebut.
3. Setelah dilakukan pemberian skor terhadap jawaban responden tersebut dilakukan pengolahan data menggunakan Metode *Servqual*.

**Tabel 4.1**  
**Kuesioner Penelitian**

<b>DIMENSI</b>	<b>ATRIBUT</b>	<b>KETERANGAN</b>
<i>Tangibles</i> (bukti langsung)	X1	Kerapian karyawan Depot Air Isi Ulang Shofi Gresik sudah memenuhi syarat.
	X2	Depot Air Isi Ulang Shofi Gresik terjaga kebersihan dan kerapiannya.
	X3	Fasilitas tempat parkir yang memadai
	X4	Kebersihan galon isi ulang terjaga
<i>Reliability</i> (keandalan)	X5	Kegiatan administrasi rapi dan teratur.
	X6	Karyawan Depot Air Isi Ulang Shofi Gresik memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
	X7	Pelayanan pengisian galon isi ulang cepat dan tepat.
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	X8	Karyawan Depot Air Isi Ulang Shofi Gresik selalu ada sesuai jadwal.
	X9	Pemberian informasi yang jelas dan mudah dimengerti.
	X10	Karyawan memberi tanggapan yang baik dan cepat terhadap keluhan pelanggan
<i>Assurance</i> (jaminan)	X11	Karyawan Depot Air Isi Ulang Shofi Gresik memiliki sifat sopan, ramah, jujur, dan dapat dipercaya.
	X12	Karyawan mempunyai pengetahuan yang luas.
	X13	Ketersediaan teknologi air isi ulang yang lengkap.
<i>Empathy</i> (empati)	X14	Keramahan dan kesopanan karyawan kepada pelanggan Depot Air Isi Ulang Shofi Gresik.
	X15	

DIMENSI	ATRIBUT	KETERANGAN
	X16	Depot Air Isi Ulang Shofi Gresik memberikan kemudahan pelayanan isi ulang. Karyawan memberikan pelayanan tanpa memandang status pelanggan.

### 3.2.2. Tahap Pengolahan Data

Pada tahap ini dilakukan pengolahan data yang nantinya digunakan untuk mendukung dan memecahkan permasalahan yang ada. Data yang terkumpul terlebih dahulu diuji menggunakan uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu.

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2005)

Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya instrumen menunjukkan sejauh mana data yang tekumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang di maksud. Uji signifikasi dilakukan dengan membandingkan  $r_{hitung}$  (*corrected item total correlation*) dengan nilai  $r$  tabel untuk *degree of freedom* ( $df = n - k - 1$ , dalam hal ini  $n$  merupakan jumlah sample dan  $k$  merupakan jumlah variabel independen.

Bila :

$r_{hitung} > r_{tabel}$ , berarti pernyataan tersebut dikatakan valid

$r_{hitung} < r_{tabel}$ , berarti pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid

#### 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas untuk mengukur konsistensi konstruk atau indikator (variabel) penelitian. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2001) .

Untuk menguji keadaan kuesioner yang digunakan, maka di lakukan analisis reliabilitas berdasarkan *Cronbach Alpha*. Koefisien *Cronbach Alpha* menafsirkan korelasi antara skala yang dibuat dengan semua skala indikator yang ada dengan keyakinan tingkat kendala. Rumus *Cronbach Alpha* (Sugiyono, 2012) sebagai berikut :

$$\alpha = \left( \frac{K}{K-1} \right) \left( \frac{S_r^2 - \sum S_i^2}{S_x^2} \right) \dots \dots \dots (3.1)$$

Dimana

$\alpha$  : Koefisien reabilitas *Cronbach Alpha*

K : Jumlah item yang di uji

$\sum S_i^2$  : Jumlah variant skor item

$SX^2$  : Varians skor – skor tes ( seluruh item K)

Data yang terkait antara lain data untuk menentukan Metode *servqual* sebagai berikut:

Perhitungan terhadap nilai *Servqual* adalah yaitu dengan menjumlahkan nilai harapan (Y) dan persepsi (X) dari setiap atribut seluruh responden, kemudian dihitung rata-ratanya (Y) dan (X).

$$\hat{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \dots \dots \dots (3.2)$$

Keterangan:

X = nilai rata-rata tingkat persepsi

Y = nilai rata-rata tingkat harapan

n = jumlah responden

Menghitung *gap*/kesenjangan antara nilai rata-rata persepsi dengan nilai rata-rata harapan.

$$NS_i = \bar{X}_t - \bar{Y}_t \dots \dots \dots (3.3)$$

Keterangan :

