

BAB III

METODLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Menurut Purwanto (2010) adalah metode sistematis yang berfungsi untuk menyelidiki masalah tertentu, dengan tujuan untuk menemukan jawaban atas masalah yang diteliti. Penelitian juga adalah cara yang dilakukan secara ilmiah untuk menemukan kta dan memecahkan masalah.

Adapun jenis penelitian yang dipakai oleh penulis yaitu metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017) Penelitian kuantitatif berarti “Metode penelitian filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti kelompok atau sampel tertentu, pengumpulan datanya menggunakan peralatan penelitian, dan analisis datanya menggunakan kuantitatif atau variabel, ditunjukkan untuk menguji hipotesis yang telah diterapkan”.

Alasan peneliti menggunakan metode kuantitatif adalah untuk mengetahui kepuasan pelanggan dengan mengukur dalam SERVQUAL. Maka peneliti mengharapkan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif akan diperoleh hubungan signifikan antar variabel yang diteliti.

B. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah karakter khusus dengan nilai, ukuran, atau titik yang berbeda, atau konsep dengan banyak nilai (Wirahtha, 2006). Objek penelitian yang diambil penulis adalah pelanggan pengguna jasa kontraktor di PT.Wanindo Prima.

C. Populasi dan Sampling

1. Populasi

Populasi menurut Sugiono (2017) yaitu, suatu kelompok objek atau subjek dengan kualitas dan karakteristik khusus yang ditentukan oleh peneliti, yang akan dipelajari nanti, dan selanjutnya dapat ditarik kesimpulan. Populasi yang penulis ambil pada penelitian ini untuk memperoleh data yang dibutuhkan yaitu 12 pelanggan jasa kontraktor PT.Wanindo Prima tepatnya *organizer/* penyelenggara pameran secara acak. Oleh karena itu penelitian ini tidak memerlukan uji kecukupan data karena data yang digunakan merupakan data untuk satu populasi.

2. Sampel

Sugiyono (2017) menjelaskan sampel adalah variable dari karakteristik dan jumlah yang telah dimiliki oleh populasi tersebut. Jika populasi tidak kecil, dan tidak memungkinkan peneliti untuk mempelajari keseluruhan dari populasi. Maka dari itu sample yang akan diteliti oleh peneliti adalah 12 pelanggan *organizer* di PT.Wanindo Prima. Teknik Sampling

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengambilan sample yaitu, probability Sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Probability sampling terdiri dari *simple random sampling, propionate stratified random sampling, disproportionate stratified random, sampling area (cluster) sampling*. Pada penelitian ini peneliti menggunakan simple random sampling, kemudian menurut Sugiyono (2017) *Simple Random Sampling* adalah pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Pada penelitian ini peneliti menetapkan jumlah sampel yang diambil yaitu tiga puluh responden.

D. Metode Pengumpulan Data

1. Teknik pengumpulan data

a. Survey

Survey yaitu penelitian yang mengumpulkan informasi dari suatu sampel dengan menanyakan melalui angket atau interview agar nantinya dapat menggambarkan berbagai aspek dari populasi . (Fraenkel, 1990) Peneliti akan menyebarkan kuesioner kepada responden pelanggan PT.Wanindo Prima sejumlah 12 responden yang semuanya merupakan pelanggan organizer.

b. Wawancara

Menurut Nazir (2014) wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, variabel bertatap muka antara penanya atau pewawancara dengan yang ditanya atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik tidak terstruktur kepada pihak PT.Wanindo Prima, sebagai pedoman data awal penulis.

2. Alat Pengumpulan Data

a. Kuesioner

Kuesioner didefinisikan suatu alat untuk mengumpulkan informasi yang berupa sejumlah pertanyaan tertulis dan dijawab secara tertulis (Zuriah, 2009).Peneliti akan memberikan daftar pernyataan mengenai kepuasan pelanggan responden sebagai pelanggan di PT.Wanindo Prima.

b. Pedoman Wawancara

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pedoman wawancara kepada pihak PT.Wanindo Prima. Wawancara ini bertujuan agar penulis bisa mendapatkan informasi mengenai kualitas pelayanan di PT.Wanindo Prima. Pada pedoman wawancara ini penulis menggunakan wawancara tidak terstruktur. Penulis ingin

mengumpulkan data dan informasi pada awal penelitian, sebelum penyebaran kuesioner.

