

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif *deskriptif*. Penelitian kuantitatif *deskriptif* yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain. (Sugiyono, 2010). Penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan kualitas pelayanan pada program Jurusan Sistem Komputer IIB Darmajaya Bandar Lampung.

3.2 Sumber Data

Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan studi deskriptif mengumpulkan data yang terdiri dari data sekunder.

3.2.1 Data Primer

Data Primer data yang diperoleh dengan mengumpulkan langsung dari objek penelitian, Data Primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah jawaban kuesioner yang disebarakan kepada mahasiswa Jurusan Sistem Komputer IIB Darmajaya

3.2.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara atau diperoleh dan dicatat oleh pihak lain sugiyono (2014, p.194). Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya yang berupa bukti atau catatan yang telah disusun dalam data perusahaan IIB Darmajaya Bandar Lampung.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Menurut sugiyono (2014, p.194). metode pengumpulan data adalah pengujian data yang berkaitan dengan sumber dan cara untuk memperoleh penelitian Metode pengumpulan data ada tiga cara yaitu *Interview* atau Wawancara, *Observasi*, dan studi pustaka. Metode pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah :

3.3.1 Wawancara (*Interview*)

Wawancara digunakan untuk pengumpulan data, saat peneliti melakukan studi pendahuluan untuk menemukan suatu permasalahan yang harus dan akan diteliti, sugiyono (2014). wawancara dilakukan dengan berdasarkan tujuan dan pertimbangan tertentu, guna mendapatkan data-data dan informasi yang dapat mendukung dalam proses penulisan skripsi.

3.3.2 Pengamatan (*Observasi*)

Observasi yang dilakukan adalah dengan meninjau langsung lokasi penelitian, yaitu di IIB Darmajaya Bandar Lampung. Observasi ini ini dilakukan dengan mengamati langsung terhadap keadaan lokasi penelitian, para mahasiswa jurusan Sistem Komputer dan aktivitas perguruan tinggi yang berlangsung di kampus IIB Darmajaya sehingga mendapat gambaran terkait objek penelitian.

Dalam penelitian ini dilakukan teknik pengumpulan data dengan menggunakan wawancara dan kuesioner. Dalam kuisisioner untuk menjawab pertanyaan setiap item instrumen, penelitian ini menggunakan skala Interval. Model skala ini dapat dilihat pada tabel 3.1 dan 3.2.

Tabel 3.1
Penentuan Skor Tingkat Kinerja

No	Gradasi	Skor
1	Sangat Puas	5
2	Puas	4
3	Cukup Puas	3
4	Kurang Puas	2
5	Tidak Puas	1

Tabel 3.2
Penentuan Skor Tingkat Harapan

No	Gradasi	Skor
1	Sangat Mengharapkan	5
2	Mengharapkan	4
3	Cukup Mengharapkan	3
4	Kurang Mengharapkan	2
5	Tidak Mengharapkan	1

3.3.3 Studi Pustaka

Adalah metode pengumpulan data yang diperoleh dari referensi buku atau literatur yang berhubungan dengan masalah-masalah penelitian yang mendukung dan akan dibahas.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2016, p80) mengemukakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek, yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Program Studi Sistem Komputer di IIB Darmajaya dari angkatan 2014-2017 sebanyak 92 Mahasiswa yang dapat dilihat pada tabel 3.3.

Table 3.3

Tabel Jumlah mahasiswa Jurusan Sistem Komputer

No	Tahun	Data Mahasiswa
1	2014	31
2	2015	20
3	2016	24
4	2017	17
Jumlah		92

Sumber: BAAK IIB Darmajaya Bandar Lampung

3.4.2 Sampel

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 Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya selama minimal semester 1 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 pernyataan-pernyataan penelitian yang sedang dilakukan. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan menggunakan *probability sampling*, yaitu teknik sampling yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel, dengan teknik *proportionate stratified random sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang dilakukan dalam keadaan populasi yang heterogen agar membantu strata yang relatif homogen sehingga tujuan untuk memperoleh hasil analisis yang mempunyai ketelitian tinggi dapat tercapai. Adapun jumlah sampel berdasarkan penentuan jumlah sampel dari populasi 92 mahasiswa Sistem Komputer dengan taraf nyata 10% (Sugiyono, 2016) yaitu berjumlah 71 mahasiswa. Berdasarkan jumlah sampel pada penelitian ini yaitu sebanyak 71 responden.

