

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bagian ini akan dijelaskan langkah-langkah yang digunakan untuk memecahkan suatu masalah agar hasil penelitian sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Langkah-langkah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **3.1 Identifikasi Masalah**

Metodologi penelitian adalah salah satu cara dalam penelitian yang menjabarkan tentang seluruh isi penelitian dari teknik pengumpulan data - data sampai pada pengolahan data. Untuk mencapai hasil yang baik dalam penelitian, perlu dibuat urutan langkah - langkah penelitian yang jelas dan sistematis. Hal ini tentunya akan memberikan kemudahan dalam melakukan penelitian, pengolahan data dan melakukan analisis serta bermanfaat untuk keperluan wawasan penelitian selanjutnya.

Dalam tahap ini dilakukan pengidentifikasian masalah yang dihadapi, yaitu bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan pada Koperasi XY, dengan menganalisis pelayanan yang diberikan pihak Perusahaan apakah telah memenuhi keinginan para konsumennya dan atribut-atribut pelayanan apa saja yang perlu dikembangkan dengan mengaplikasikan metode *Servqual*.

#### **3.1.2 Obyek Penelitian**

Obyek Penelitian dilaksanakan koperasi XY. Pada penelitian ini, yang menjadi obyek penelitian adalah Nasabah yang menggunakan jasa Kopersi XY.

### 3.1.3 Metode Pemecahan Masalah

Penelitian ini dilakukan dalam 2 tahap

1. Tahap pertama adalah identifikasi dimensi mutu *servqual* yang akan di gunakan. Identifikasi dilakukan dengan cara wawancara terhadap pengelola perusahaan. Tema wawancara adalah berdasarkan 5 dimensi dari literatur Servqual.
2. Tahap kedua adalah menggunakan kuesioner kepada para pelanggan. Pertanyaan pada kuesioner berasal dari diskusi atau indikator yang dipilih pada tahap pertama.

### 3.2 Pengumpulan Data

Data yang diperoleh perusahaan dikelompokkan menjadi dua macam, yaitu data umum dan data khusus. Adapun data – data yang diambil adalah sebagai berikut :

#### 1. Data Umum

Data umum disini merupakan data yang berhubungan langsung dengan pengolahan data. Adapun data - data umum yang diperlukan dalam tugas akhir ini adalah gambaran umum perusahaan dan nilai kualitas yang dirasakan nasabah.

#### 2. Data Khusus

Data khusus merupakan data yang berhubungan langsung dengan pembahasan dan pengolahan data. Memperoleh data ini dengan melakukan pengamatan dan melakukan pengumpulan data berupa kuesioner yang diisi oleh konsumen, serta melakukan pengolahan guna mendapatkan faktor yang menjadi masalah dalam berkurangnya pesanan konsumen.

### 3.2.1 Sumber Data

#### a. Data Primer

Data primer diperoleh melalui hasil wawancara langsung dengan departemen yang bersangkutan dan dengan mengamati dan mencatat aktifitas yang dilakukan Koperasi XY.

#### b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen, buku- buku perpustakaan maupun buku ilmiah guna mendukung pembahasan dengan penyelesaian masalah. Data sekunder ini meliputi data dari dokumen instansi yang bersangkutan, dan data gambaran umum perusahaan.

### 3.3 Metode Pengumpulan Data

Dalam hal ini, metode - metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

#### 1. Studi Pustaka

Studi ini dimaksudkan untuk memperoleh teori yang akan digunakan dalam analisis kasus. Dasar teori yang diperoleh dari literatur, referensi, maupun tulisan lain yang mendukung permasalahan yang akan diteliti. Dari pustaka yang ada, dan wawancara terhadap pengelola perusahaan maka ditetapkan 5 dimensi mutu jasa layanan Service Quality ( *Servqual* ).

