

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian di Kecamatan Kesugihan mengenai analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan adalah penelitian kuantitatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *fuzzy service quality*. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan angket kepada masyarakat yang dilayani. Data yang diperoleh akan dijadikan bahan perhitungan penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pihak kecamatan.

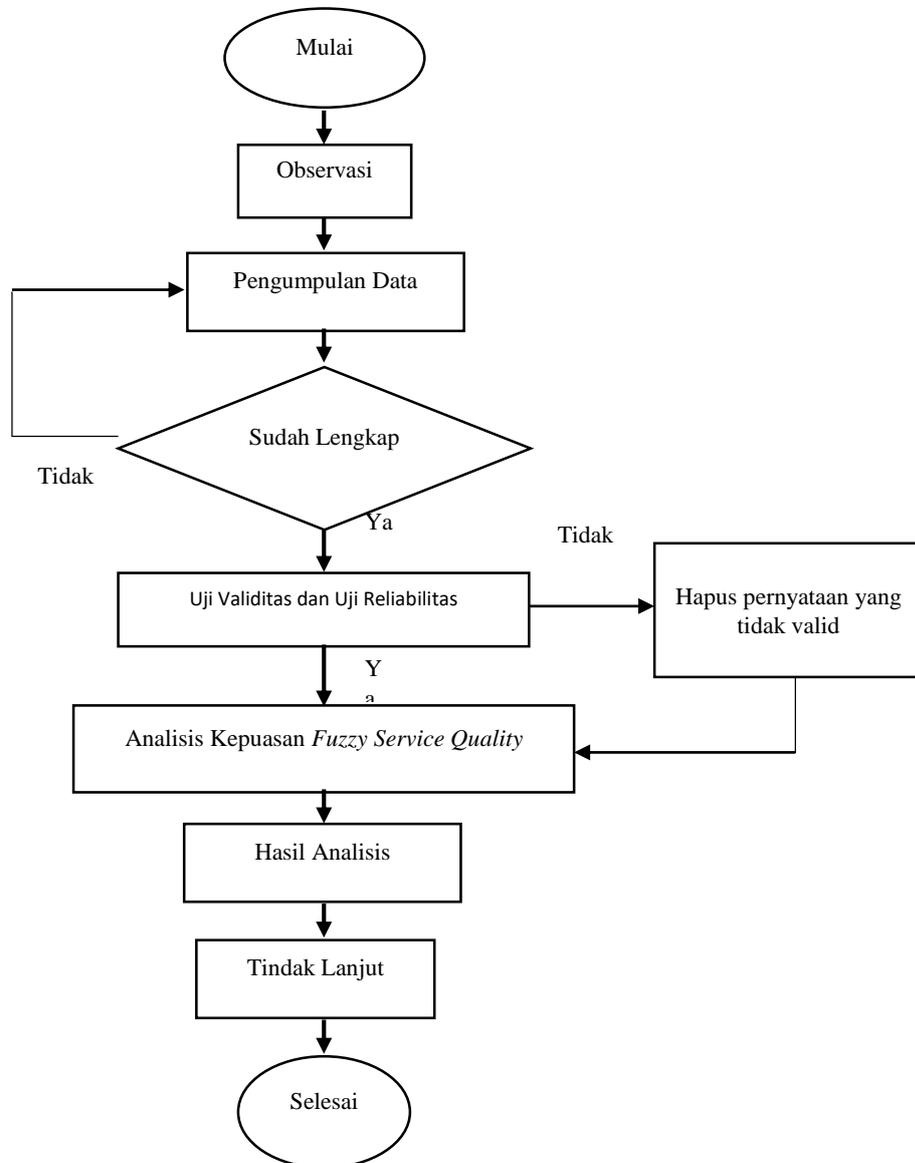
B. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian yang dituju berada di Kantor Kecamatan Kesugihan yang beralamat di Jalan Serayu Nomor 23 Kesugihan. Penelitian ini akan dimulai pada Januari 2021. Berikut merupakan tabel jadwal penelitian :

Tabel 3. 1 Jadwal penelitian

Kegiatan	2021																															
	Jan		Feb		Mar		Apr		Mei		Jun		Jul		Agst		Sept															
	Minggu ke-																															
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Observasi	■	■	■	■																												
Pengumpulan Data					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■												
Pengolahan Data																																
Penyusunan Laporan																													■	■	■	■

C. Tahapan penelitian



Gambar 3. 1 Alur penelitian

1. Observasi

Penulis melakukan observasi ke lokasi penelitian untuk menggali informasi.

