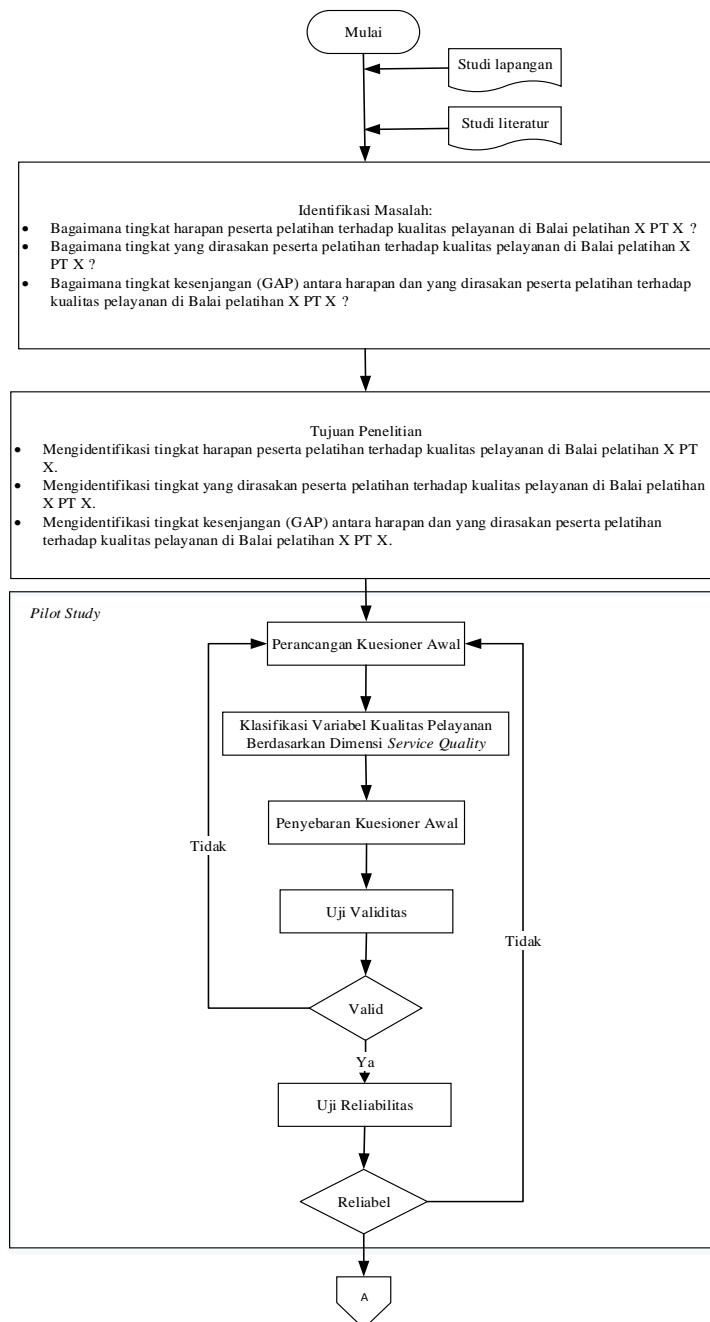


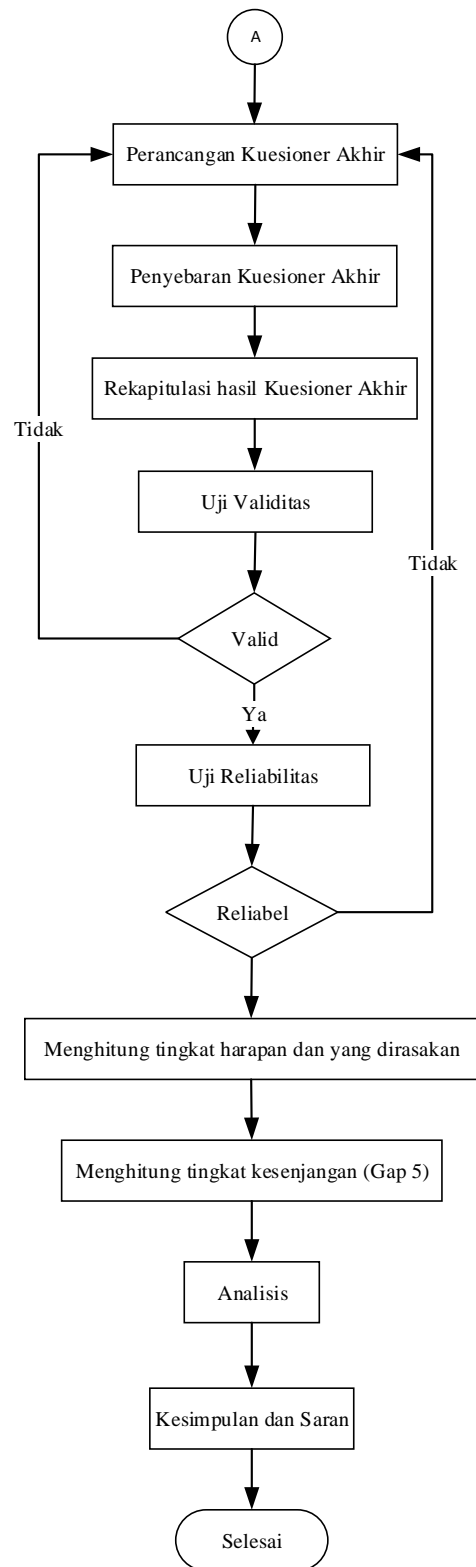
# BAB III

## METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1. Flowchart Penelitian

Flowchart penelitian yang dilakukan bisa dilihat pada gambar 3.1.





Gambar 3.1. *Flowchart Pemecahan Masalah*

### 3.2. Langkah - Langkah Penelitian

Berikut merupakan langkah - langkah yang dilakukan pada penelitian:

1. Mulai

Proses penelitian mulai dilakukan.

2. Studi Lapangan

Melakukan observasi dengan mengunjungi secara langsung untuk mengetahui kondisi dari Balai pelatihan X PT X

3. Studi Literatur

Melakukan studi dalam mencari materi dan metode yang dilakukan dalam penelitian. Metode yang digunakan yaitu *service quality*.

4. Identifikasi Masalah

Setelah melalui tahap studi literatur, peneliti menentukan pokok permasalahan yang terjadi di Balai pelatihan X PT X sebagai berikut:

- a. Bagaimana tingkat harapan peserta pelatihan terhadap kualitas layanan di Balai pelatihan X PT X ?
- b. Bagaimana tingkat yang dirasakan peserta pelatihan terhadap kualitas layanan di Balai pelatihan X PT X ?
- c. Bagaimana tingkat kesenjangan (GAP) antara harapan dan yang dirasakan peserta pelatihan terhadap kualitas layanan di Balai pelatihan X PT X ?

5. Tujuan Penelitian

Berikut ini adalah tujuan pada melakukan penelitian, yaitu:

- a. Mengidentifikasi tingkat harapan peserta pelatihan terhadap kualitas layanan di Balai pelatihan X PT X.
- b. Mengidentifikasi tingkat yang dirasakan peserta pelatihan terhadap kualitas layanan di Balai pelatihan X PT X.

- c. Mengidentifikasi kesenjangan (GAP) antara harapan dan yang dirasakan peserta pelatihan terhadap kualitas layanan di Balai pelatihan X PT X.

#### 6. Perancangan Kuesioner Awal

Perancangan kuesioner awal ini adalah langkah dalam observasi dengan merancang pernyataan yang berkaitan dengan situasi tempat penelitian dilakukan, responden yang dipilih yaitu peserta pelatihan yang sedang melakukan proses pelatihan. Pernyataan yang dibuat berdasarkan metode *service quality* dan atribut pernyataan berjumlah 35 pernyataan. Kuesioner yang disebar menggunakan skala likert dalam ketentuan pengukuran.

#### 7. Klasifikasi variabel kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *service quality*

Mengklasifikasikan pernyataan kualitas pelayanan berdasarkan 5 dimensi *service quality* yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*

#### 8. Penyebaran Kuesioner Awal

Peneliti menyebarkan kuesioner secara langsung kepada peserta pelatihan di Balai pelatihan X PT X. Kuesioner disebar kepada 60 responden.

#### 9. Uji Validitas

Peneliti melakukan uji validitas menggunakan IBM SPSS Statistics 23 terhadap hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden untuk mengukur sejauh mana kualitas pernyataan yang telah diisi oleh responden dengan metode *spearman correlation* yang hasilnya dibandingkan dengan nilai tabel *rho spearman*.

10. Jika uji validitas yang dilakukan hasilnya *valid* dapat dilanjut dengan uji reliabilitas, jika tidak maka melakukan rancangan kuesioner kembali.

#### 11. Uji Reliabilitas

Peneliti melakukan uji reliabilitas menggunakan IBM SPSS Statistics 23 untuk mengukur tingkat reliabilitas setiap butir pernyataan dengan menggunakan metode koefisien *alpha cronbach*.

12. Jika uji reliabilitas yang dilakukan *reliabel* maka dilanjutkan dengan menyebarkan kuesioner akhir kepada peserta pelatihan di Balai pelatihan X PT X, jika tidak maka melakukan kembali rancangan kuesioner

#### 13. Perancangan Kuesioner Akhir

Kuesioner akhir yang digunakan dalam mencari nilai harapan dan yang dirasakan. Variabel pernyataan sama seperti kuesioner awal yang dibuat dikerenakan seluruh atribut dari kuesioner awal terbukti *valid* dan *reliabel* sehingga dapat penyebaran kuesioner akhir.

#### 14. Penyebaran Kuesioner Akhir

Penyebaran kuesioner akhir dilakukan secara langsung kepada peserta pelatihan di Balai pelatihan X PT X.

#### 15. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Akhir

Tahap ini merupakan penyalinan jawaban responden untuk diolah ke dalam pengolahan data.

#### 16. Uji Validitas

Peneliti melakukan uji validitas menggunakan IBM SPSS Statistics 23 terhadap hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden untuk mengukur sejauh mana kualitas pernyataan yang telah diisi oleh responden dengan metode *spearman correlation* yang hasilnya dibandingkan dengan nilai tabel *rho spearman*.

17. Jika uji validitas yang dilakukan hasilnya *valid* dapat dilanjutkan dengan uji reliabilitas, jika tidak maka melakukan rancangan kuesioner kembali.

18. Uji Reliabilitas

Peneliti melakukan uji reliabilitas menggunakan IBM SPSS Statistics 23 untuk mengukur tingkat reliabilitas setiap butir pernyataan dengan menggunakan metode koefisien *alpha cronbach*.

19. Jika uji reliabilitas yang dilakukan *reliabel* maka dilanjutkan dengan menghitung tingkat harapan dan yang dirasakan peserta pelatihan terhadap proses pelatihan di Balai pelatihan X PT X, jika tidak maka melakukan kembali rancangan kuesioner

20. Mengukur Tingkat Harapan dan Yang Dirasakan

Mengukur nilai interval dan jumlah rata-rata nilai tingkat harapan dan yang dirasakan.

21. Mengukur Tingkat Kesenjangan (Gap 5)

Mencari selisih antara nilai harapan dan yang dirasakan peserta pelatihan terhadap kualitas pelayanan.

22. Analisis

Membahas hasil di pengolahan data yang sudah dilakukan pada Bab 4

23. Kesimpulan dan saran

Menyimpulkan kembali hasil dari pengolahan data yang telah dilakukan pada bab 4 dan dari kesimpulan yang ada peneliti memberikan saran agar perbaikan dapat dilakukan.

24. Selesai

Langkah terakhir yang menandakan penelitian telah selesai dilakukan.