

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan / *Design* Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kuantitatif yaitu menekankan analisisnya pada data-data *numerical* (angka) yang diolah dengan statistika berdasarkan hasil survey dilapangan.

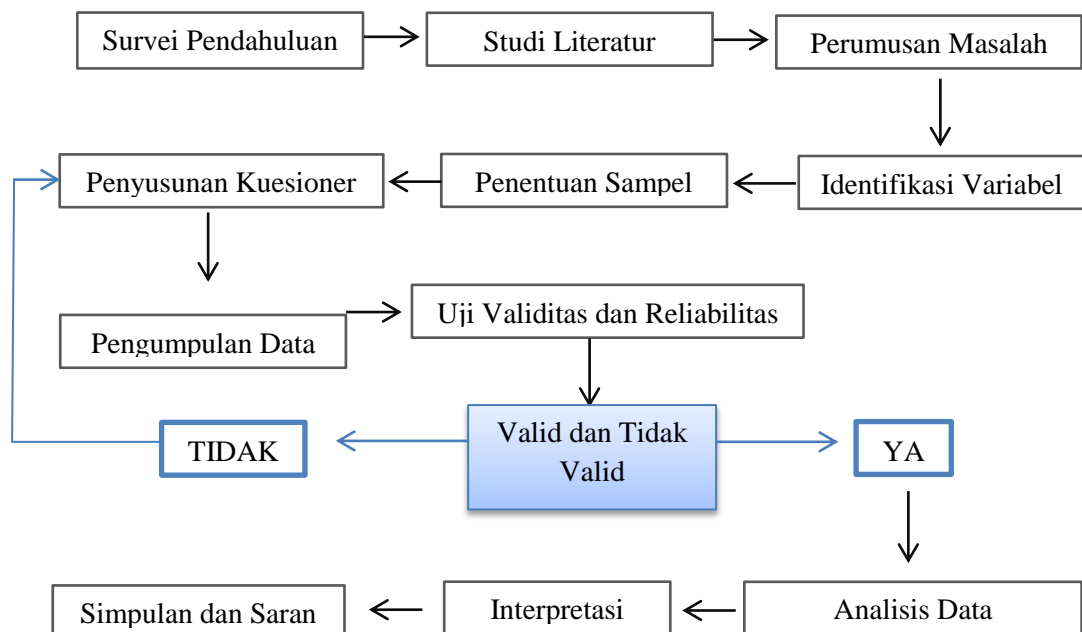
Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yaitu dengan cara membuat daftar pertanyaan untuk diisi oleh para responden. Dalam penelitian ini terdapat 3 metode analisis, yaitu analisis deskriptif, *gap analysis*, dan analisis diagram kartesius, sedangkan untuk menguji hipotesis menggunakan uji *Wilcoxon* dengan bantuan SPSS 22. Penjelasan dari masing-masing metode dijelaskan pada teknik analisis data.

Penelitian ini berlangsung pada awal bulan Oktober 2017 sampai dengan Mei 2018 dimana lokasi penelitian adalah Kementerian Agama kota Banjarmasin.

Mengingat ruang lingkup penyelenggaraan ibadah haji yang luas baik dari segi kegiatan, tempat dan waktu maka peneliti membatasi objek penelitian, yaitu terkait pelayanan (dimensi kehandalan/*reliability*, jaminan/*assurance*, daya tanggap/*responsiveness*, empati/*empathy*, dan bukti fisik/*tangible*) yang diberikan Kementerian Agama kota Banjarmasin

pada saat penyelenggaraan haji di Kota Banjarmasin dan jangkauan petugas haji, meliputi layanan pendaftaran, pembimbingan manasik haji di daerah, pelayanan kesehatan, pemberangkatan dan pemulangan.

GAMBAR 3.1 DIAGRAM PELAKSANAAN PENELITIAN



B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi penelitian ini adalah jemaah haji kota Banjarmasin yang telah diberangkatkan ke tanah suci untuk menunaikan ibadah haji pada tahun 1438 H/2017 M sebanyak 757 orang

2. Sampel

Untuk menentukan sampel, peneliti menggunakan teknik *nonprobability sampling*, yaitu dengan tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.⁴⁶ Mengingat terbatasnya waktu, dana dan tenaga maka tidak semua jamaah haji diteliti. Pengambilan sampel dilakukan digunakan teknik *accidental sampling*⁴⁷, teknik penentuan ini berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu atau ditemui peneliti dapat digunakan sebagai sampel, dengan catatan responden merupakan jamaah haji kota Banjarmasin tahun 1438 H/2017 M.