E. Definisi Operasional Variabel

Operasional Variabel merupakan penjelasan dari setiap variable yang digunakan dalam penelitian pada variable indikator yang membentuknya. Adapun variable yang digunakan oleh penulis dan telah di modifikasi dari penelitian sebelumnya yaitu, Peningkatan kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Kontraktor Pameran Dengan Metode B2B servqual dan quality Function Deployment oleh Dian (2009). Berikut tabel oprasional variabel dari atribut pelayanan.

TABEL 2

ATRIBUT PELAYANAN

ATRIBUT PELAYANAN						
Variabel	Sub Variabel	Dimensi	Indikator	NO	Quisioner	
Kepuasan Pelanggan Dalam Penggunaan Jasa Kontraktor di PT.Wanindo Prima	Responsiveness	Komunikasi	Penyampaian informasi	Q1	PT.Wanindo Prima pameran memberikan informasi secara jelas tentang layanan yang diberikan	
			Pelayanan Komunikatif	Q2	Kontraktor Pameran komunikatif Tentang disain yang diberikan	
			Kemudahan komunikasi	Q3	Pihak kontraktor cepat dan tanggap dalam menangani masalah	
			Cepat tanggap	Q4	Personil PT.Wanindo Prima dapat menjawab pertanyaan anda dengan jelas	
		Pengetahuan tentang pelanggan	Informasi Bisnis pelanggan	Q5	PT.Wanindo Prima mempunyai informasi mengenai bisnis anda dan pameran yang diikuti	
	Accesibility	Kemudahan akses pelayanan	Kemudahan berkomunikasi	Kemudahan komunikasi	Q6	Personil PT.Wanindo Prima dapat dihubungi dengan mudah
			Lokasi workshop mudah diakses	Q7	Lokasi workshop dan kantor utama PT.Wanindo Prima pameran bisa diakses dengan mudah	
			Pelayanan ke luar kota	Q8	PT.Wanindo Prima bisa melayani anda di luar kota	

			Pelayanan ke luar negri	Q9	PT.Wanindo Prima bisa melayani anda di luar negri
	Reliability	Cepat dan Tanggap	Ketepatan waktu dalam disain	Q10	PT.Wanindo Prima tepat waktu dalam menyerahkan usulan gambar
			Ketepatan waktu dalam janji temu	Q11	Personil PT.Wanindo Prima melakukan meeting sesuai dengan janji yang disepakati
			Kesesuaian pembangunan dengan disain	Q12	Pembangunan Stand yang sesuai dengan gambar yang disepakati
			Ketepatan waktu pada instalasi booth	Q13	PT.Wanindo Prima menyelesaikan pekerjaan tepat waktu
			Ragam pilihan booth	Q14	PT.Wanindo Prima mempunyai pilihan stand beragam untuk kebutuhan anda

Kepuasan Pelanggan Dalam Penggunaan Jasa Kontraktor di PT.Wanindo Prima	Tangible	Kebersihan dan Kerapian	Penampilan karyawan	Q15	Personil PT. Wanindo Prima menggunakan pakaian yang rapih
			kerapian membangun booth	Q16	PT.Wanindo Prima membangun booth dengan rapi
		Kreativitas	Disain booth yang mendeskripsikan perusahaan pelanggan	Q17	Desain yang ditawarkan PT.Wanindo Prima dapat mengkomunikasikan brand/ citra/ image perusahaan
				Q18	PT.Wanindo Prima memberikan disain yang inovatif dan kreatif
				Q19	PT.Wanindo Prima Memberikan pelayanan sesuai dengan yang dibayarkan
	Empathy	Memahami dan mengerti pelanggan	pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan	Q20	PT.Wanindo Prima Menyesuaikan jadwal dengan pelanggan pada saat meeting
			Menetahui jadwal pelanggan	Q21	Personil PT.Wanindo Prima dapat memahami kebutuhan pelanggan
			Personil memahami kebutuhan pelanggan	Q22	Personil PT.Wanindo Prima bersikap ramah dan friendly
			Personil bersikap ramah	Q23	Personil PT.Wanindo Prima bersikap sopan dan menghargai privasi prusahaan anda

Sumber : Hasil Olah Data Penulis, 2022

F. Analisis Data

Data yang akan dianalisis oleh peneliti berkaitan dengan skala pengukuran SERVQUAL. Menurut Sugiyono (2017) Kegiatan dalam analisis data adalah;

mengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk hipotesis yang telah diajukan.

