

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini digunakan sebagai pedoman peneliti agar tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, dan mengupayakan penyelesaian masalah menjadi lebih sistematis dan terarah sehingga dapat memenuhi tujuan yang akan dicapai.

a. Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian merupakan rencana menyeluruh dari penelitian mencakup hal-hal yang akan dilakukan peneliti mulai dari penentuan variabel dan implikasinya secara operasional sampai pada analisis akhir data yang selanjutnya disimpulkan dan diberikan saran. Suatu desain penelitian menyatakan struktur masalah penelitian maupun rencana penyelidikan yang akan dipakai untuk memperoleh bukti empiris mengenai hubungan-hubungan dalam masalah.

Rancangan penelitian ini ditentukan variabel-variabel yang dipergunakan dalam penelitian. Ada dua variabel yaitu kualitas pelayanan, dan kepuasan pelayanan. Selanjutnya menentukan instrumen berdasarkan variabel penelitian dan kemudian menentukan responden. Pengumpulan data dilakukan dengan metode kuesioner. Teknik analisis yang dipergunakan untuk menganalisis data adalah analisis

Importance Performance Analysis. Hasil analisis kemudian diinterpretasikan dan langkah terakhir disimpulkan serta diberikan saran.

b. Identifikasi Variable Penelitian

1. Variabel bebas (X) : Kualitas Pelayanan
2. Variabel tergantung (Y) : Kepuasan Pelayanan

c. Definisi operasional

Definisi operasional adalah petunjuk pelaksanaan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Agar variabel dapat diukur dan diamati maka setiap konsep harus dioperasionalkan dalam definisi operasional variabel.

Dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu variabel kualitas pelayanan, dan variabel loyalitas Kepuasan pelayanan. Sesuai dengan judul penelitian yaitu "*Kepuasan Pelayanan Akademik dan Sarana Prasarana Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Ampel*", maka definisi operasional yang perlu dijelaskan, yaitu:

a. Kepuasan Pelayanan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya (Supranto, 2001).

Kepuasan pelayanan adalah perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pelayanan diukur dengan menggunakan skala yang terdiri dari lima aspek yaitu : Bukti Langsung (*Tangibles*), Kehandalan

(*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*)

d. Populasi, Sample, dan Teknik Sampling

Populasi adalah keseluruhan objek yang akan/ingin diteliti, populasi ini sering juga disebut Universe (Nasution, 2003). Dalam kesempatan ini yang menjadi populasi adalah mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Ampel, yang kurang lebih berjumlah sebanyak 2284 mahasiswa pada periode 2013/2014 yang terkategori aktif dengan rincian sebagai berikut Jurusan KPI : 270 mahasiswa, Jurusan BKI : 330 mahasiswa, Jurusan PMI : 166 mahasiswa, Jurusan MD : 293 mahasiswa, Program Studi Ilmu Komunikasi : 433 mahasiswa, Program Studi Psikologi : 491 mahasiswa, dan Program Studi Sosiologi : 301 mahasiswa.

Mengingat keterbatasan peneliti untuk menjangkau seluruh populasi, maka peneliti hanya meneliti sebagian dari populasi yang dijadikan sebagai subjek penelitian yang lebih dikenal dengan nama sampel. Sampel adalah sebagian dari populasi yang jumlahnya kurang dari jumlah populasi dan harus mempunyai paling sedikit satu sifat yang sama (Hadi, 2000).

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Probability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel dengan tipe *Cluster Proportional Sampling* (Sugiyono, 2005).

Pengambilan sampel dilakukan terhadap sampling unit, dimana sampling unitnya terdiri dari satu kelompok (*cluster*). Tiap item (*individu*) di dalam kelompok yang terpilih akan diambil sebagai sampel. Cara ini dipakai : bila populasi dapat dibagi dalam kelompok-kelompok dan setiap karakteristik yang dipelajari ada dalam setiap kelompok.

Arikunto (2002) menjelaskan penentuan sampel, apabila subjek kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya penelitian populasi. Jika subjeknya lebih besar dapat diambil antara 10-15 % atau 20-25 %. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah bagian populasi.