Kriteria dalam penentuan sampel dalam penelitian ini adalah mahasiswa Jurusan Sistem Komputer dari tahun 2014-2017. Penelitian menggunakan rumus penentuan ukuran sampel yang dinyatakan oleh

Tabel Sampel. Dalam penelitian ini sampel menggunakan rumus Tabel Sampel, yang dapat dilihat pada tabel 3.4.

Table 3.4
Sampel Penelitian

No	Angkatan	Semester	Jmlh Mahasiswa	Persentase	Sampel
1	2014	7	31:92x71	23.9%	24
2	2015	5	20:92x71	15.4%	15
3	2016	3	24:92x71	18.5%	19
4	2017	1	17:92x71	13.1%	13
Total Sampel					71

Sumber : BAAK IIB Darmajaya Bandar Lampung

3.5 Variabel Penelitian

Menurut (Sugiyono,2005:32) dalam Pamungkas Aji Bagas 2016. menyatakan bahwa variabel adalah kontrak atau sifat yang akan dipelajari dan ditarik kesimpulannya.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa Jurusan Sistem Komputer di IIB Darmajaya.

3.6 Definisi Oprasional Variabel

Tabel 3.6
Definisi Oprasional Variabel

No	Variabel	Konsep Variabel	Definisi Oprasional	Indikator	Skala Pengukuran
1	Kepuasan mahasiswa	<i>Menurut Kotler dan Keller (2008, p138), Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.</i>	Tingkat kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa Jurusan Sistem Komputer di IIB Darmajaya Bandar Lampung.	<i>Tangibles Empathy Reliability Responsiveness Assurance</i>	<i>Interval</i>

3.7 Uji Persyaratan Instrumen

3.7.1 Uji Validitas

Menurut Rambat Lupioadi (2015, p.36), 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. 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 30 yang dianggap dapat menjadi acuan apakah data tersebut valid atau tidak.

3.7.2 Uji Realibitas

Menurut Rambat Lupioadi (2015, p.54) Reliabilitas adalah suatu indikator yang cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data yang menunjuk pada tingkat keterandalan. 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 dikaitkan 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 23. Selanjutnya untuk menginterpretasikan besarnya nilai r alpha indeks korelasi dapat dilihat pada tabel 3.7.

Tabel 3.7
Interpretasi Nilai r

Nilai Korelasi	Keterangan
0,8000 – 1,0000	Sangat Tinggi
0,6000 – 0,7999	Tinggi
0,4000 – 0,5999	Sedang
0,2000 – 0,3999	Rendah
0,0000 – 0,1999	Sangat Rendah

Sumber : Sugiyono, 2012

3.8 Metode Analisis Data

Sugiyono (2010,p.142) menyatakan bahwa metode analisis data adalah proses pengelompokan data berdasarkan variabel dan respon, mentabulasi data berdasarkan variabel dan seluruh respon, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan yang telah diajukan.

3.8.1 Metode IPA

Menurut Ruhimat (2008), metode *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan suatu teknik penerapan yang mudah untuk mengatur atribut dari tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan itu sendiri yang berguna untuk pengembangan program pemasaran yang efektif.

Tahap pertama dalam Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja kualitas atribut-atribut yang diteliti melalui perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Rumus tingkat kesesuaian yang digunakan adalah (Santoso, 2011) :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \dots \dots \dots (1)$$

Keterangan :

Tki = tingkat kesesuaian

Xi = skor penilaian kinerja

Yi = skor penilaian kepentingan

Tabel 3.8
Interpretasi Tingkat Kesesuaian

Interval	Klasifikasi
95%-100%	Sangat Baik
85%-94%	Baik
70%-84%	Cukup Baik
<70%	Tidak Baik

Sumber: Rambat Lupiyoadi, dan Ridho Bramulya Ikhsan (2015)

Tahap kedua adalah menghitung rata-rata untuk setiap atribut yang dipersepsikan oleh konsumen, dengan rumus :

$$XI = \frac{\sum \bar{X}_i}{n} \quad YI = \frac{\sum \bar{Y}_i}{n} \dots\dots\dots (2)$$

Keterangan :

XI = Skor rata-rata tingkat kinerja produk

YI = Skor rata-rata tingkat kepentingan terhadap produk

n = Jumlah responden

Selanjutnya dihitung rata-rata seluruh atribut tingkat kepentingan (Y) dan kinerja (X) yang menjadi batas dalam diagram kartesius, dengan rumus :

$$X = \frac{\sum \bar{X}_i}{k} \quad Y = \frac{\sum \bar{Y}_i}{k} \dots\dots\dots (3)$$

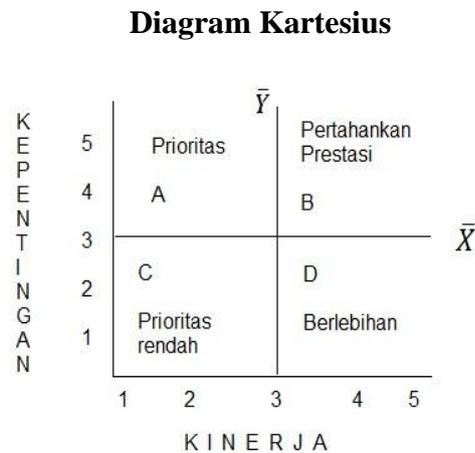
Keterangan :

\bar{X} = rata-rata skor tingkat kinerja produk seluruh faktor atau atribut.

\bar{Y} = rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

K = banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

Tahapan terakhir yaitu penjabaran tiap atribut dalam diagram kartesius seperti terlihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1

Keterangan :

- A. Kuadran A menunjukkan variabel yang dianggap mempengaruhi kepuasan mahasiswa dan dianggap sangat penting tetapi perusahaan belum dapat melaksanakan sesuai keinginan mahasiswa.
- B. Kuadran B menunjukkan variabel yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting untuk memuaskan mahasiswa.
- C. Kuadran C menunjukkan variabel yang dianggap kurang penting dan kurang memuaskan mahasiswa.
- D. Kuadran D menunjukkan variabel yang memuaskan. Tetapi pelaksanaan terlalu berlebihan kurang penting oleh mahasiswa.

3.8.2 Metode CSI

Menurut Suryawan dan Dharmayanti (2013), Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen sekaligus memperoleh informasi yang berhubungan dengan dimensi/atribut yang perlu diperbaiki.

Cara-cara untuk melakukan analisis CSI adalah sebagai berikut :

1. Menentukan *Mean Importance Score (MIS)*

MIS merupakan nilai rata-rata tingkat harapan responden dari tiap variabel atau atribut yang dapat dihitung menggunakan rumus:

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

Keterangan :

n : Jumlah responden

Y_i : harapan atribut ke-i

2. Menentukan *Mean Satisfaction Score (MSS)*

MSS merupakan nilai rata-rata tingkat kinerja yang dirasakan responden tiap variabel atau atribut, yang dapat dihitung menggunakan rumus:

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^N X_i}{n}$$

Keterangan:

n :Jumlah Responden

X_i :Nilai kinerja atribut ke-i

3. Menentukan *Weight Factor (WF)*

Menentukan *Weight Factor (WF)*, skor ini merupakan presentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut dengan menggunakan rumus:

$$(1). \sum_{i=1}^n MIS_i = MIS_1 + MIS_2 + MIS_3 + \dots + MIS_{25}$$

$$(2). WF = \frac{MIS}{\sum_{i=1}^p MIS_i}$$

Keterangan:

P :jumlah atribut kepentingan (k=25)

i :atribut pelayanan ke-i

4. Menentukan *Weight Score* (WS)

Menentukan *Weight Score* (WS), sektor ini merupakan perkalian antara *Weight Factor* (WF) dengan rata-rata tingkat kenyataan pelayanan yang dirasakan responden sebagai *Mean Satisfaction Score* (MSS) dengan menggunakan rumus:

$$WS_i = WFi \times MSS_i$$

Keterangan:

i : Atribut pelayanan

5. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Skala kepuasan konsumen yang umum dipakai dalam interpretasi indeks adalah skala nol (0) sampai satu (1) atau nol (0) sampai seratus dengan menggunakan rumus:

$$WS_i = WS_1 + WS_2 + WS_3 + \dots + WS_{25}$$

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

Nilai CSI dalam penelitian ini dibagi menjadi lima (5) kategori mulai dari tidak puas sampai dengan sangat puas.

Perhitungan rentang skala:

$$RS = \frac{m - n}{b}$$

Keterangan:

m : skor tertinggi

n : Skor terendah

b : jumlah kelas

Tabel 3.8
kriteria nilai indeks kepuasan pelanggan

No.	Nilai Indeks	Keterangan
1	>84%	Sangat Puas
2	68%-83%	Puas
3	52%-67%	Cukup Puas
4	36%-51%	Kurang Puas
5	<35%	Tidak Puas