Besarnya jumlah sampel yang diambil untuk mewakili populasi dari penelitian adalah menggunakan rumus Slovin (Sevilla et. al., 1960:182), sebagai berikut:

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

dimana : n = jumlah sampel N : jumlah populasi

e = batas toleransi kesalahan (*error tolerance* (10 %))

Maka, $n = \frac{757}{1 + 757 (0,1)^2} = 88,33$ (dibulatkan menjadi 90 jemaah)

⁴⁶ Nanang Martono, *Statistik Sosial*, (Yogyakarta:Gava Media, 2010), h.17.

⁴⁷ *Ibid.*, h. 18

C. Data dan Sumber Data

1. Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah

- a. Data primer, yaitu data utama yang diperoleh dan diolah sendiri oleh peneliti berupa angket yang berisi pertanyaan dalam bentuk kuesioner.
- b. Data sekunder, yaitu data yang berasal media perantara atau pihak lain yang berkaitan dengan penelitian ini (seperti profil Kemenag kota Banjarmasin, jadwal keberangkatan dan pemulangan jemaah, struktur organisasi PHU, dan data dari Badan Pusat Statistik)

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari :

- a. Responden, yang menjadi responden pada penelitian ini adalah jemaah haji kota Banjarmasin yang berangkat di tahun 1438 H/ 2017 M.
- b. Informan, meliputi orang-orang yang memberikan informasi berkaitan dengan data sekunder yaitu Kepala Bidang Haji Provinsi Kalimantan Selatan, Kepala Seksi Penyelenggara Haji dan Umrah Kemenag kota Banjarmasin dan Kepala Seksi Humas Kemenag kota Banjarmasin
- c. Situs resmi Kemenag kota Banjarmasin

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah

1. Angket

Yaitu alat pengumpulan data yang berupa serangkaian daftar pertanyaan untuk dijawab responden. baik secara langsung maupun tidak langsung⁵⁰, dalam hal ini adalah jemaah haji Kota Banjarmasin.

2. Wawancara

Semua data utama dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Namun apabila bila ada beberapa hal yang membutuhkan penjelasan sumber data secara khusus, maka pengumpulan data akan dilakukan dengan menggunakan wawancara kepada informan dan responden secara langsung maupun tidak langsung.

3. Dokumentasi

Teknik ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data seperti dokumen atau arsip sebagai alat bukti tentang sesuatu baik berupa catatan, foto atau apapun yang terkait dengan subjek penelitian.

E. Instrument Penelitian

1. Variabel dan Definisi Operasional

Variabel dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan jemaah (*costumer satisfaction*). Variabel kualitas pelayanan merupakan penilaian terhadap

⁵⁰ Husaini Usman Dan Purnomo Setiady Akbar, *Metedologi Penelitian Sosial*, (Jakarta, PT. Bumi Aksara,2008),h, 57.

berbagai atribut jasa yang dituju dari dimensi-dimensi kualitas jasa (SERVQUAL) berdasarkan model Parasuraman.

Definisi operasional untuk setiap dimensi kualitas jasa adalah sebagai berikut.

- a. Keandalan (*Reliable*), yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya, seperti;
 - 1) Pelayanan yang cepat dan tepat dalam memberikan informasi keberangkatan/ pemanggilan Jemaah
 - 2) Penjadwalan yang baik dalam manasik haji
 - 3) Kejelasan penyampaian materi dan jawaban terhadap pertanyaan saat manasik haji
 - 4) Pemberian bimbingan/ penyuluhan pasca haji
 - 5) Makanan yang sesuai selera Jemaah di asrama haji
 - 6) Ketepatan waktu bekerja pegawai/petugas haji (disiplin)
 - 7) Pelayan yang baik dalam pemeriksaan kesehatan Jemaah sebelum pemberangkatan (di daerah)
- b. Jaminan (*Assurance*), yaitu jaminan dan kepastian dalam pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada lembaga, seperti;
 - 1) Pegawai/petugas menguasai seluk beluk haji dan isu mutakhir

keadaan di Arab Saudi

- 2) Tersedia adanya tempat pengaduan untuk barang tercecer/hilang barang jemaah
 - 3) Pemberian kepastian informasi jadwal keberangkatan calon jemaah
 - 4) Petugas/pegawai berpakaian rapi
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat, seperti;
- 1) Kesigapan petugas dalam mengarahkan Jemaah yang ingin berangkat atau datang dari tanah suci
 - 2) Pemberian pelayanan kesehatan bagi jemaah sakit
 - 3) Kesigapan petugas dalam menjawab dan menyelesaikan permasalahan yang dialami jemaah
 - 4) Ketersediaan dan keterbukaan Kemenag kota Banjarmasin dalam menerima setiap keluhan
- d. Empati (*Emphaty*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, seperti;
- 1) Kemudahan calon jemaah dalam mengurus dokumen-dokumen pendaftaran dan pemberkasan persyaratan haji

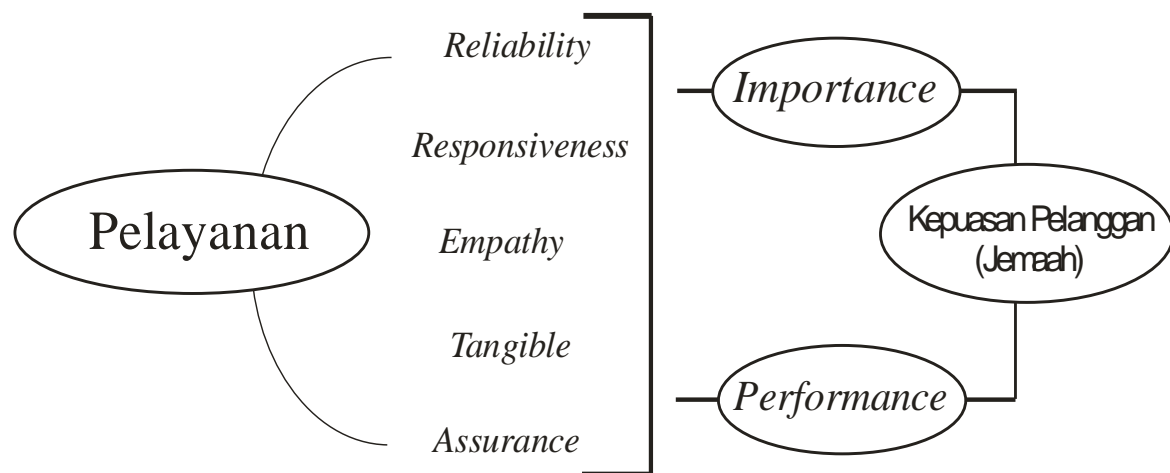
- 2) Petugas/pegawai yang ramah dan murah senyum
 - 3) Petugas/pegawai yang bersahabat
 - 4) Petugas memberi perhatian tanpa membedakan strata jemaah
- e. Bukti Fisik (*Tangible*), yaitu tampilan yang merupakan penampakan fisik dari fasilitas, peralatan, dan personil, seperti;
- 1) Halaman kantor yang luas
 - 2) Sarana praktek manasik haji yang lengkap
 - 3) Sarana, prasarana, fasilitas pendaftaran haji yang memadai
 - 4) Perlengkapan atribut jemaah yang baik (buku bimbingan, koper, tas jinjing/dokumen, seragam, gelang identitas)
 - 5) Tempat tidur yang nyaman saat di asrama haji
 - 6) Kamar mandi yang nyaman di asrama haji
 - 7) Kebersihan, kerapian dan penataan ruang/fasilitas di Kemenag kota Banjarmasin
 - 8) Transportasi yang mengantarkan jemaah dari asrama ke embarkasi dan sebaliknya

Definisi operasional untuk kepuasan jemaah (*customer satisfaction*) adalah sebagai berikut :

Kepuasan terhadap pelayanan haji menurut Berry, Zithami, dkk (1990) adalah “ persepsi jemaah tentang kinerja (*performance*) yang diberikan yang merupakan perbandingan antara harapan (*importance*) sebelum dan sesudah mereka menerima kepuasan yang sebenarnya” atau “kepuasan jemaah haji merupakan suatu respon atau hasil evaluasi

terhadap kesesuaian pengalaman mengkonsumsi suatu produk atau jasa dengan harapan dan ekspektasi”. Sehingga kepuasan pelayanan haji juga merupakan suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari jemaah haji dapat dipenuhi melalui produk atau jasa yang digunakannya. Definisi tersebut akan menerangkan kondisi dimana apabila harapan terpenuhi maka pelayanan haji akan dirasakan memuaskan sedangkan apabila harapan tidak terpenuhi maka pelayanan jemaah haji dinilai tidak memuaskan, dan apabila pelayanan haji yang diberikan melebihi harapan maka pelayanan haji yang dirasakan sangat memuaskan.

GAMBAR 3.2 KERANGKA PENELITIAN KEPUASAN JEMAAH



Keterangan :

- Jika *Importance* yang diharapkan > *Performance* yang diterima = Tidak Puas
- Jika *Importance* yang diharapkan = *Performance* yang diterima = Puas/Ideal

- Jika *Importance* yang diharapkan < *Performance* yang diterima = Sangat Puas

F. Uji Coba Alat Ukur

1. Uji Validitas

Validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*a valid measure if it successfully measure the phenomenon*).⁵¹ Validitas *instrument* dilakukan dalam tahap awal sebelum kuesioner disebarikan kepada seluruh sampel, untuk memastikan apakah setiap item pertanyaan itu *valid/reliable*, hal ini dilakukan dengan cara mengkonsultasikan instrumen yang sudah disusun kepada para ahli kemudian melakukan pengujian menggunakan *Pearson Correlation*. Berikut ini rumus yang bisa digunakan untuk uji validitas dengan teknik *product moment*, yaitu :

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana:

n = Jumlah responden

X = Skor variabel (jawaban responden)

Y = Skor total dari variabel (jawaban responden)⁵²

Dalam pengujian ini peneliti menghitung menggunakan bantuan SPSS 22. Hasilnya jika nilai *Pearson Correlation* > nilai r – kritis (0.3)

⁵¹ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta:Kencana,2013), h. 46.

⁵² Ibid., h. 48.

maka dikatakan item soal valid dan ketika nilai *Pearson Correlation* < nilai *r* – kritis (0.3) maka dikatakan item soal tidak valid.

2. Uji *Reliabilitas*

Selain Valid, syarat alat ukur yang baik adalah *reliable*, realibilitas adalah sejauh mana hasil untuk mengetahui apakah data yang terkumpul dapat dipercaya atau tidak. Hasil pengukuran alat ukur dapat dipercaya hanya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama, dalam aplikasinya reliabilitas dinyatakan oleh koefisien reliabilitas yang angkanya berada dalam rentang 0 sampai dengan 1,00. Semakin tinggi koefisien reliabilitasnya adalah mendekati 1,00. Berarti semakin tinggi pula reliabilitasnya, sebaliknya koefisien yang semakin rendah adalah jika mendekati angka 0 berarti semakin rendah reliabilitasnya.⁵³

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode *Alpha Cronbach* yang digunakan untuk menghitung reabilitas suatu tes yang tidak mempunyai pilihan ‘benar’ atau ‘salah’ maupun “ya’ atau ‘tidak’, melainkan digunakan untuk menghitung reabilitas suatu tes yang mengukur sikap dan perilaku.⁵⁴

Berikut tahapan perhitungan uji reliabilitas dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach*, yaitu :

- a. Menentukan nilai varians setiap butir pertanyaan.

⁵³ Saifuddin Azwar, *Penyusunan Skala Psikologi*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 1999), h. 64.

⁵⁴ Syofian Siregar., h. 56.

$$\sigma_i^2 = \frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{n}}{n}$$

b. Menentukan nilai varians total.

$$\sigma_t^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{n}$$

c. Menentukan reliabilitas instrumen.

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Dimana :

n = Jumlah sampel

X_i = Jawaban responden untuk setiap butir pertanyaan.

$\sum X$ = Total jawaban responden untuk setiap butir pertanyaan.

σ_t^2 = Varians total

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varians butir

k = Jumlah butir pertanyaan

r_{11} = Koefisien reliabilitas instrument.

Dalam perhitungan tersebut peneliti menggunakan SPSS 22 dengan kriteria bahwa suatu instrument penelitian dikatakan reliable dengan menggunakan teknik ini, bila koefisien reliabilitas (r) > 0,6.

3. Uji *Wilcoxon Matched Pairs Test* (Uji T)

Kepuasan jemaah haji akan dilakukan dengan pengujian hipotesis dilakukan dengan *Wilcoxon Matched Pairs Test* (Uji T), yaitu pengujian untuk melihat apakah terdapat kesenjangan antara kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) dalam variabel yang dianalisis

dengan cara membedakan nilai *mean* antara kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) dan perbedaan tersebut berlangsung dalam kelompok sampel yang sama.⁵⁵ Dasar pengambilan keputusannya adalah

- a. Dengan membandingkan angka *Z* hitung dan *Z* tabel :

Jika *T* hitung > *T* tabel, maka *H*₀ diterima

Jika *T* hitung ≤ *T* tabel, maka *H*₁ diterima

- b. Melakukan uji signifikansi dengan rumus :

$$Z = \frac{T - \frac{1}{4}n(n+1)}{\sqrt{\frac{1}{24}n(n+1)(2n+1)}}$$

dimana ; *n* = jumlah data

T = jumlah ranking dari nilai selisih yang negatif atau positif

Dengan ketentuan jika :

Z hitung ≥ *Z* tabel, maka perbedaan *n*₁ dan *n*₂ adalah signifikan.

Z hitung < *Z* tabel, maka perbedaan *n*₁ dan *n*₂ adalah tidak signifikan.

G. Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan metode analisis yang bertujuan mendeskripsikan atau menjelaskan sesuatu hal seperti adanya (Irawan, 2004). Dalam penelitian ini analisis deskriptif digunakan untuk

⁵⁵ Riska Rinjaya, et al. eds. *Metode Kuantitatif Importance-Performance Analysis Kantin MEP UGM*.

mengetahui karakteristik jemaah haji dan tanggapan mereka terhadap pelayanan yang diberikan dari Kementerian Agama Kota Banjarmasin. Data –data yang diolah dengan analisis deskriptif ini kemudian akan ditampilkan dalam bentuk tabel.

2. *Gap Analysis/ Importance-Performance Analysis*

Model *Gap* ini dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithamel, dan Barry dalam serangkaian penelitian terhadap studi kasus yang diambil. Model *gap* ini juga dikenal dengan model SERVQUAL (*Service Quality*) karena *gap analysis* sering digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Model ini juga didasarkan atau adanya asumsi konsumen membandingkan kinerja layanan pada atribut-atribut relevan dengan standar ideal/ sempurna untuk masing-masing atribut jasa.⁵⁶

Skala pengukuran kuisisioner yang dibagikan pada responden menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu.⁵⁷ Terhadap setiap variabel, responden diminta memberi penilaian 1 hingga 5, dengan interpretasi sebagai berikut :

⁵⁶ (Online) Tersedia di <http://erwinallomboky.blogspot.co.id/2013/06/review-model-evaluasi-gap-analysis.html> diakses pada 14 September 2017

⁵⁷ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta:Kencana,2013), h. 25.

Untuk mengukur *Performance*, Untuk mengukur *Importance*, dibuat pernyataan untuk jawaban pernyataan untuk jawaban

Sangat Tidak Baik	=	1	Sangat Tidak Penting	=	1
Tidak Baik	=	2	Tidak Penting	=	2
Cukup Baik	=	3	Cukup Penting	=	3
Baik	=	4	Penting	=	4
Sangat Baik	=	5	Sangat Penting	=	5

Adapun tahapan pengolahan dengan metode IPA adalah :

- Penentuan Skor Rata-Rata Tingkat *Importance* dan *Performance* Per-Atribut.

Rumus yang digunakan dalam tahap pertama ini adalah :

$$\bar{X}_i = \frac{\sum x_i}{n} \quad \text{dan} \quad \bar{Y}_i = \frac{\sum y_i}{n}$$

Keterangan :

\bar{X}_i = skor rata-rata tingkat *performance* untuk atribut ke- i

\bar{Y}_i = skor rata-rata tingkat *importance* untuk atribut ke- i

$\sum x_i$ = jumlah skor rata-rata tingkat *performance* untuk atribut ke-i

$\sum y_i$ = jumlah skor rata-rata tingkat *importance* untuk atribut ke-i

n = Jumlah responden

- Penentuan skor rata – rata atribut tingkat *importance* dan *performance* secara keseluruhan.

Rumus yang digunakan adalah :

$$X = \frac{\sum \bar{X}}{k} \quad \text{dan} \quad Y = \frac{\sum \bar{Y}}{k}$$

Keterangan :

X = batas sumbu x (tingkat *performance*)

Y = batas sumbu y (tingkat *importance*)

$\sum \bar{X}$ = Jumlah skor rata-rata tingkat *performance*

$\sum \bar{Y}$ = Jumlah skor rata-rata tingkat *importance*

k = banyaknya atribut pelayanan (k = 27)

3. Analisis Kuadran Diagram Kartesius

Analisis kuadran digunakan untuk mengetahui respon Jemaah terhadap atribut produk/jasa yang dipetakan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja dari atribut produk/jasa tersebut.

Tiap atribut akan dijabarkan dalam diagram kartesius yang dibagi menjadi empat bagian. Titik (X,Y) dimana sumbu X merupakan rata-rata *performance* seluruh faktor atribut sedangkan sumbu Y merupakan rata-rata *importance* seluruh faktor atribut.

Pada tahapan ini rata – rata setiap atribut kemudian dipetakan kedalam diagram kartesius dengan kemungkinan 4 posisi kuadran. Posisi setiap atribut tergantung kepada nilai rata – rata atribut.

Perbandingan *performance* dan *importance* dirangkum dalam diagram Kartesius yang terbagi atas empat kuadran. Sumbu mendatar adalah tingkat *performance*, dan sumbu vertikal adalah tingkat *importance*.

GAMBAR 3.3 POSISI KUADRAN DALAM METODE IPA

Tinggi <i>Importance</i>	Kuadran A (Prioritas Utama)	Kuadran B (Pertahankan Prestasi)
	Kuadran C (Prioritas Rendah)	Kuadran D (Berlebihan)
Rendah	rendah	Tinggi
	<i>Performance</i>	

Penjelasan masing – masing kuadran tersebut adalah sebagai berikut :

a. Kuadran A (Prioritas Utama)

Kuadran prioritas utama merupakan kuadran yang memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh jemaah, namun kinerja pelaksanaannya belum baik atau belum sesuai seperti yang diharapkan oleh jemaah, sehingga perlu mendapatkan perhatian utama dari pihak penyelenggara. Langkah-langkah yang dapat ditempuh adalah dengan melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga *performance* atribut yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

b. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Kuadran ini merupakan kuadran yang memuat atribut –atribut yang dianggap penting oleh jemaah dan pelaksanaan atribut-atribut tersebut telah sesuai dengan yang dirasakannya. Atribut-atribut masuk ke dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan

c. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Kuadran berlebihan merupakan kuadran yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh jemaah dan dirasakan terlalu berlebihan. Atribut yang masuk ke dalam kuadran ini dapat dikurangi agar lembaga haji dikota medan dapat menghemat tenaga dan biaya.

d. Kuadran D (Berlebihan)

Kuadran ini merupakan kuadran yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh jemaah dan pada kenyataannya pelaksanaannya tidak terlalu istimewa. Peningkatan kinerja pada atribut yang berada dalam kuadran ini akan dinilai berlebihan bagi jemaah haji.⁵⁸

⁵⁸ Fitra Jaya,, Jurnal “*Analisis Tingkat Kepuasan Jemaah Haji Kota Medan Terhadap Pelayanan Haji Tahun 2012*”. Jurnal Ekonomin dan Keuangan Vol. 1 No. 11