2. Pengumpulan data

Sumber data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah sumber data primer. Hal ini dikarenakan data yang didapatkan oleh penulis berasal dari kuisisioner yang dibagikan kepada masyarakat.

3. Analisis Kepuasan

Penulis menganalisis kepuasan masyarakat dengan *microsoft excel* menggunakan metode *fuzzy service quality*.

4. Hasil

Hasil dari mengolahan data berupa nilai tingkat kepuasan pelanggan, dan nilai dari setiap aspek pelayanan. Nilai terendah dari setiap aspek pelayanan, merupakan aspek yang perlu ditingkatkan lagi.

D. Alat Pengumpulan Data

Peralatan yang membantu proses penelitian mengenai analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kecamatan Kesugihan dengan metode *fuzzy service quality*, diantaranya:

1. Angket

Menurut Sugiyono (2015), Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Angket merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, angket juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Angket dapat berupa pertanyaan/pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet.

2. Laptop atau Komputer

Menurut buku *Computer Annual* (Robert H. Blissmer), komputer adalah suatu alat elektronik yang mampu melakukan beberapa tugas sebagai berikut :

- Menerima input,
- Memproses input tadi sesuai dengan programnya,
- Menyimpan perintah-perintah dan hasil dari pengolahan,
- Menyediakan output dalam bentuk informasi.

Menurut buku *Computer Today* (Donald H. Sanders), komputer adalah sistem elektronik untuk memanipulasi data yang cepat dan tepat serta dirancang dan diorganisasikan supaya secara otomatis menerima dan menyimpan data input, memprosesnya, dan menghasilkan output dibawah pengawasan suatu langkah-langkah instruksi-instruksi program yang tersimpan di memori (*stored program*).

Menurut buku *Computer Orgazation* (V.C. Hamacher. Z.G. Vranesic. S.G. Zaky), komputer adalah mesin penghitung elektronik yang cepat dapat menerima informasi input digital. Memprosesnya sesuai dengan suatu program yang tersimpan di memorinya (*stored program*) dan menghasilkan output informasi.

Menurut buku *Introduction To The Computer, The Tool Of Business* (William M.Fuori), komputer adalah suatu pemroses data (*data processor*) yang dapat melakukan perhitungan yang besar dan cepat. Termasuk perhitungan aritmatika yang besar atau operasi logika. Tanpa campur tangan dari manusia mengoperasikan selama pemrosesan (definisi ini diambilkan dari *American National Standard Institute* dan sudah didiskusikan serta sudah disetujui dalam suatu pertemuan *Internasional Organization For Standardisation Tehnical Committe*).

Menurut buku *Introduction To Computers* (Gordon B. Davis), komputer adalah tipe khusus alat penghitung yang mempunyai sifat tertentu yang pasti.

