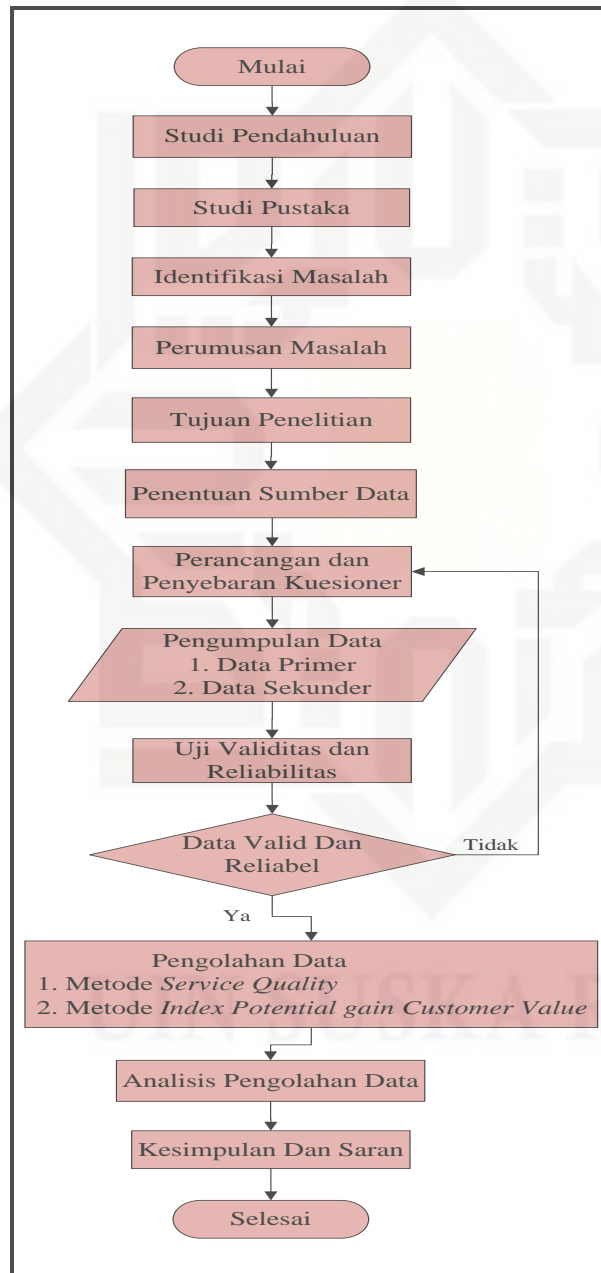


BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 *Flowchart* Penelitian

Metodologi penelitian menguraikan seluruh kegiatan yang dilaksanakan selama kegiatan penelitian berlangsung. Untuk memudahkan dalam memahami tahapan penelitian, berikut ini adalah gambar *flowchart* penelitian:



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

3.2 Studi Pendahuluan

Pada tahap penelitian ini dilakukan 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

Melakukan studi pustaka untuk memperoleh teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan dan metode yang tepat digunakan untuk menyelesaikan permasalahan. Studi Pustaka juga dilakukan melalui referensi-referensi dari penelitian sebelumnya yang memiliki keterkaitan permasalahan atau kesamaan metode penyelesaian sehingga dapat digunakan sebagai pedoman dalam penelitian. Adapun referensi yang dibutuhkan adalah konsep peningkatan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, metode *Service Quality*, metode *Index Potential Gain Customer Value*, serta jurnal-jurnal atau penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya sebagai bahan referensi dalam memposisikan penelitian yang akan dilakukan. Dari studi pustaka diharapkan didapatkan landasan teori atau metode untuk pengolahan data sebagai acuan penelitian.

3.4 Identifikasi Masalah

Dalam studi pendahuluan sebelumnya, telah dilakukan *survey* pendahuluan ke perusahaan agar mendapatkan bahan yang akan diteliti sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Setelah melakukan *survey*, selanjutnya adalah mengidentifikasi masalah-masalah yang terdapat di perusahaan sehingga masalah yang akan diteliti dapat fokus pada satu bahan saja. Berdasarkan hasil studi pendahuluan diperoleh permasalahan mengenai ketidakpuasan pelanggan terhadap tingkat pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan.

3.5 Perumusan Masalah

Perumusan masalah merupakan masalah utama yang akan diteliti untuk menetapkan tujuan penelitian yang akan dicapai. Perumusan masalah berisi tentang apa yang sedang kita lakukan dalam penelitian. Tujuan dari perumusan

masalah adalah untuk memperjelas tentang masalah yang akan diteliti. Berdasarkan identifikasi masalah yang ada, maka didapatkan suatu permasalahan yaitu bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan untuk mencapai kepuasan pelanggan di Badan Usaha Milik Desa Meranti.

3.6 Menetapkan Tujuan

Penetapan tujuan sangat perlu dilakukan dalam sebuah penelitian agar dapat memperoleh solusi dari permasalahan yang ada. Penetapan tujuan ini merupakan suatu target yang ingin dicapai dalam upaya menjawab segala permasalahan yang sedang diteliti. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui atribut-atribut apa saja yang termasuk dalam kategori memuaskan dan tidak memuaskan. Setelah itu menentukan atribut-atribut apa saja yang menjadi prioritas perbaikan dalam peningkatan kualitas pelayanan.

3.7 Penentuan Sumber Data

Responden yang digunakan pada penelitian ini adalah pelanggan umum yang masih aktif yang menggunakan pelayanan dari BUMDes Meranti. Teknik *sampling* yang digunakan untuk kuesioner konsumen umum yaitu *incidental sampling*. Teknik *incidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dapat digunakan sebagai sampel. Untuk menentukan besarnya jumlah responden atau sampel, digunakan rumus Slovin. Berikut ini adalah perhitungan jumlah sampel dengan menggunakan rumus slovin, yaitu sebagai berikut:

$$\begin{aligned} N &= \text{Populasi} &&= 400 \text{ orang} \\ e &= \text{Tingkat Signifikansi} &&= 10\% (0,1) \\ n &= \frac{400}{1 + 400 (0,1)^2} \\ n &= 80 \text{ orang} \end{aligned}$$

- 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.

3.8 Perancangan Kuesioner

Kuesioner adalah salah satu pondasi dasar riset yang digunakan pada penelitian. Penelitian ini menggunakan dua kriteria penilaian yaitu kriteria kinerja perusahaan dan kriteria harapan pelanggan. Dari masing-masing kriteria yang ditetapkan terdapat lima dimensi penilaian yaitu dimensi keandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian (*empathy*). Berikut adalah butir pernyataan kuesioner yang akan disebarakan kepada responden:

Tabel 3.1 Kuesioner Penelitian

No	Pertanyaan	Kinerja Perusahaan					Kepentingan				
		SB	B	CB	KB	TB	SP	P	CP	KP	TP
Reliability (Keandalan)											
1	Waktu pencairan dana pinjaman di BUMDes Meranti										
2	Syarat-syarat yang mudah dalam melakukan pinjaman di BUMDes Meranti										
3	Layanan pembayaran di rumah pelanggan										
4	Pemberian waktu tenggang keterlambatan pembayaran oleh pihak BUMDes Meranti										
5	Tingkat kerendahan suku bunga yang diberikan pihak BUMDes Meranti										

(Sumber: Pengolahan data 2017)

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.

Tabel 3.1 Kuesioner Penelitian (lanjutan)

No	Pertanyaan	Kinerja Perusahaan					Kepentingan				
		SB	B	CB	KB	TB	SP	P	CP	KP	TP
Tangible (Fisik)											
6	Kebersihan kantor di BUMDes Meranti										
7	Teknologi yang digunakan sudah modern dan canggih										
8	Fasilitas penunjang dan sarana pelayanan memadai (parkir, ruang tunggu, wc, dll)										
9	Penampilan karyawan selalu bersih dan rapi										
Responsiveness (Daya Tanggap)											
10	Ketersediaan pihak BUMDes dalam menanggapi keluhan pelanggan										
11	Keterampilan karyawan dalam melakukan tugasnya										
12	Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan										
13	Kecepatan dan ketanggapan karyawan dalam memberikan solusi										
Assurance (Jaminan)											
14	Kerahasiaan data pelanggan terjaga										
15	Kesopanan dan keramahan karyawan dalam melayani pelanggan										

(Sumber: Pengolahan data 2017)

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.

Tabel 3.1 Kuesioner Penelitian (lanjutan)

No	Pertanyaan	Kinerja Perusahaan					Kepentingan					
		SB	B	CB	KB	TB	SP	P	CP	KP	TP	
16	Kejujuran karyawan dalam melayani pelanggan											
17	Karyawan memberikan rasa aman kepada pelanggan saat bertransaksi											
Emphaty (Kepedulian)												
18	Karyawan mau mengenal lebih dekat terhadap pelanggan											
19	Kepedulian karyawan terhadap keadaan pelanggan											
20	Ketersediaan karyawan dalam membantu pelanggan dalam memenuhi kebutuhan											

(Sumber: Pengolahan data 2017)

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

Tabel. 3.2 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

(Sumber: Pengolahan data 2017)

3.9 Pengumpulan Data

Setelah melakukan penetapan tujuan dan perancangan kuesioner, maka yang dilakukan selanjutnya adalah pengumpulan data. Data yang digunakan dalam penelitian haruslah akurat karena data merupakan salah satu bahan yang sangat penting. Apabila data yang diperoleh tidak akurat maka hasil yang akan diterima tidak valid. Pada penelitian ini metode pengumpulan data yang dilakukan dengan dua jenis pengumpulan data yaitu:

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer dalam penelitian ini berupa opini subjek (orang) secara individual, dengan menggunakan teknik wawancara, yang berarti melakukan wawancara kepada pihak BUMDes Meranti.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan.

3.10 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.10.1 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 yang diolah dengan menggunakan *software SPSS 16.0 for Windows*. Hasil yang diperoleh dari pengolahan dengan menggunakan *software SPSS 16.0 for Windows* akan diuji signifikansinya menggunakan uji *r* dengan cara membandingkan nilai *r* tabel dengan nilai *r* hitung yang diperoleh. Apabila nilai *r* hitung lebih besar dari nilai *r* tabel maka pertanyaan tersebut dikatakan valid dan sebaliknya.

3.10.2 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

3.11 Pengolahan Data

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.

3.11.1 Metode *Servqual*

Pengolahan data pelayanan jasa ini adalah mengukur tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan BUMDes Meranti Kecamatan Pangkalan Kuras dengan menggunakan Metode *Servqual*. *Servqual* digunakan untuk menunjukkan kualitas jasa.

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.

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.

3.11.2 Metode *Index Potential Gain Costumer Value* (IPGCV)

Pengolah data pelayanan jasa ini adalah mengukur tingkat kualitas terhadap kepuasan pelanggan BUMDes Meranti Kecamatan Pangkalan Kuras dengan menggunakan metode *Index Potential Gain Costumer Value*. Index PGCV digunakan untuk mengetahui prioritas utama yang akan diperbaiki tingkat pelayanannya berdasarkan nilai *index numeric* yang paling tinggi diantara atribut-atribut pertanyaan. Nilai *index numeric* tersebut nantinya akan digunakan dalam diagram *Important-Performing* untuk menganalisis data dalam bentuk kualitatifnya.

<i>Important Scale</i>	<i>High</i>	Kudaran I Prioritas Utama	Kuadran II Pertahankan Presentasi
	<i>Low</i>	Kuadran III Prioritas Rendah	Kuadran IV Berlebihan
		<i>Low</i>	<i>High</i>
<i>Performance Scale</i>			

Gambar 3.2 Grafik *Importance – Performance*

Keterangan :

1. Kuadran I
Problem and Concentrate Here menunjukkan daerah sebelah kiri atas dimana tingkat persepsi rendah dan harapan tinggi, yang berarti pelanggan merasa tidak puas karena harapannya tidak terpenuhi dengan pelayanan

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.

yang baik. Hal ini berarti perusahaan harus memperbaiki kualitas pelayanan tersebut.

2.

Kuadran II

Keep the good work menunjukkan daerah sebelah kanan atas dimana tingkat persepsi tinggi dan harapan tinggi, yang berarti pelanggan merasa puas karena harapannya terpenuhi dengan pelayanan yang baik. Hal ini berarti perusahaan harus mempertahankan kualitas pelayanan tersebut.

3.

Kuadran III

Ignorent (Low Priority) menunjukkan daerah sebelah kiri bawah dimana tingkat persepsi rendah dan tingkat harapan rendah, yang berarti pelayanan belum dilakukan secara maksimal tetapi pelanggan tidak terlalu memerlukan pelayanan tersebut.

4.

Kuadran IV

Cost and Possible Overskill yaitu daerah sebelah kanan dimana tingkat persepsi tinggi dan tingkat harapan rendah, yang berarti pelayanan telah diberikan dengan baik, tetapi pelanggan sebenarnya tidak memerlukannya, sehingga terdapat kerugian pada perusahaan penyedia jasa.

3.12 Analisa

Analisa data bertujuan untuk membahas dan menjelaskan hasil yang diperoleh dari pengolahan data. Analisa hasil data ini bertujuan untuk membahas dan menjelaskan serta menjawab pertanyaan dari perumusan masalah dan tujuan yang telah ditetapkan. Analisa dilakukan terhadap metode-metode yang digunakan dalam penelitian ini.

3.13 Kesimpulan dan Saran

Hasil akhir dari sebuah penelitian adalah kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan jawaban dari tujuan penelitian. Setelah membuat kesimpulan kemudian dibuat saran yang bertujuan sebagai masukan kepada pihak perusahaan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan.