

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mendalami tentang faktor yang paling dominan menjadi penentu kualitas pelayanan pada bengkel Juan Motor Balai Baru Padang. Dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner. Pada prinsipnya penelitian ini dilakukan di Kota Padang, Sumatera Barat dalam rentang waktu bulan April tahun 2018 sampai dengan selesai.

B. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian kuantitatif adalah suatu penelitian yang didasari oleh falsafah positivisme yaitu ilmu yang valid, ilmu yang dibangun dari empiris, teramati terukur, menggunakan logika matematika dan membuat generalisasi atas rerata.¹ Penelitian kuantitatif biasanya digunakan untuk menguji suatu teori, menyajikan suatu fakta atau mendeskripsikan statistik dan menunjukkan hubungan antara variabel.² Metode penelitian kuantitatif deskriptif bertujuan mendeskripsikan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat populasi tertentu atau mencoba menggambarkan fenomena secara detail.³

¹ I Made Wirata, *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi*, (Yogyakarta: Andi, 2006), h. 140.

² *Ibid*, h. 141.

³ Buku Pedoman Penulisan IAIN Imam Bonjol Padang, h.53.

Dalam penelitian ini penulis mencoba untuk mengamati, menganalisis dan mengetahui faktor yang menjadi penentu kualitas pelayanan pada pelanggan bengkel Juan Motor dengan menggunakan data dan segala informasi yang akan diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi langsung pada objek penelitian.

1. Data dan Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis data primer dan sekunder:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari objeknya.⁴

Dalam hal ini pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada pelanggan bengkel Juan Motor Balai Baru Padang.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi.⁵

Data sekunder bentuknya berupa sumber pustaka yang mendukung penelitian ilmiah serta diperoleh literatur yang relevan seperti catatan dokumen, rekaman informasi, majalah, surat kabar,

⁴ Muhammad Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005) h. 102

⁵*Ibid.*, h.102

buku referensi, jurnal, artikel, *website*, maupun dokumen resmi yang kontekstual dengan substansi penelitian.⁶

2. Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pengambilan data menggunakan kuesioner. Teknik kuesioner ini merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan untuk mengumpulkan data dengan cara membagi daftar kepada responden agar responden tersebut memberikan jawabannya.⁷ Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner tertutup yang mana alternatif-alternatif jawabannya telah disediakan dan instrumen yang digunakan berupa skala. Penelitian ini digunakan untuk memperoleh data primer dan data-data yang diperoleh secara tidak langsung yang dikumpulkan melalui beberapa responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu pelanggan bengkel Juan Motor Balai Baru Padang.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merujuk pada sekumpulan orang atau objek yang memiliki kesamaan dalam satu atau beberapa hal yang membentuk masalah pokok dalam penelitian.⁸ Menurut Sugiyono, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari

⁶ Feddy Rangkuti, *Riset Pemasaran*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2005), Cet. 7, h. 25.

⁷ *Ibid*, h. 140.


⁸ Muhammad, *Op, cit*, h.161.

dan kemudian ditarik suatu kesimpulannya.⁹ Dengan demikian dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pelanggan bengkel Juan Motor. Jumlah polulasi dalam penelitian ini adalah jumlah pelanggan bengkel Juan Motor dari bulan Januari sampai Maret 2018. Berdasarkan data yang didapat dari bengkel Juan Motor, diperoleh jumlah populasi sebanyak 1.042 orang.

2. Sampel

Sampel menurut Warwick adalah sebagian dari suatu hal yang luas, yang khusus dipilih untuk mewakili keseluruhan.¹⁰ Sampel adalah sebagian anggota dari populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasinya.¹¹

Dalam penelitian ini untuk salah satu cara menentukan sampel adalah dengan menggunakan rumus Slovic



UIN IMAM BONJOL
PADANG

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{1042}{1 + 1042(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1042}{11,42}$$

$$n = 91,24$$

⁹ Rosady Ruslan, *Metode Penelitian: Public Relation dan Komunikasi*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2013), h.133.

¹⁰ Muri Yusuf, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*, (Jakarta: Prenadamedia Group., 2014), h. 150.

¹¹ Sogirto, *Teknik Sampling*, (Jakarta: Gramedia, 2003), h. 35.

¹² Suliyanto, *Metode Riset Bisnis*, (Yogyakarta: Andi, 2009), h.100.

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Persentase kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan menggunakan sampel 10% atau 0,1 sebagai persentase kelonggaran ketidakteelitian.

Dengan demikian maka dari jumlah populasi 1.042 diperoleh sampel sebesar 91,24 atau 91 sampel penelitian. Teknik pengambilan sampel akan menggunakan *purposive sampling* dan *sampling insidental*, teknik *sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. *Sampling purposive* dipilih karena kendala memperoleh daftar pelanggan bengkel Juan Motor sehingga pengambilan secara acak tidak dimungkinkan. Sedangkan *sampling insidental* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber.

¹³Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2009), h. 52

D. Definisi Operasional

Menurut Koentjaraningrat, definisi operasional adalah suatu definisi yang didasarkan pada karakteristik yang dapat diobservasi dari apa yang sedang didefinisikan atau mengubah konsep-konsep yang ada berupa konstruk dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati dan yang dapat diuji dan ditentukan kebenarannya oleh orang lain.¹⁴ Agar terdapat pengertian dan pemahaman yang sama, maka berikut ini dijelaskan definisi operasional pada penelitian:

1. Analisis dapat diartikan sebagai aktivitas yang memuat sejumlah kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilah sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu kemudian dicari kaitannya dan ditafsirkan maknanya.

Dalam pengertian yang lain, analisis adalah sikap atau perhatian terhadap sesuatu (benda, fakta, fenomena) sampai mampu menguraikan menjadi bagian-bagian, serta mengenal kaitan antarbagian tersebut dalam keseluruhan. Analisis dapat juga diartikan sebagai kemampuan memecahkan atau menguraikan suatu materi atau informasi menjadi komponen-komponen yang lebih kecil sehingga lebih mudah dipahami.¹⁵

2. Kualitas adalah tingkat baik buruknya atau taraf atau derajat sesuatu.¹⁶ Kualitas merupakan sesuatu atau apapun yang dibutuhkan dan diinginkan konsumen dan tentang kesesuaian terhadap spesifikasi. Sedangkan

¹⁴ Sofian Siregar, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), h. 121.

¹⁵ <http://www.pengertianahli.com/2014/08/pengertian-analisis-apa-itu-analisis.html> diakses pada tanggal 26 April 2018.

¹⁶ <https://id.wikipedia.org/wiki/Kualitas> diakses pada tanggal 26 April 2018.

menurut Kotler, kualitas adalah keseluruhan sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

3. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.¹⁷ Pelayanan yang diberikan menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai guna untuk mendapatkan kepuasan dalam hal pemenuhan kebutuhan.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian menempati posisi teramat penting dalam hal bagaimana dan apa yang harus dilakukan untuk memperoleh data di lapangan.¹⁸ Karena instrumen penelitian akan digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat, maka setiap instrumen harus mempunyai skala.¹⁹ Pada penelitian ini pengukuran instrumen penelitian menggunakan metode AHP dengan skala 1-9 yang menunjukkan perbandingan kepentingan suatu elemen.²⁰

¹⁷ <http://www.definisi-pengertian.com/2015/07/definisi-pengertian-pelayanan.html> diakses pada tanggal 26 April 2018.

¹⁸ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif : Komunikasi Ekonomi dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2008), h. 94.

¹⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h. 131.

²⁰ Syaifullah, *Pengenalan Metode AHP (Analytical Hierarchy Process)*, (Copyright: Februari 2010), <http://Syaifullah08.Wordpress.com> diakses pada 18 Februari 2018

Intensitas Kepentingan

- 1 = Kedua elemen sama pentingnya, Dua elemen mempunyai pengaruh yang sama besar
- 3 = Elemen yang satu sedikit lebih penting dari pada elemen yang lainnya, Pengalaman dan penilaian sedikit menyokong satu elemen dibandingkan elemen yang lainnya
- 5 = Elemen yang satu lebih penting dari pada yang lainnya, Pengalaman dan penilaian sangat kuat menyokong satu elemen dibandingkan elemen yang lainnya
- 7 = Satu elemen jelas lebih mutlak penting dari pada elemen lainnya, Satu elemen yang kuat disokong dan dominan terlihat dalam praktik
- 9 = Satu elemen mutlak penting dari pada elemen lainnya, Bukti yang mendukung elemen yang satu terhadap elemen lain memiliki tingkat penegasan tertinggi yang mungkin menguatkan
- 2,4,6,8 = Nilai-nilai antara dua nilai pertimbangan-pertimbangan yang berdekatan. Nilai ini diberikan bila ada dua kompromi di antara 2 pilihan. Kebalikan = Jika untuk aktivitas i mendapat satu angka dibanding dengan aktivitas j, maka j mempunyai nilai kebalikannya dibanding dengan i

F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini pengumpulan data primer menggunakan kuesioner. Kuesioner tersebut berisikan pernyataan yang berhubungan dengan identitas responden seperti jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendapatan, lamanya menjadi pelanggan bengkel Juan Motor Balai Baru Padang. Di samping itu kuesioner juga berisikan pernyataan-pertanyaan terkait dengan penelitian dan selanjutnya diberikan dan ditanyakan kepada sampel yaitu pelanggan bengkel Juan Motor Balai Baru Padang.

G. Metode Analisis Data

Data yang telah terkumpul dalam penelitian ini akan dianalisis menggunakan metode AHP (*Analytical Hierarchy Process*) dengan menggunakan aplikasi *Expert Choice*.

1. Pengertian AHP

Analytical Hierarchy Process (AHP) adalah sebuah hirarki fungsional dengan input utamanya persepsi manusia. Dengan hirarki suatu masalah yang kompleks dan tidak terstruktur dipecahkan ke dalam kelompok-kelompoknya. Kemudian diatur menjadi suatu bentuk hirarki.²¹

Model AHP memakai input persepsi manusia yang dianggap expert. Kriteria expert disini bukan berarti bahwa orang tersebut harus lebih jenius, *pintar*, bergelar dan sebagainya tetapi lebih mengacu pada orang yang benar-benar mengerti tentang permasalahan yang

²¹ Hetty Rohayani dan Afrizal, *Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual dan AHP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muaro Jambi*, (Seminar Nasional Teknologi Informasi, Komunikasi dan Industri 4, Oktober, 2012).

diajukan, merasakan akibat suatu masalah atau punya kepentingan terhadap masalah tersebut.

2. Kelebihan dan Kelemahan AHP

Adapun kelebihan dari metode AHP yaitu:²²

- a. Kesatuan: AHP memberi satu model tunggal yang mudah dimengerti dan luwes untuk aneka ragam persoalan tak terstruktur.
- b. Komplexitas: AHP memadukan ancangan deduktif dan ancangan berdasarkan sistem dalam memecahkan persoalan.
- c. Saling ketergantungan: AHP dapat menangani saling ketergantungan elemen-elemen dalam suatu sistem dan tak memaksakan pemikiran linear.
- d. Penyusunan Hierarki: AHP memformalkan kecenderungan alami pikiran untuk memilih elemen-elemen suatu sistem dalam berbagai tingkat berlainan dan mengelompokkan unsur yang serupa dalam setiap tingkat.
- e. Pengukuran: AHP memberi suatu skala untuk mengukur objek dalam wujud suatu metode untuk menetapkan prioritas.
- f. Konsisten: AHP melacak konsistensi logis dari pertimbangan-pertimbangan yang digunakan dalam menetapkan berbagai prioritas.
- g. Sintesis: AHP menuntun pada suatu taksiran menyeluruh tentang kebaikan setiap alternatif.

²² Syamsul Ma'arif dan Hendri Tanjung, *Teknik-teknik Kuantitatif untuk Manajemen*, (Jakarta: PT Grasindo, 2003), h.91.

- h. Tawar-menawar: AHP mempertimbangkan prioritas-prioritas relatif dari berbagai faktor sistem dan memungkinkan orang memilih alternatif terbaik berdasarkan tujuan-tujuan mereka.
- i. Penilaian dan konsensus: AHP tak memaksakan konsensus, tetapi mensintesis suatu hasil yang representatif dari berbagai penilaian yang berbeda-beda.
- j. Pengulangan proses: AHP memungkinkan orang memperhalus definisi mereka pada suatu persoalan dan memperbaiki pertimbangan dan pengertian mereka melalui pengulangan.

Disamping itu, model AHP juga memiliki kelemahan yang dapat berakibat fatal, misalnya ketergantungan model ini pada input berupa persepsi seorang expert. Jika membuat hasil akhir dari model ini menjadi tidak ada artinya apabila seorang expert tersebut memberikan penilaian yang keliru.²³

3. Tahapan AHP

Dalam metode AHP dilakukan langkah-langkah sebagai berikut: ²⁴

- a. Mendefinisikan masalah dan menentukan solusi yang diinginkan.

Dalam tahap ini kita berusaha menentukan masalah yang akan kita pecahkan secara jelas, detail dan mudah dipahami. Dari masalah yang ada kita coba tentukan solusi yang mungkin cocok bagi masalah tersebut. Solusi dari masalah mungkin berjumlah

²³ *Ibid.*

²⁴ *Ibid.*

lebih dari satu. Solusi tersebut nantinya kita kembangkan lebih lanjut dalam tahap berikutnya.

- b. Membuat struktur hierarki yang diawali dengan tujuan utama.

Setelah menyusun tujuan utama sebagai level teratas akan disusun level hirarki yang berada di bawahnya yaitu kriteria-kriteria yang cocok untuk mempertimbangkan atau menilai alternatif yang kita berikan dan menentukan alternatif tersebut. Tiap kriteria mempunyai intensitas yang berbeda-beda. Hirarki dilanjutkan dengan subkriteria (jika mungkin diperlukan).

- c. Membuat matrik perbandingan berpasangan yang menggambarkan kontribusi relatif atau pengaruh setiap elemen terhadap tujuan atau kriteria yang setingkat di atasnya.

Matriks yang digunakan bersifat sederhana, memiliki kedudukan kuat untuk kerangka konsistensi, mendapatkan informasi lain yang mungkin dibutuhkan dengan semua perbandingan yang mungkin dan mampu menganalisis kepekaan prioritas secara keseluruhan untuk perubahan pertimbangan. Pendekatan dengan matriks mencerminkan aspek ganda dalam prioritas yaitu mendominasi dan didominasi. Perbandingan dilakukan berdasarkan judgment dari pengambil keputusan dengan menilai tingkat kepentingan suatu elemen dibandingkan elemen lainnya. Untuk memulai proses perbandingan berpasangan dipilih sebuah kriteria dari level paling atas hirarki

misalnya K dan kemudian dari level di bawahnya diambil elemen yang akan dibandingkan misalnya E1,E2,E3,E4,E5.

- d. Melakukan mendefinisikan perbandingan berpasangan sehingga diperoleh jumlah penilaian seluruhnya sebanyak $n \times [(n-1)/2]$ buah, dengan n adalah banyaknya elemen yang dibandingkan.

Hasil perbandingan dari masing-masing elemen akan berupa angka dari 1 sampai 9 yang menunjukkan perbandingan tingkat kepentingan suatu elemen. Apabila suatu elemen dalam matriks dibandingkan dengan dirinya sendiri maka hasil perbandingan diberi nilai 1. Skala 9 telah terbukti dapat diterima dan bisa membedakan intensitas antar elemen. Hasil perbandingan tersebut diisikan pada sel yang bersesuaian dengan elemen yang dibandingkan.

- e. Mengulangi langkah 3,4, dan 5 untuk seluruh tingkat hirarki.
- f. Menghitung vektor eigen dari setiap matriks perbandingan berpasangan yang merupakan bobot setiap elemen untuk penentuan prioritas elemen-elemen pada tingkat hirarki terendah sampai mencapai tujuan.

Penghitungan dilakukan lewat cara menjumlahkan nilai setiap kolom dari matriks, membagi setiap nilai dari kolom dengan total kolom yang bersangkutan untuk memperoleh normalisasi matriks, dan menjumlahkan nilai-nilai dari setiap

baris dan membaginya dengan jumlah elemen untuk mendapatkan rata-rata.

- g. Memeriksa konsistensi hirarki. yang diukur dalam AHP adalah rasio konsistensi dengan melihat index konsistensi dengan rumus:

$$CI = (\lambda_{\max} - n) / n$$

Dimana, CI = Consistensi Index

λ_{\max} = Eigen Value

n = Banyak elemen

Menghitung konsistensi ratio (CR) dengan rumus:

$$CR = CI / RC$$

Dimana CR = *Consistency Ratio*

CI = *Consistency Index*

RC = *Random Consistency*

Konsistensi yang diharapkan adalah yang mendekati sempurna agar menghasilkan keputusan yang mendekati valid.

Walaupun sulit untuk mencapai yang sempurna, rasio konsistensi diharapkan kurang dari 10 % (0,1).

4. Prinsip Dasar AHP

Dalam menyelesaikan permasalahan dengan AHP terdapat beberapa prinsip yang harus dipahami, di antaranya adalah sebagai berikut:²⁵

a. Dekomposisi

Dengan prinsip ini struktur masalah yang kompleks dibagi menjadi bagian-bagian secara hierarki. Tujuan didefinisikan dari yang umum sampai khusus. Dalam bentuk yang paling sederhana struktur akan dibandingkan tujuan, kriteria dan level alternatif. Tiap himpunan alternatif mungkin akan dibagi lebih jauh menjadi tingkatan yang lebih detail, mencakup lebih banyak kriteria yang lain. Level paling atas dari hirarki merupakan tujuan yang terdiri atas satu elemen. Level berikutnya mungkin mengandung beberapa elemen, di mana elemen-elemen tersebut bisa dibandingkan, memiliki kepentingan yang hampir sama dan tidak memiliki perbedaan yang terlalu mencolok. Jika perbedaan terlalu besar harus dibuatkan level yang baru.

b. Perbandingan Penilaian/Pertimbangan (*Comparative Judgments*).

Dengan prinsip ini akan dibangun perbandingan berpasangan dari semua elemen yang ada dengan tujuan menghasilkan skala kepentingan relatif dari elemen. Penilaian menghasilkan skala penilaian yang berupa angka. Perbandingan berpasangan dalam bentuk matriks jika dikombinasikan akan menghasilkan prioritas.

²⁵ Siti Rohana Nasution, *Proses Hirarki Analitik dengan Expert Choice 2000 untuk Menentukan Fasilitas Pendidikan yang Diinginkan Konsumen*, (Jurnal Teknik FTUP, Vol. 26, No. 2, Juni 2013), h. 70.

c. Sintesa Prioritas

Sintesa prioritas dilakukan dengan mengalikan prioritas lokal dengan prioritas dari kriteria bersangkutan di level atasnya dan menambahkannya ke tiap elemen dalam level yang dipengaruhi kriteria. Hasilnya berupa gabungan atau dikenal dengan prioritas global yang kemudian digunakan untuk memoboti prioritas lokal dari elemen di level terendah sesuai dengan kriterianya.