Jadi pada penelitian ini, dengan total populasi berjumlah 2284 orang maka sampel yang diambil adalah 232 mahasiswa, dengan persebaran Jurusan KPI : 270 mahasiswa diambil sampel 27 mahasiswa, Jurusan BKI : 330 mahasiswa diambil sampel 33 mahasiswa, Jurusan PMI : 166 mahasiswa diambil sampel 17 mahasiswa, Jurusan MD : 293 mahasiswa diambil sampel 30 mahasiswa, Program Studi Ilmu Komunikasi : 433 mahasiswa diambil sampel 44 mahasiswa, Program Studi Psikologi : 491 mahasiswa diambil sampel 50 mahasiswa, dan Program Studi Sosiologi : 301 mahasiswa diambil sampel 31 mahasiswa.

Tabel 3.1:**Proporsi Pembagian Sampel Tiap Jurusan**

Jurusan	Populasi	Sampel
Komunikasi Penyiaran Islam	270	27
Bimbingan Konseling Islam	330	33
Pengembangan Masyarakat Islam	166	17
Manajemen Dakwah	293	30
Ilmu Komunikasi	433	44
Psikologi	491	50
Sosiologi	301	31

Dari alokasi sampel tiap jurusan diatas maka, untuk distribusi sampelnya dilakukan secara proporsional dari mahasiswa angkatan baru hingga angkatan lama.

e. Instrumen penelitian

Jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, data sekunder diperoleh dari studi-studi kepustakaan yaitu mempelajari dokumen-dokumen dan buku dengan maksud untuk menghimpun teori. Sedangkan data primer diperoleh dari angket atau skala.

Tabel 3.2:

Pembagian Indikator dan Dimensi Variabel

No.	Indikator	Dimensi	Skor			
			4	3	2	1
1.	Reliability (Handal)	Ketepatan pelayanan dan tepat waktu				
		Pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong mahasiswa				
2.	Responsiveness (Tanggap)	Kemampuan bagian akademik untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul				
		Kemampuan Bagian akademik cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan mahasiswa				
3.	Assurance (Jaminan)	Karyawan terdidik dan mampu melayani mahasiswa				
		Informasi dari bagian akademik memberikan solusi yang cepat				
4.	Empaty (Perhatian)	Memberikan perhatian secara individu kepada mahasiswa				
		Bertanggung jawab terhadap kenyamanan mahasiswa.				
5.	Tangibility (Bukti Fisik)	Kebersihan ruang kuliah, kantor dan kerapian lingkungan.				

Instrumen penelitian ini menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA). IPA dapat diketahui ada dua atribut utama yang menentukan kepuasan pengguna yaitu *expectation* dan *perceived performance*. *Expectation* adalah harapan pengguna terhadap produk yang diinginkan. Sementara *perceived performance* adalah persepsi pengguna terhadap kinerja dari produk/produsen. Sehingga dapat disimpulkan bahwa importance performance analysis ini membandingkan antara *expectation* (harapan) dengan *perceived performance* (kinerja instansi) dalam mengukur kepuasan konsumen suatu instansi (Subekti, dalam Rahmawati, 2010). *Importance Performance Analysis* dapat memberikan sebuah cara terstruktur untuk dapat mengidentifikasi dan memprioritaskan area-area yang "lemah" serta menuntun instansi untuk membangun sebuah konsep pengembangan kualitas jasa pelayanan yang telah diberikan.

Tabel 3.3:

