

## **BAB 4**

### **METODE PENELITIAN**

#### **4.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan survey. Penelitian deskriptif dapat diartikan sebagai proses pemecahan masalah yang diselidiki dengan melukiskan keadaan subyek dan obyek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau bagaimana adanya.

Pelaksanaan metode penelitian deskriptif tidak terbatas sampai pada pengumpulan dan penyusunan data, tetapi meliputi analisis dan interpretasi tentang data tersebut, selain itu semua yang dikumpulkan memungkinkan menjadi kunci terhadap apa yang diteliti.

#### **4.2 Populasi Dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah jamaah Haji di Kabupaten Gresik tahun 2003-

Mengingat terbatas waktu, dana dan tenaga maka tidak semua jumlah pelanggan diteliti sebagai obyek penelitian. Untuk mendapatkan sampel digunakan teknik *random sampling* (sampel random). Sampel random adalah sampel yang diambil dari suatu populasi dan setiap anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel (Singarimbun dan Efendi, 1987: 162).

Selanjutnya Singarimbun mengatakan bahwa untuk mempergunakan metode *random sampling* perlu memenuhi beberapa syarat yaitu: (1). Harus tersedia daftar kerangka sampling, (2). Sifat populasi harus homogen, (3). Keadaan populasi tidak terlalu tersebar secara geografis.

Soeharto (1989: 150) mengemukakan untuk pengambilan sampel yang tingkat homogenitasnya tinggi untuk populasi dibawah 100 dapat dipergunakan sebagai sampel sebesar 50%, dan di atas seribu sebesar 15%. Dan untuk jaminan agar lebih representatif ada baiknya sampel selalu ditambah sedikit demi sedikit lagi dari jumlah matematis tadi. Selanjutnya Soeharto mengatakan untuk penelitian deskriptif seperti survey sampel manusia hendaknya di atas 30 unit besarnya.

Populasi dari penelitian ini sebesar 1362 jamaah haji, untuk itu jika menggunakan rumusan Soeharto (1989: 150) yaitu banyaknya pengambilan sampel sebesar 15% dari jumlah populasi maka jumlah responden yang diambil adalah 204 orang jamaah haji yang ada di Kabupaten Gresik.

### **4.3 Variabel Penelitian**

#### **4.3.1 Pengukuran Variabel Penelitian**

Kuesioner dengan skala Likert adalah instrumen yang umumnya digunakan untuk meminta responden agar memberikan respon terhadap beberapa statement dengan menunjukkan apakah dia sangat setuju, setuju, tidak menentukan, tidak setuju, sangat tidak setuju terhadap tiap-tiap statement (Sumanto, 1995: 66).

Pengukuran variabel yang diukur dalam penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan haji di Kabupaten Gresik. Selanjutnya kelima dimensi utama tersebut dijabarkan kedalam 22 pertanyaan untuk variabel harapan dan variabel persepsi yang disusun dalam pernyataan-pernyataan berdasarkan skala Likert, dari 0 (tidak mempunyai jawaban) sampai 3 (setuju), untuk kemudian diajukan kepada responden.

### 4.3.2 Indikator Variabel Penelitian

Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan haji di Kabupaten Gresik antara lain:

1. Kehandalan (*reliability*)

Kecepatan pelayanan, keakuratan data yang diinformasikan, kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan yang dibutuhkan pengguna, bebasnya data yang diinformasikan dari kesalahan, dan kehandalan pelayanan jasa.

2. Daya tanggap (*responsiveness*)

Menunjukkan kemauan baik dengan cara memberitahu waktu pelayanan, kesiapsediaan dan ketuntasan menjawab semua pertanyaan pengguna, kesediaan menyediakan waktu khusus untuk pelayanan, kesediaan memberikan pelayanan dengan segera, kemauan membantu pengguna, dan simpatik kepada pengguna.

3. Jaminan (*assurance*)

Memiliki keterampilan dalam memberikan pelayanan, kemampuan membantu pengguna dalam menuntaskan masalah yang terkait dengan pelayanan jasa haji, kesantunan kepada pengguna, kesediaan mendahulukan kepentingan pengguna, kemampuannya dipercaya oleh pengguna, dan jaminan keamanan.

4. Empati (*empathy*)

Kebutuhan penggunaan, tersedianya waktu pelayanan secara memadai, bantuan dalam penyelesaian kesulitan/masalah, penggunaan bahasa yang mudah dipahami, kemudahan untuk dihubungi, kesesuaian waktu pelayanan dan kepentingan dengan pengguna.

5. Bukti Fisik (*tangible*)

Tempat pendaftaran, tempat penginapan di asrama haji Sukolilo Surabaya, tempat menginap di Mekkah & Madinah, tempat bermalam di Minah, fasilitas pendukung (seperti Crisis Centre), fasilitas transportasi, dan fasilitas kesehatan.

#### 4.4 Prosedur Pengambilan dan Pengambilan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode dokumentasi kepustakaan dan metode kuesioner.

1. Metode Dokumentasi

Dokumen-dokumen yang ada dipelajari untuk memperoleh data dan informasi dalam penelitian ini. Dokumen tersebut meliputi laporan dan atau berbagai artikel dari majalah, koran atau jurnal yang berkaitan dengan topik penelitian. Dokumen-dokumen tersebut digunakan untuk mendapatkan data sekunder.

2. Metode Kuesioner

Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden adalah berbentuk angket atau kuesioner. Jenis kuesioner ini adalah kuesioner tertutup dengan skala Likert. Kuesioner tertutup kuesioner yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal adalah memilih pada kolom yang sudah disediakan pada kolom yang sudah disediakan dengan memberi tanda cross (X) (Arikunto, 1998: 151).

Adapun sebagai alasan bahwa digunakan kuesioner tertutup karena (1). Kedua jenis kuesioner tersebut memberikan kemudahan kepada responden dalam memberikan jawaban, (2). Kedua jenis kuesioner tersebut lebih praktis dan sistematis, (3). Keterbatasan biaya dan waktu penelitian.

#### 4.5 Metode Analisis Data

Menurut Arikunto (1997), instrumen yang baik untuk memenuhi dua persyaratan yaitu valid dan reliable, pembuatan instrumen harus dilandasi dengan kajian pustaka. Karena itu kuesioner sebagai instrumen pengumpul data dalam penelitian ini perlu diuji validitas dan reliabilitas dengan cara melakukan uji coba pada sekelompok pengguna layanan haji di Kabupaten Gresik.

##### 1. Uji Validitas

Uji validitas akan dilakukan dengan metode Pearson atau metode Product Moment, yaitu dengan mengkorelasikan skor butir pada kuesioner dengan skor totalnya. Jika nilai koefisien korelasinya lebih dari 0,3 maka butir pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid. Uji validitas ini menggunakan bantuan program SPSS 10.0 *for windows*. Adapun rumus Pearson product moment yaitu  $r_{xy} =$

$$\frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[\sum X^2 - (\sum X)^2] [\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

dimana:

$r_{xy}$  : korelasi product moment

$N$  : cacah subjek uji coba

$\sum x$  : jumlah skor butir (x)

$\sum y$  : jumlah skor variabel (y)

$\sum x^2$  : jumlah skor butir kuadrat (x)

$\sum y^2$  : jumlah skor variabel (y)

$\sum xy$  : jumlah perkalian butir (x) dan skor variabel (y)

##### 2. Uji Reliabilitas

Metode yang digunakan pada uji reliabilitas adalah metode *Cronbach's Alpha*. Penghitungan *Cronbach's Alpha* dilakukan dengan menghitung rata-rata interkorelasi di antara butir-butir pernyataan dalam kuesioner. Variabel dikatakan reliabel jika nilai

alphanya lebih dari 0,3.

Rumus Cronbach Alpha adalah sebagai berikut:

$$r_{tt} = \frac{M}{M-1} \left( 1 - \frac{V_x}{V_t} \right)$$

dimana:

$r_{tt}$  : Koefisien Alpha

$V_x$  : Variansi Butir

$V_t$  : Variansi Total (Faktor)

$M$  : Jumlah Butir

### 3. Analisis Data

Setelah data terkumpul dari hasil pengumpulan data dan kegiatan penelitian, selanjutnya dilakukan kegiatan menganalisis data. Kegiatan menganalisis data ini terdiri dari tiga tahap yaitu:

#### 1. Tahap Persiapan

Pada tahap persiapan ini dilakukan beberapa kegiatan antara lain: (1). Mengecek nama dan kelengkapan identitas responden, (2). Memeriksa isi instrumen pengisian data, (3). Mengecek isian data.

#### 2. Tahap Tabulasi Kegiatan tabulasi adalah kegiatan mengelompokkan data ke dalam tabel frekuensi untuk mempermudah dalam menganalisa. Kegiatan tabulasi dalam hal ini yaitu:

- a. Coding yaitu pembahasan kode untuk setiap data yang telah diedit.
- b. Skoring adalah pemberian skor terhadap jawaban responden untuk memperoleh data yang kuantitatif yang diperlukan. Pada penelitian ini, digunakan skala Likert yang sudah dimodifikasi untuk menentukan skor. Dalam skala Likert jawaban yang diberikan

semuanya mempunyai persepsi positif atau favorable. Jadi setiap pertanyaan tersebut diberikan 3 jawaban pilihan yang sesuai dengan inti masalah dalam pertanyaan tersebut. Masing-masing jawaban diberi nilai skor 0 sampai 3.

c. Tahap Penerapan Data

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa kualitatif dan kuantitatif. Deskriptif bertujuan untuk memberikan deskripsi mengenai subyek penelitian berdasarkan data dari variabel yang diperoleh dari kelompok subyek yang diteliti dengan menggunakan teknik tabulasi, dengan menyajikan hasil penelitian tabel-tabel distribusi frekuensi dengan prosentase untuk masing-masing kelompok. Alat bantu yang dibutuhkan untuk mengolah data statistik frekuensi dan prosentase, menggunakan bantuan computer dengan software program SPSS for Windows versi 10.

Sedangkan analisa kualitatif digunakan untuk menentukan variabel-variabel yang akan dijadikan acuan dalam menentukan tingkat kepuasan, yaitu dengan pelayanan haji di Kabupaten Gresik. Analisa ini digambarkan dengan kata-kata atau kalimat, dipisah-pisahkan menurut kategori untuk memperoleh kesimpulan (Arikunto, 1998: 245). Untuk membuat kategori tingkat kepuasan baik persepsi maupun harapan, di cari dari rata-rata tertinggi sebesar 3 dan rata-rata terendah sebesar 0. Jadi kategori-kategori variabel kepuasan adalah:

- 0 - 0,74 : tidak ada jawaban
- 0,75-1,49 : kurang puas
- 1,50-2,24 : puas

2,25 - 3,00 : sangat puas

Penilaian kualitas jasa menggunakan model SERVQUAL yang mencakup perhitungan perbedaan di antara nilai yang diberikan para pelanggan untuk setiap pasang pernyataan berkaitan dengan harapan dan persepsi. Skor SERVQUAL untuk setiap pasang pernyataan, bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus:

$$\text{Skor SERVQUAL} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$