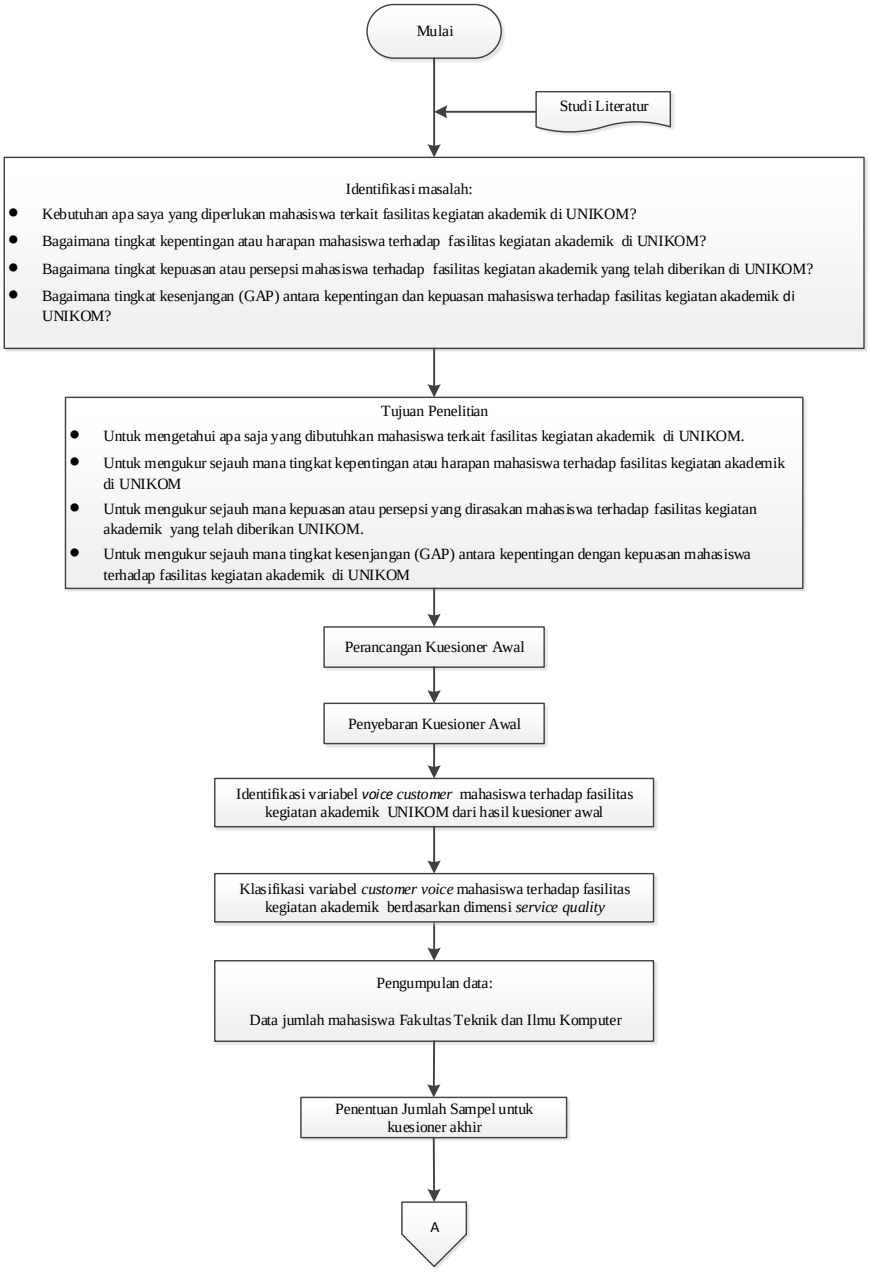
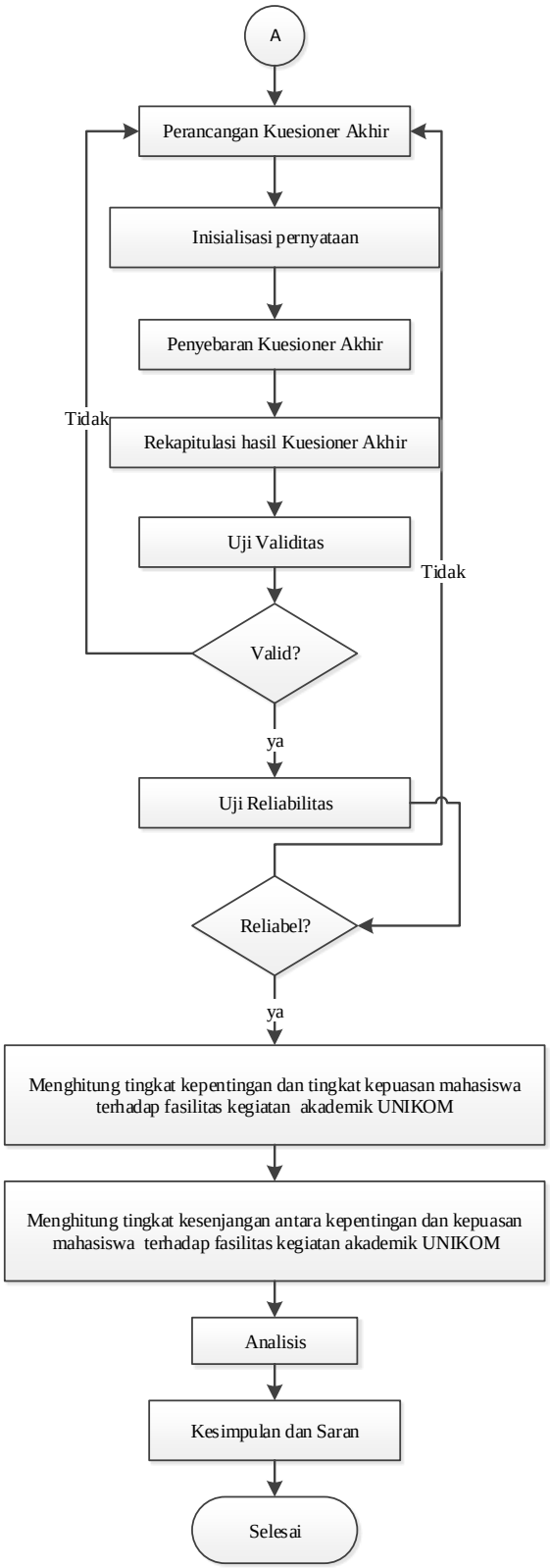
BAB III
METODOLOGI PENELITIAN