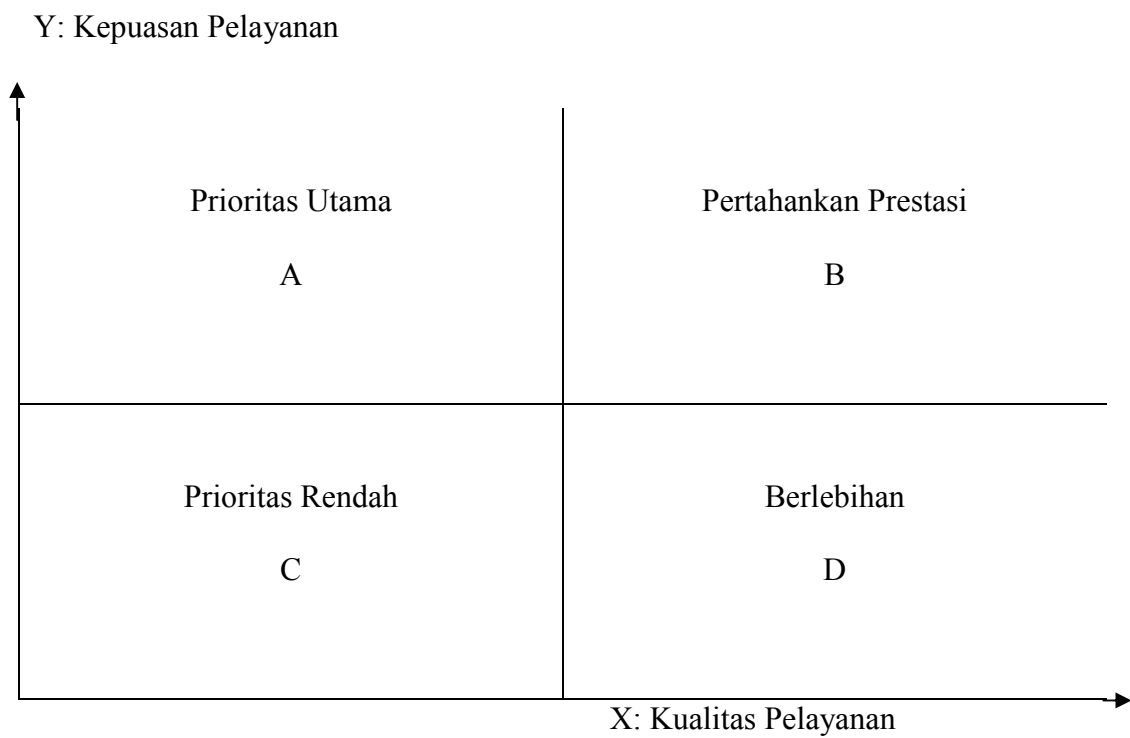
Pembagian Indikator Harapan dan Kenyataan

Harapan	Indikator	Kenyataan
	<i>Reliability</i> (Handal)	
	<i>Responsiveness</i> (Tanggap)	
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	
	<i>Empaty</i> (Perhatian)	
	<i>Tangibility</i> (Bukti Fisik)	

Dengan diagram Kartesius yang merupakan suatu bangun persegi empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (x,y) di mana x merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan/ kinerja seluruh faktor atau atribut dan y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi harapan sebagaimana gambar berikut ini:

Gambar 3.1:

Diagram Kartesius



Keterangan :

1. Kuadran A menunjukkan faktor-faktor yang dianggap sangat penting, namun pihak Manajemen belum melaksanakan sesuai keinginan / harapan.
2. Kuadran B menunjukkan faktor-faktor yang dianggap penting, telah berhasil dilaksanakan manajemen sesuai keinginan/ harapan dan sangat memuaskan sehingga wajib dipertahankan.
3. Kuadran C menunjukkan faktor-faktor yang dianggap kurang penting, pelaksanaannya dijalankan oleh manajemen secara cukup atau biasa-biasa saja.
4. Kuadran D menunjukkan faktor yang kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan/ sangat memuaskan.

f. Analisis data

Dalam Astuti, menjelaskan bahwa dengan menggunakan Importance- Performance Analysis atau Analisis Tingkat Kepentingan dan kinerja / Kepuasan Konsumen. (Supranto, 2001).

Dalam penelitian ini terdapat 2 buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan skor penilaian kualitas pelayanan yang dapat memberikan kepuasan para konsumen sedangkan Y merupakan skor penilaian kepuasan konsumen. Yaitu digunakan rumus (Supranto, 2001) :

$$X = \frac{\sum_{i=1}^N 1}{K} \quad X_i \dots \dots \dots (1) \quad Y = \frac{\sum_{i=1}^N 1}{K} \quad Y_i \dots \dots \dots (2)$$

Keterangan K = Banyaknya atribut atau yang dapat mempengaruhi kepuasan

konsumen

Untuk menghitung kesesuaian responden digunakan rumus (Supranto, 2001)

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \dots\dots\dots (3)$$

Keterangan : Tki = Tingkat kesesuaian responden

X1= Skor penilaian Kualitas pelayanan

Yi= Skor penilaian Kepuasan konsumen

a. Steers (dalam Soegandhi, 2013) menjelaskan Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ), Instrumen ini menggunakan format skala likert untuk menghasilkan skor kepuasan dalam berbagai skala:

Kriteria skor :

20 – 40 Kepuasan rendah

41 – 79 Kepuasan sedang

80 – 100 Kepuasan tinggi

Untuk mengetahui tingkat kepuasan rata-rata maka dicari dengan membagi jumlah skor total dengan jumlah responden yang diambil sebagai sampel (Steers, dalam Budiono, 2013).