

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan Obyek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dewa Net Jogjakarta. Objek penelitiannya adalah pelanggan Dewa Net Jogjakarta.

3.2 Jenis dan Sumber Data

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data. Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah berupa data primer dan data sekunder:

1. Data primer diperoleh melalui hasil pengamatan atau observasi langsung dan wawancara dengan berbagai pemangku kepentingan internal serta wawancara melalui kuisisioner dengan pelanggan.
2. Data sekunder diperoleh dari informasi yang berasal dari dokumentasi pihak Dewa Net Jogjakarta, penelitian terdahulu, situs internet, hasil riset dan tulisan yang berkaitan dengan topik penelitian.

3.3 Alat dan Pengumpulan data

3.3.1 Kuesioner

Kuesioner adalah instrumen pengumpulan data atau informasi yang dioperasionalkan ke dalam bentuk item atau pertanyaan. Penyusunan kuesioner dilakukan dengan harapan dapat mengetahui atribut-atribut apa saja yang menurut responden merupakan hal yang penting. Tujuan penyusunan kuesioner adalah untuk memperbaiki bagian-bagian yang dianggap kurang tepat untuk diterapkan dalam pengambilan data terhadap responden. Yang menjadi dasar pembatas menentukan variabel-variabel tersebut adalah harus dapat dimengerti dan dirasakan manfaatnya.

Kuesioner dapat berfungsi sebagai alat dan sekaligus teknik pengumpulan data yang berisi sederet pertanyaan dalam wujud konkret. Penyusunan kuesioner yaitu kuesioner dengan pertanyaan dalam bentuk pertanyaan tertutup. Yang dimaksud dengan pertanyaan tertutup adalah pertanyaan yang membawa responden ke

jawaban yang alternatifnya sudah ditetapkan sebelumnya, sehingga responden tinggal memilih pada kolom yang sudah disediakan dengan memberi tanda “x” (Arikunto, 2006).

Dalam hal ini, kuesioner untuk konsumen dibagi jadi dua bagian yaitu:

- 2 Bagian I berisi tentang pertanyaan mengenai data umum responden.
- 3 Bagian II berisi pertanyaan mengenai kepentingan dan kepuasan pelanggan. Bentuk pertanyaan adalah tertutup dan responden menentukan pilihan jawaban berdasarkan apa yang sudah ditentukan.

Menentukan nilai kepentingan dan kepuasan pelanggan mengenai kualitas jasa pelayanan yang digunakan terdiri dari 5 bagian yaitu 1,2,3,4, dan 5.

Skala penelitian untuk tingkat kepentingan / harapan adalah:

- | | |
|-----------------------------|-----|
| 1. SangatPenting (SP) | : 5 |
| 2. Penting (P) | : 4 |
| 3. CukupPenting (CP) | : 3 |
| 4. TidakPenting (TP) | : 2 |
| 5. SangatTidakPenting (STP) | : 1 |

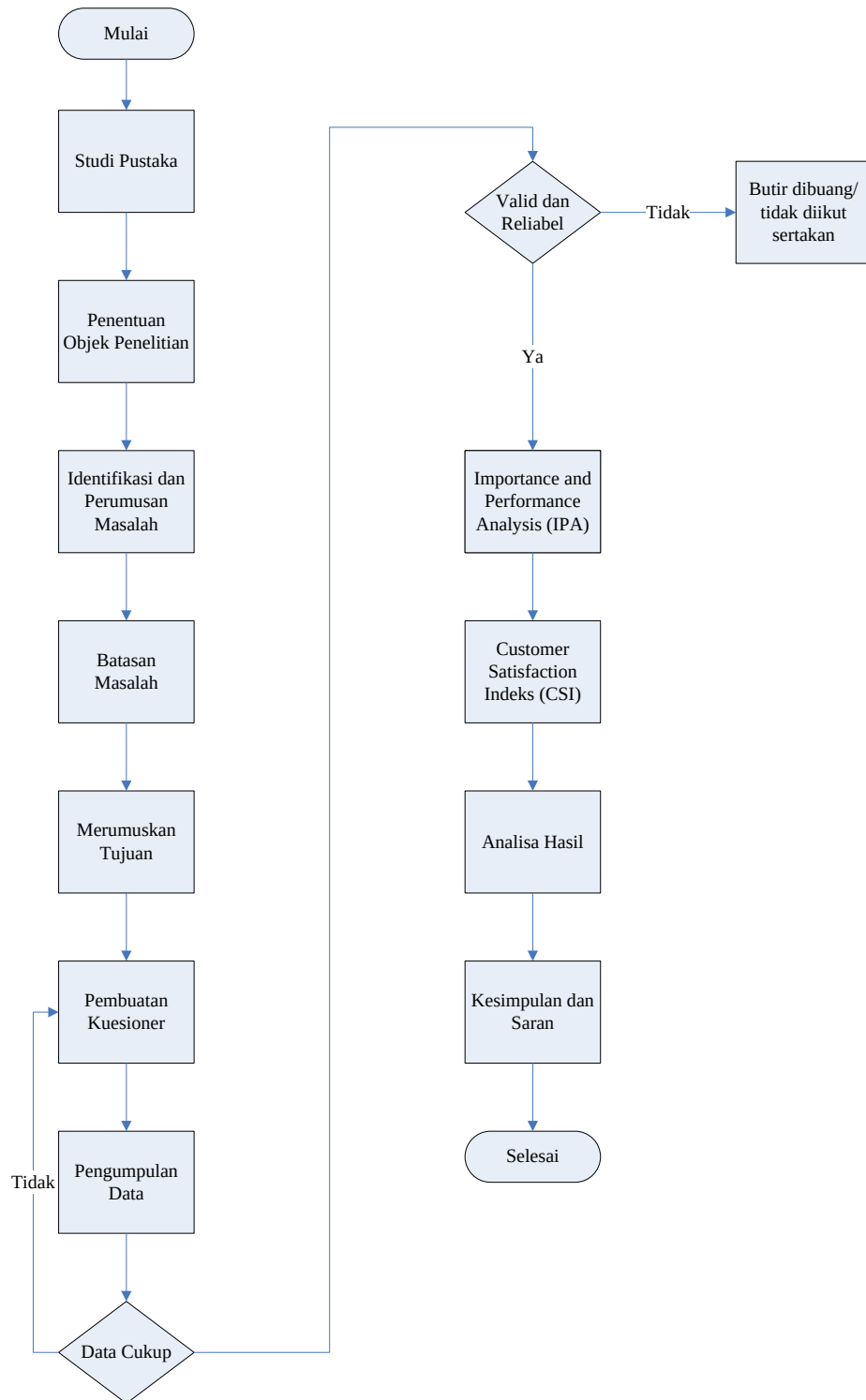
Untuk penilaian tingkat kinerja/kenyataan adalah:

- | | |
|--------------------------|-----|
| 1. SangatPuas (SP) | : 5 |
| 2. Puas (P) | : 4 |
| 3. CukupPuas (CP) | : 3 |
| 4. TidakPuas (STP) | : 2 |
| 5. SangatTidakPuas (STP) | : 1 |

3.3.2 Sampel

Sampel adalah wakil atau sebagian dari populasi yang dijadikan objek penelitian. Dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah pelanggan Dewa Net Jogjakarta. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan secara *random* (acak).

3.4 Kerangka Penelitian



Gambar 3.1 Flowchart Penelitian

3.5 Metoda Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data yang lebih terperinci dalam melakukan penelitian ini digunakan metode sebagai berikut:

1. Kuesioner

Data yang diperoleh dengan cara meminta pendapat dari objek penelitian secara langsung.

2. Studikepustakaan

Data atau informasi yang bersumber dari buku, artikel, makalah, dan lain sebagainya yang membahas objek bahasan yang sama.

3.6 Pengolahan Data

3.6.1 Uji Kecukupan Data

Uji kecukupan data dilakukan untuk menentukan jumlah data (sampel) minimal yang harus diperoleh untuk dapat mewakili keseluruhan populasi sehingga hasil yang diperoleh bersifat objektif dan bisa dipertanggungjawabkan. Sampel minimal dapat diketahui berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = p(1 - p) \left(\frac{Z_{\alpha/2}}{SE} \right)^2$$

Dimana :

n : Jumlah sampel

p : Proporsi sebenarnya dari populasi

SE : Sampling error (kesalahan sampling)

$Z_{\alpha/2}$: Faktor tingkat keyakinan

Karena besarnya proporsi sampel p tidak diketahui, dan p (1-p) juga tidak diketahui maka pengujian ini belum dapat dilakukan. Tetapi nilai p selalu diantara 0 sampai 1 dengan nilai p maksimum, maka:

$$f(p) = p - p^2$$

$$\frac{df(p)}{d(p)} = 1 - 2p$$

$$\frac{df(p)}{d(p)} \text{ maksimal jika } \frac{df(p)}{d(p)} = 0$$

$$0 = 1 - 2p$$

$$-1 = -2p$$

$$p = 0.5$$

3.6.2 Uji Validitas

Uji validitas berarti prosedur pengujian untuk melihat apakah alat ukur yang berupa kuesioner dapat mengukur dengan cermat atau tidak. Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan *software SPSS 16 for windows*. Dengan rumus perhitungan sebagai berikut:

$$r = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{(N\sum X^2 - (\sum X)^2)(N\sum Y^2 - (\sum Y)^2)\}}}$$

Dimana :

r = Koefisien korelasi (validitas)

X = Skor pada subjek item n

Y = Skor total subjek

XY = Skor pada subjek item n dikalikan skor total

N = Banyaknya subjek

3.6.3 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya, maksudnya apabila dalam beberapa pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok yang sama diperoleh hasil yang relative sama (Syaifuddin Azwar, 2000). Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan formula *Cronbach's Alpha* dan dengan menggunakan *software SPSS 16.0 for windows*. Berikut adalah perhitungan manual untuk mencari koefisien reliabilitas (kehandalan):

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S^2_j}{S^2_X}\right)$$

Dimana :

α = Koefisien reliabilitas alpha

k = Jumlah item

Sj = Varians responden untuk item j

Sx = Jumlah varians skor total

Kuesioner dikatakan mempunyai reliabilitas yang baik apabila nilai koefisien reliabilitas $\alpha \geq 0.6$. Hasil perhitungan r Cronbach's Alpha pada software SPSS dapat dilihat dari nilai Cronbach's Alpha.

3.7 Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis, digunakan untuk mengetahui sampaisejauh mana kinerja pelayanan yang telah diberikan Dewa Net Jogjakarta dan perbaikan yang perlu dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya agar senantiasa mampu memuaskan pelanggan.

Importance menggambarkan seberapa penting atribut kualitas pelayananpada saat itu bagi pelanggan dan *Performance* menggambarkan persepsi pasien terhadap kinerja dari atribut atribut kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dewa Net Jogjakarta. Terdapat dua buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y digunakan pada penelitian ini untuk mempermudah dalampenghitungan, dimana : X merupakan tingkat kenyataan (kinerja) Dewa Net, sedangkan Y merupakan penilaian tingkat harapan pelanggan. Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$TK_i = \left\{ \frac{X_i}{Y_i} \right\} \times 100\%$$

Dimana :

TK_i = Tingkat kesesuaian responden

X_i = Skor tingkat kinerja/kepuasan

Y_i = Skor tingkat kepentingan

Tabel 3.1 Skor Penilaian Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja (Supranto, 2006)

Bobot	Kepentingan (Y)	Kinerja (X)
1	Tidak Penting	Tidak Puas
2	Kurang Penting	Kurang Puas
3	Cukup Penting	Cukup Puas
4	Penting	Puas
5	Sangat Penting	Sangat Puas

Hasil perhitungan digambarkan dalam diagram kartesius yang masing-masing atribut diposisikan berdasarkan bobot rata-rata, dimana bobot rata-rata penilaian kinerja (X) menunjukkan posisi suatu atribut pada sumbu X, sedangkan posisi atribut pada sumbu Y ditunjukkan oleh bobot rata-rata tingkat kepentingan responden (Y). Rumus yang digunakan adalah:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum x_i}{n} \text{ dan } \bar{Y}_i = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Dimana:

$\bar{X}$ = Bobot rata-rata tingkat kinerja

$\bar{Y}$ = Bobot rata-rata tingkat kepentingan pelanggan

n = Jumlah responden

$\sum x_i$ = Total skor tingkat kinerja setiap responden

$\sum Y_i$ = Total skor tingkat kepentingan setiap responden

3.8 Customer Satisfaction Indeks (CSI)

Pada tahap ini data-data yang sudah terkumpul kemudian diolah dengan menggunakan analisis *Customer Satisfaction Indeks* (CSI). Menurut Sratford dan Sopian (2006), metode *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) meliputi tahap-tahap sebagai berikut:

1. Menghitung *Weighting Factor* (WF), yaitu mengubah nilai kepentingan menjadi angka presentase dari total rata tingkat kepentingan seluruh atribut yang diuji, sehingga diperoleh total WF 100%.
2. Menghitung *Weighted Score* (WS), yaitu perkalian antara nilai rata-rata tingkat kinerja masing – masing atribut dengan WF masing – masing atribut.
3. Menghitung *Weighted Total* (WT), yaitu menjumlahkan WS dari semua atribut.
4. Menghitung *Satisfaction Indeks*, yaitu WT dibagi skala maksimal yang digunakan kemudian dikalikan 100%.

Setelah dihitung melalui tahap – tahap diatas, maka selanjutnya menghitung rentang skala dan ditentukan kepuasannya berdasarkan kriteria kepuasannya adalah sebagai berikut :

Untuk penelitian ini, rentang skalanya adalah: $RS = [(100-0)/5] \times 100\% = 20\%$

Berdasarkan rentang skala di atas, maka kriteria kepuasannya adalah sebagai berikut:

0% - 20%	= Sangat tidak puas
$20\% < \text{satisfaction index} \leq 40\%$	= Tidak puas
$40\% < \text{satisfaction index} \leq 60\%$	= Cukup Puas
$60\% < \text{satisfaction index} \leq 80\%$	= Puas
$80\% < \text{satisfaction index} \leq 1.00\%$	= Sangat Puas

3.9 Kesimpulan dan Saran

Penarikan kesimpulan terhadap kasus yang diselesaikan pada tahap akhir dalam penelitian ini setelah dilakukan analisa terhadap kasus yang dipecahkan. Penarikan kesimpulan bertujuan untuk menjawab tujuan penelitian yang sudah ditetapkan. Dan saran dibuat berdasarkan pengalaman dan pertimbangan penulis atas analisis usulan tindakan yang sebaiknya dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak warnet.