1. Statistik Deskriptif

Seperti yang didefinisikan oleh Hasan (2001), menjelaskan jika statistik deskriptif merupakan cara pengumpulan dan penyajian data sehingga mudah untuk di pahami, yang dipelajari dari bagian statistika. Data yang disajikan lebih ditekankan dalam bentuk grafik, tabel, maupun ukuran-ukuran statistik seperti angka indeks, presentase, korelasi, rata-rata, dan variasi. Dalam penelitian ini, peneliti memilih analisis data deskriptif karena data hasil survey yang disajikan berbentuk distribusi frekuensi sehingga tingkat kepuasan pelanggan dapat tergambar.

2. Uji Validitas

Uji Validitas merupakan ketepatan suatu instrumen atau tingkat kevalidan yang ditunjukkan dalam suatu ukuran. Dengan arti apa yang diinginkan dapat diukur dengan instrumen tersebut (Sugiyono, 2008) .Penulis menggunakan alat bantu SPSS dalam uji validitas. Berikut merupakan hasil uji validitas yang penulis peroleh dari penyebaran kuesioner kepada 12 Organizer di PT.Wanindo Prima.

TABEL 3

HASIL UJI VALIDITAS EKSPETASI

No Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Q1	0,927	0,576	Valid
Q2	0,811	0,576	Valid
Q3	0,835	0,576	Valid
Q4	0,828	0,576	Valid
Q5	0,643	0,576	Valid
Q6	0,742	0,576	Valid
Q7	0,804	0,576	Valid
Q8	0,927	0,576	Valid
Q9	0,842	0,576	Valid
Q10	0,708	0,576	Valid
Q11	0,859	0,576	Valid
Q12	0,799	0,576	Valid
Q13	0,918	0,576	Valid
Q14	0,927	0,576	Valid
Q15	0,828	0,576	Valid
Q16	0,828	0,576	Valid
Q17	0,927	0,576	Valid
Q18	0,785	0,576	Valid
Q19	0,927	0,576	Valid
Q20	0,886	0,576	Valid
Q21	0,828	0,576	Valid
Q22	0,853	0,576	Valid
Q23	0,649	0,576	Valid

Sumber : Hasil Olah Data Penulis, 2022

TABEL 4**HASIL UJI VALIDITAS PRESEPSI**

No Item	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Q1	0,612	0,576	Valid
Q2	0,799	0,576	Valid
Q3	0,962	0,576	Valid
Q4	0,654	0,576	Valid
Q5	0,597	0,576	Valid
Q6	0,604	0,576	Valid
Q7	0,752	0,576	Valid
Q8	0,633	0,576	Valid
Q9	0,664	0,576	Valid
Q10	0,599	0,576	Valid
Q11	0,788	0,576	Valid
Q12	0,647	0,576	Valid
Q13	0,631	0,576	Valid
Q14	0,724	0,576	Valid
Q15	0,637	0,576	Valid
Q16	0,640	0,576	Valid
Q17	0,689	0,576	Valid
Q18	0,669	0,576	Valid
Q18	0,612	0,576	Valid
Q20	0,690	0,576	Valid
Q21	0,701	0,576	Valid
Q22	0,751	0,576	Valid
Q23	0,719	0,576	Valid

Sumber : Hasil Olah Data Penulis, 2022

Validitas data penelitian ditentukan oleh proses pengukuran yang akurat, sehingga Penilaian validitas merupakan akurasi dengan nilai taraf $r\text{-table}$ ($12-2=10; 0.05$) = 0.576. Dapat dilihat dari table 3 yaitu ekspektasi dan table 4 prespektif dengan nilai tarif $r\text{-table}$ yang lebih besar dari pada $r\text{-hitung}$, maka dapat dinyatakan seluruh pernyataan sudah valid.

