

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini dilakukan menggunakan metode Kuantitatif. Metode Penelitian Kuantitatif menurut Sugiyono (2017) merupakan salah satu metode penelitian yang objektif, rasional, terukur, serta sistematis secara jelas dari awal penelitian hingga akhir pembuatan penelitian. Artinya Metode Kuantitatif adalah metode penelitian yang menggunakan filsafat positivisme sebagai landasan utama, dan digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Metode ini melakukan pengumpulan data menggunakan instrument penelitian.

Sedangkan menurut Darmawan (2013) penelitian Kuantitatif artinya sebuah proses pencarian dan penemuan pengetahuan yang menggunakan data (angka) sebagai alat yang mengukur atau menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui.

B. Obyek Penelitian

Kualitas Pelayanan yang dimiliki oleh PT Gage International kota Semarang berdasarkan 5 dimensi pelayanan seperti *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*.

C. Populasi dan Sampling

1. Populasi

Pengertian populasi menurut Sugiyono (2017) merupakan seluruh elemen yang akan menjadi target wilayah generalisasi yang terdiri dari subyek/obyek yang memiliki karakteristik dan kuantitas tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari lalu menyimpulkannya. Populasi dari penelitian ini adalah konsumen yang telah menggunakan jasa pengiriman barang reguler di PT Gage International pada periode Januari – Maret 2022. Berdasarkan data wawancara, populasi pelanggan selama bulan Januari – Maret 2022 berjumlah sebanyak 167 konsumen.

2. Sampling

Sampel menurut Sugiyono (2017) adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik populasi yang dipilih. Sampel digunakan untuk mempermudah penulis mempelajari hasil dari semua populasi. Apa yang sudah penulis pelajari dari sampel itu, maka kesimpulannya dapat diaplikasikan untuk populasi tersebut. Kegunaan sampel adalah untuk menghemat waktu, dana, serta tenaga penulis, maka dari itu sampel yang dipilih dari populasi harus benar-benar mewakili (representatif).

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel yang akan diambil. Kegunaan rumus Slovin adalah untuk menentukan ukuran sampel minimal dari populasi yang tersedia, dengan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

n : jumlah sampel yang akan diambil

N : jumlah dari ukuran populasi yang ada

e : error level (batas tingkat toleransi sebesar 10% atau 0,1

Berikut hasil perhitungan menggunakan rumus Slovin di atas :

$$n \frac{167}{1+167 \times (0,1)^2} = 62,546 \text{ dibulatkan menjadi } 63 \text{ responden}$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, jumlah sampel yang akan penulis ambil adalah 62,546 responden yang dibulatkan menjadi 63 responden.

TABEL 3
REKAPITULASI PROFIL RESPONDEN
n = 63

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
Laki - laki	37	58,7%
Umur	Frekuensi	Presentase (%)
26 – 45 Tahun	43	71,4%
Pekerjaan	Frekuensi	Presentase (%)
Wirausaha	24	38,1%

Sumber : Data Olahan Penulis, 2022

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa profil responden kuesioner untuk penelitian ini dominan adalah berjenis laki-laki ada sebanyak 58,7% dengan jumlah 37 orang, lalu dari tabel diatas dapat dilihat bahwa rentang umur 26 tahun – 45 tahun menjadi rentang umur yang paling dominan dari hasil profil responden.

Berdasarkan tabel responden di atas yang mencatat mengenai pekerjaan para responden, tercatat bahwa responden dominan bekerja sebagai Wirausaha, hal tersebut dapat dikatakan *valid* karena sebagian besar responden berumur 26 tahun – 45 tahun.

3. Teknik *Sampling*

Menurut Sugiyono (2017) teknik *sampling* adalah teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel. Teknik *sampling* yang digunakan untuk penelitian ini adalah teknik *non-probability sampling*. *Non-probability Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan atau

peluang yang sama di setiap unsur anggota populasi untuk dipilih sebagai sampel.

D. Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data, yaitu :

1. Kuesioner

Metode pengumpulan data yang pertama digunakan penulis adalah kuesioner. Teknik pengumpulan data kuesioner menurut Sugiyono (2017) merupakan teknik yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan lisan atau pertanyaan tertulis kepada responden yang kemudian akan dijawab oleh responden tersebut. Penulis akan membagikan kuesioner kepada para pelanggan yang menggunakan jasa dari PT Gage International, yang kemudian akan diisi, untuk dapat menilai kualitas pelayanan dari perusahaan PT Gage International.

Kuesioner yang disebar akan mencakup mengenai ekspektasi dan persepsi pelanggan terhadap 5 dimensi kualitas pelayanan, meliputi : *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*.

Metode yang digunakan untuk mengukur nilai dalam kuesioner tersebut menggunakan skala Likert sebagai berikut :

TABEL 4
SKALA PENGUKURAN

Tingkat Kepentingan Pelanggan (importance)	Tingkat Persepsi Pelanggan (performance)
5 = Sangat Penting	5 = Sangat Setuju
4 = Penting	4 = Setuju
3 = Cukup Penting	3 = Cukup Setuju
2 = Kurang Penting	2 = Kurang Setuju
1 = Sangat Tidak Penting	1 = Sangat Tidak Setuju

Sumber : Sugiyono (2010)

2. Wawancara

Metode pengumpulan data yang kedua adalah wawancara. Penulis melakukan wawancara dengan Bapak Anggara selaku divisi *Business Development* PT Gage International kota Semarang. Penulis mengajukan pertanyaan yang menyinggung tentang kualitas pelayanan pengiriman barang reguler yang diberikan oleh pihak perusahaan. Wawancara yang dilakukan adalah teknik wawancara tidak terstruktur. Menurut Sugiyono (2017) wawancara tidak terstruktur merupakan wawancara yang dilakukan secara bebas di mana penulis tidak menggunakan pedoman wawancara secara lengkap dan terstruktur untuk pengumpulan datanya.

3. Studi Kepustakaan

Metode yang digunakan selanjutnya adalah Studi Kepustakaan, menurut Syaibani (2016) pengertian studi kepustakaan adalah di mana penulis memperoleh informasi yang berkaitan dengan masalah di dalam penelitian yang sedang atau akan dilakukan. Informasi tersebut dapat ditemukan dari buku, laporan penelitian, catatan, karangan ilmiah serta sumber-sumber tertulis lainnya yang dicetak maupun di internet. Penulis menggunakan metode ini dikarenakan penulis membutuhkan pendapat dari literatur-literatur yang berhubungan serta dari hasil penelitian yang sudah pernah dilakukan sebelumnya.

E. Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2017), pengertian dari definisi operasional variabel adalah suatu dimensi atau nilai dari obyek ataupun kegiatan beragam yang sudah ditentukan oleh penulis untuk digunakan dan pada akhirnya ditarik kesimpulannya.

Definisi variabel – variabel perlu dirumuskan agar menghindari kesalahan saat proses mengumpulkan data. Dalam penelitian ini, definisi variabel menurut Parasuraman, (2007) yang digunakan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. *Reliability*

Reliability atau keandalan merupakan kemampuan seseorang dalam memberikan jasa atau pelayanan yang akurat

2. *Responsiveness*

Responsiveness atau daya tanggap yaitu ketanggapan seseorang saat memberikan bantuan kepada konsumen

3. *Assurance*

Assurance (kepastian) merupakan ilmu pengetahuan serta perilaku karyawan yang tujuannya agar dapat menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan dari pelanggan

4. *Empathy*

Empathy (empati) merupakan sifat peduli atau rasa kemanusiaan yang diberikan oleh karyawan dengan sungguh – sungguh terhadap pelanggan

5. *Tangible*

Variabel terakhir yaitu *tangible* atau sesuatu yang berwujud ataupun berupa fisik, seperti halnya penampilan karyawan, fasilitas kantor serta hal – hal lainnya yang berdaya tarik visual untuk pelanggan.