3.1. *Flow chart* penelitian

Berikut ini adalah *flow chart* dari penelitian yang akan dilakukan:





Gambar 3.1. *Flow Chart* Penelitian

3.2. Langkah-langkah penelitian

Adapun langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Mulai.

   Proses penelitian dimulai.

2. Studi literatur

   Melakukan studi untuk mencari materi dan metode yang akan dipakai untuk objek penelitian. Metode yang dipakai adalah metode *service quality*.

3. Identifikasi masalah

   Mengidentifikasi permasalahan yang terjadi terkait fasilitas kegiatan akademik di UNIKOM. Masalah dalam penelitian ini adalah:

   a) Kebutuhan apa saya yang diperlukan mahasiswa terkait fasilitas kegiatan akademik di UNIKOM?
   b) Bagaimana tingkat kepentingan atau harapan mahasiswa terhadap fasilitas kegiatan akademik di UNIKOM?
   c) Bagaimana tingkat kepuasan atau persepsi mahasiswa terhadap fasilitas kegiatan akademik yang telah diberikan di UNIKOM?
   d) Bagaimana tingkat kesenjangan (GAP 5) antara kepentingan dan kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas kegiatan akademik di UNIKOM?

4. Tujuan Penelitian

   Menentukan tujuan dari dilakukannya penelitian. Dan tujuannya adalah:

   a) Untuk megidentifikasi apa saja yang dibutuhkan mahasiswa terkait fasilitas kegiatan akademik di UNIKOM.
   b) Untuk mengukur sejauh mana tingkat kepentingan atau harapan mahasiswa terhadap fasilitas kegiatan akademik di UNIKOM.
   c) Untuk mengukur sejauh mana kepuasan atau persepsi yang dirasakan mahasiswa terhadap fasilitas kegiatan akademik yang telah diberikan UNIKOM.

d) Untuk mengukur sejauh mana tingkat kesenjangan (GAP 5) antara kepentingan dengan kepuasan mahasiswa terhadap fasilitas kegiatan akademik di UNIKOM.

