

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif, 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 manajemen Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.

3.2 Sumber Data

Data yang dihasilkan oleh peneliti merupakan hasil akhir dari proses selama berlangsungnya penelitian. Sumber data yang digunakan dalam proses penelitian adalah :

3.2.1 Data Primer

Data primer adalah data yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti. Data yang digunakan adalah data dari hasil jawaban kuesioner yang disebarkan kepada mahasiswa jurusan Manajemen di Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.

3.2.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah tersedia dan dikumpulkan oleh pihak lain. Data yang digunakan adalah jumlah mahasiswa aktif Jurusan Manajemen tahun ajaran 2014 – 2017 yang diperoleh dari BAAK Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.

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 skripsi ini seperti data yang bersumber dari

berbagai referensi seperti buku, arsip, dokumentasi, dan data lain yang dibutuhkan dalam penelitian berupa teori tentang kualitas layanan dan kepuasan pelanggan di Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.

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 manajemen) Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya yang telah ditentukan sebagai sampel dalam penelitian. Data dikumpulkan untuk menjawab masalah dalam penelitian yaitu mengenai kepuasan mahasiswa Jurusan Manajemen 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

Menurut Sugiyono (2017, p.80) 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 Manajemen tahun 2014 – 2017. Berdasarkan data yang diperoleh dari Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) di Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya, Jurusan Manajemen selaku pengguna jasa Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya berjumlah 1549 mahasiswa. Adapun rincian sebaran populasi disajikan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 3.2 Jumlah Mahasiswa Aktif Jurusan Manejemen Tahun Akademik 2017/2018

No	Angkatan	Jumlah Mahasiswa
1	2014	234
2	2015	386
3	2016	483
4	2017	446
Total Populasi		1549

Sumber : BAAK, Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya 2014 - 2017

3.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2017, p.81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *probability sampling* dan *non probability sampling*, Dengan teknik *probability sampling* yang digunakan adalah *proportionate stratified random sampling*, yaitu digunakan bila

populasi mempunyai anggota atau unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional. Teknik *non probability sampling* yaitu *purposive sampling*, 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 7 semester, tidak pernah cuti selama 3 semester berturut – turut. Jumlah mahasiswa aktif jurusan Manajemen Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya pada tahun 2014 – 2017 berjumlah 2073 orang. Dengan menggunakan tabel 5.1 (Sugiyono, p.87), bila jumlah populasi = 1549 , dengan kesalahan 10 % , maka jumlah sampelnya = 232.

Adapun penyajian ukuran sampel penelitian ini secara lebih jelas adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3 Menentukan Sampel

No	Angkatan	Jumlah Mahasiswa	Jumlah sampel
1	2014	234:1549 x 232	35
2	2015	386:1549 x 232	58
3	2016	483:1549 x 232	72
4	2017	446:1549 x 232	62
Total Sampel			232

Sumber: Data diolah Peneliti tahun 2018

3.5 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2017, p.38) variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel dalam penelitian ini adalah kepuasan mahasiswa di Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.

3.6 Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.4 Operasional Variabel

Variabel	Konsep Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Kepuasan Pelanggan (mahasiswa)	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, p.138).	Kepuasan pelanggan terhadap evaluasi harapan dan kinerja yang dirasakan atas pelayanan di jurusan Manajemen Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.	1. <i>Tangible</i> 2. <i>Emphaty</i> 3. <i>Reability</i> 4. <i>Responsivness</i> 5. <i>Assurance</i>	Interval

3.7 Uji Persyaratan Instrumen

3.7.1 Uji Validitas

Menurut Lupiyoadi dan Ikhsan (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. Pengujian validitas dilakukan dengan menghitung korelasi diantara masing-masing pernyataan dengan skor total.

Prosedur pengujian :

1. Hipotesis :
 H0 : Instrumen dinyatakan tidak valid
 H1 : 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 H0 ditolak dan H1 diterima maka akan disimpulkan instrumen tersebut dinyatakan valid begitupun sebaliknya.
4. Pengujian validitas instrumen dilakukan melalui program SPSS (*Statistical Program and Service Solution seri 20.0*).

3.7.2 Uji Reliabilitas

Menurut Lupiyoadi dan Ikhsan (2015, p.54), reliabilitas adalah bahwa suatu indikator cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data. Reliabilitas menunjuk pada tingkat keterandalan. Reliabel artinya dapat dipercaya jadi dapat diandalkan. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik Formula Alpha Cronbach dan dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Program and Service Solution seri 20.0*)

Tabel 3.5 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
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

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis statistik deskriptif. Menurut Sugiyono (2017, p.147) statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

3.8.1 *Importance Performance Analysis (IPA)*

Analisis 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 :

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.

Tabel 3.6 Interpretasi Tingkat Kesesuaian

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

Sumber : 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:

$$x = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n} \quad \text{dan} \quad y = \frac{\sum_{i=1}^n y_i}{n}$$

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 kepentingan

n : Jumlah responden

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

Gambar 3.1 Diagram Kartesius Atribut Tingkat Kepuasan

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.

(Sumber : Lupiyoadi dan Ikhsan (2015, p.242).

3.8.2 Customer Satisfaction Index (CSI)

Indeks Kepuasan Konsumen atau *Customer Satisfaction Index* berguna untuk tujuan internal perusahaan. Contohnya adalah memantau perbaikan pelayanan, pemotivasian karyawan maupun pemberian bonus sebagai gambaran yang mewakili

tingkat kepuasan menyeluruh pelanggan. CSI digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk/jasa.

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_i = 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 harapan 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)

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

Dimana:

p = Atribut kepentingan ke p

HS = (*Highest Scale*)

Skala maksimum yang digunakan (skala)

