

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 OBJEK PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di PO. Rosalia Indah untuk segmen Bus *class Non-Ekonomi (Non-AC)*. Sebagai objek penelitian yaitu konsumen yang merasakan jasa pelayanan di PO. Rosalia Indah.

3.2 TAHAP STUDI PENDAHULUAN

Tahap ini dilakukan sebagai studi awal sebelum melakukan penelitian yang terdiri dari:

1. Studi Literatur

Studi literatur dilakukan untuk mencari ide-ide, rumusan-rumusan dan konsep-konsep teoritis dari berbagai literatur yang dapat dipakai sebagai landasan teoritis untuk melakukan penelitian. Dengan melakukan studi literatur dapat diketahui apa saja yang harus dilakukan dalam penelitian.

2. Studi Perusahaan

Pada tahap ini peneliti mempelajari kondisi perusahaan dengan cara melakukan studi langsung ke perusahaan dan melalui pertanyaan-pertanyaan yang langsung ditanyakan pada karyawan dalam perusahaan.

3.3 TAHAP PERSIAPAN

Dalam tahap ini dilakukan persiapan-persiapan sebelum melakukan penelitian, yang terdiri dari:

1. Perumusan Masalah

Perumusan masalah dilakukan untuk mengidentifikasi dan merumuskan permasalahan-permasalahan yang akan diteliti dan dicari solusinya dengan melakukan penelitian.

2. Penetapan Tujuan Penelitian

Pada tahap ini dibahas tentang penentuan tujuan penelitian serta ruang lingkup penelitian tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui atribut-atribut kualitas jasa apa yang dianggap penting oleh konsumen bus malam PO. Rosalia Indah dan bagaimana kinerja yang dirasakan oleh konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh PO. Rosalia Indah serta variabel-variabel kualitas jasa apa yang mempengaruhi penilaian puas tidaknya konsumen terhadap kinerja PO. Rosalia Indah.

3. Pembatasan Masalah

Agar permasalahan yang dibahas tidak menyimpang dari pokok permasalahan dan dari tujuan yang telah ditetapkan maka dilakukan pembatasan masalah. Pembatasan masalah dalam penelitian telah dijelaskan pada sub bab 1.3.

4. Identifikasi Variabel Penelitian

Identifikasi variabel penelitian dalam penelitian ini dilakukan berdasarkan pada tujuan penelitian dan definisi-definisi tentang konsep yang akan diukur yang dikemukakan oleh para ahli dalam berbagai literatur.

5. Penguraian Elemen Tiap Variabel

Titik tolak penguraian elemen tiap variabel adalah variabel-variabel penelitian yang telah ditetapkan untuk diteliti. Dari variabel-variabel tersebut diberikan definisi operasionalnya, dan selanjutnya ditentukan indikator yang akan diukur. Dari indikator ini kemudian dijabarkan menjadi butir-butir pertanyaan. Untuk memudahkan penguraian elemen tiap variabel, maka digunakan “matrik penguraian elemen tiap variabel”

3.4 TAHAP PENGUMPULAN DATA

Dalam tahap ini dilakukan berbagai kegiatan untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian. Pada tahap ini dilakukan penentuan jumlah sampel dan metode pengambilan sampel, penyusunan kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data kemudian uji sampel (pretest), serta penyebaran kuesioner kepada responden.

3.5 TAHAP PENGOLAHAN DATA

Dalam tahap ini data yang telah diperoleh dalam tahap pengumpulan data diolah, sehingga dapat digunakan sebagai dasar analisis pada tahap berikutnya.

Pengolahan data pada penelitian ini meliputi:

1. Pengolahan Data dengan Metode Service Quality (SERVQUAL)

Parasuraman, dkk dalam (Fitzsimmons, 1994, 56) dan (Zeithaml dan Bitner, 1996, 76) telah mengidentifikasi lima dimensi pelayanan yang berkualitas yaitu :

- a. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.
- e. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

2. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah butir-butir pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang digunakan sebagai alat pengumpul data betul-betul valid dan mampu mengukur konsep yang akan diukur dalam penelitian ini. Uji validitas yang dilakukan adalah validitas konstruk dengan menggunakan metode korelasi *product moment* terhadap 50 orang responden awal.

3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah butir-butir pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang digunakan sebagai alat pengumpul data betul-

betul reliabel dalam arti bahwa alat pengumpul data tersebut tetap konsisten untuk mengukur suatu gejala yang sama dari beberapa responden. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode *Cronbach Alpha* terhadap 50 orang responden awal.

4. Importance-Performance Analysis

Importance-Performance Analysis (Analisis Tingkat Kepentingan-Kinerja) dilakukan untuk mengetahui atribut-atribut kualitas jasa apa yang dianggap penting oleh konsumen bus malam PO. Rosalia Indah dan bagaimana kinerja yang dirasakan oleh konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh PO. Rosalia Indah.

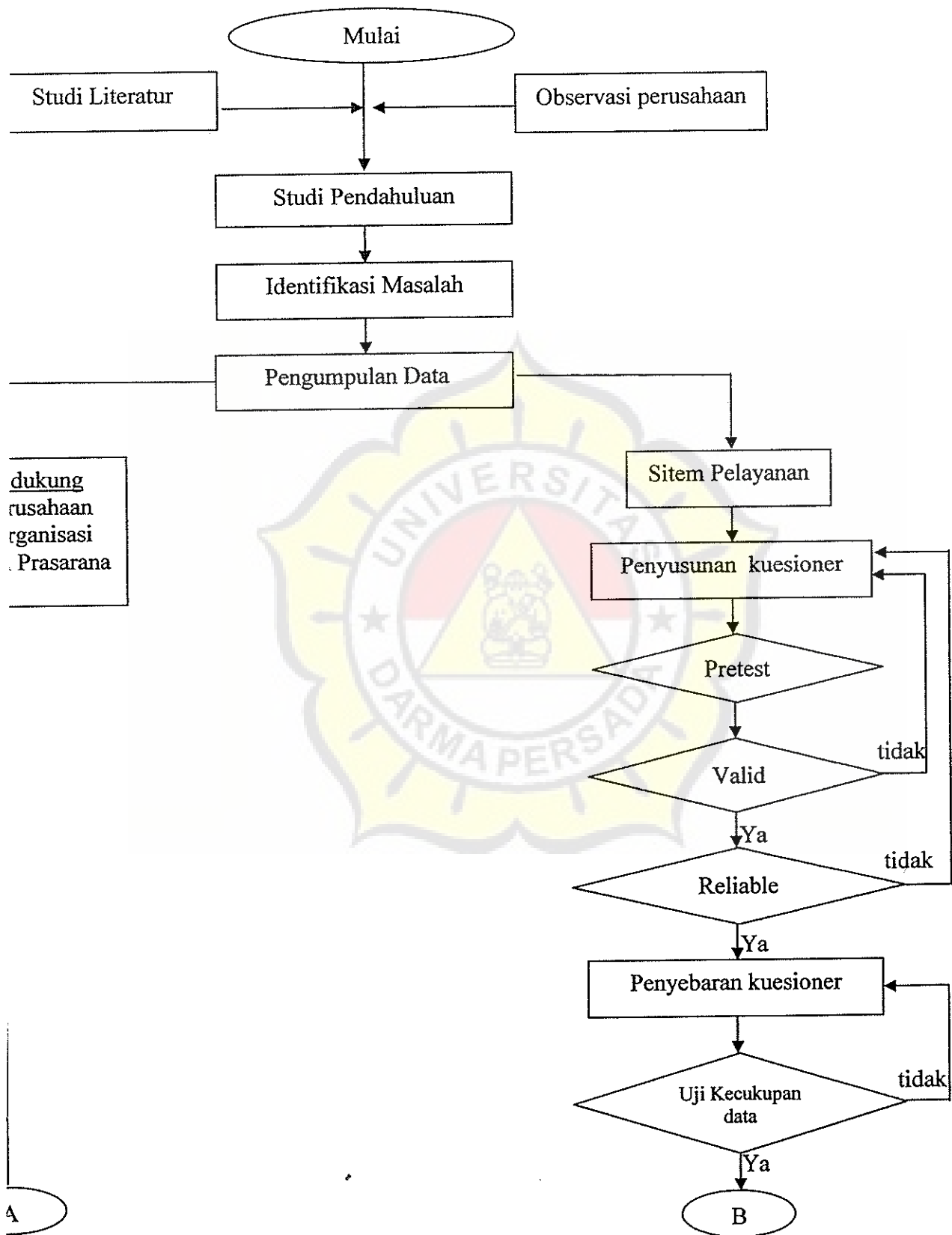
3.6 ANALISIS DAN INTERPRESTASI HASIL PENELITIAN

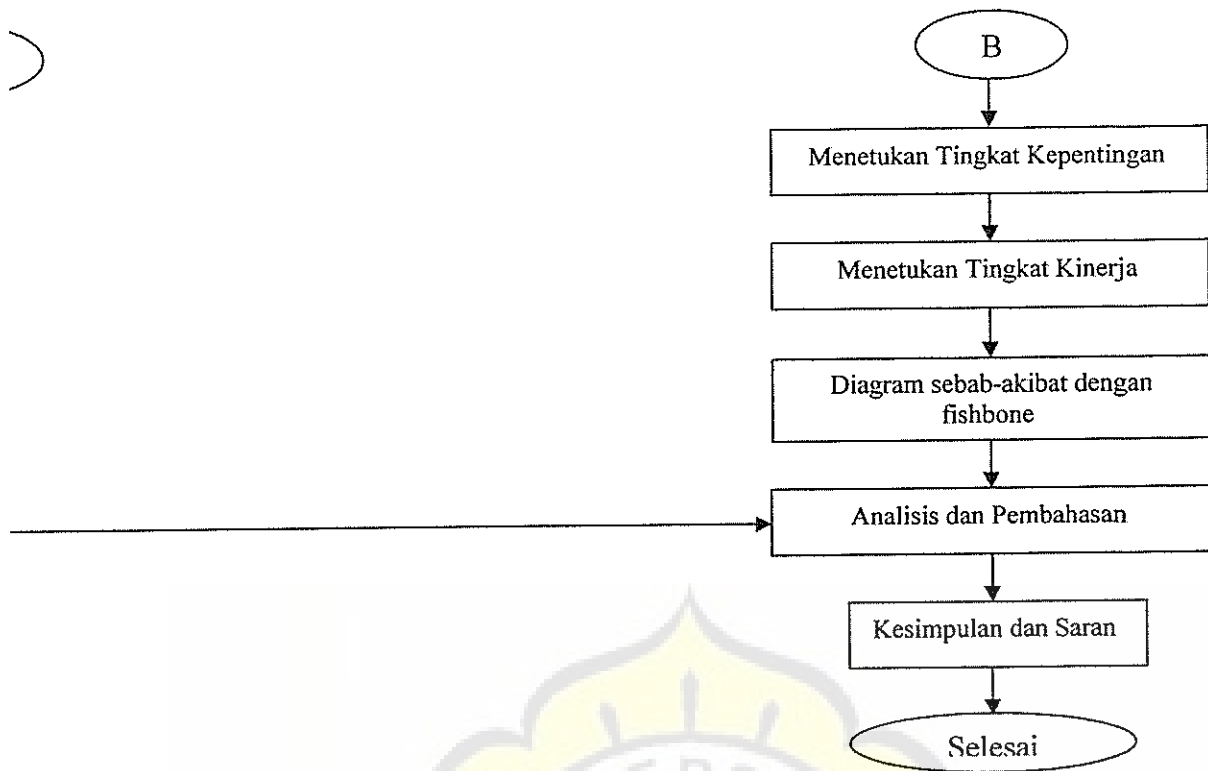
Dalam tahap ini dilakukan analisis terhadap data yang telah diolah untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan di awal penelitian. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Importance and Performance Analysis* (Jhon A. Martila dan John C. James) dalam (Supranto, 2001, 97). Analisis kepentingan dan kinerja (*Importance and Performance Analysis*) digunakan untuk mengetahui atribut-atribut kualitas jasa apa yang dianggap penting oleh konsumen bus malam PO. Rosalia Indah dan bagaimana kinerja yang dirasakan oleh konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh PO. Rosalia Indah.

3.7 KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian ini, disusun ulang semua hasil yang telah didapat dan kemudian disimpulkan hasil-hasil dari seluruh rangkaian penelitian yang telah dilakukan. Berikutnya disampaikan saran-saran yang berguna bagi perusahaan dan bagi penelitian selanjutnya.







Gambar 3.1 Diagram Alir Tugas Akhir