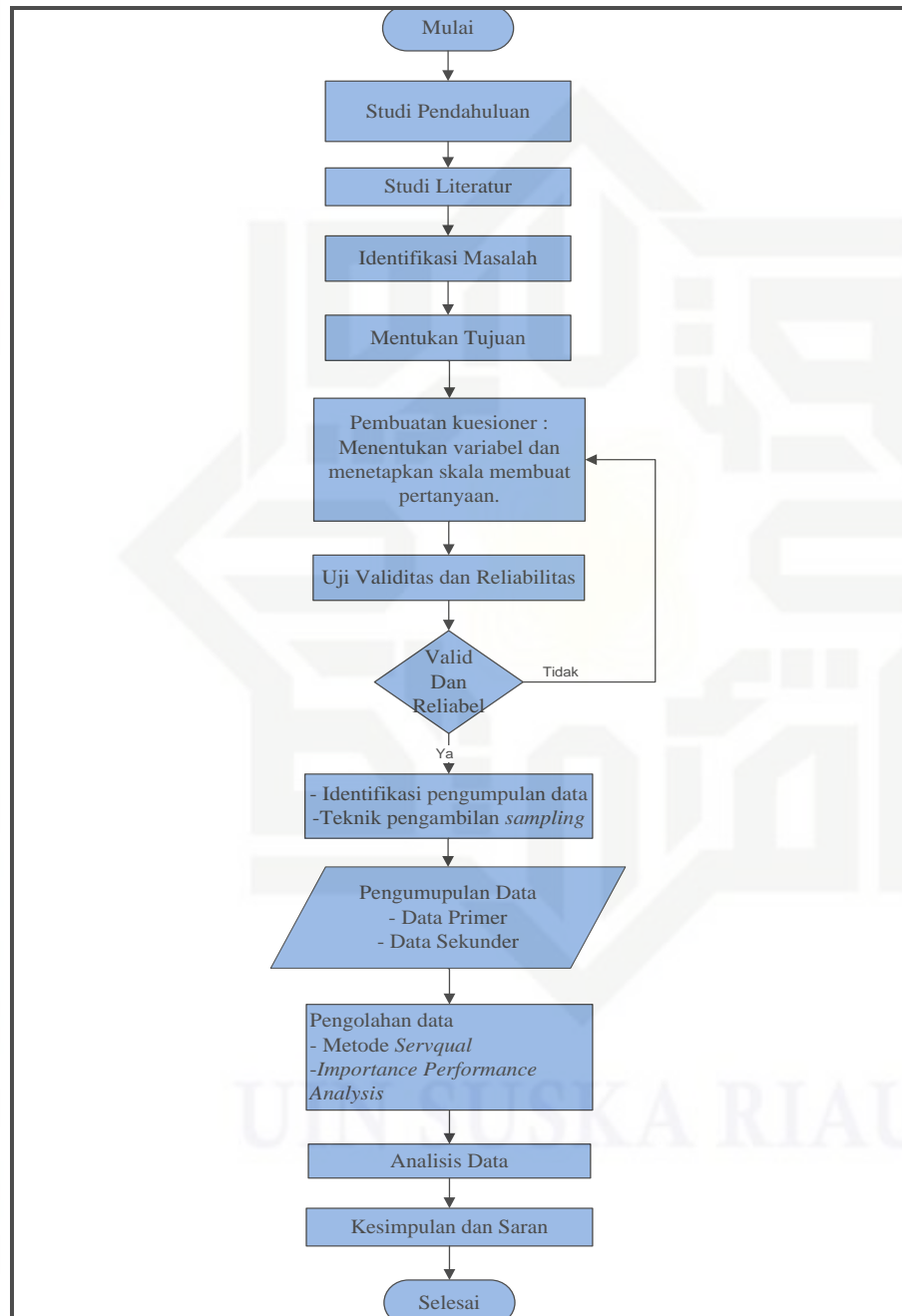


BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 *Flow Chart*

Adapun alur penelitian ini dijelaskan pada Gambar 3.1



Gambar 3.1 *Flowchart* Metodologi Penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.2 Studi Pendahuluan

Pada tahap penelitian ini peneliti melakukan studi awal yang berkaitan dengan penelitian tersebut, proses yang terlebih dahulu dilakukan oleh peneliti adalah mengidentifikasi jenis penelitian yang akan dilakukan setelah melakukan observasi kepada tempat penelitian.

3.3 Studi Literatur

Pada tahap ini, dilakukan pengumpulan bahan-bahan serta teori yang nantinya digunakan pada pengolahan data selanjutnya. Teori ini dikumpulkan dari berbagai sumber seperti jurnal dan sumber lainnya, yang nantinya dicamtumkan pada pembuatan daftar pustaka.

3.3 Identifikasi Masalah

Kegiatan ini dilakukan setelah mengumpulkan informasi-informasi awal yang dilakukan peneliti pendahulu. Hal ini bertujuan agar peneliti ini terpusat pada satu pokok masalah.

3.4 Menetapkan Tujuan

Setelah masalah telah didapatkan, pada tahap ini peneliti mulai menetapkan tujuan yang akan dicapai dalam penelitiannya. Sehingga penelitian ini dapat dilakukan sesuai dengan tujuan yang ada.

3.5 Pembuatan Kuesioner

3.5.1 Penyusunan Kuesioner Pendahulu

Penyusunan kuesioner awal dilakukan untuk mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik organisasi yang dirasakan oleh responden. Dengan menggunakan responden pedahulu, diharapkan didapat masalah awal yang menjadi permasalahan dalam perusahaan tersebut. *Pretest* dilakukan kepada 15 Responden yang memiliki hubungan dengan UED-SP Desa Meranti.

3.5.2 Menentukan Variabel Penelitian

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006:182), yaitu:

1. *Tangibles* (Fasilitas Fisik)
2. *Reliability* (Keandalan)
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empathy* (Kepedulian)

3.5.3 Menentukan Skala Penelitian

Penskalaan dilakukan untuk mengukur atribut atau karakteristik suatu pernyataan. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *Linkert*. Skala ini menggunakan ukuran ordinal sehingga dapat membuat *rangking*. Bentuk skala tersebut adalah :

Tabel. 3.1 Skala Penelitian

Skor/Nilai	Tingkat Kinerja	Tingkat Kepentingan
5	Sangat Baik	Sangat Penting
4	Baik	Penting
3	Cukup Baik	Cukup Penting
2	Kurang Baik	Kurang Penting
1	Tidak Baik	Tidak Penting

3.5.4 Penyebaran Kuesioner

Kuesioner yang sudah disusun kemudian disebarakan secara acak kepada pelanggan UED-SP Desa Meranti yang memiliki simpanan atau pinjaman. Pemeriksaan dilakukan setelah kuesioner telah dikembalikan. Kuesioner dinyatakan sah apabila semua pertanyaan telah terjawab semua, sesuai dengan petunjuk, tidak ada jawaban yang kosong, tidak ada jawaban ganda dan tidak ada lembaran yang hilang atau rusak.

3.5.5 Penentuan Jumlah Sampel (Responden)

Dalam pengambilan sampel sebaiknya menggunakan cara-cara yang lebih dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Untuk menentukan besarnya jumlah responden atau sampel, peneliti menggunakan rumus Slovin.

3.6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

3.6.1 Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan menghasilkan nilai yang sesuai dengan tujuan alat ukur tersebut. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi *product moment pearson* yang diolah dengan *software SPSS 16.0 for Windows*.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran kuesioner yang digunakan relatif konsisten bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih pada responden yang berbeda. Reliabilitas kuesioner berkaitan dengan skor hasil pengukuran terbebas dari kesalahan pengukuran. Metode yang digunakan untuk pengujian reliabilitas dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan nilai *Alpha Cronbach* yang didapat dengan bantuan *Software SPSS 16.0 for Windows*.

