

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, karena penelitian ini dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel independen atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan suatu variabel. Penelitian ini menjelaskan tentang kepuasan mahasiswa jurusan Teknik Informatika Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.

#### **3.2 Sumber Data**

Berdasarkan data tergolong menjadi dua bagian, yaitu data primer dan data sekunder menurut Sanusi (2011, p.104).

##### **3.2.1 Data Primer**

Data primer adalah data yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti. Data primer didapat dari hasil wawancara dan kuesioner yang disebarkan kepada mahasiswa Program Studi Teknik Informatika di IIB Darmajaya.

##### **3.2.2 Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang sudah tersedia dan dikumpulkan oleh pihak lain dan bukan secara langsung diperoleh dari sumbernya. Data Sekunder dibagi menjadi 2 :

1. Data Internal, data ini berasal dari dalam perusahaan, dalam penelitian ini data diperoleh pihak perguruan tinggi Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.
2. Data Eksternal, data yang tersedia diluar organisasi perusahaan dalam penelitian ini diperoleh melalui studi pustaka.

#### **3.3 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 3.3.1 Penelitian Kepustakaan

Teknik ini dilakukan dengan mengkaji berbagai teori dan bahasan yang relevan dengan penyusunan data yang bersumber dari berbagai referensi seperti literature, arsip, dokumentasi, dan data lain yang dibutuhkan dalam penelitian berupa teori tentang kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan.

### 3.3.2 Penelitian Lapangan

Metode ini dilakukan dengan cara turun secara langsung ke lapangan, untuk memperoleh data – data yang berkaitan dengan kebutuhan penelitian. Teknik pengambilan data diperoleh dengan cara kuesioner, yaitu pengumpulan data yang dilakukan melalui pengisian kuesioner untuk dijawab secara langsung terhadap responden (mahasiswa jurusan Teknik Informatika) Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya yang telah ditentukan sebagai sampel dalam penelitian. Data dikumpulkan untuk menjawab masalah dalam penelitian yaitu mengenai kepuasan mahasiswa jurusan Teknik Informatika Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.

Skala pengukuran dalam penelitian ini yang digunakan adalah skala interval. Dimana setiap item pernyataan disediakan 5 jawaban. Jawaban pertanyaan yang diajukan yaitu :

**Tabel 3.1 Penentuan Skor Tingkat Harapan dan Kinerja**

Tingkat Harapan		Tingkat Kinerja	
Pilihan Jawaban	Skor	Pilihan Jawaban	Skor
Tidak Mengharapkan (TH)	1	Tidak Puas (TP)	1
Kurang Mengharapkan (KH)	2	Kurang Puas (KP)	2
Cukup Mengharapkan (CH)	3	Cukup Puas (CP)	3
Mengharapkan (H)	4	Puas (P)	4
Sangat Mengharapkan (SH)	5	Sangat Puas (SP)	5

### 3.4 Populasi dan Sampel

#### 3.4.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya menurut Sugiyono (2014, p.115). Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa jurusan Teknik Informatika di Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya dari angkatan 2014-2017 sebanyak 624 Mahasiswa.

**Tabel 3.2 Jumlah Mahasiswa Jurusan Teknik Informatika Tahun 2014-2017**

No	Angkatan	Semester	Jumlah Mahasiswa
1	2014	7	80
2	2015	5	133
3	2016	3	212
4	2017	1	199
	<b>Total Populasi</b>		<b>624</b>

Sumber : Data BAAK tahun 2018

#### 3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi dengan meneliti sebagian dari populasi, penelitian mengharapkan bahwa hasil yang didapat menggambarkan sifat dari populasi yang diteliti menurut Sugiyono (2014, p.116). Prosedur yang digunakan dalam pemilihan sampel adalah pengambilan sampel dengan metode *judgement sampling* yaitu pengambilan sampel dimana peneliti telah terlebih dahulu menetapkan kriteria dari sampel yaitu responden yang sudah menjadi mahasiswa IIB Darmajaya selama minimal 1 semester dan maksimal semester 7 serta tidak pernah cuti selama 2

semester berturut-turut yang diambil berdasarkan pertimbangan bahwa unsur penarikan sampel tersebut akan dapat membantu menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang sedang dilakukan.

Pengambilan sampel di pakai dalam penelitian ini menggunakan teknik *Probability Sampling (Proportinate Stratified Random Sampling)*. Dimana *Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik *Proportinate Stratified Random Sampling* adalah teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstara secara proposional.

Adapun jumlah sampel berdasarkan penentuan jumlah sampel dari populasi 624 mahasiswa Teknik Informatika dengan taraf nyata 10% (Sugiyono, 2014) yaitu berjumlah 187 mahasiswa. Berdasarkan jumlah sampel pada penelitian ini yaitu sebanyak 187 responden dengan rincian sebagai berikut :

**Tabel 3.3 Data Jumlah Sampel**

No	Angkatan	Jumlah mahasiswa	Perhitungan	Sampel
1	2014	80	$(80/600 \times 187) = 23,9$	24
2	2015	133	$(133/600 \times 187) = 39,8$	40
3	2016	212	$(212/600 \times 187) = 63,5$	63
4	2017	199	$(199/600 \times 187) = 59,6$	60
<b>Total Jumlah Sampel</b>				<b>187</b>

Sumber: Data diolah 2018

### 3.5 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang

hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya menurut Sugiyono (2014, p.58). Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa di Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.

### 3.6 Definisi Operasional Variabel

**Tabel 3.4 Definisi Operasional.**

<b>Variabel</b>	<b>Definisi Konsep</b>	<b>Definisi Operasional</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala Pengukuran</b>
Kepuasan Mahasiswa	Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka menurut Kotler dan Keller (2009, p.138).	Kepuasan mahasiswa adalah tingkat perasaan yang dimiliki mahasiswa mengenai perbedaan antara yang diharapkan mahasiswa sesuai dengan situasi dan kondisi yang diberikan perguruan tinggi baik itu dari kualitas layanannya ataupun lainnya.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Tangibles</i></li> <li>2. <i>Empathy</i></li> <li>3. <i>Reliability</i></li> <li>4. <i>Responsiveness</i></li> <li>5. <i>Assurance</i></li> </ol>	<i>Interval</i>

### 3.7 Uji Persyaratan Instrumen

#### 1. Uji Validitas

Validitas adalah alat ukur yang digunakan dalam pengukuran yang dapat digunakan untuk melihat tidak adanya perbedaan antara data yang didapat oleh peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek

yang diteliti menurut Lupiyoadi dan Ikhsan (2015, p.36). Sesuatu instrumen yang valid mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah dan untuk mengukur tingkat validitas dalam penelitian ini digunakan rumus korelasi product moment melalui program SPSS versi 20. Pada pengujian validitas ini menggunakan sample sebanyak 187 yang dianggap dapat menjadi acuan apakah data tersebut valid atau tidak.

Pengujian validitas dilakukan dengan menghitung korelasi diantara masing-masing pernyataan dengan skor total. Adapun rumus dari korelasi product moment menurut Lupiyoadi dan Ikhsan (2015) sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan :

- $r_{xy}$  : Koefisien korelasi antara butir dengan jumlah skor  
 $x$  : Skor butir  
 $y$  : Jumlah skor  
 $n$  : Banyaknya sampel

Prosedur Pengujian:

1.  $H_0$ : Data dari populasi berinstrumen valid  
 $H_a$ : Data dari populasi berinstrumen tidak valid
2. Bila  $Sig > Alpha$  maka instrumen valid  
 Bila  $Sig < Alpha$  maka instrumen tidak valid
3. Penjelasan dan kesimpulan dari butir 1 dan 2 dengan membandingkan antara  $Sig$  dan  $Alpha$  maka akan disimpulkan instrument tersebut dinyatakan valid atau sebaliknya.

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu indikator yang cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data yang menunjuk pada tingkat keterandalan menurut Lupiyoadi dan Ikhsan (2015, p.54). Fungsi dari uji reliabilitas adalah mengetahui sejauh mana konsistensi alat ukur untuk dapat memberikan hasil yang sama dalam mengukur hal dan subjek yang sama. Hasil penelitian yang reliabel bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda, instrumen yang reliabel berarti instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama, uji reliabilitas kuesioner menggunakan metode Alpha Cronbach.

Reliabel artinya konsisten atau stabil, suatu alat ukur dikatakan reliabel apabila hasil alat ukur tersebut konsisten sehingga dapat dipercaya. Uji reliabilitas pada penelitian ini, menggunakan pengolahan data yang dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 20. Selanjutnya untuk menginterpretasikan besarnya nilai r alpha indeks korelasi.

**Tabel 3.5 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Tinggi
0,80 – 1,000	Sangat Tinggi

### 3.8 Metode Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif yang mana pada analisis ini penulis hanya mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

#### 3.8.1 Metode *Imporyance Performance Analysis* (IPA)

Analisis untuk mengetahui sejauh mana tingkat kesesuaian dilihat dari tingkat kepuasan konsumen dan harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan (kinerja) IIB Darmajaya dengan menggunakan analisis tingkat kepentingan dan kinerja atau *Importance Performance Analysis* sebagai berikut:

Adapun perhitungannya sebagai berikut:

$$TKi = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$$

Keterangan:

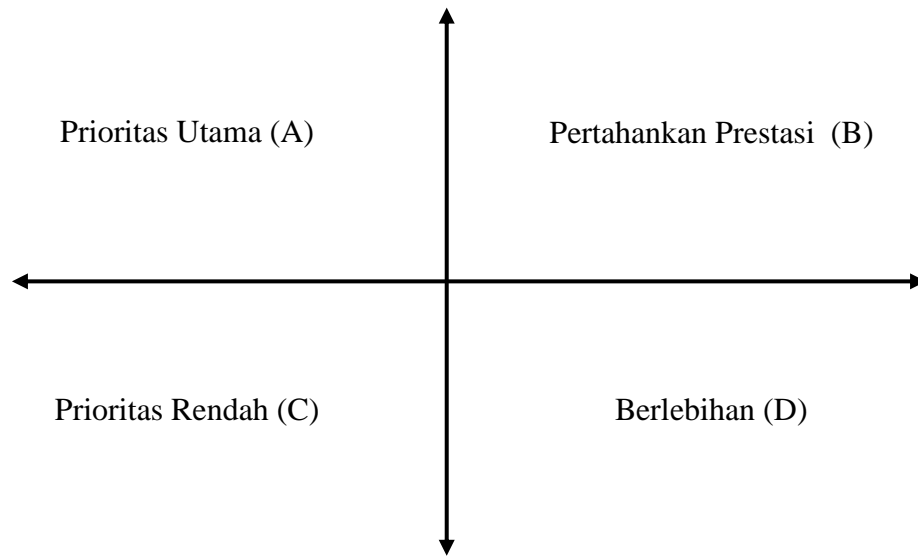
TKi = Tingkat kepuasan responden

Xi = Skor penilaian tingkat kinerja

Yi = Skor penilaian tingkat harapan

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja atau pelaksanaan dengan skor kepentingan.





**Gambar 3.1**  
**Diagram Kartesius Atribut Tingkat Kepuasan**

Keterangan:

- Kuadran A menunjukkan variabel yang dianggap mempengaruhi kepuasan mahasiswa dan dianggap sangat penting, tetapi perusahaan belum dapat melaksanakan sesuai keinginan mahasiswa.
  - Kuadran B menunjukkan variabel yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting untuk memuaskan mahasiswa.
  - Kuadran C menunjukkan variabel yang dianggap kurang penting dan kurang memuaskan mahasiswa.
  - Kuadran D menunjukkan variabel yang memuaskan, tetapi pelaksanaan terlalu berlebihan dan dianggap kurang penting oleh mahasiswa.
- (Sumber : Rambat Lupiyoadi (2015, p.242).

### 3.8.2 Metode *Customer Satisfaction Customer Index (CSI)*

Selain IPA, peneliti juga melakukan justifikasi penelitian dengan menyertakan CSI (*Customer Satisfaction Index/ Domestic Tourists Satisfaction Index*) yang akan memberikan informasi, level kepuasan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan di Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya. *Customer Satisfaction Index (CSI)* digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat harapan dan kinerja dari atribut-atribut yang diukur. Cara-cara untuk melakukan Analisis CSI adalah sebagai berikut:

Adapun cara untuk mengukur indeks ini dilakukan melalui 4 (empat) tahap. Langkah Penghitungan CSI yaitu :

#### 3.8.1.1 Menentukan *Mean Importance Score (MIS)*.

Nilai ini berasal dari rata-rata tingkat kepentingan tiap konsumen :

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

Dimana :

n = jumlah konsumen

Y<sub>i</sub> = Nilai Kepentingan Atribut X ke-I

#### 3.8.1.2 Membuat *Weight Factors (WF)* :

Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\%$$

Dimana:

p = Atribut kepentingan ke p

### 3.8.1.3 Membuat *Weight Score* (WS).

Bobot ini merupakan perkalian antara *Weight Factor* (WF) dengan rata-rata tingkat kepuasan (X) (*Mean Satisfaction Score* = MSS).

$$WS_i = WFi \times MSS_i$$

4 Menentukan Customer Satisfaction Index (CSI) yaitu :

$$WS_i = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100\%$$

Dimana:

p = Atribut kepentingan ke p

HS = (*Highest Scale*)

Skala maksimum yang digunakan (skala 7)

**Tabel 3.6**

#### Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index

Nilai CSI	Kriteria CSI
0,81 - 1,00	Sangat Puas
0,66 - 0,80	Puas
0,51 - 0,65	Cukup Puas
0,35 - 0,50	Kurang puas
0,00 - 0,34	Tidak Puas

Sumber:(Suhadi, 2010).