

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dilihat dari tingkat eksplanasinya (tingkat kejelasan) penelitian dapat dibagi menjadi tiga jenis yaitu penelitian deskriptif, asosiatif dan komperatif (Sugiyono, 2003:11). Berdasarkan tingkat eksplanasinya, penelitian ini dapat diklasifikasikan kedalam penelitian komparatif adalah untuk menemukan persamaan-persamaan dan perbedaan-perbedaan tentang prosedur kerja, tentang ide-ide, kritik terhadap orang lai, kelompok, terhadap suatu ide atau prosedur kerja. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat *gap* antara harapan dan kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan pada J&T Express di Kota Metro.

B. Objek Dan Lokasi Penelitian

Adapun objek penelitian yang akan diteliti yaitu perusahaan jasa pengiriman (ekspedisi) Kota Metro yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman barang/paket, di mana perusahaan yang akan diteliti: PT Bintang Sumatera Exspress (J&T Exspress) Kota Metro yang beralamtkan di Jl. Soekarno Hatta Kelurahan Mulyojati Kecamatan Metro Barat. Yang mana penelitian ini akan dilakukan kurang lebih satu bulan, terutama pada bagian perhitungan, pengunjung ataupun konsumen yang datang.

C. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang dilaksanakan melalui pengumpulan data primer dan metode penelitian yang digunakan adalah *convinience sampling*, sampel *Yaitu* pengembangan sampel berdasarkan konsumen yang secara kebetulan bertemu di masyarakat Metro dengan penelitian ini dan bersedia menjadi sampel penelitian sebagai sumber data (Sugiyono,2016:89). Metode analisis data menggunakan analisis *Gap* dengan menggunakan program SPSS.

1. Oprasional Variabel

Definisi oprasional dari variable penelitian digunakan membatasi ruang lingkup atau pengertian variabel-variabel dimati/diteliti,perlu sekali variable-variable tersebut diberi batasan atau "Definisi oprasional".

Definisi oprasional ini juga bermanfaat untuk mengarahkan kepada pengukuran atau pengamatan terhadap variable-variabel yang bersangkutan serta pengembangan instrumen (alat ukur).atau pengertian variable yang diteliti secara jelas dan dapat di terapkan indikatornya.

a. Harapan (X1)

1) Defenisi Konseptual ;

Harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya yang meliputi personal Need/kebutuhan pribadi, *Explicit Service Promises*/ janji pelayanan secara implisit dan pengalaman masa lampau dari pelanggan.

2) Defenisi Oprasional :

Harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya yang meliputi personal Need/kebutuhan pribadi, *Explicit Service Promises*/ janji pelayanan secara implisit dan pengalaman masa lampau dari pelanggan. yang diukur menggunakan instrument dengan skala likert dan diberikan kepada J&T Express Metro.

b. Kinerja Karyawan (X2)

1. Defenisi Konseptual ;

Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

1. Defenisi Oprasional :

Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. yang diukur menggunakan instrument dengan skala likert dan diberikan kepada J&T Express Metro.

b. Kualitas Pelayanan (Y)

1. Defenisi Konseptual :

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalin atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Citra kualitas yang baik bukanlah

berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia “jasa melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan.

2. Definisi Operasional :

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Yang diukur menggunakan instrument dengan skala likert dan diberikan kepada J&T Express Metro.

Tabel 3.1 Kisi-kisi Kuesioner

No	Variable	Indikator	Nomer item
1.	Harapan	1. Kehandalan 2. Daya tanggap 3. Jaminan 4. Empati 5. Bukti fisik	1,2,3,4,5, 6,7,8 9,10,11,12,13,1 4,15,16,17,18, 19,20
2.	Kinerja karyawan	1. Produk Kerja 2. Keandalan 3. Kerjasama 4. Kemampuan beradaptasi 5. Komunikasi	1,2,3,4,5, 6,7,8,9,10,11, 12,13,14,15, 16,17, 18,19,20
3.	Kualitas Pelayanan	1. Bukti Fisik 2. Kehandalan 3. Daya Tanggap 4. Jaminan dan kepastian 5. Empati	1,2,3, 4,5,6, 7,8,9, 10,11,12, 13,14,15,16 17,18,19,20

2. Pengukuran Variabel

Skala pengukuran pada penelitian ini adalah digunakan skala 5 tingkat (*Likert*) yang terdiri dari sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting dan tidak penting untuk penelitian harapan konsumen dan Sangat Stuju, Stuju, Cukup stuju, Tidak setuju, sangat tidak setuju dengan bobot penilaian : sangat penting/sangat setuju= 5, penting/setuju= 4, cukup penting/cukup setuju= 3, kurang penting/tidak setuju= 2, tidak penting/sangat tidak setuju= 1.

3. Populasi dan sampel teknik sampling

a. Populasi

Populasi penelitian ini adalah populasi besar atau dapat dikatakan tak terhingga, karena melibatkan seluruh orang yang pernah menggunakan layanan J&T Express. Konsumen J&T Express yang dijadikan sebagai populasi dalam penelitian ini, yaitu tanpa membedakan jenis kelamin, pendapatan dan pendidikan. Agar dapat mewakili dari populasi untuk generalisasi, berdasarkan perkiraan waktu penelitian dalam satu bulan maka jumlah populasi diambil berdasarkan jumlah konsumen yang menggunakan layanan J&T Express Metro selama tahun 2018 berjumlah 9870 konsumen.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Jumlah sampel untuk taraf kesalahan 5% minimal 85 responden penentuan ini berdasarkan pendapat Sugiono, (2008:87). Dalam penetapan besarnya sampel (*sampel size*) dalam penelitian ini nantinya akan dilakukan perhitungan menggunakan rumus Slovin.

Teknik sampling adalah *convenience sampling*. Yaitu pengembangan sampel berdasarkan konsumen yang secara kebetulan bertemu di masyarakat Metro dengan penelitian ini dan bersedia menjadi sampel penelitian sebagai sumber data. (Sugiyono,2016:89).

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua sumber data yaitu:

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian. Data primer yang digunakan oleh peneliti yaitu wawancara secara langsung pada objek penelitian.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh oleh pihak-pihak lain di perusahaan, seperti gambaran umum perusahaan yang merinci sejarah perusahaan, informasi mengenai ketenaga kerjaan jenis kegiatan usaha dan lain-lain. Data sekunder yang digunakan oleh peneliti ini yaitu laporan berapa banyak pengunjung yang datang.

Dalam penelitian yang dilakukan penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Penelitian Pustaka adalah penelitian dengan cara pengumpulan dan mempelajari data yang berasal dari literatur dan karya ilmiah yang rhubungan dengan topik penelitian ini.
2. Penelitian Lapangan adalah penelitian dengan cara melakukan penelitian langsung terhadap perusahaan yang terjadi objek penelitian untuk mendapatkan data – data dan informasi yang dibutuhkan dengan melakukan pengamatan dan pengumpulan data. Penelitian lapangan dilakukan dengan cara :
 - a. interview/wawancara
Yaitu pertemuan dua orang untuk saling bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruisikan makna dalam suatu topik tertentu. Dalam hal ini penulis melakukan wawancara dengan karyawan atau staf pada PT Bintang Sumatera Exspress Kota Metro.

b. Dokumentasi

Yaitu pencarian dan pengumpulan data dengan cara mempelajari dan menyalin laporan-laporan, formulir-formulir, dan catatan-catatan pengunjung perusahaan sesuai dengan permasalahan yang diteliti.

c. Triangulasi

Yaitu teknik pengumpulan data yang bersifat menghubungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu dengan mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan sumber. Triangulasi teknik berarti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan atau dari sumber yang sama. Peneliti menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak.

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah:

a. Library Research

Peneliti melakukan pengumpulan terhadap data-data yang bersal dari riset perpustakaan berkaitan dengan teori yang diangkat dalam penelitian

b. Field Research

Penelitian melakukan pengumpulan data langsung di lapangan atau padalokasi objek penelitian yang terdiri atas beberapa teknik.

c. Observasi

Penelitian melakukan pengamatan atau mengobservasi kegiatan yang berlangsung di lokasi penelitian untuk mendapatkan data secara objektif.

d. Kuesioner

Peneliti membagikan kuesioner kepada pelanggan menggunakan pertanyaan tertutup, pertanyaan tertutup yaitu pertanyaan yang digunakan untuk mendapatkan data dari

responden yang berjumlah 85 orang sebagai objek penelitian dengan alternatif-alternatif jawaban yang disediakan oleh peneliti. Dalam penelitian ini, teknik yang dipakai dalam pengukuran kuesioner menggunakan *frequency scale*.

1. SS : Sangat setuju : skor 5
2. S : Setuju : skor 4
3. KS : Kurang setuju : skor 3
4. TS : Tidak Setuju : skor 2
5. STS : Sangat Tidak Setuju : skor 1

e. Koresponden

Koresponden dilakukan dengan mengajukan permohonan pengambilan data yang berkaitan dengan variable yang terdapat dalam penelitian.

E. Teknik Analisis Data

1. Pengujian Persyaratan Analisis

a. Uji normalitas

Merupakan teknik membangun persamaan garis lurus untuk membuat penafsiran, agar penafsiran tersebut tepat maka persamaan yang digunakan untuk menafsirkan juga harus tepat. Pengujian terhadap normalitas dapat dilakukan dengan uji

chi-square goodness of fit.

(Sigit, 2010;128)

Dengan:

O_i : frekuensi observasi pada kelas atau interval i .

E_i : frekuensi yang diharapkan pada kelas i didasarkan pada distribusi hipotesis, yaitu distribusi normal.

Kesimpulan mengenai distribusi dapat dilakukan menggunakan nilai statistik dengan jika nilai statistik lebih kecil dan satu atau sama dengan .

Maka dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal.

b. Uji Linieritas

Linieritas adalah sifat hubungan yang linier antara variable, artinya sebagai perubahan yang terjadi pada satu variable akan diikuti perubahan dengan besaran yang sejajar pada variabel lainnya. Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variable mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Uji linieritas ini biasanya digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi atau regresi linier. Pengujian dilakukan dengan SPSS dengan menggunakan *Test for Linearity* dengan pada taraf signifikan (Linearity) kurang dari 0,05 (Sugiono, 2016; 194).

c. Uji Homogenitas

Uji homogenitas dilakukan untuk mengetahui bahwa data sampel berasal dari populasi yang mempunyai varians yang homogeny. Uji homogenitas ini dilakukan dengan menggunakan uji Barlett. Data berasal dari populasi yang memiliki varians homogen bila .

2. Pengujian Persyaratan Instrumen

a. Uji Validitas

Uji kevalidan data diperlukan untuk mengukur sejauh mana ketepatan dan kesesuaian pertanyaan-pertanyaan diperlukan. pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan teknik analisis butir yaitu dengan jalan mengkorelasi skor butir (x) terhadap skor total instrument (Y). dengan menggunakan rumus korelasi Pearson Product Moment.

Product Moment :

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

(sumber: Sugiono, 2016: 183)

r_{xy} : korelasi product moment

n : jumlah sampel

x : skor pertanyaan

y : skor total

Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan. Sehingga hasilnya jika dibandingkan dengan r_{tabel} dimana $df = n - k$ dan dengan $\alpha = 5\%$

Jika $r_{hitung} = \leq r_{tabel}$ = tidak valid

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ = valid.

b. Uji Reliabilitas

Pendekatan yang digunakan adalah reliabilitas konsistensi internal, yaitu konsep menekankan konsistensi butir-butir pertanyaan dalam suatu instrumen yakni dengan menggunakan rumus Cronbach's alpha.

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left[1 - \frac{\sum \sigma_a^2}{\sigma_t^2} \right]$$

(sumber: Sigit, 2010; 102)

Dimana :

r_{11} = Realibilitas instrument/koeffisien realibilitas

K = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_a^2$ = jumlah varians butir

σ_t^2 = varians total.

3. Pengujian Hipotesis

a. Analisis Gap Kuadran

Analisis Gap Kuadran digunakan untuk memulai seberapa besar kesenjangan (Gap) antara persepsi dan harapan konsumen secara komprehensif (Darwin, 2010:92). Kesenjangan pada sebuah atribut produk akan terjadi apabila terdapat perbedaan antara nilai tingkat kepentingan konsumen dan tingkat kepuasan konsumen. Besarnya nilai kesenjangan yang diperoleh dapat menggambarkan seberapa besar harapan konsumen dapat dipenuhi oleh kinerja sebuah produk dirasakan atau diterima konsumen.

Harapan	Kuadran I (Prioritas Utama)	Kuadran II (Pertahankan Prestasi)
Kenyataan	Kuadran III (Prioritas rendah)	Kuadran IV (Berlebihan)

Gambar 3.1: Grafik Diagram Kartesius (Supranto, 2001)

Sumber: Yenni Christina (2010:23)

Inti penggunaan diagram kartesius adalah untuk mengetahui di titik atau area mana konsumen blum puas atau kecewa dengan kinerja perusahaan.

Keterangan Kuadran :

1. Kuadran I(Prioritas Utama) adalah wilayah tingkat kepuasan yang diperoleh konsumen masih rendah.
2. Kuadran II (Pertahankan Prestasi) adalah wilayah tingkat kepuasan konsumen relatife lebih tinggi
3. Kuadran III (Prioritas Rendah) adalah wilayah yang peningkatan variable dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh konsumen sangat kecil.
4. Kuadran IV (Berlebihan) adalah kuadran ini dianggap kurang penting oleh konsumen tetapi telah dijalankan dengan sangat baik oleh pihak perusahaan. Hal ini dianggap berlebihan.