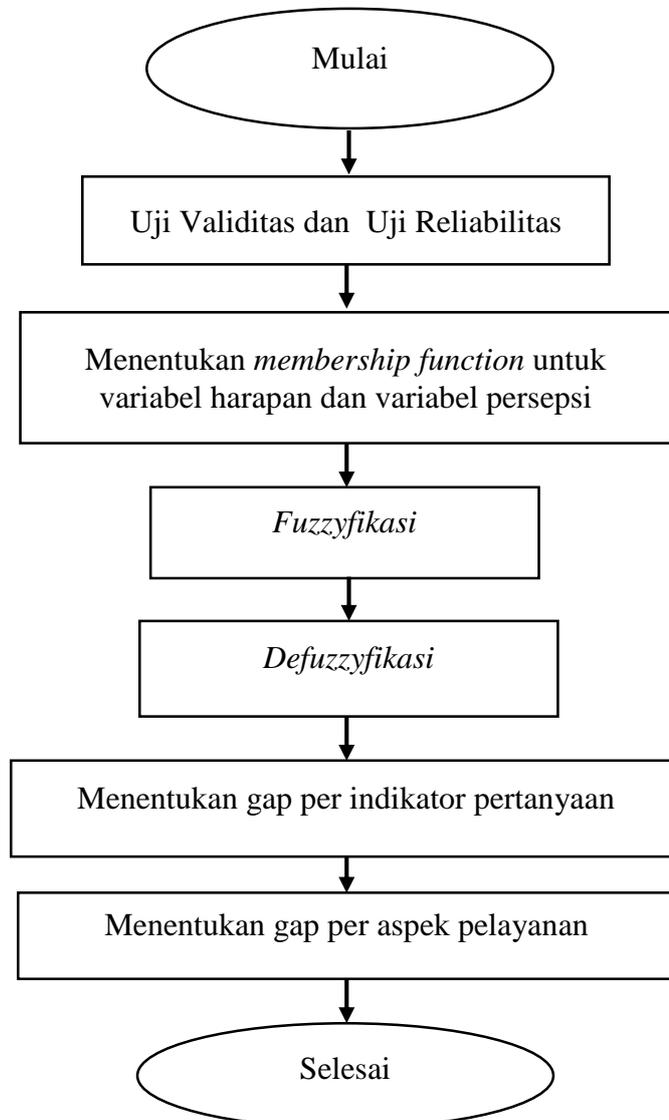
3. *Microsoft excel*

Microsoft Excel adalah program aplikasi *spreadsheet* yang bekerja di bawah sistem operasi Windows. Program ini memudahkan user dalam memproses dan menampilkan data dalam presentasi (Agnes Heni Triyuliana, 2007). Adapun program yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah *visual basic for excel*. *Visual basic for excel* adalah bahasa pemrograman yang memberika perintah yang diperlukan dalam *microsoft excel* untuk mempercepat operasi secara otomatis.

E. Analisis Data

Berikut merupakan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini

:



Gambar 3. 2 Analisis data

1. Uji validitas

Data dinyatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$. Perhitungan uji validitas dibantu dengan aplikasi excel.

2. Uji reliabilitas

Data akan dianggap reliabel dan dianggap dapat untuk melakukan pengukuran, apabila indeks reliabilitas $\geq 0,70$. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan aplikasi *excel*.

3. Menentukan *membership function* untuk variabel harapan
Pada variabel harapan, data dibagi menjadi 5 himpunan *fuzzy* yaitu Sangat Tidak Penting (STPN), Tidak Penting (TPN), Cukup Penting (CPN), Penting (PN), dan Sangat Penting (SPN).
4. Menentukan *membership function* untuk variabel persepsi
Pada variabel persepsi, data akan dibagi menjadi 5 himpunan *fuzzy* yaitu Sangat Tidak Puas (STP), Tidak Puas (TP), Cukup Puas (CP), Puas (P), dan Sangat Puas (SP).
5. *Fuzzyfikasi* menggunakan rumus *overall effectiveness measure*
Pada tahap ini akan dicari nilai batas bawah, batas tengah, dan batas atas. Perhitungan ini dilakukan dengan menggunakan rumus *overall effectiveness measure* untuk selanjutnya dilakukan proses *defuzzyfikasi*.
6. *Defuzzyfikasi* menggunakan rumus *arithmetic mean*
Tahap selanjutnya adalah tahap *defuzzyfikasi* yang dilakukan terhadap nilai *Fuzzyfikasi* variabel persepsi dan variabel harapan. Rumus yang digunakan dalam proses ini adalah *arithmetic mean*.
7. Menghitung nilai gap per indikator pernyataan
Perhitungan gap dilakukan dengan cara mencari selisih dari hasil *defuzzyfikasi* variabel harapan dan variabel persepsi.
8. Menghitung nilai gap per variabel pernyataan
Perhitungan dilakukan dengan cara mencari rata-rata indikator pernyataan dari setiap variabel pernyataan.
Untuk mempermudah pembaca dalam memahami alur analisis data, penulis membuat alur analisis dalam bentuk *flowchart* sebagai berikut: