

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif yang bertujuan menguraikan sifat dan karakteristik data-data atau variabel yang bertujuan menguraikan sifat dan karakteristik data-data atau variable yang akan diujikan serta mendeskripsikan dan menggambarkan apa adanya mengenai suatu variabel. Penelitian deskriptif karena variabel penelitian berdiri sendiri tanpa mencari hubungan antar varibel. Penelitian ini akan mengukur tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepuasan dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang berupa kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

B. Populasi dan Teknik Sampling

1. Populasi

Sugiyono (2011:119) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

Yunarti (2015: 37) populasi adalah semua nilai baik hasil perhitungan maupun pengukuran, baik kualitatif maupun kuantitatif, daripada karakteristik tertentu mengenai sekelompok objek yang lengkap dan jelas.

Berdasarkan pengertian tersebut populasi merupakan wilayah sekelompok objek yang lengkap dan jelas, yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti dari semua nilai, baik kualitatif maupun kuantitatif untuk di pelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Sesangkan populasi terjangkau adalah populasi yang terukur karena di batasi oleh suatu tempat dan waktu. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi target adalah peserta Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) tahun 2021 pada Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. (Sugiyono, 2011:120). Pada penelitian ini sampel yang diambil peserta Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) tahun 2021 pada Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur dengan jumlah **40** responden.

3. Teknik Sampling

Sampel adalah sebagian dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengambilan sampel menggunakan metode tertentu agar sampel mempresentasikan populasi. Menurut Margono (2010: 118) sampel adalah sebagai bagian dari populasi. Menurut Sugiyono (2011:120) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. sebagai contoh yang diambil dengan cara-cara tertentu. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi maka peneliti dapat menggunakan sampel yang di ambil dari populasi tersebut. Apa yang dipelajari pada sampel itu, kesimpulannya dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang di ambil dari populasi harus benar-benar representative (mewakili).

Pada penelitian ini, teknik sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Hal ini dilakukan dengan cara mengambil subjek bukan didasarkan pada strata, random, atau daerah, tetapi didasarkan pada tujuan tertentu. Pada penelitian ini sampel yang diambil peserta Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) tahun 2021 pada Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur.

C. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan operasionalisasi konsep agar dapat diteliti atau dapat diukur melalui gejala-gejala yang ada. Operasionalisasi variable diperlukan untuk menentukan jenis, indicator, serta skala-skala dari variable yang terkait dalam penelitian, sehingga pengujian hipotesis dengan alat bantu statistik dapat

dilakukan dengan benar. Dimensi atau komponen kualitas pelayanan yang terkait dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. *Kehandalan/reliability*

Kehandalan yaitu kemampuan Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur

memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara tepat dan cepat sesuai harapan peserta Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) tahun 2021.

2. *Daya tanggap/responsiveness*

Daya tanggap yaitu suatu kemampuan pihak Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur untuk memberikan pelayanan dan menangani keluhan peserta Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) tahun 2021.

3. *Jaminan/assurance*

Jaminan merupakan kemampuan pihak Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur dalam memberikan rasa aman, bebas dari resiko, atau bahaya kepada peserta Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) tahun 2021.

4. *Empati/emphaty*

Empati merupakan perhatian secara individu pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur kepada peserta Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) tahun 2021.

5. *Bukti fisik/tangible*

Bukti fisik meliputi penampilan fisik, perlengkapan karyawan, dan layanan Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu hal yang penting dalam penelitian, karena teknik ini merupakan strategi atau cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitiannya. Pengumpulan data dalam penelitian dimaksudkan untuk memperoleh bahan-bahan, keterangan, kenyataan-kenyataan dan informasi yang dapat dipercaya. Jenis dan sumber data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. *Data Primer*

Menurut Putro (2016: 22) data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber pertama, atau data yang pengumpulannya dilakukan sendiri oleh peneliti secara langsung. Data primer dapat berbentuk pendapat dari individu atau kelompok atau hasil pengujian dari suatu objek.

Dalam penelitian ini, data primer menggunakan kuesioner dan sumber data diperoleh langsung dari perusahaan. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan data primer antara lain:

a. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data melalui komunikasi antar dua orang untuk mendapatkan informasi yang berhubungan dengan masalah penelitian.

b. Kuesioner (angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2016: 142). Dalam kuesioner ini nantinya terdapat rancangan pertanyaan secara logis berhubungan dengan masalah penelitian dan setiap pertanyaan merupakan jawaban yang mempunyai makna dalam menguji hipotesa. Semua variabel diukur oleh instrument pengukur dalam bentuk kuesioner yang diberikan kepada responden yaitu peserta Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) yang berupa pertanyaan dengan jawaban tipe skala likert.

Skala Likert ini dipergunakan untuk menentukan lokasi kedudukan seseorang dalam suatu kontinum sikap terhadap obyek sikap, mulai dari sangat negatif sampai sangat positif (Putro, 2016:104), skala ini juga bisa memuat pilihan berupa frekuensi (5,4,3,2,1). Skor atas pilihan jawaban untuk kuesioner yang di ajukan untuk pertanyaan positif dan negatif dituangkan dalam tabel berikut ini :

Tabel 3.1 Skala Likert

Skala	Arti
1	tidak penting/puas
2	Kurang penting/puas
3	Cukup penting/puas
4	penting/puas

5	Sangat penting/puas
---	---------------------

2. Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh dari sumber kedua. Putro (2016 : 23) mengartikan data sekunder sebagai data yang dikumpulkan oleh orang atau lembaga lain. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari nasabah bank Muamat yang berkaitan dengan hal-hal yang diperlukan dalam penelitian ini.

3. Uji Validitas

Validitas digunakan untuk mengukur seberapa valid (sahih) alat ukur yang diujikan untuk mengukur sesuatu, dalam penelitian ini untuk mengukur kepuasan pelanggan. Uji validitas pada penelitian ini dibantu dengan menggunakan aplikasi SPSS 20. Uji validitas dilakukan setiap butir soal. Hasilnya dibandingkan dengan r tabel | $df = n-k$ dengan tingkat kesalahan 5%. Jika r tabel < r hitung maka butir soal disebut valid.

4. Uji Realibilitas

Reliabilitas digunakan untuk mengukur sejauh mana alat ukur tersebut dapat diandalkan untuk dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap masalah yang sama. Uji reliabilitas pada penelitian ini dibantu dengan menggunakan aplikasi SPSS 20. Uji reliabilitas dilakukan secara bersamaan terhadap seluruh pertanyaan. Jika nilai $\alpha > 0.60$, disebut reliabel.

E. Instrument Penelitian

Instrument penelitian adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan mudah. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan instrument penelitian yang berupa kuesioner atau angket, kuesioner diberikan kepada peserta Pendaftaran Tanah Sistematis Lengkap (PTSL) tahun 2021, yang berisi tentang atribut-atribut dari dimensi/komponen kualitas pelayanan yaitu : dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), dimensi

jaminan (*assurance*), dimensi empati (*empathy*), dan dimensi bukti fisik (*tangible*).

Tabel 3.2 Kisi-kisi instrumen

No.	Daftar pertanyaan	Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>)					Tingkat Kepuasan (<i>Performace</i>)				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Kehandalan (<i>reliability</i>)											
1	Kejelasan persyaratan administrasi layanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2	Kejelasan prosedur layanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3	Waktu penyelesaian layanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4	Kejelasan biaya pelayanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)											
5	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6	Kesopanan, keramahan dan kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7	Pegawai siap membantu bila pelanggan mengalami kesulitan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8	Pegawai cepat dalam memberikan informasi yang dibutuhkan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Jaminan (<i>assurance</i>)											
9	Kesesuaian penyelesaian layanan dengan janji layanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10	Hasil (produk/jasa) pelayanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11	Pegawai yang memberikan pelayanan ahli dalam bidangnya	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
12	Mampu memberikan kepercayaan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Empati (<i>empathy</i>)											
13	Pegawai menanyakan keinginan/maksud pemohon/customer yang baru datang	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
14	Pegawai menerapkan salam, senyum, dan sapa	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
15	Kepekaan memperhatikan saran dan kritik	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

16	Pelayanan tidak memandang status	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)											
17	Ruang tunggu dan pendaftaran yang nyaman	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
18	Tersedia brosur dan sarana petunjuk informasi tentang proses pendaftaran	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
19	Mushola dan Toilet yang bersih dan wangi	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
20	Pegawai berpenampilan rapi dan profesional	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

F. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data adalah suatu cara untuk mengolah sebuah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut menjadi mudah untuk dipahami dan bermanfaat untuk menemukan solusi permasalahan. Analisis data juga bisa diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan untuk merubah data, hasil dari sebuah penelitian menjadi informasi yang nantinya bisa dipergunakan untuk mengambil sebuah kesimpulan.

Penelitian ini menggunakan teknik analisa dengan metode Importance Performance Analysis (IPA). Analisis ini mengaitkan antara tingkat kepentingan (importance) suatu atribut yang dimiliki obyek tertentu dengan kenyataan atau kinerja (performance) yang dirasakan oleh pengguna. Langkah-langkah analisa data yang dilakukan adalah :

1. Menentukan variable pengamatan
Menentukan variable yang diukur, kemudian diturunkan menjadi atribut-atribut yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan.
2. Pembobotan
Pembobotan menggunakan skala Likert untuk mengukur tingkat kinerja dan kepentingan pelanggan.
3. Mengukur tingkat kesesuaian
Pengukur tingkat kesesuaian antara penilaian terhadap kepuasan/kinerja (X) dan penilaian terhadap tingkat kepentingan (Y) atribut-atribut yang diukur dengan rumus :

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

Keterangan :

TKi : Tingkat kesesuaian responden

Xi : Skor penilaian kinerja/realita perusahaan

Yi : Skor penilaian kepentingan/ekspektasi pelanggan

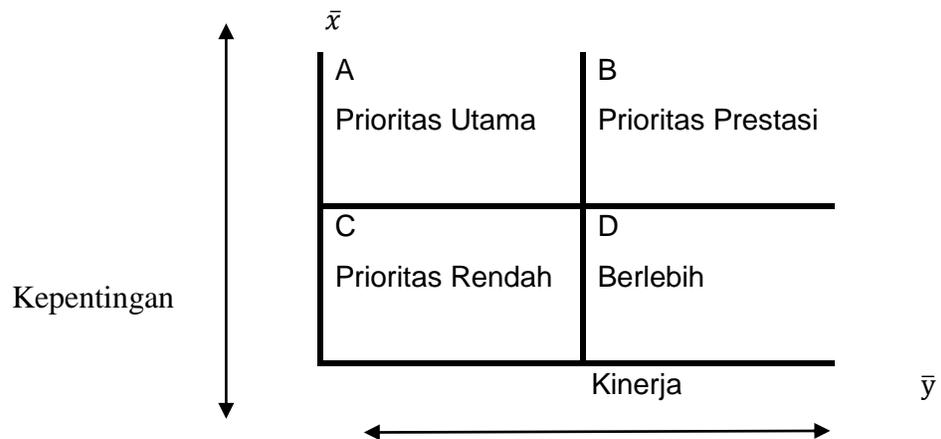
Selanjutnya adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja untuk keseluruhan item dengan rumus :

$$\bar{x} = \frac{\sum x_i}{n} \quad \text{..... rata-rata tingkat kinerja}$$

$$\bar{y} = \frac{\sum_{i=1}^k x_i}{N} \quad \text{..... rata-rata tingkat kepentingan}$$

4. Membuat diagram kartesius

Setelah diperoleh bobot kepuasan dan kepentingan item serta nilai rata-rata kinerja dan kepentingan item, kemudian nilai-nilai tersebut diplotkan kedalam diagram kartesius, kemudian dianalisa hasil dari masing-masing kuadran pada diagram ini.



Gambar 3.1 Diagram kartesius

Berdasarkan diagram tersebut maka dapat dilakukan interpretasi dan analisa dengan posisi masing-masing atribut pada keempat kuadran tersebut yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Kuadran A (Prioritas utama)

Menunjukkan faktor atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan, sehingga mengecewakan/tidak puas.

b. Kuadran B (Pertahankan prestasi)

Posisi ini menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan oleh pasar, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan memuaskan.

c. Kuadran C (Prioritas rendah)

Posisi ini menunjukkan beberapa atribut kualitas jasa yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, dan pelaksanaannya oleh pasar biasa-biasa saja.

d. Kuadran D

Posisi ini menunjukkan faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan, dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan dalam pelaksanaannya. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.