

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Rancangan Penelitian**

Rancangan 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 variabel yang akan diujikan serta mendeskripsikan dan menggambarkan apa adanya mengenai suatu variabel. Penelitian ini akan mengukur tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepuasan dari dimensi – dimensi kualitas pelayanan yang berupa kehandalan, daya tanggap, jaminan, empat dan bukti fisik.

#### **B. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling**

##### **1. Populasi**

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. (Sugiyono, 2011:119).

Populasi Penelitian ini adalah pedagang pada Pasar Pekalongan 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

adalah pedagang pada pasar daerah Pekalongan Kabupaten Lampung Timur memiliki kios dan los dengan jumlah 40 responden.

### 3. Teknik Sampling

Pada penelitian ini, teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Hal ini dilakukan dengan cara mengambil subjek bukan didasarkan pada strata, random atau daerah tetapi didasarkan pada tujuan tertentu. Dalam penelitian yang menjadi sampel adalah pedagang yang mempunyai kios atau los dan telah berdagang minimal 1 (satu) tahun di Pasar Pekalongan Kabupaten Lampung Timur. Adapun langkah – langkah dalam pengambilan sampel yang telah ditetapkan tersebut dengan cara sebagai berikut:

- a. Menulis nama – nama tersebut dengan cara sebagai berikut :
- b. Kertas yang telah ditulis nama – nama anggota populasi digulung dan kemudian dimasukkan kedalam wadah.
- c. Gulungan kertas yang telah dimasukkan kedalam wadah kemudian diacak-acak
- d. Setelah dirasa cukup kemudian diambil satu persatu sejumlah sampel yang telah ditetapkan
- e. Kemudian gulungan kertas yang telah diambil dibuka
- f. Menulis nama – nama anggota populasi yang terambil kedalam lembar daftar anggota sample penelitian.

### C. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan operasionalisasi konsep agar dapat diteliti atau dapat diukur melalui gejala – gejala yang ada. Operasionalisasi variabel diperlukan untuk menentukan jenis, indikator, serta skala – skala dari variabel 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. Keandalan / *reliability*

Keandalan yaitu kemampuan Pasar Pekalongan memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara tepat dan cepat sesuai harapan pedagang.

#### 2. Daya tanggap / *Responsiveness*

Daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu suatu kemampuan pihak Pasar Pekalongan untuk memberikan pelayanan dan menangani keluhan pada pedagang secara cepat dan tepat

#### 3. Jaminan / *Assurance*

Jaminan merupakan kemampuan pengelola Pasar Pekalongan dalam memberikan rasa aman kepada pedagang, bebas dari resiko atau bahaya selama berdagang dan pengetahuan melakukan layanan pengelolaan pasar.

#### 4. Empati / *Empathy*

Empati merupakan perhatian secara individu pengelola Pasar Pekalongan kepada pedagang dan memahami kebutuhan pedagang

#### 5. Bukti Fisik / *Tangible*

Bukti fisik meliputi penampilan fisik, perlengkapan karyawan dan layanan Pasar Pekalongan.

#### D. Instrumen Penelitian

Instrumen 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 instrumen penelitian yang berupa kuesioner atau angket, kuesioner diberikan kepada pedagang Pasar Pekalongan Kabupaten Lampung Timur, yang berisi tentang atribut – atribut dari dimensi / komponen kualitas pelayanan yaitu : kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Tab.3.1 Kisi – kisi Kuesioner

Dimensi	Indikator	Sub Indikator	Item
Kehandalan	Standar Pelayanan Jelas	Pemeriksaan rutin terhadap sarana dan prasarana pasar	1
		Penagihan retribusi disertai dengan tanda bukti	2
	Kemudahan	Kemudahan dalam mengurus administrasi perizinan sewa kios/los	3
	Disiplin Pegawai	Pegawai berada di tempat kerja selama jam operasional pasar	4
Daya Tanggap	Respon Pegawai	Keluhan pedagang ditanggapi dengan cepat oleh pegawai	5
		Memberikan bimbingan kepada pedagang	6
	Kemudahan menyampaikan keluhan	Tersediannya kotak saran untuk menyampaikan keluhan	7
	Umpan balik tepat	Penanganan masalah pedagang dilakukan dengan tepat/sesuai sasaran	8
Jaminan	Keamanan lingkungan	Keamanan barang dagangan di pasar	9
		Keamanan kendaraan pedagang di pasar	10
	Keamanan penggunaan sarana dan prasarana	Air bersih terjamin jumlah dan kualitasnya	11
	Sikap pegawai	Kesopanan dan keramahan pegawai	12

Dimensi	Indikator	Sub Indikator	Item
Empati	Keadilan pelayanan Perhatian terhadap pedagang	pelayanan tanpa diskriminatif	14
		Besaran retribusi terjangkau	
		Memerikan kemudahan /kelonggaran waktu saat pembayaran sewa kios / los	
		Melakukan pembinaan terhadap pedagang	
Bukti fisik		Memerikan kemudahan /kelonggaran waktu saat pembayaran sewa kios / los	17
		Melakukan pembinaan terhadap pedagang	18
		Listrik / Penerangan didalam pasar	19
		Kantor unit pasar dan pos satpam	20
		Tempat pembuangan sampah sementara	21
		Kondisi musholah	22
		Los/lapak sesuai kebutuhan pedagang	23
		Luas parkir kendaraan yang tersedia	24
		Suhu udara dan tata ruang di dalam pasar	25
		Perlengkapan pegawai	Pegawai menggunakan seragam dan tanda pengenal saat bertugas

#### E. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian meliputi :

##### 1. Kuesioner (angket)

Kuesioner merupakan suatu pengumpulan data dengan memerikan atau menyebarkan daftar pertanyaan / pernyataan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan metode angket adalah sejumlah pertanyaan/pertanyaan tertulis untuk memperoleh informasi mengenai kualitas

pelayanan fasilitas pasar terhadap kepuasan pedagang. Kuesioner yang digunakan berupa pernyataan dimana setiap item pernyataan disediakan 5 (lima) jawaban dengan skor masing – masing sebagai berikut :

- |                                 |                  |
|---------------------------------|------------------|
| a. Sangat penting/sangat baik   | diberikan skor 5 |
| b. Penting / baik               | diberikan skor 4 |
| c. Cukup penting / Cukup Baik   | diberi skor 3    |
| d. Kurang penting / Kurang Baik | diberi skor 2    |
| e. Tidak penting / Tidak baik   | diberi skor 1    |

## 2. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dapat dilaksanakan langsung berhadapan dengan yang diwawancarai, tetapi dapat juga secara tidak langsung seperti memberikan daftar pertanyaan untuk dijawab pada kesempatan lain. Tujuannya untuk mendapatkan informasi yang menyangkut karakteristik atau sifat permasalahannya dari objek penelitian. Wawancara dilakukan dengan pegawai unti pasar dan beberapa pedagang di pasar Pekalongan Kabupaten Lampung Timur .

## F. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data adalah suatu cara untuk mengelolah sebuah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut menjadi mudah untuk dipahami dan bermanfaat untuk menemukan suatu 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 data 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 variabel pengamatan

Menentukan variabel 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

Pengukuran tingkat kesesuaian antara penilaian terhadap kepuasan / kinerja (X) dan penilaian terhadap tingkat kepentingan (Y) atribut – atribut yang diukur dengan rumus :

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan :

TK<sub>i</sub> : Tingkat Kesesuaian Responden

X<sub>i</sub> : Skor penilaian kinerja / realita perusahaan

Y<sub>i</sub> : Skor penilaian kepentingan / ekspektasi pelanggan

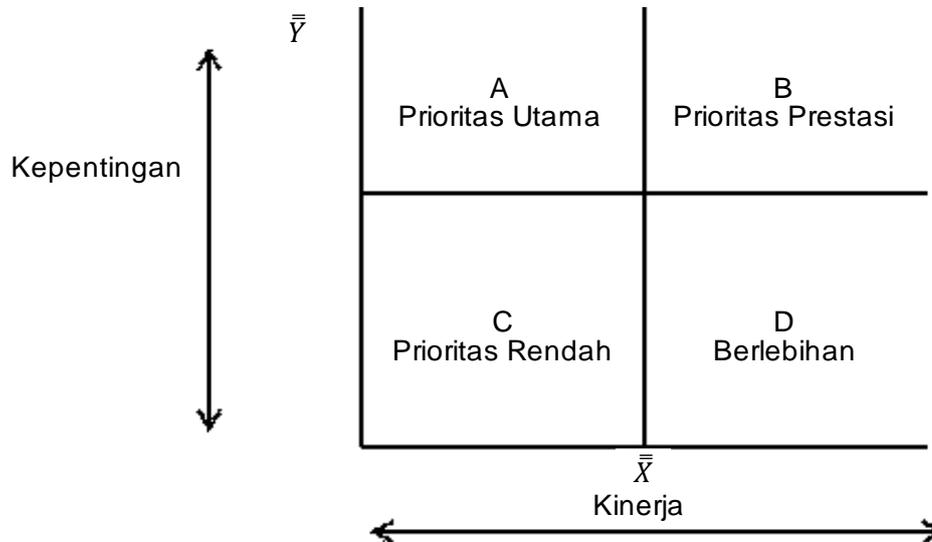
Selanjutnya adalah menghitung rata - rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja untuk keseluruhan item dengan rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \dots\dots\dots \text{rata-rata tingkat kinerja}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^k Xi}{N} \dots\dots\dots \text{rata-rata tingkat kepentingan}$$

#### 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.



Berdasarkan diagram tersebut maka dapat dilakukan interpretasi dan analisis 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 (Peratahkan prestasi)

Posisi ini menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan oleh pasar, untuk itu wajib dipertahankannya. 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 (Berlebihan)

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