



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Obyek dan Waktu Penelitian

Obyek penelitian ini adalah **Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri**, khususnya yang terkait dengan **pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa** di program studi Akuntansi, Manajemen, dan Bisnis Digital. Sedangkan waktu penelitian dilaksanakan pada bulan November hingga Desember 2023

#### 3.2 Jenis dan Sumber Data

##### 3.2.1 Jenis Data

Penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif, yaitu jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka.

##### 3.2.2 Sumber Data

###### a. Data Primer

Data yang merupakan informasi yang di kumpulkan peneliti langsung dari sumbernya (Hadi sutrisno, 2001 ) dalam penelitian ini, data primer di peroleh melalui kuesioner yang di berikan kepada responden, yaitu mahasiswa Universitas Islam Indragiri. Data yang di dapatkan berupa identitas dan persepsi responden (jenis kelamin, umur, semester, dan program studi).



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

## **b. Data Skunder**

Data Sekunder, yaitu data yang di peroleh secara tidak langsung, baik berupa keterangan maupun literatul yang ada hubungannya dengan penelitian yang sikapnya melengkapi atau mendukung data primer (Hadi Sutrisno, 2001), dalam penelitian ini, data sekunder di peroleh melalui kepustakaan, jurnal, dan hasil ilmiah lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

## **3.3 Populasi dan Sampel**

### **3.3.1 Populasi**

Menurut Sugiyono (2019) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Indragiri yang terdiri dari program studi Manajemen, Akuntansi, dan Bisnis Digital dengan jumlah keseluruhan mahasiswa aktif sebanyak 671 orang.

### **3.3.2 Sampel**

Menurut Sugiyono (2019) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, bila populasi besar dan peneliti tidak mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Ukuran sampel diambil dengan menggunakan rumus Taro Yamane dengan presisi 10% dengan tingkat kepercayaan 90% sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

N = Jumlah Populasi yang diketahui

n = Jumlah Sampel

$e^2$  = Tingkat Kesalahan (error) (digunakan 10% atau 0.1)

1 = Konstanta

Berdasarkan rumus tersebut dan data keseluruhan populasi yang diperoleh, maka penelitian ini memerlukan sampel sebanyak:

$$\frac{1 + 671(0,1)^2}{7,71} = \frac{671}{7,71} = 87,03$$

setelah melihat hasil di atas, maka didapatkan dibulatkan jumlah sampel yang akan diteliti yaitu sebanyak 87responden.



### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

#### 3.4.1 Kuesioner

Berdasarkan (Sugiyono, 2012) kuesioner dijelaskan sebagai teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Peneliti menggunakan alat google formulir untuk membuat kuisisioner secara *online*. Alasan peneliti menggunakan kuisisioner secara *online* untuk memudahkan penyebaran kuisisioner dan dapat menghemat waktu dan biaya ketika peneliti melakukan proses pengumpulan data. Peneliti menggunakan aplikasi Whatsapp, Facebook, dan Instagram untuk memberikan tautan yang terhubung langsung ke *website* google formulir yang berisi kuesioner kepada para responden. Maka jawaban diberikan kriteria melalui skor menggunakan pengukuran skala likert sebagai alat ukurnya, yaitu sebagai berikut :

- a. Katagori SS (Sangat Setuju)
- b. Katagori S (Setuju)
- c. Katagori N (Netral/Ragu-Ragu)
- d. Katagori TS (Tidak Setuju)
- e. Katagori STS (Sangat Tidak Setuju)



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

### 3.4.2 Studi Kepustakaan

Menurut Arikunto (2010), studi pustaka adalah metode pengumpulan data dengan cara mencari informasi melalui buku-buku, Koran, majalah, dan literature lainnya. Metode Studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang terkait dengan pemahaman objek yang diteliti. Penulisan mendapatkan beberapa sumber data yang berasal dari referensi seperti buku, penelitian terdahulu dan sumber lainnya yang berhubungan dengan penelitian.

## 3.5 Analisis Data

### 3.5.1 Analisis Kuantitatif

Analisis data yang digunakan dalam penelitian kuantitatif untuk melihat bagaimana variabel independen terhadap variabel dependen dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*). Yang merupakan salah satu aplikasi komputer untuk menganalisis data statistik, analisis tersebut diantaranya

### 3.5.2 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah metode statistik yang digunakan untuk menggambarkan dan merangkum karakteristik dari suatu dataset. Tujuan utamanya adalah memberikan pemahaman yang jelas tentang data tanpa membuat inferensi atau generalisasi yang lebih luas. Analisis dalam penelitian



ini menggunakan data-data responden seperti jenis kelamin, usia, dan semester.

### 3.6 Uji Kualitas Data

#### 3.6.1 Uji Validitas

Menurut Ghazali (2012), uji validitas adalah suatu proses untuk mengevaluasi seberapa baik instrumen pengukuran (seperti kuesioner atau tes) dapat mengukur variabel yang dimaksud. Dalam konteks penelitian, validitas sangat penting untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan benar-benar mencerminkan fenomena yang sedang diteliti. Adapun kriteria pengambilan keputusan uji validitas untuk setiap pertanyaan adalah ;Pengujian validitas ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS 25.0 *for windows* dengan kriteria berikut :

- 1) Jika  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$  maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.
- 2) Jika  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$  maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

Nilai  $r$  hitung dapat dilihat pada kolom *corrected item total correlation*.

#### 3.6.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2017: 130) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas ini dilakukan pada responden





1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

sebanyak 194 karyawan PT. Dynaplast Cibitung, dengan menggunakan pertanyaan yang telah dinyatakan valid dalam uji validitas dan akan ditentukan reliabilitasnya. Menggunakan program SPSS 22.0 *for windows*, variabel dinyatakan reliabel dengan kriteria berikut :

- 1) Jika  $r\text{-alpha}$  positif dan lebih besar dari  $r\text{-tabel}$  maka pernyataan tersebut reliabel.
- 2) Jika  $r\text{-alpha}$  negatif dan lebih kecil dari  $r\text{-tabel}$  maka pernyataan tersebut tidak reliabel.
  - a. Jika nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,6$  maka reliable
  - b. Jika nilai *Cronbach's Alpha*  $< 0,6$  maka tidak reliable

Variabel dikatakan baik apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha  $>$  dari 0,6

### 3.7 Analisis Gap

Langkah selanjutnya setelah menyatakan bahwa data tersebut valid dan reliabel adalah mencari nilai gap. Berdasarkan konsep kualitas, nilai gap merupakan selisih antara tingkat kepuasan (persepsi) dan tingkat harapan (ekspektasi). Analisis kesenjangan (gap) dapat dirumuskan sebagaimana berikut (Supranto, 2011):

$$Qi(\text{Gap}) = \text{Perf}(i) - \text{imp}(i)$$

Keterangan: (*Gap*) = tingkat kesenjangan kualitas

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

(i) = nilai kualitas yang dirasakan saat ini

(i) = nilai kualitas yang diharapkan atau penting untuk dikembangkan

Jika nilai hasil positif (+) maka kualitas pelayanan dalam kriteria baik. Jika nilai hasil negatif (-) dikatakan kualitas pelayanan dalam kriteria buruk. Data yang diperoleh dari hasil kuesioner berbentuk ordinal, sehingga sesuai ciri data tersebut adalah tidak dapat dilakukan operasi matematika, penjumlahan, perkalian, pangkat dan sebagainya. Sehingga hasil dari penerapan rumus Kinerja-Harapan tersebut bukanlah nilai yang sesuai dengan maknanya dengan alternatif jawaban pada kuesioner, melainkan hanya sebagai gambaran jika nilai hasil positif (+) dikatakan kualitas pelayanan dalam kriteria baik dan jika nilai hasil negatif (-) dikatakan kualitas pelayanan dalam kriteria buruk. Oleh karena itu dilakukan Importance Performance Analysis (IPA) untuk mendeskripsikan keadaan kualitas layanan.

### 3.8 Importance Performance Analysis (IPA)

Tahapan pertama dalam metode Importance Performance Analysis (IPA) yaitu menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja kualitas atribut-atribut yang diteliti melalui perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Rumus tingkat kesesuaian yang digunakan adalah (Santoso, 2011)





1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan : Tki = tingkat kesesuaian

Xi = skor penilaian kinerja

Yi = skor penilaian kepentingan

Tahap kedua yaitu menghitung rata-rata untuk setiap atribut yang dipersepsikan oleh konsumen, dengan rumus :

$$XI = \frac{\sum XI}{n} \quad YI = \frac{\sum YI}{n}$$

Keterangan : XI = Skor rata-rata tingkat kinerja produk

YI = Skor rata-rata tingkat kepentingan terhadap produk

n = Jumlah responden

Selanjutnya dihitung rata-rata seluruh atribut tingkat kepentingan (Y) dan kinerja (X) yang menjadi batas dalam diagram kartesius, dengan rumus :

$$XI = \frac{\sum XI}{n} \quad YI = \frac{\sum YI}{n}$$

Keterangan : X = rata-rata skor tingkat kinerja produk seluruh faktor atribut

Y = rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen

K = banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen

Tahap terakhir adalah konversi setiap atribut dalam diagram kartesius. Setiap area memiliki kondisi khusus untuk setiap atribut, sehingga dapat

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

dimasukkan ke dalam kategori di salah satu dari empat kuadran pada diagram kartesius, yakni sebagai berikut:

- a. Kuadran I (prioritas utama) menunjukkan dimensi-dimensi yang dianggap penting namun pihak fakultas belum melaksanakan sesuai dengan keinginan mahasiswa sehingga mengecewakan atau tidak memberikan kepuasan. Dimensi inilah yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki.
- b. Kuadran II (pertahankan prestasi) menunjukkan dimensi yang dianggap penting oleh mahasiswa, dan fakultas telah memenuhi dimensi tersebut karena harus dijaga
- c. Kuadran III (prioritas rendah) hal tersebut menunjukkan dimensi yang dianggap kurang penting oleh mahasiswa, dan kinerja kualitas layanan yang tidak terlalu istimewa, sehingga hal tersebut tidak menjadi masalah bagi fakultas.
- d. Kuadran IV (berlebihan) menunjukkan ukuran yang lebih kecil sesuai dengan tingkat kepentingan mahasiswa, tetapi fakultas menerapkannya secara berlebihan.

Dalam hal ini, bank mungkin perlu menurunkan tingkat kinerja setiap dimensi dalam kategori ini. Pengujian pada tahap ini menggunakan diagram kartesius. Tabulasi jawaban 87 responden yang dibagikan mengenai Persepsi/Performance dan Ekspektasi/Importance sesuai dengan variabel kualitas pelayanan dilakukan langkah-langkah berikut:



- a. Dihitung rata-rata skor Importance dan Performace per atribut kualitas pelayanan, yang diperoleh dari total rata-rata importance dan performance menurut penilaian responden dibagi dengan jumlah responden.
- b. Rata-rata skor importance dan performance per atribut kualitas pelayanan dimasukan pada diagram kartesius.



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.

Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.