#### 2. Studi Lapangan

Yaitu metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung ke instansi bersangkutan, data-data didapat dengan cara :

##### a. Wawancara terhadap Pengelola Perusahaan

Cara ini dilakukan dengan berdiskusi dengan pihak – pihak yang berhubungan langsung dengan objek yang akan diteliti untuk menghasilkan suatu hirarki yang terbaik untuk mencapai tujuan dan mencari saran – saran tentang pemilihan fungsi - fungsi yang berkaitan dengan proses bisnis.

b. Pengamatan Langsung (Observasi)

Pengamatan langsung ini dilakukan untuk mendapatkan data-data kondisi instansi bersangkutan dilakukan dengan cara pengamatan dan pencatatan langsung terhadap obyek, melakukan pengamatan langsung terhadap proses pengumpulan kuesioner kepuasan pelanggan.

c. Literatur Data Perusahaan

Data-data lain yang dibutuhkan dalam penelitian ini didapatkan dari literatur yang ada di perusahaan meliputi sejarah berdirinya, visi, misi, dan informasi lainnya.

### 3.4 Pengolahan Data

Data kuesioner penilaian kepuasan pelanggan yang dikumpulkan yang berupa data kualitatif, Kemudian dibuat matriks keterkaitan antara *expectation* pelanggan dan *performa* perusahaan. Yang akan disajikan dalam bentuk *scatter diagram*. Dimana *scatter diagram* tersebut akan menghasilkan point antara *performa* perusahaan dibandingkan *expectation* pelanggan.

Diagram tersebut akan dikualifikasikan dalam empat kuadran, yaitu kuadran 1 merupakan wilayah yang memuat faktor - faktor yang dianggap penting bagi pelanggan, tetapi tingkat kepuasan pelanggan yang dirasakan masih sangat rendah, kuadran 2 merupakan wilayah yang memuat faktor - faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan dirasakan sesuai oleh pelanggan sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi, kuadran 3 merupakan wilayah yang memuat faktor – faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan, dan kuadran 4 merupakan wilayah yang memuat faktor - faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa.

### 3.4.1 Analisis Kepentingan Pelanggan dan Performa Perusahaan

Dilakukan dengan membuat matriks kepentingan pelanggan dan performa perusahaan untuk menentukan prioritas aspek yang akan dianalisis.

### 3.4.2 Analisis *Servqual*

Analisis disini merupakan suatu analisis berdasarkan pada teori - teori yang erat hubungannya dengan masalah dalam penelitian ini. Metode *servqual* analisis *service quality*, yakni dengan menentukan atribut - atribut kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi kualitas, yakni *reability*, *assurance*, *tangible*, *emphatic*, dan *responsiveness*. Yang kemudian dapat diketahui faktor atau atribut yang dapat dikendalikan guna meningkatkan produktifitas dengan memberikan kepuasan pada konsumen dalam pemakaian jasa perusahaan .

Pada analisis penggunaan metode *servqual*, menentukan bobot nilai dari tiap dimensi faktor yang akan dikendalikan untuk kemudian dilakukan pengendalian faktor tersebut. Data yang diperoleh dari hasil kuesioner diolah dengan menggunakan *software SPSS 22* dan *Microsoft Excel*. Pengolahan data diawali dengan uji validitas dan reabilitas kuesioner.

#### 1. Uji Validitas data

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengetahui akurasi kuesioner yang disebarkan. Untuk mengetahui validitas instrumen, penelitian ini menggunakan korelasi *product moment* dengan angka kasar yang dikemukakan oleh pearson. Dari uji validitas data kuesioner untuk setiap butir pertanyaan, *jika r hitung > r table* , dimana pada tingkat keyakinan 0,95 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan itu adalah valid.