TABEL 5
MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL

VARIABEL	DIMENSI	INDIKATOR	INSTURMEN PENELITIAN
KUALITAS PELAYANAN	RELIABILITY	Kehandalan pelayanan	Kuesioner
		Ketepatan waktu	Kuesioner
		Konsistensi	Kuesioner
	RESPONSIVENESS	Kesediaan membantu	Kuesioner
		Kesigapan pelayanan	Kuesioner
	ASSURANCE	Jaminan jasa	Kuesioner
		Pengetahuan karyawan	Kuesioner
		Sikap	Kuesioner
	EMPATHY	Perhatian	Kuesioner
	TANGIBLE	Tampilan kantor	Kuesioner
		Perlengkapan	Kuesioner
		Penampilan personil	Kuesioner

Sumber : Parasuraman dan Berry dalam Tjiptono dan Chandra (2007)

F. Analisis Data

1. Teknik Analisis Data

Di dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono dan Setiyawami (2022) teknik analisis data statistik deskriptif adalah statistik yang dipergunakan untuk menganalisa data yang telah terkumpul dengan cara menggambarkannya atau mendeskripsikannya tanpa adanya maksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku secara general atau umum. Teknik analisis data digunakan untuk memecahkan suatu masalah serta menjelaskan suatu tujuan.

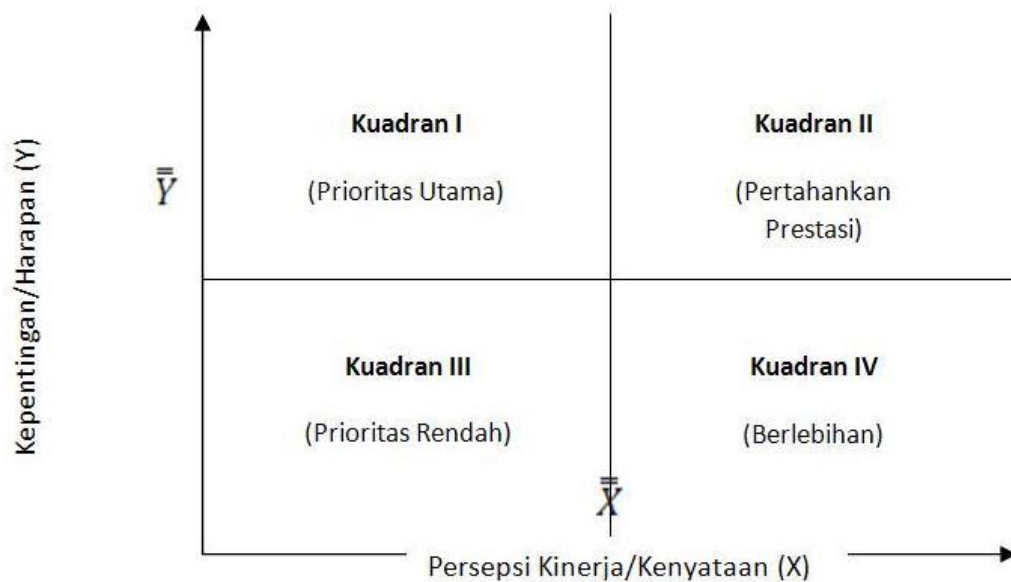
Penulis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* untuk memecahkan masalah dan menjawab semua rumusan masalah di dalam penelitian ini. Menurut Idris (2009) metode *Importance Performance Analysis* adalah alat pengukuran tingkat kepentingan dan kepuasan ataupun kinerja yang dijawab oleh responden, skala yang digunakan adalah Skala Likert dengan 5 tingkatan.

Dengan kata lain *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah sebuah alat yang dapat membantu untuk menganalisa data yang gunanya untuk mengkomparasi sebaik apa pelayanan atau kinerja yang dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan dengan persepsi kepuasan yang ingin didapatkan. Metode *Importance Performance Analysis* dijelaskan dalam diagram kartesius yang

bentuknya dibagi menjadi 4 bagian dan dibatasi dengan dua garis yang berpotongan pada titik X dan Y.