3. Uji Reliabilitas

Menunjuk pada suatu pengertian menurut Sitinjak (2006) bahwa reliabilitas merupakan instrumen yang digunakan dalam penelitian guna mendapatkan informasi dipakai dapat dipercaya sebagai alat untuk mengumpulkan data dan

dan dapat mengungkapkan informasi yang sebenarnya dilapangan. Menurut Sujarweni (2014) jika nilai Alpha > 0,60 maka reliabel. Penulis menggunakan metode Alpha Cronbach untuk melakukan uji reliabilitas. Berikut hasil Uji Reliabilitas dengan menggunakan SPSS :

TABEL 5
HASIL UJI REABILITAS

Variabel	Cronbach's Alpha	Alpha Cronbach	Kriteria
Ekspetasi	0.765	>0.60	<i>Reliabel</i>
Presepsi	0.758		<i>Reliabel</i>

Sumber : Hasil Olah Data Penulis, 2022

Hasil Uji Reabilitas yang penulis lakukan menunjukan nilai *Alpha Cronbach* >0.60. yang dimana menurut Sujarweni (2014) jika nilai Alpha > 0,60 maka reliabel. Dengan nilai reliabilitas variabel diperoleh nilai masing-masing sebesar 0,765 dan 0,758. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan yang mewakili variabelnya masing-masing sudah memenuhi syarat atau sudah layak digunakan dalam penelitian selanjutnya.

4. *Importance- Performance Analysis* (IPA)

Menurut Tjiptono (2011) teknik ini dikemukakan pertama kali oleh Martilla dan James pada tahun 1977 dalam artikel mereka “*Importance- Performance Analysis*” yang dipublikasikan di *Journal of Marketing*. Pada teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja perusahaan, kemudian nilai rata- rata tingkat kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis pada *Importance- Performance Matrix*, yang mana sumbu x mewakili persepsi sedangkan sumbu y mewakili harapan. Maka nanti akan didapat hasil berupa empat kuadran sesuai gambar berikut:

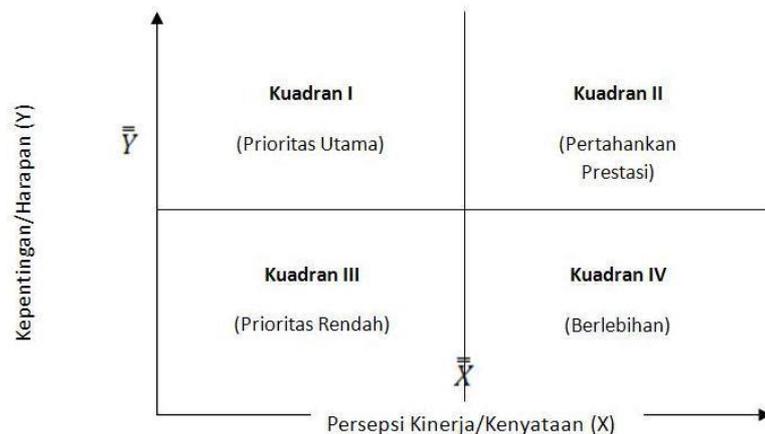
Adapun keterangan dari gambar tersebut adalah sebagai berikut:

a. Prioritas Utama (*Concentrate Here*)

Pada kuadran ini terdapat faktor- faktor yang dianggap penting dan atau diharapkan konsumen akan tetapi kinerja perusahaan dinilai belum memuaskan sehingga pihak perusahaan perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya guna meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini.

GAMBAR 3

KUADRAN ANALISIS IPA



Sumber : Tjiptono, 2011

b. Pertahankan Prestasi (*Keep Up The Good Work*)

Perusahaan wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut.

c. Prioritas Rendah (*Low Priority*)

Pada kuadran ini terdapat faktor- faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga perusahaan

tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut.

d. Berlebihan (*Possibly Overkill*)

Pada kuadran ini terdapat faktor- faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga perusahaan lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.

5. Skala Likert

Dalam penelitian penulis menyajikan data analisis menggunakan skala likert . Peneliti melakukan pengukuran dengan menggunakan kuesioner yang disebar kepada 12 pelanggan *organizer* PT.Wanindo Prima . Dalam pengukurannya, skala likert menggunakan rentang nilai 1-5, sehingga perhitungannya adalah sebagai berikut dengan menggunakan skala rentang :

$$R = \frac{\text{Bobot Terbesar} - \text{Bobot Terkecil}}{\text{Kelas Interval}}$$

$$R = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Sumber : Sugiyono (2017)