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N\sum x^2 - (\sum x)^2)(N\sum y^2 - (\sum y)^2)}} \dots\dots\dots (3.1)$$

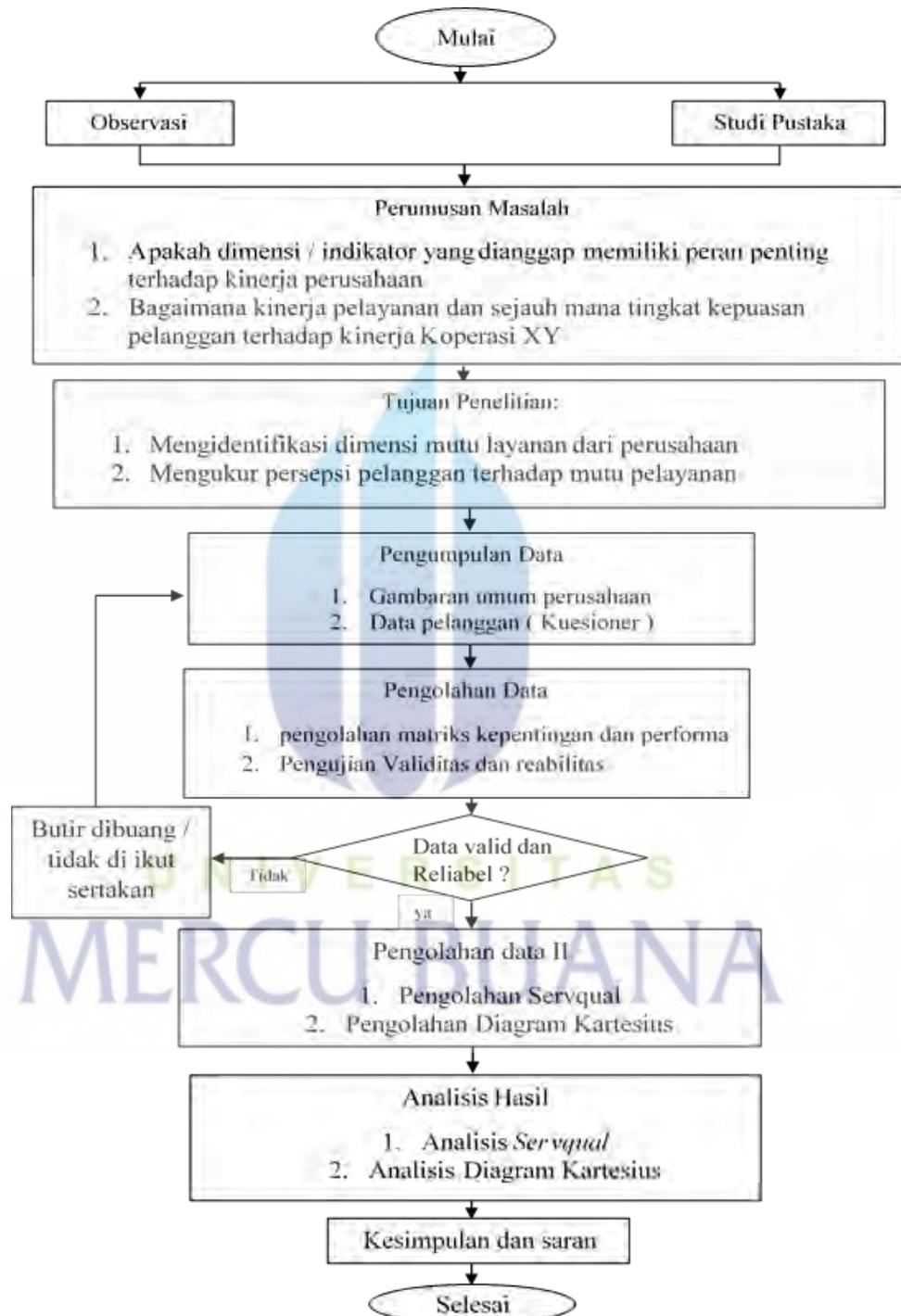
### 3.4.3 Uji Reabilitas Data

Nilai Koefisien keandalan alat ukur ini bervariasi antara 0 sampai 1. Koefisien mendekati 1 ( $\geq 0,6$ ) menunjukkan bahwa alat ukur dapat diandalkan. Dan jika koefisien alpha ( $\alpha$ ) lebih tinggi dari r table, maka atribut - atribut kuesioner tersebut *reliable*.

$$r_{11} = \left( \frac{n}{n-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_r^2} \right) \dots\dots\dots(3.2)$$



### 3.5 Langkah-langkah penelitian



Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian