

## **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, 2008:23). Penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan kualitas pelayanan pada program studi Akuntansi Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung.

#### **3.2 Sumber Data**

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

Menurut Sugiyono (2008:402) data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data Primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah jawaban kuesioner yang disebarkan kepada mahasiswa jurusan Akuntanasi Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.

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

Menurut Sugiyono (2008:402) data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau melalui dokumen. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang berasal dari hasil penelitian sebelumnya, dan literatur-literatur lainnya.

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

Metode penelitian data merupakan teknik atau cara yang dilakukan untuk mengumpulkan data. Metode menunjuk suatu cara sehingga dapat diperlihatkan penggunaannya. Menurut Sugiyono (2008:401) metode pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mengumpulkan data. Data yang

diperoleh dalam penelitian ini berasal dari jawaban kuisisioner. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden.

Dalam penelitian ini kuisisioner terhadap variabel terikat dan variabel bebas dibuat berdasarkan skala *ordinal* untuk mengukur tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan responden terhadap serangkaian pernyataan. Pengukuran untuk variabel independen dan dependen menggunakan teknik scoring untuk memberikan nilai pada setiap alternatif jawaban sehingga data dapat dihitung.

Menurut Sugiyono (2008:132) skala *ordinal* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

**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

Sumber : Sugiyono (2008 : 133)

### 3.4 Populasi dan Sampel

#### 3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2008:115) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dari penelitian ini adalah mahasiswa aktif jurusan akuntansi angkatan 2014-2017 sebanyak 745 mahasiswa. Adapun rincian sebaran populasi disajikan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
Jumlah Mahasiswa Prodi Akuntansi Angkatan 2014-2017

No	Angkatan	Semester	Jmlh Mahasiswa
1	2014	7	139
2	2015	5	196
3	2016	3	248
4	2017	1	162
	<b>Total Populasi</b>		<b>745</b>

Sumber : Data diolah 2018

### 3.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2008:116) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel akan terjadi bila jumlah populasi terlalu besar dan menyebar sehingga diluar jangkauan penelitian. Agar sampel yang diteliti mewakili data penelitian, maka perlu adanya perhitungan besar kecilnya populasi.

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 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.

Pada penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan menggunakan metode *probability sampling* dengan teknik *proportinate random sampling* dengan pembagian responden berdasarkan semester yang ada di Program studi Akuntansi. Berdasarkan tabel penentuan jumlah sampel yang dikembangkan oleh Issac dan Michael bila dihitung jumlah sampel dari populasi sebanyak 198 dengan tingkat kesalahan 1 % sebanyak 352, 5% sebanyak 238 dan 10 % sebanyak 199. (Sugiyono, 2008:124). Adapun penyajian ukuran sampel penelitian ini menggunakan tingkat kesalahan sebesar

10% dengan jumlah sampel 199, untuk lebih jelas dapat dijelaskan oleh tabel berikut :

**Tabel 3.3**  
Sampel Penelitian Kepuasan Pelayanan

No	Angkatan	Semester	Jmlh Mahasiswa	Persentase	Sampel
1	2014	7	139:745x199	37,1%	37
2	2015	5	196:745x199	52,3%	52
3	2016	3	248:745x199	66,2%	66
4	2017	1	162:745x199	43,3%	43
<b>Total Sampel</b>					<b>198</b>

Sumber: Data diolah 2018

### 3.5 Variabel Penelitian

Variabel adalah konstruk (*construk*) atau sifat yang akan dipelajari. Dinamakan variabel karena ada variasinya. Menurut Sugiyono (2008:59) variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Pada penelitian ini hanya terdapat satu variabel tunggal yakni kepuasan mahasiswa terhadap layanan administrasi Program Studi Akuntansi. Kepuasan mahasiswa kemudian dijabarkan berdasarkan aspek pelayanan yang baik yang meliputi keberwujudan (*Tangibles*), daya tanggap (*Responsiveness*), kepercayaan (*Reliability*), empati (*Emphaty*), dan keyakinan (*Assurance*).

### 3.6 Operasional Variabel

**Tabel 3.4**  
Operasional Variabel

Variabel	Definisi konsep	Definisi operasional/	Indikator	Skala
Kepuasan Pelanggan	Kepuasan ( <i>satisfaction</i> ) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Kotler dan Keller (2009:138)	Respon pelanggan terhadap evaluasi harapan dan kinerja yang dirasakan atas pelayanan di Prodi Akuntansi	Reliability (keandalan) Assurances (jaminan) Tangibles (bukti terukur) Empathy (empati) Responsiveness (daya tanggap)	Ordinal

### 3.7 Uji Persyaratan Instrumen

#### 3.7.1 Uji Validitas Instrumen

Menurut Sugiyono (2008:172) instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Untuk mengukur tingkat validitas dalam penelitian ini digunakan rumus *korelasi product moment*, diolah menggunakan Program SPSS 20,0. Prosedur pengujian :

1. Hipotesis :  
H<sub>0</sub> : Instrumen dinyatakan tidak valid  
H<sub>1</sub> : Instrumen dinyatakan valid
2. Bila probabilitas (sig) <  $\alpha$  maka instrumen valid  
Bila probabilitas (sig) >  $\alpha$  maka instrumen tidak valid
3. Penjelasan dan kesimpulan jika nilai sig <  $\alpha$  maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima maka akan disimpulkan instrumen tersebut dinyatakan valid begitupun sebaliknya.
4. Pengujian validitas instrumen dilakukan melalui program SPSS (*Statistical Program and Service Solution seri 21*).

#### 3.7.2 Uji Reliabilitas Instrumen

Menurut Sugiyono (2008:173), pengujian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana mengukur data memberikan hasil relatif konsisten bila dilakukan pengukuran ulang pada subyek yang sama, fungsi dari uji realibilitas adalah mengetahui sejauh mana keadaan alat ukur atau kuesioner (angket) tersebut. Hasil penelitian yang reliabel bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda, instrument yang reliabel berarti instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama, uji reliabilitas kuesioner menggunakan prosedur yang sama dengan uji validitas. 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 (*Statistical Program and Service Solution*) 20.0. Selanjutnya untuk menginterpretasikan besarnya nilai  $r$  alpha indeks korelasi:

**Tabel 3.5**  
Interprestasi Nilai r Alpha Indeks Kolerasi

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Interprestasi</b>
0,8000 – 1,0000	Sangat Tinggi
0,6000 – 0,7999	Tinggi
0,4000 – 0,5999	Sedang
0,2000 – 0,3999	Rendah
0,0000 – 0,0199	Sangat Rendah

Sumber : Sugiyono (2008:83)

### 3.8 Metode Analisis Data

Menurut Sugiyono (2015:142) teknis analisis data adalah proses pengelompokan data berdasarkan variabel dan responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dan seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Statistik Inferensial yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik parametris yaitu statistik yang digunakan untuk menguji parameter populasi melalui statistik atau menguji ukuran populasi melalui data sampel.

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

Menurut Rambat Lupiyoadi (2015) metode analisis ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kesesuaian dilihat dari tingkat kepuasan konsumen dan harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan (kinerja) Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya dengan menggunakan analisis tingkat kepentingan dan kinerja atau *Importance Performance Analysis* sebagai berikut:

$$TKi = \frac{xi}{yi} \times 100\%$$

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.

**Tabel 3.6**  
Interprestasi Tingkat Kesesuaian

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

(Sumber: Rambat Lupiyoadi, dan Ikhsan (2015, p.240))

Diagram kartesius sangat diperlukan dalam penjabaran unsur-unsur tingkat kesesuaian, kepentingan, dan kinerja atau kepuasan mahasiswa. Diagram kartesius dibuat dengan suatu bagan yang dua bagi menjadi empat bagian dan dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X, Y). Variabel X (Sumbu horizontal) dan Y (Sumbu vertical) masing-masing akan mengisi skor tingkat kualitas pelayanan dan skor untuk harapan. Untuk menjabarkan atribut-atribut pada diagram kartesius digunakan rumus:

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{x}_i}{n} \text{ dan } \bar{y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{y}_i}{n}$$

Dimana:

$X_i$  : Skor rata-rata tingkat kerja

$Y_i$  : Skor rata-rata tingkat kepentingan

$\sum x_i$  : Total skor tingkat kerja

$\sum y_i$  : Total skor tingkat pentingan

$n$  : Jumlah responden

**Gambar 3.1**

Diagram Kartesius Atribut Tingkat Kepuasan

Prioritas Utama (A)	Pertahankan Prestasi (B)
Prioritas Rendah (C)	Berlebihan (D)

(Sumber : Rambat Lupiyoadi (2015, p.242).

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 dan dianggap kurang penting oleh mahasiswa.

### 3.8.2 Indeks Kepuasan Konsumen atau *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Menurut Irawan dalam Heru (2014) CSI merupakan indeks untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut yang diukur. Indeks Kepuasan Konsumen (CSI) sangat berguna untuk tujuan internal perusahaan. Contohnya adalah memantau perbaikan pelayanan, pemotivasian karyawan maupun pemberian bonus sebagai gambaran yang mewakili tingkat kepuasan menyeluruh pelanggan. Adapun cara untuk mengukur indeks ini dilakukan melalui 4 (empat) tahap. Langkah Penghitungan CSI yaitu :

#### 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

#### 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) 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 5)

**Tabel 3.7**  
Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index*

<b>Nilai CSI</b>	<b>Kriteria CSI</b>
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: Sukardi dalam Dwi (2010).*