NSi = nilai *servqual* (*gap*) tiap atribut

Menghitung rata-rata dari seluruh kesenjangan (*gap*) seluruh atribut tiap dimensi:

$$\overline{NS}_{ij} = \frac{\sum NS_i}{A} \dots \dots \dots (3.4)$$

Keterangan:

$\overline{NS}_{ij}$  = nilai rata-rata *servqual/gap* per atribut tiap dimensi

A = banyaknya atribut tiap dimensi

Menjumlahkan hasil perhitungan nilai kepuasan tiap dimensi lalu disimpulkan dengan ketentuan, nilai kepuasan negatif (<0) menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan persepsi konsumen, sebaliknya bila nilai kepuasan positif (>0) menunjukkan kualitas pelayanan telah melebihi tingkat kepuasan konsumen. Bila nilai kepuasan sama dengan nol (=0) menunjukkan kualitas pelayanan telah sesuai dengan harapan konsumen.

Setelah dilakukan perhitungan, langkah selanjutnya melakukan penyusunan diagram kartesius dengan langkah-langkah sebagai berikut:

Menjumlahkan nilai harapan (Y) dan persepsi (X) setiap atribut dari seluruh responden, hitung rata-rata tiap responden (Y) dan (X)

$$\hat{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \dots \dots \dots (3.5)$$

$$\hat{X} = \frac{\sum X_i}{n} \dots \dots \dots (3.6)$$

Menghitung rata-rata dari rata-rata harapan (Y) dan persepsi (X)

Keterangan:

$$\bar{Y} = \frac{\sum \hat{Y}_i}{A} \dots \dots \dots (3.7)$$

$$\bar{X} = \frac{\sum \hat{X}_i}{A} \dots \dots \dots (3.8)$$

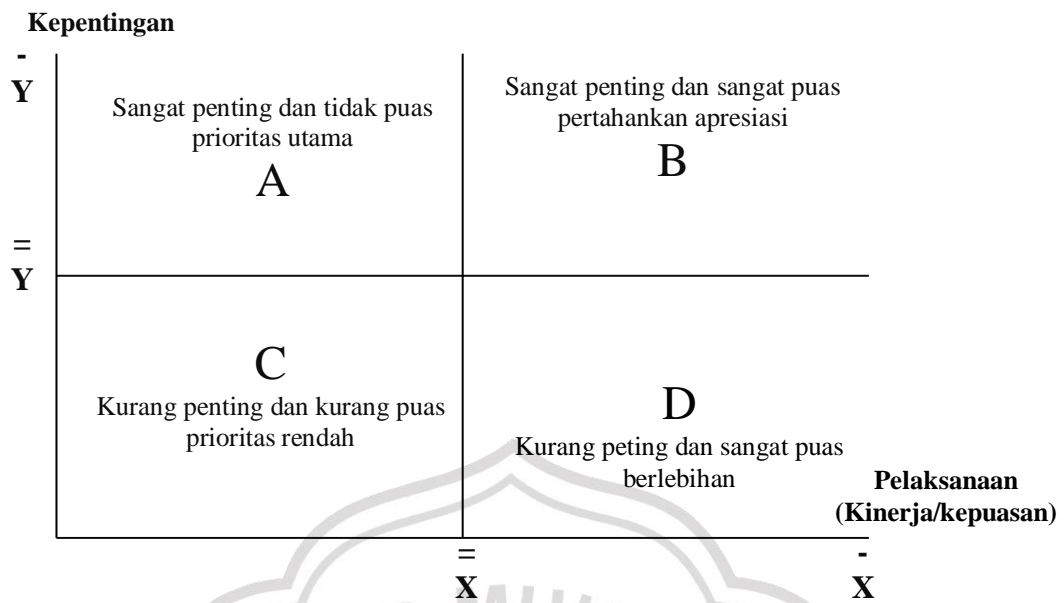
$\bar{Y}$  = Nilai rata-rata seluruh faktor tingkat persepsi/kinerja pelayanan

$\bar{X}$  = Nilai rata-rata seluruh faktor harapan/kepentingan konsumen

A = Jumlah atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen

n = Jumlah responden

Membuat diagram kartesius dan memasukkan hasil rata-rata tiap atribut pada diagram.



Gambar 3.1 Diagram Cartesius

### 3.3 Tahap Analisis dan Interpretasi

Dari pengumpulan dan pengolahan data akan diperoleh nilai yang digunakan untuk menganalisa sistem pelayanan Depot Air Isi Ulang Shofi Gresik yang sesuai dengan kebutuhan atau keinginan pelanggan. Untuk menyelesaikan masalah diperlukan analisa-analisa antara lain:

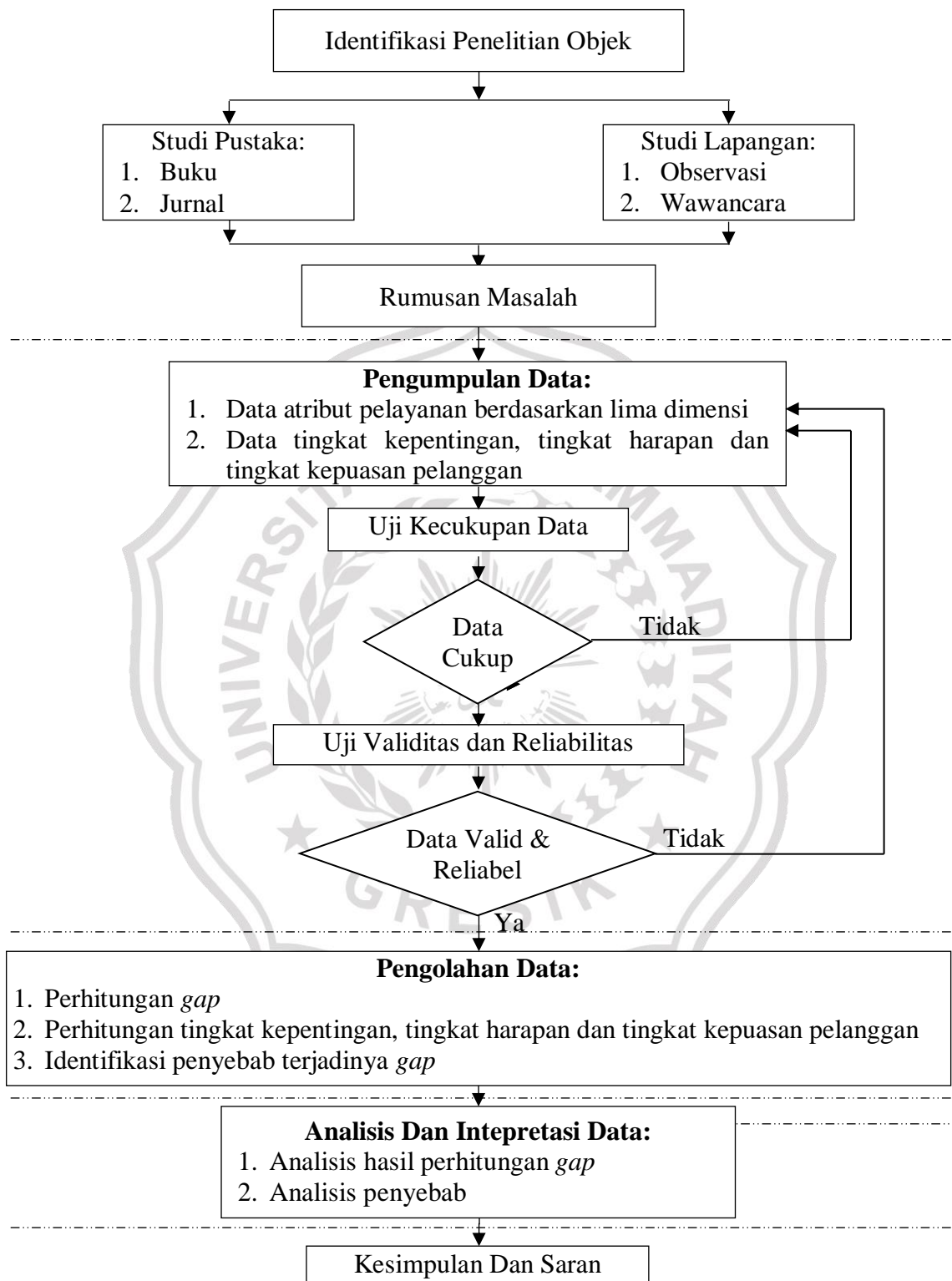
1. Analisis metode *Servqual*.
2. Evaluasi atau usulan perbaikan.

### 3.3 Tahap Kesimpulan dan Saran

Dari analisa diperoleh nilai *Servqual* tentang pelayanan depot air isi ulang dan dapat kesimpulan, setelah itu diberi saran.



### 3.4 Flow Chart Penelitian



**Gambar 3.2 Flow Chart Penelitian**