Berikut adalah bentuk diagram kartesius *Importance Performance Analysis* :

GAMBAR 3
DIAGRAM KARTESIUS METODE *IMPORTANCE PERFORMANCE*
ANALYSIS



Gambar 1

Berikut adalah penjelasan dari gambar diagram di atas :

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran ini merupakan zona yang berisikan atribut-atribut yang dilabeli penting oleh pelanggan, namun terkadang pada kenyataannya tidak sesuai dengan ekspektasi pelanggan, dengan itu tingkat kepuasan yang diperoleh pelanggan menjadi rendah. Variabel-variabel ini akan menjadi masukan untuk PT Gage International dan perlu ditingkatkan lagi.

2. Kuadran II (Pertahankan Presetasi)

Kuadran II merupakan atribut-atribut yang dianggap sangat memuaskan bagi pelanggan dan sangat penting bagi pelanggan agar tingkat kepuasan pelanggan yang diperoleh menjadi tinggi. Variabel ini menjadi keunggulan di perusahaan PT Gage International yang patut dipertahankan di kemudian hari.

3. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran ketiga merupakan atribut-atribut prioritas rendah yang menurut pelanggan kurang penting dan menurut pelanggan kinerjanya biasa-biasa saja tidak ada yang istimewa. Variabel-variabel di kuadran ketiga ini peningkatannya perlu dipertimbangkan kembali karena dampak yang diberikan kepada pelanggan tidak terlalu signifikan.

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Di dalam kuadran keempat ini merupakan atribut-atribut prioritas rendah yang menurut pelanggan kurang penting atau

bahkan berlebihan yang sebenarnya apabila tidak dilakukan mungkin tidak akan berdampak apa-apa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Gage International. Variabel ini dapat dikurangi atau tidak dilakukan karena dapat menghemat biaya operasional perusahaan juga.

Dalam penelitian ini, variabel penelitiannya diukur menggunakan alat pengukuran berbentuk kuesioner yang pernyataannya disesuaikan dengan ketentuan tipe skala Likert. Menurut Sugiyono dan Setiyawami (2022) skala Likert dipergunakan untuk mengukur pendapat, sikap, dan persepsi individu ataupun kelompok orang mengenai fenomena sosial. Di dalam penelitian, fenomena sosial tersebut sudah ditentukan secara jelas oleh peneliti, yang mana hal itu akan disebut sebagai variabel penelitian.

2. Alat Analisis Data

Pada penelitian ini penulis melakukan pengolahan data secara manual di Microsoft Excel dan juga secara sistem di aplikasi *Statistical Product and Service Solutions (SPSS)*.

3. Validitas dan Reliabilitas

Di penelitian ini, penulis menjadikan kuesioner salah satu teknik pengumpulan data, dimana beberapa pertanyaan ataupun pernyataan akan diuji terlebih dahulu sebelum disebarkan kepada responden.

a. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2005) mengatakan bahwa validitas adalah sebuah pengujian yang menunjukkan apakah alat ukur yang digunakan tersebut benar-benar mengukur apa yang ingin diukur di dalam sebuah penelitian.

Menurut Ghozali (2018) uji validitas dapat dilaksanakan secara manual, yaitu menggunakan rumus Korelasi dari Pearson. Tujuan dilakukannya pengujian ini adalah untuk menilai valid atau tidak validnya sebuah alat ukur. Alat ukur yang digunakan penulis disini adalah Kuesioner. Kuesioner bisa dikatakan valid atau tidak validnya apabila semua pertanyaan atau pernyataannya dapat diukur. Berikut adalah perhitungan manual uji validitas menggunakan rumus Korelasi dari Pearson :

$$r_{xy} = \frac{n(\Sigma XY) - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{(n(\Sigma X^2) - (\Sigma X)^2)(n(\Sigma Y^2) - (\Sigma Y)^2)}}$$

Keterangan :

n : Banyaknya data

X : Nilai skor dari suatu item instrumen

Y : Total skor dari seluruh item instrumen

Apabila hasil r yang dihitung pada rumus Korelasi Pearson hasilnya $>r$ tabel, maka butir pertanyaan tersebut dapat dinyatakan *valid*, begitu pun sebaliknya, apabila r yang dihitung hasilnya $<r$ tabel maka butir pertanyaan tersebut dapat dinyatakan tidak *valid*.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan *software* IBM SPSS untuk menilai kevalidan dari tiap butir kuesioner.

Berdasarkan hasil kalkulasi SPSS yang menggunakan perhitungan Pearson mendapatkan hasil sebagai berikut :

TABEL 6
HASIL UJI VALIDITAS EKSPEKTASI (SPSS)

Butir Pertanyaan	rTabel	rHitung	Hasil Uji Validitas
1	0,361	0,655	VALID
2	0,361	0,469	VALID
3	0,361	0,546	VALID
4	0,361	0,531	VALID
5	0,361	0,484	VALID
6	0,361	0,477	VALID
7	0,361	0,576	VALID
8	0,361	0,423	VALID
9	0,361	0,365	VALID
10	0,361	0,716	VALID
11	0,361	0,611	VALID
12	0,361	0,545	VALID

Sumber : Olahan data penulis, 2022

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, seluruh butir pertanyaan dapat dinyatakan *valid* sesuai dengan ketentuannya, yaitu : apabila r_{Hitung} hasilnya $>$ daripada r_{Tabel} , maka pertanyaan dalam kuesioner telah dinyatakan *valid*. Berlaku sebaliknya, apabila $r_{Hitung} <$ daripada r_{Tabel} maka pertanyaan tersebut telah dinyatakan tidak *valid*.

TABEL 7

HASIL UJI VALIDITAS PERSEPSI (SPSS)

Butir Pertanyaan	rTabel	rHitung	Hasil Uji Validitas
1	0,361	0,692	VALID
2	0,361	0,578	VALID
3	0,361	0,619	VALID
4	0,361	0,750	VALID
5	0,361	0,721	VALID
6	0,361	0,777	VALID
7	0,361	0,841	VALID
8	0,361	0,630	VALID
9	0,361	0,607	VALID
10	0,361	0,765	VALID
11	0,361	0,723	VALID
12	0,361	0,826	VALID

Sumber : Olahan data penulis, 2022

Selanjutnya adalah hasil uji validitas tabel Persepsi, dapat dikatakan bahwa hasil perhitungan pada tabel ini sama seperti perhitungan pada tabel Ekspektasi, yang menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan dalam kuesioner telah dinyatakan *valid*.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas menurut Silalahi (2012), adalah salah satu alat pengukuran yang fungsinya untuk menilai reliabilitas dan keandalan suatu fenomena yang dipercaya bahwa hasil yang didapat akan lebih konsisten dan stabil. Cara kerja alat ukur tersebut adalah apabila seseorang mengukur suatu fenomena atau masalah yang sama lebih dari satu kali dan hasilnya relatif sama dan konsisten, maka bisa dikatakan bahwa alat ukur tersebut *reliable*. Uji reliabilitas dihitung dengan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu :

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum ab^2}{a_t^2} \right)$$

Keterangan :

α = Koefisien *Alpha Cronbach*

k = Jumlah butir pertanyaan

a_t^2 = Jumlah varian butir

$\sum ab^2$ = Jumlah varian total

Dari rumus perhitungan *Alpha Cronbach*, penulis melakukan perhitungan menggunakan *software IBM SPSS*.

Berikut adalah hasil perhitungan uji reliabilitas :

TABEL 8
HASIL UJI RELIABILITAS SPSS

<i>Cronbach Alpha</i>	Ekspektasi	Persepsi	Hasil Uji Reliabilitas
0,60	0,780	0,895	Reliabel

Sumber : Olahan penulis, 2022

Setelah dilakukan perhitungan menggunakan aplikasi IBM SPSS, dapat dikatakan bahwa kedua butir fenomena tersebut dapat dinyatakan reliabel dikarenakan hasil dari perhitungannya adalah $>0,60$.

G. Jadwal Penelitian

Kegiatan	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt
Awal Persiapan Penelitian								
Penyusunan Usulan Penelitian								
Seminar Usulan Penelitian								
Survey Lapangan								
Penyusunan Proyek Akhir								
Sidang Proyek Akhir								

Sumber : Olahan penulis, 2022