Untuk menentukan keeratan hubungan dari perhitungan koefisien reliabilitas, maka digunakan kriteria berikut :

1. Kurang dari 0,2 : Hubungan yang sangat kecil dan bisa diabaikan
2. 0,2 - < 0,4 : Sangat kecil (tidak erat)
3. 0,4 - < 0,7 : Hubungan cukup erat
4. 0,7 - < 0,9 : Erat (*reliable*)
5. 0,9 - < 1,0 : Sangat erat
6. 1 : Sempurna

3.7 Pengumpulan Data

Adapun data-data yang dikumpulkan adalah :

1. Data Primer

Pengumpulan data primer dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pelanggan UED-SP Desa Meranti.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber;

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Data Sekunder
Data sekunder dalam penelitian ini adalah data *internal* perusahaan, yaitu *profil* dan struktur organisasi UED-SP Desa Meranti yang menjadi tempat penelitian.

3.8 Pengolahan Data dan Analisa

Tahap awal yang dilakukan adalah pengolahan data berdasarkan faktor demografi responden. Faktor demografi tersebut antara lain adalah jenis kelamin, umur, dan pekerjaan. Hal ini dilakukan untuk mengetahui perilaku konsumen yang sedang diteliti.

3.8.1 Metode *Servqual*

Pengolah data pelayanan jasa ini adalah mengukur tingkat kualitas terhadap kepuasan pelanggan UED-SP Desa Meranti dengan menggunakan Metode *Servqual*. *Servqual* digunakan untuk menunjukkan kualitas jasa.

Servqual skor (-) negatif menunjukkan bahwa terdapat indikasi adanya gap kualitas pada atribut kualitas tersebut. Sedangkan *servqual* skor (+) positif menunjukkan indikasi kualitas yang cukup memuaskan pelanggan.

3.8.2 Metode *Importance Perfomance Analysis (IPA)*

Pengolah data pelayanan jasa ini adalah mengukur tingkat kualitas terhadap kepuasan pelanggan UED-SP Desa Meranti dengan menggunakan metode *Importance Perfomance Analysis (IPA)*. IPA digunakkkan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan UED-SP Desa Meranti berdasarkan kuadran-kuadran yang telah ditetapkan dengan menggunakan diagram kartesius, dimana terdapat empat kuadran yaitu A, B, C, dan D dengan melihat tingkat kinerja dan harapan dari atribut pernyataan kualitas pelayanan jasa.

Tingkat Kepentingan		Y_1	Kudaran A Prioritas Utama	Kuadran B Pertahankan Presentasi
		Y_2	Kuadran C Prioritas Rendah	Kuadran D Berlebihan
			X_1	X_2
		Tingkat Kinerja		

Keterangan :

X_1 = Rata-rata bobot penilaian responden terhadap tingkat kinerja atribut produk.

Y_1 = Rata-rata bobot penilaian responden terhadap tingkat kepentingan atribut produk.

X_2 = Rata-rata dari bobot penilaian responden terhadap kinerja atribut produk.

Y_2 = Rata-rata dari bobot penilaian responden terhadap kepentingan atribut produk.

Keterangan :

- A. Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan sehingga mengecewakan/tidak puas.
- B. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan. Unsur ini dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- C. Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan. Pelaksanaannya oleh pelanggan biasa-biasa saja karena dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- D. Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan. Faktor ini dianggap kurang penting, tetapi sangat memuaskan.

3.9 Penutup

Penutup berisi kesimpulan dan saran dari penelitian. Kesimpulan ini merupakan jawaban dari tujuan penelitian, saran merupakan masukan kepada pihak perusahaan dan sebagai langkah perbaikan pada penelitian selanjutnya.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.