5. Perancangan kuesioner awal

   Perancangan kuesioner ini merupakan langkah awal dalam melakukan observasi dengan merancang pertanyaan yang akan ditanyakan kepada responden yaitu mahasiswa tentang permasalahan yang terjadi mengenai fasilitas kegiatan akademik dan fasilitas unikom. Jumlah sampel untuk kuesioner awal ini sebanyak 30 sampel.

6. Penyebaran kuesioner awal

   Menyebarkan kuesioner awal yang telah dirancang kepada mahasiswa secara langsung untuk kemudian di identifikasi hasilnya.

7. Identifikasi variabel *voice customer* mahasiswa terhadap fasilitas kegiatan akademik di UNIKOM

   Mengidentifikasi variabel *voice customer* mahasiswa terhadap fasilitas kegiatan akademik yang didapat dari kuesioner awal.

8. Klasifikasi variabel *voice customer* berdasarkan dimensi *service quality*

   Mengklasifikasikan variabel *voice customer* mahasiswa terhadap fasilitas kegiatan akademik berdasarkan 5 dimensi *service quality*, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.

9. Pengumpulan Data

   Melakukan pengumpulan data berupa data jumlah mahasiswa tiap prodi di fakultas teknik dan ilmu komputer.

10. Menentukan jumlah sampel

    Dalam penentuan jumlah sampel untuk kuesioner akhir digunakan metode SLOVIN dengan taraf signifikansi sebesar 10% dari jumlah populasi mahasiswa Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer.

    Berikut adalah rumus penentuan jumlah sampel:

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

    Dimana:

    n = Jumlah Sampel

    N = Jumlah Populasi

    E = Taraf Signifikansi

11. Perancangan kuesioner akhir

    Perancangan kuesioner ini dirancang ada 4 langkah. Yang pertama memperbaiki kalimat pernyataan agar memudahkan dalam pengisian kuesioner. Kedua adalah menentukan ketentuan pengukuran, pada pengukuran ini dengan skor menggunakan skala *likert.* ketiga adalah membuat kuesioner, kuesioner yang dirancang adalah dalam bentuk pernyataan dengan dua bagian yaitu tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dengan variabel pernyataan yang sama. Langkah terakhir adalah melakukan inisialisasi pernyataan agar memudahkan dalam pengolahan data.

12. Penyebaran kuesioner akhir

    Menyebarkan kuesioner akhir yang telah dirancang kepada mahasiswa Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer. Penyebaran dilakukan secara *online* menggunakan *google form.*

13. Rekapitulasi hasil kuisioner akhir

    Merekap data dari hasil kuesioner akhir dengan skor menggunakan skala *Likert*, beserta rincian jumlah responden berdasarkan jenjang studi dan program studi dari tiap program studi.

14. Uji Validitas

    Uji validitas dilakukan untuk mengukur sejauh mana instrumen yang digunakan apakah dapat digunakan untuk mengukur apa yang akan diukur atau tidak dengan menggunakan metode *spearman correlation* yang kemudian hasilnya dibandingkan dengan r tabel menggunakan SPSS 23. Apabila data valid maka dilanjutkan ke proses selanjutnya. Namun apabila data tidak valid maka dilakukan lagi perancangan kuisioner ulang.

15. Uji Reliabilitas

    Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur tingkat reliabilitas setiap pertanyaan yang diberikan dengan menggunakan metode koefisien *alpha cronbanch*. Apabila data reliabel maka dilanjutkan ke proses selanjutnya. Namun apabila data tidak reliabel maka dilakukan lagi perancangan kuisioner ulang.

16. Mengukur tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan

    Mengukur interval serta jumlah dan rata-rata nilai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan fasilitas kegiatan akademik di UNIKOM

17. Mengukur tingkat kesenjangan (Gap 5)

    Mengukur tingkat kesenjangan (Gap 5) yaitu antara tingkat kepuasan dengan tingkat kepentingan mahasiswa terhadap fasilitas kegiatan akademik UNIKOM.

18. Analisis

    Melakukan analisis terhadap data penelitian yang telah diolah untuk membantu menentukan keputusan.

19. Kesimpulan dan Saran

    Membuat kesimpulan berdasarkan hasil data penelitian yang telah dianalisis serta memberikan saran yang positif untuk UNIKOM terkait fasilitas kegiayan akademik agar perbaikan bisa dilakukan.

20. Selesai

    Proses penelitian selesai