

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. Pendekatan Penelitian**

Jenis penulisan ini dilakukan dengan metode Kuantitatif. Penulisan Kuantitatif adalah salah satu metode penulisan yang sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas dari awal hingga pembuatan penulisannya. Metode Penulisan Kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penulisan yang beralaskan pada filsafat *positivisme*, dan dipergunakan untuk tujuan meneliti pada populasi atau sampel tertentu. (Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan RnD, 2013).

Pengertian Penulisan Kuantitatif adalah sebuah proses menemukan ilmu atau pengetahuan dengan menggunakan data dalam bentuk angka sebagai alat ukur menentukan keterangan dari apa yang ingin diketahui (D, 2013).

### **B. Objek Penelitian**

Dalam melakukan sebuah penulisan yang perlu diperhatikan adalah objek penulisan yang akan dibahas dan subjek dari permasalahan yang diteliti. Teori yang dikemukakan oleh Supriati (2012:38) adalah sebagai berikut : “ Objek penulisan adalah variabel yang diteliti oleh penulis ditempat penulisan dilakukan “. Dan yang menjadi objek penulisan ini

adalah Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang PT Pos Indonesia (Persero) KSPP Bandung.

### **1) Informasi Umum PT Pos Indonesia (Persero) KSPP Bandung**

Kantor pos Sentral Pengolahan Pos Bandung (40400) atau yang kemudian disebut sebagai MPC Bandung, berlokasi di Jl. Soekarno Hatta No.558, Sekejati, Buah Batu, Bandung – Jawa Barat. Landasan formal didirikannya Sentral Pengolahan Pos Bandung 40400 adalah berdasarkan Surat Keputusan Direksi Perum Pos dan Giro tanggal 21 Januari 1988 Nomor : 11/Pran/Dirut/1988 dan mulai beroperasi pada tanggal 15 Nopember 1988, yang diresmikan oleh Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi tanggal 30 Nopember 1988.

Namun dalam menyikapi pesatnya perkembangan dan perubahan lingkungan bisnis dan tingginya tingkat persaingan dalam bisnis jasa pengiriman, sehingga menuntut PT. Pos Indonesia harus bersikap professional dalam jasa pelayanan dan berorientasi pada pelanggan serta dukungan operasi yang efektif dan efisien yang mampu menjaga pertumbuhan perusahaan pada masa sekarang dan masa yang akan datang, maka status SPP (Sentral Pengolahan Pos) Bandung 40400 berubah menjadi MPC (Mail Processing Centre) Bandung 40400, berdasarkan Surat Keputusan Direksi tanggal 14 Januari 2005 No : KD 06/Dirut/0105, tentang Tata Kerja dan Organisasi Mail Processing Centre Bandung 40400, dan secara efektif beroperasi mulai tanggal 1 April 2005.

## 2) Profil Perusahaan PT Pos Indonesia

Logo Perusahaan :

### GAMBAR 2

#### LOGO PERUSAHAAN PT Pos Indonesia



Alamat : Jl. Soekarno Hatta No.558, Sekejati, Buah Batu,

Bandung – Jawa Barat

No Telepon : (022) 7564110

Website : [www.posindonesia.co.id](http://www.posindonesia.co.id)

## C. Populasi dan Sampling

### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditentukan untuk dipelajari terlebih dahulu baru setelah itu ditarik kesimpulan (Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan RnD, 2013). Populasi pada penulisan ini yaitu pelanggan yang pernah menggunakan jasa PT Pos Indonesia (Persero) KSPB Bandung periode bulan Desember 2020 – Februari 2021.

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2015). Apabila populasinya besar dan Penulis tidak memungkinkan untuk mempelajari semua populasi yang ada seperti keterbatasan dana, waktu, dan tenaga Penulis, maka Penulis dapat memilih sampel dari populasi tersebut. Untuk sampel yang diambil harus benar-benar mewakili (*representative*), karena sampel tersebut akan dipelajari dan diberikan kesimpulan akan diberlakukan untuk populasi. Maka dari itu sampel dalam penulisan ini Penulis menggunakan Teknik *purposive sampling*. *Purposive Sampling* merupakan Teknik penentuan sample dengan pertimbangan tertentu, sehingga orang atau subjek yang dipilih harus mempunyai ciri-ciri tertentu yang dimiliki sampel tersebut. Selanjutnya responden yang dipilih merupakan pengguna jasa PT Pos Indonesia (Persero) KSPP Bandung. Untuk menentukan sampel yang nantinya akan diambil, maka Penulis menggunakan rumus slovin dengan perhitungan jumlah sampel :

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

**Keterangan :**

**n : Jumlah Sampel**

**N : Jumlah Populasi**

**e : Batas toleransi kesalahan (dalam penulisan ini toleransi yang diambil adalah 10%)**

$$n : N/1+Ne^2$$

$$n : 300/1+(300 \times 0.01^2)$$

$$n : 300/1+(300 \times 0.01)$$

$$n : 75$$

Dari perhitungan di atas dengan menggunakan rumus slovin mendapatkan hasil  $n : 75$ , sehingga sampel pada penulisan ini memiliki jumlah 75 responden.

#### **D. Metode Pengumpulan Data**

Dalam penulisan ini perlu dilakukan Teknik dan cara dalam pengumpulan data agar bisa mendapatkan data yang akurat dan dapat dipertanggung jawabkan. Dengan demikian data yang diperoleh dalam proses pengumpulan data ini bisa menjadi sumber acuan yang kuat. Berikut adalah Teknik pengumpulan data dalam penulisan ini :

##### **1. Penyebaran Kuesioner**

Jenis metode pertama yang digunakan penulis untuk pengumpulan data adalah dengan kuesioner. Kuesioner adalah sebuah teknik pengumpulan data dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan kepada responden, setelah itu akan dijawab oleh responden. (Sugiyono, 2017). Untuk menilai kualitas pelayanan perusahaan PT Pos Indonesia (Persero) KSPP Bandung, penulis membagikan kuesioner yang nantinya akan diisi oleh para pengguna jasa pengiriman barang PT Pos Indonesia (Persero) KSPP Bandung. Kuesioner yang dibagikan akan berkenaan dengan harapan dan persepsi pelanggan terhadap 5 dimensi pelayanan yaitu; *tangibility*,

*empathy, reliability, responsiveness, assurance*. Metode pengukuran nilai dalam kuesioner menggunakan skala pengukuran ordinal sebagai berikut:

**TABEL 2**

**SKALA PENGUKURAN**

<b>Tingkat Ekspektasi Pelanggan (Importance)</b>	<b>Tingkat Persepsi Pelanggan (Performance)</b>
5 = Sangat Penting	5 = Sangat Setuju
4 = Penting	4 = Setuju
3 = Cukup Penting	3 = Cukup Setuju
2 = Tidak Penting	2 = Tidak Setuju
1 = Sangat Tidak Penting	1 = Sangat Tidak Setuju

Sumber : (Sugiyono, 2017)

## 2. Studi Kepustakaan

Metode selanjutnya yang dipergunakan oleh penulis yaitu dengan menggunakan studi Pustaka yang merupakan sebuah teknik *collecting data* dengan buku, catatan, *report*, maupun literatur penulisan yang bersangkutan ataupun berhubungan dengan masalah yang ingin dipecahkan oleh penulis. (Nazir, 2013) Penulis menggunakan teknik ini karena membutuhkan masukan dari literature terkait maupun hasil dari penulisan yang sudah dilakukan terlebih dahulu. Sumber dari studi kepustakaan tersebut diambil dari jurnal, literatur, buku, maupun hasil penulisan.

## E. Definisi Operasional Variabel

Matriks operasional variabel adalah penulisan yang dapat bermanfaat untuk mengartikan setiap arti dari elemen penulisan. Matriks operasional variabel dapat berperan untuk acuan sebagai penulis dalam menghitung suatu variabel. Saat mengukur variabel penulisan, Penulis melakukan penjabaran dengan konsep yang diperuntukkan menjadi variabel, sub-variabel, dimensi, indikator, dan ukuran. Setiap indikator dibuat oleh Penulis menjadikannya sebagai pertanyaan penuntun alat penulisan, yaitu dengan kuesioner. Selanjutnya adalah matriks operasional variabel yang menjadi panduan untuk instrument penulisan ini.

**TABEL 3**

**MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL**

KONSEP	SUB VARIABEL	DIMENSI	INDIKATOR	KODE ITEM
Kualitas Pelayanan berdasarkan <i>Service Marketing Stragegy</i> . Valarie A Zeithaml, Mary Jo Bitner, Dwayne D Gremler (2010)	1. Ekspetasi konsumen terhadap kualitas pelayanan pengiriman barang di PT Pos KSPPBandung	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	Lokasi loket berada di tempat yang strategis dan memiliki tempat parkir	Q1
			Perangkat dalam reservasi online maupun offline untuk konsumen menggunakan peralatan modern sehingga memberrikan kemudahan proses reservasi	Q2
			Fasilitas yang digunakan memiliki dalam keadaan baik dan layak digunakan	Q3
			Penampilan staff yang rapi & professional	Q4
			Kebersihan serta kenyamanan di tempat reservasi selalu diperhatikan	Q5

			Loket menerapkan protokol kesehatan baik untuk konsumen (hand sanitizer, sosial distancing, termo gun, tempat cuci tangan) maupun untuk barang (penyemprotan disinfectan)	Q6	
			Armada pengangkut barang layak digunakan	Q7	
		<i>Empathy</i> (Empati)	Staff loket menyapa konsumen dengan ramah	Q8	
			Staf aktif dan tanggap dalam melayani konsumen	Q9	
			Staf perusahaan melayani dengan ramah dan sopan	Q10	
			Penanganan yang baik mengenai kesigapan staff dalam mengatasi keluhan konsumen	Q11	
			Staff loket mengutamakan kepentingan konsumen	Q12	
			Loket buka sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan oleh perusahaan	Q13	
		<i>Reliability</i> (Keandalan)	Staff loket mampu memberikan informasi yang akurat kepada konsumen mengenai estimasi paket berangkat dan tiba, harga, dan detail lokasi pengiriman paket	Q14	
			Staf mampu menyelesaikan setiap kendala yang dihadapi ketika dalam proses reservasi pengiriman paket	Q15	
			staff loket melayani proses pengiriman paket dengan cepat dan tepat	Q16	
			Staff melakukan konfirmasi ulang pada reservasi konsumen	Q17	
		<i>Responsivness</i> (Daya Tanggap)	Kemampuan staff reservasi dalam menginformasikan tarif pengiriman paket secara detail	Q18	
	Staf memastikan kepada konsumen bahwa barang akan selalu dijaga dalam proses pengiriman		Q19		
		2. Persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan pengiriman barang di PT Pos Indonesia (Persero) KSPP Bandung			



			Staff loket mampu berkomunikasi dengan baik kepada konsumen	Q20
			Staff loket tanggap dalam membuat reservasi pengiriman barang	Q21
			Staff bersedia merespon permintaan konsumen	Q22
		Assurance (Jaminan)	Perusahaan menjamin akan bertanggungjawab kepada konsumen apabila terjadi ketidaksesuaian barang	Q23
			Perusahaan memberikan ruang kepada konsumen untuk komplain	Q24
			Perusahaan menyediakan jaminan asuransi jika barang yang datang dalam kondisi rusak	Q25

Sumber : Parasuraman et al (2001)

## F. Analisis Data

Teknik analisis dimanfaatkan untuk mengutarakan berbagai masalah serta tujuan . Oleh karena itu, penulis menggunakan teknik analisis deskriptif pada penulisan ini. Menurut (Nazir, 2013), teknik analisis deskriptif merupakan upaya yang dilakukan oleh penulis untuk meneliti objek, maupun fenomena atau masalah yang sedang terjadi dan memiliki tujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan secara tepat dan akurat.

Penulisan ini menggunakan metode analisis *Importance Performance Analysis*. Menurut (Lupiyoadi, 2015), metode ini adalah untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa. Istilah harapan pelanggan (*customer expectation*) dalam metode ini diganti dengan *importance* atau

tingkat kepentingan pelanggan. *Importance Perfomance Analysis* berasal dari konsep SERVQUAL.

Analisis *Importance Perfomance Matrix* digambarkan dalam bentuk diagram kartesius yang merupakan sebuah bagan yang terbagi menjadi 4 (empat) bagian yang dibatasi oleh 2 (dua) buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X.Y). (Nasution, 2004). Rumus yang digunakan untuk menghitung rata-rata ekspektasi dan persepsi pelanggan yaitu sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan :

X : Skor rata-rata tingkat kinerja /persepsi

Y : Skor rata-rata tingkat kepentingan/ekspektasi

n : Jumlah responden

Ukuran dari hasil skor rata-rata ekspektasi dan persepsi pelanggan tersebut dikelompokkan dengan rumus hitung sebagai berikut :

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

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

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, diperoleh skala rentang pengukuran sebagai berikut :

#### **TABEL 4**

### SKALA RENTANG

Indikator Penilaian	Keterangan
Sangat Penting - Sangat Setuju	4,21 - 5
Penting – Setuju	3,41 - 4,2
Cukup Penting - Cukup Setuju	2,61 - 3,4
Tidak Penting - Tidak Setuju	1,81 - 2,6
Sangat Tidak Penting - Sangat Tidak Setuju	1 - 1,8

Sumber : (Sugiyono, 2017)

Berikut adalah diagram kartesius yang digunakan pada *Importance Perfomance*

*Analysis* :

### GAMBAR 3

#### IMPORTANCE PERFOMANCE MATRIX



Penjelasan mengenai pembagian pada matriks di atas menurut (Rangkuti F, 2006), yaitu sebagai berikut :

#### 1. Kuadran I

Pada area ini terdapat bagian atau factor yang dianggap pelanggan sangat penting, namun pada dasarnya berbeda dengan kenyataan karena bagian atau factor tersebut belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pelanggan.

## 2. Kuadran II

Pada area yang terdapat factor yang dianggap penting yang dianggap penting dan dianggap telah memenuhi harapan atau ekspektasi pelanggan. Variabel pada kuadran ini harus selalu dipertahankan karena merupakan suatu keunggulan perusahaan di mata pelanggan pengguna jasa dan layanan.

## 3. Kuadran III

Pada area ini faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya juga tidak terlalu istimewa.

## 4. Kuadran IV

Area yang memuat faktor-faktor yang kurang penting oleh pelanggan dan dirasa terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk ke dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat meminimalisir biaya yang harus dikeluarkan.

## **G. Validitas dan Reliabilitas**

Dalam penulisan ini alat ukur yang digunakan adalah kuesioner. Maka dari itu, penulis akan menguji alat ukur tersebut agar benar-benar dapat mengukur

variabel yang ada (*valid*) serta dapat memberikan hasil pengukuran yang konsisten dan dapat dipercaya (*reliable*).

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur sah atau *valid* tidaknya suatu alat ukur, dalam hal ini adalah kuesioner. Menurut (Silalahi, 2012) suatu kuesioner dapat dikatakan *valid* jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu mengukur apa yang akan diukur. Uji Validitas dapat dilakukan secara manual dengan menggunakan rumus korelasi dari Pearson, yaitu :

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

Keterangan :

n : Banyak Data

X : Nilai skor dari suatu item instrument

Y : Total skor dari seluruh item instrument

Jika r yang dihitung >r tabel, maka butir pertanyaan pada kuesioner tersebut dapat dikatakan valid. Sebaliknya apabila r yang dihitung <r tabel, maka akan dinyatakan tidak valid.

Pada penulisan ini, uji validitas dilakukan menggunakan sistem SPSS *Statistics 26* yang menilai 25 pertanyaan pada setiap variabelnya. Data yang digunakan berasal dari 30 responden dengan nilai signifikan 5%, sehingga didapatkan r tabel sebesar 0,361. Kuesioner dikatakan valid apabila r yang dihitung lebih besar dari 0,361. Berikut hasil olahannya :

**TABEL 5**  
**HASIL UJI VALIDITAS (EKSPEKTASI)**

No Butir Kuesioner (Ekspektasi)	Rtabel	rhitung	Keterangan
1	0,361	0,439	VALID
2	0,361	0,493	VALID
3	0,361	0,585	VALID
4	0,361	0,483	VALID
5	0,361	0,373	VALID
6	0,361	0,523	VALID
7	0,361	0,429	VALID
8	0,361	0,392	VALID
9	0,361	0,365	VALID
10	0,361	0,494	VALID
11	0,361	0,544	VALID
12	0,361	0,394	VALID
13	0,361	0,396	VALID
14	0,361	0,410	VALID
15	0,361	0,435	VALID
16	0,361	0,429	VALID
17	0,361	0,368	VALID
18	0,361	0,645	VALID
19	0,361	0,458	VALID
20	0,361	0,504	VALID
21	0,361	0,431	VALID
22	0,361	0,376	VALID
23	0,361	0,442	VALID
24	0,361	0,544	VALID
25	0,361	0,421	VALID

*Sumber : Data Olahan Penulis, 2021*

**TABEL 6**  
**HASIL UJI VALIDITAS (PERSEPSI)**

No Butir Kuesioner (Persepsi)	Rtabel	rhitung	Keterangan
1	0,361	0,620	VALID
2	0,361	0,620	VALID
3	0,361	0,621	VALID
4	0,361	0,516	VALID
5	0,361	0,552	VALID
6	0,361	0,714	VALID
7	0,361	0,540	VALID
8	0,361	0,438	VALID
9	0,361	0,418	VALID
10	0,361	0,511	VALID
11	0,361	0,632	VALID
12	0,361	0,627	VALID
13	0,361	0,674	VALID
14	0,361	0,564	VALID
15	0,361	0,403	VALID
16	0,361	0,627	VALID
17	0,361	0,615	VALID
18	0,361	0,388	VALID
19	0,361	0,429	VALID
20	0,361	0,979	VALID
21	0,361	0,404	VALID
22	0,361	0,483	VALID
23	0,361	0,941	VALID
24	0,361	0,421	VALID
25	0,361	0,452	VALID

*Sumber : Data Olahan Penulis, 2021*

## 2. Uji Reliabilitas

Menurut (Silalahi, 2012) yang menyebutkan bahwa dalam suatu penulisan alat ukur yang digunakan dapat dikatakan memiliki reliabilitas dan dapat dipercaya apabila hasil pengukuran menggunakan alat ukur tersebut stabil

dan konsisten. Apabila alat ukur tersebut digunakan lebih dari satu kali untuk mengukur masalah yang sama, dan hasil pengukurannya konsisten relatif sama, maka alat ukur tersebut dapat dikatakan *reliable*. Uji Reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu:

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

Keterangan :

$\alpha$  = Koefisien *Alpha Cronbac*

$k$  = Jumlah butir pertanyaan

$a_t^2$  = Jumlah varian butir

$\Sigma ab^2$  = Jumlah varian total

Menurut (Silalahi, 2012) yang menyebutkan apabila nilai *Alpha Cronbach* > 60 maka kuesioner dinyatakan reliabel. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan sistem *SPSS Statistic 26* dengan hasil sebagai berikut:

**TABEL 7**

**HASIL UJI RELIABILITAS**

Cronbach's Alpha	Tingkat Kepentingan (Ekspektasi)	Tingkat Kinerja (Persepsi)	Keterangan
0,60	0,963	0,942	Reliabel

*Sumber : Data Olahan Penulis, 2021*



## H. Jadwal Penelitian

**TABEL 8**  
**JADWAL PENELITIAN**

NO	Bulan	APR 21			MAY 21				JUN 21				JUL 21				AUG 21				SEP 21			OCT 21		
		2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	2	3	4	2	3	4
1.	Pra-Survei Lokasi Penulisan																									
2.	Penyusunan Proposal Penulisan																									
3.	Seminar Proposal Penulisan																									
4.	Revisi Proposal																									
5.	Observasi Lapangan																									
6.	Penyebaran kuesioner di Lokasi Penulisan																									
7.	Pengolahan Data																									
8.	Persiapan sidang proyek akhir																									
9.	Sidang proyek Akhir																									
10.	Revisi Laporan Akhir																									
11.	Laporan Rampung																									

Sumber : Data Olahan Penulis, 2021