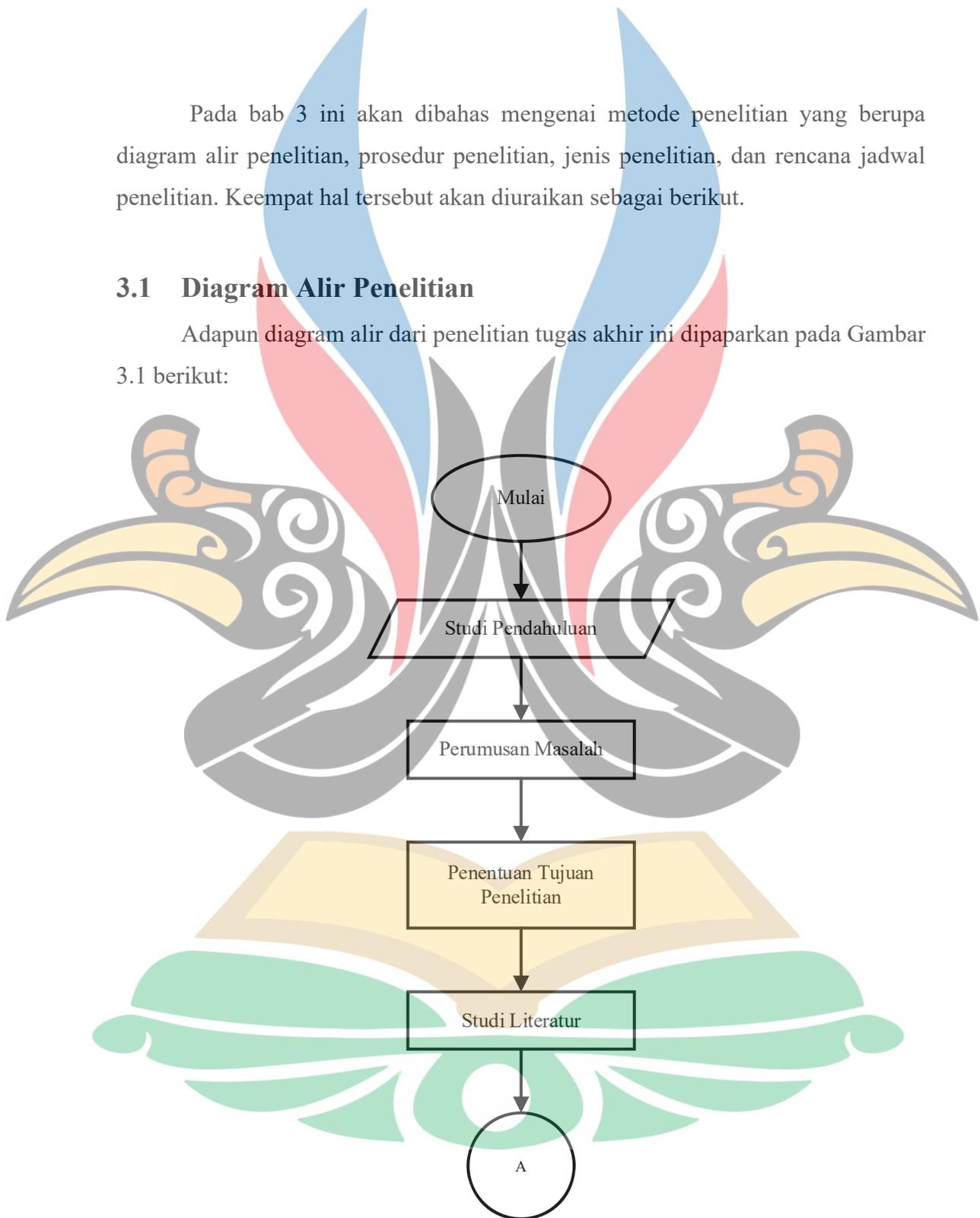


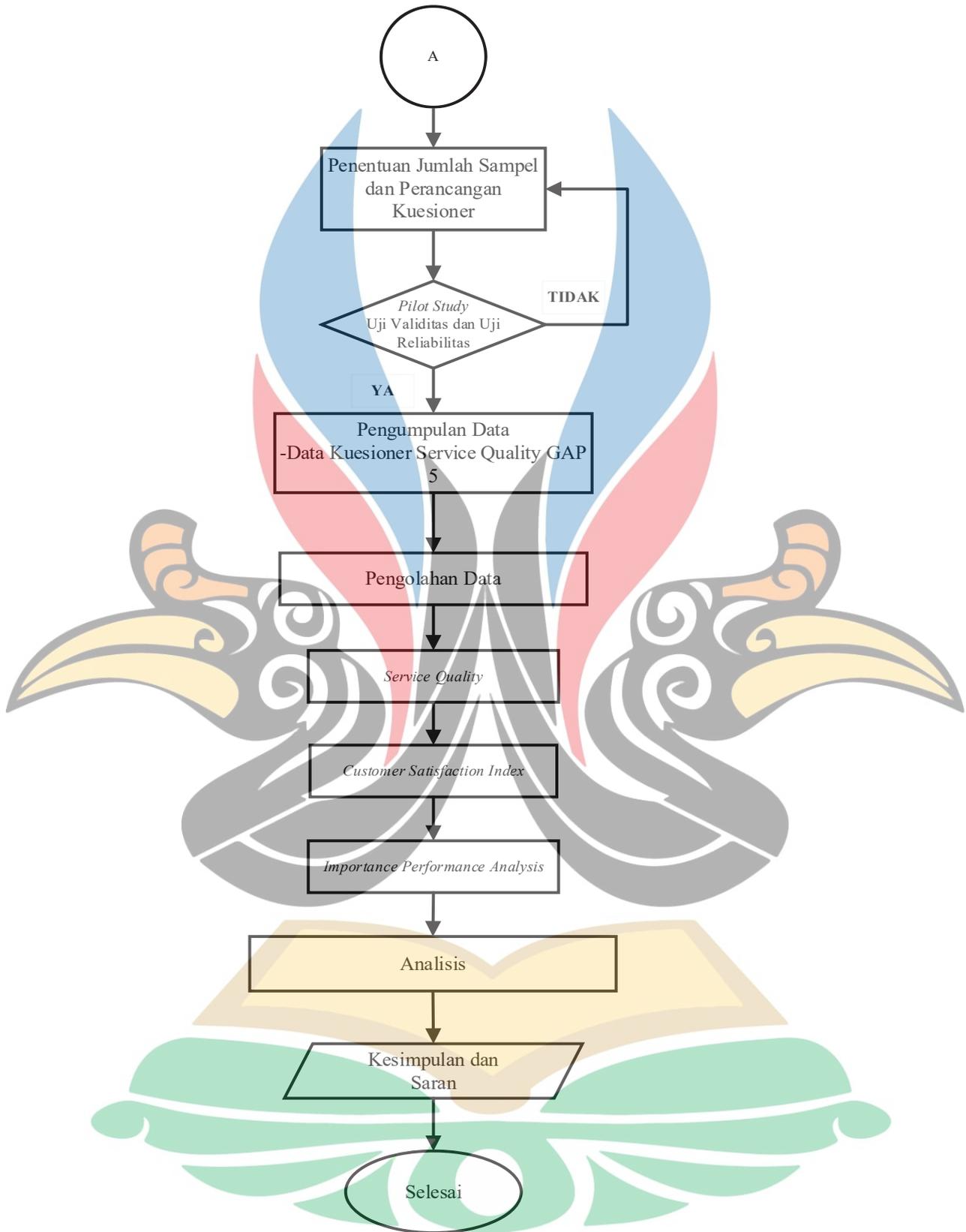
## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab 3 ini akan dibahas mengenai metode penelitian yang berupa diagram alir penelitian, prosedur penelitian, jenis penelitian, dan rencana jadwal penelitian. Keempat hal tersebut akan diuraikan sebagai berikut.

### 3.1 Diagram Alir Penelitian

Adapun diagram alir dari penelitian tugas akhir ini dipaparkan pada Gambar 3.1 berikut:





**Gambar 3.1** Diagram Alir Penelitian  
Sumber: Peneliti (2023)

## 3.2 Prosedur Penelitian

Pada prosedur penelitian, peneliti membuat serangkaian langkah sistematis yang dilakukan untuk mencapai tujuan penelitian. Berikut adalah langkah-langkah umum dalam prosedur penelitian:

### 3.2.1 Studi Pendahuluan

Studi Pendahuluan merupakan suatu pengamatan mengenai tahapan awal penelitian. Pada tahap ini, dilaksanakan dengan metode pengumpulan data melalui interaksi wawancara dengan kepala cabang Pos Karang Joang dan observasi dengan kuesioner kepada pelanggan Kantor Pos Karang Joang.

### 3.2.2 Perumusan Masalah

Identifikasi masalah merupakan langkah awal dalam melakukan sebuah penelitian. Dari langkah ini, akan didapatkan masalah yang dapat diteliti sehingga dapat dilakukan perumusan masalah yang akan dijawab pada penelitian ini. Permasalahan yang ada di Kantor Pos Karang Joang adalah Kantor Pos ini belum pernah melakukan observasi terkait kualitas pelayanan. Sehingga peneliti melakukan observasi pendahuluan terlebih dahulu untuk mengetahui kualitas pelayanan dari Kantor Pos Karang Joang dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 pelanggan Kantor Pos Karang Joang dan didapatkan hasil negatif dari kualitas pelayanan Kantor Pos Karang Joang dengan dimensi tertinggi pada *assurance* dan *reliability*.

### 3.2.3 Penentuan Tujuan Penelitian

Penentuan Tujuan penelitian adalah proses penting dalam perencanaan penelitian yang membantu peneliti untuk merumuskan dengan jelas apa yang ingin dicapai melalui penelitian dan mengapa penelitian tersebut penting. Tujuan penelitian merupakan target yang ingin dicapai dari penelitian ini, dimana target ini akan menjawab permasalahan yang ada. Dalam penelitian kali ini, tujuan penelitian dilakukan adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan serta untuk memberikan rekomendasi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Pos Karang Joang.

### 3.2.4 Studi Literatur

Studi Literatur bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang prinsip-prinsip dasar ilmu pengetahuan yang relevan dengan topik penelitian. Proses ini melibatkan eksplorasi dan analisis terhadap teori dan konsep-konsep yang terkait dengan topik penelitian. Informasi dan referensi yang diperlukan diperoleh dari berbagai sumber, termasuk buku, jurnal, artikel, skripsi, dan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh para peneliti.

Topik yang dicari dalam literatur adalah topik yang relevansi dengan penelitian yang sedang dilakukan, terutama dalam konteks Kantor Pos, metode pemecahan masalah kepuasan pelanggan, *Service Quality*, *Customer Satisfaction Index*, *Metode Importance Performance Analysis*, uji validitas, uji reliabilitas, dan penelitian terdahulu.

### 3.2.5 Penentuan Sampel

Penentuan sampel adalah langkah penting dalam desain penelitian yang melibatkan pemilihan kelompok atau individu yang akan menjadi subjek penelitian. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan *accidental sampling*. *Non probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama kepada setiap anggota populasi saat akan dipilih sebagai sampel (Sugiyono, 2007). Sedangkan metode *accidental sampling* digunakan untuk penentuan sampel dengan cara kebetulan, artinya siapa pun yang secara tidak sengaja berinteraksi dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, asalkan mereka dianggap sesuai sebagai sumber data (Meidatuzzahra, 2019). Alasan peneliti menggunakan teknik *non probability sampling* dikarenakan lebih cepat dan hemat biaya (Vehovar dkk, 2016). Sedangkan *accidental sampling* dikarenakan adanya keterbatasan waktu dan sumber daya, akses yang terbatas dan kebutuhan untuk pengambilan sampel dengan cepat (Yanti dan Nurwulan, 2021).

Dalam penelitian ini peneliti tidak mengetahui jumlah dari populasi yang akan diteliti, maka untuk itu rumus yang dibutuhkan untuk mengetahui ukuran sampel dalam penelitian ini peneliti mengacu kepada pendekatan rumus *Lemeshow* yang dapat digunakan untuk menghitung jumlah sampel dengan total populasi yang

tidak diketahui secara pasti (Riyanto dan Hatmawan, 2020). Alasan peneliti menggunakan rumus *Lemeshow* dikarenakan populasi yang dituju terlalu besar dengan jumlah yang berubah-ubah. Adapun rumus *lemeshow* dengan jumlah sampel yang tidak diketahui sebagai berikut (Nanincova, 2019):

$$n = \frac{z_{1-\alpha/2}^2 P(1 - P)}{d^2} \quad 3.1$$

dimana:

n : Jumlah Sampel

z : Skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

p : Maksimal estimasi (Jika nilai p tidak diketahui, maka bisa menggunakan maksimal estimasi tertinggi 50 = 0,5)

d : alpha (0,10) dan *Sampling error* =10%

(Dewi dan Falah, 2022)

dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5(1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \times 0,25}{0,01}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,01}$$

$$n = 96,04 \approx 96$$

Maka didapatkan jumlah responden sebanyak 96 responden dengan dibulatkan menjadi 97 orang responden.

### 3.2.6 Perancangan Kuesioner

Kuesioner sebagai salah satu instrumen penelitian ilmiah banyak dipakai pada penelitian sosial, misalnya penelitian di bidang sumber daya manusia, pemasaran serta penelitian tentang *behavioral research* yang menyangkut masalah dibidang akuntansi (*behavioral accounting*) serta keuangan (*behavioral finance*) Kuesioner dapat digunakan untuk memperoleh informasi pribadi misalnya sikap, opini, Kepentingan dan keinginan responden. Idealnya semua responden mau mengisi atau lebih tepatnya memiliki motivasi untuk menyelesaikan pertanyaan ataupun pernyataan yang ada pada kuesioner penelitian (Pujihastuti, 2010).

Dalam hal ini peneliti akan menyebarkan kuesioner kepada para pelanggan yang datang ke Kantor Pos Karang Joang. Pada penelitian kali ini, digunakan teknik pengumpulan data menggunakan angket kuesioner dengan tipe angket atau kuesioner tertutup. Hal tersebut dikarenakan responden hanya diminta untuk memilih jawaban yang telah disediakan oleh pemberi angket atau kuesioner (Sugiyono, 2007). Skala yang digunakan dalam penelitian kali ini adalah skala *liker*. Skala *liker* dapat berfungsi sebagai alat untuk mengukur sikap, opini, pemikiran, ataupun pemahaman dari responden. Hal ini bertujuan untuk mengetahui permasalahan yang terjadi dalam populasi tersebut (Budiaji dkk, 2013). Metode *Service Quality* mengidentifikasi kesenjangan nilai Kepentingan yang akan diterima dan Kepuasan pasien terhadap layanan yang telah diterima berdasarkan kenyataan yang dirasakan pelanggan terhadap suatu atribut kebutuhan. Penilaian ini diwujudkan dalam skala liker 1-5 untuk setiap atribut kepentingan dan kepuasan. *Gap score* menunjukkan kesenjangan antara kepentingan dan kepuasan. Hal ini menunjukkan adanya hal yang tidak sesuai antara kepentingan dan kepuasan yang dirasakan.

*Gap Score* bernilai positif (+) menunjukkan bahwa kepentingan/kepuasan dapat memenuhi Kepentingan pelanggan, sedangkan nilai negatif (-) menunjukkan bahwa belum terpenuhi. Semakin besar gap maka kepuasan terhadap layanan yang telah diterima semakin jauh dari kepentingan dan begitu sebaliknya. Adapun skala Likert yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1** Skala Likert

<b>Tingkat Kepentingan</b>	<b>Skala Likert</b>	<b>Tingkat Kepuasan</b>	<b>Skala Likert</b>
Sangat Penting (SP)	5	Sangat Puas (SP)	5
Penting (P)	4	Puas (P)	4
Cukup Penting (CP)	3	Cukup Puas (CP)	3
Tidak Penting (TP)	2	Tidak Puas (TP)	2
Sangat Tidak Penting (STP)	1	Sangat Tidak Puas (STP)	1

Sumber: (Widodo dan Sutopo, 2018)

### 3.2.7 *Pilot Study*

*Pilot study* dilakukan untuk memastikan reliabilitas dan validitas pengukuran skala yang hendak digunakan agar peneliti memahami tingkat

kesalahan yang dilakukan. Atau dengan kata lain *pilot study* dilakukan untuk memastikan instrumen layak digunakan (Herdiansyah, 2010). Tujuan utama dari *pilot study* adalah untuk menguji keefektifan instrumen survei (kuesioner) sebagai alat komunikasi antara peneliti dan responden (Hartono, 2010), dalam *Pilot Study* dianjurkan untuk melakukan penyebaran kuesioner kepada sampel ukuran kecil yaitu sebanyak 30- 40 untuk memperoleh interval kepercayaan, yang dapat membantu menentukan kisaran nilai yang masuk akal untuk analisis selanjutnya (Hertzog, 2008).

### 3.2.8 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan mengumpulkan informasi dari responden, menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitas awal pada study pendahuluan. Kuesioner akan diberikan kepada para pelanggan. Jumlah sampel ditentukan menggunakan persamaan *lemeshow*. Dalam penelitian kali ini, digunakan derajat ketelitian atau tingkat kepercayaan sebesar 95% dan tingkat kesalahan sebesar 10%. Menurut (Setyawan dan Rohman, 2013) Tingkat kepercayaan menunjukkan sejauh mana sampel dapat mewakili dengan benar parameter populasi. Dalam statistik, tingkat kepercayaan nilainya berkisar antara 0%-100%, dan dilambangkan dengan  $1 - \alpha$ , dimana para peneliti terdahulu sering menetapkan tingkat kepercayaan sebesar 90%, 95%, dan 99%. Sedangkan tingkat kesalahan atau tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) adalah peluang kesalahan yang ditetapkan oleh peneliti yang diakibatkan oleh adanya kemungkinan kesalahan dalam pengambilan sampel.

### 3.2.9 Pengolahan Data

Pada tahap ini dilakukan pengolahan terhadap data-data yang telah dikumpulkan. Adapun pengolahan data dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja perusahaan berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen menggunakan metode *Service Quality*, *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance Analysis*. Metode *Service Quality* digunakan untuk mengukur kualitas layanan dengan mempertimbangkan atribut-atribut yang ada pada setiap dimensi. Dalam metode ini, dilakukan perbandingan antara Kepuasan konsumen terhadap layanan yang

telah mereka terima dengan Kepentingan yang mereka miliki. Metode ini mengkomodasi lima dimensi kualitas jasa yang dikenal sebagai dimensi *Service Quality*, yaitu *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Responsif), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). *Customer Satisfaction Index* digunakan untuk menilai sejauh mana kepuasan konsumen secara menyeluruh, sehingga bisa berperan sebagai alat evaluasi terhadap mutu pelayanan yang disediakan oleh suatu perusahaan. Sedangkan metode *Importance Performance Analysis* bertujuan untuk menganalisis data Kepuasan dan data Kepentingan pada *Service Quality*. Pada tahap analisis dengan metode *Importance Performance Analysis*, akan dilakukan pemetaan menjadi 4 kuadran untuk seluruh variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Kuadran 1 adalah wilayah dimana variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Kuadran 2 adalah dimana variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan. Kuadran 3 adalah wilayah dimana peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan. Kuadran 4 adalah wilayah dimana variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat lebih mengoptimalkan kuadran 1.

### 3.2.10 Analisis

Analisa dilakukan sebagai kelanjutan dari tahap pengolahan data. Pada tahap ini peneliti akan menganalisis hasil dari pengolahan data yang telah dilakukan sebelumnya yang menggunakan metode *Service Quality*, *Customer Satisfaction Index* dan Metode *Importance Performance Analysis*.

### 3.2.11 Kesimpulan dan Saran

Setelah dilakukan analisis terhadap pembahasan, sebagai tahap akhir dari laporan penelitian ini, dapat ditarik suatu kesimpulan yang menjawab rumusan masalah pada penelitian ini yaitu kualitas pelayanan Kantor Pos Karang Joang dan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan penjualan serta akan dilengkapi dengan saran-saran terhadap pihak perusahaan berkenaan dengan hasil penelitian. Penarikan kesimpulan dapat digunakan sebagai bahan acuan untuk penelitian selanjutnya.

### 3.3 Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian kuantitatif, yang merupakan metode penelitian yang digunakan untuk mengatasi masalah penelitian yang melibatkan data berbentuk angka atau data kuantitatif. Data-data angka atau kuantitatif ini diperoleh melalui penggunaan kuesioner yang disebarakan kepada responden. Menurut Sugiyono (2018;13) data kuantitatif merupakan Metode penelitian ini yang berbasis pada *positivisme* (data konkret), melibatkan pengumpulan data penelitian dalam bentuk angka-angka yang kemudian akan dianalisis menggunakan alat statistik untuk mengukur dan menghitung data tersebut. Hal ini dilakukan untuk menjawab masalah penelitian dan mencapai kesimpulan yang relevan dengan topik yang sedang diteliti (Sugiyono, 2018).

### 3.4 Jadwal Penelitian

Berikut ini merupakan jadwal penelitian yang telah peneliti dilaksanakan adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.2 Rencana Penelitian**

No	Kegiatan	Bulan ke-				
		VII	VIII	IX	X	XI
1	Bimbingan dengan Dosen Pembimbing					
2	Studi Pendahuluan					
3	Penentuan Metode Penelitian, Teknik <i>Sampling</i> dan Metode Pengumpulan Data					
4	Studi Pustaka					
5	Penyusunan Proposal					
6	Seminar Proposal					
7	Penyebaran Kuesioner					
8	Pengujian Data dan Perhitungan					
9	Pembahasan					
10	Kesimpulan dan Saran					
11	Sidang TA					

Sumber: Peneliti (2023)