

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan menggunakan metode survey. Menurut Sugiyono (2009 : 6) metode survey digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengadakan kuesioner, test, wawancara terstruktur dan sebagainya. Ciri dari penelitian survey adalah data yang dikumpulkan dari responden yang banyak jumlahnya dengan menggunakan kuesioner. Relevansi dengan penelitian ini adalah peneliti mengamati, mengungkapkan sikap, pendapat dan kepuasan publik terutama pengguna jasa pelayanan teknik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Bermosacaro Selases Dijinal (BSD).

B. Definisi konseptual

Definisi konseptual merupakan batasan terhadap variabel yang dijadikan pedoman dalam penelitian sehingga tujuannya tidak menyimpang. Adapun konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian (*conformance to specification*) dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai. Dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Skala pengukuran yang digunakan untuk mengetahui mutu kualitas pelayanan berdasarkan Zeithaml-Parasurman-Berry (2011:135) yaitu: *Tangibles* (Berwujud), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (keyakinan), *Emphaty* (empati).

3. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan bisa diartikan dengan memperbandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan. Tingkat kepuasan pelanggan merupakan data (angka) yang menunjukkan tentang sejauh mana kepuasan masyarakat dalam memperoleh layanan.

C. Definisi Operasional

Definisi operasional digunakan untuk mengoperasionalkan konsep yang digunakan dalam penelitian. Untuk lebih mengoperasionalkan konsep-konsep yang digunakan, maka selanjutnya konsep-konsep tersebut dioperasionalkan dengan definisi operasional.

Tabel 2. Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi	No	Indikator
Kualitas Pelayanan	<i>Tangibles</i> (berwujud)	1	Ruang perusahaan yang bersih
		2	Ruang perusahaan yang nyaman
		3	Petugas layanan mengenakan pakaian yang rapi dan sopan
	<i>Reliability</i> (keandalan)	4	Kecepatan petugas pelayanan dalam menyelesaikan gangguan jaringan listrik
		5	Kemampuan perusahaan meminimalisasi terjadinya listrik padam
		6	Pelaksanaan pelayanan yang sama kepada setiap pelanggan
	<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	7	Kesiagaan petugas untuk membantu pelanggan
		8	Kemampuan perusahaan memahami keluhan yang disampaikan pelanggan
		9	Petugas pelayanan tanggap dalam menyelesaikan komplain pelanggan
	<i>Assurance</i> (jaminan)	10	Penampilan petugas pelayanan yang sopan dan santun
		11	Kejelasan petugas pelayanan dilihat dari nama dan jabatan
		12	Petugas layanan memiliki pengetahuan yang memadai
	<i>Emphaty</i> (empati)	13	Keramahan petugas dalam melayani keluhan pelanggan
		14	Menciptakan hubungan baik dengan pelanggan
		15	Kemampuan petugas memberikan perhatian secara individu dengan pelanggan
Tanggapan Pelanggan	Tingkat Kinerja	Sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik, tidak baik	
	Tingkat Kepentingan	Sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting, tidak penting	

D. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang diambil dalam penelitian ini dilakukan di dua instansi perusahaan, yakni pada PT PLN (Persero) Area Karang dan PT Bermosacaro Selases Dijinal (BSD). Penelitian mengambil lokasi penelitian pada PT PLN (Persero) Area Tanjung Karang dikarenakan perusahaan ini sebagai pihak pertama penyelenggara pelayanan jaringan listrik yang bekerjasama dengan PT Bermosacaro Selases Dijinal (BSD) sebagai pihak kedua yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan jaringan tersebut. Selanjutnya peneliti melakukan penelitian pada PT Bermosacaro Selases Dijinal (BSD) ini merupakan satu-satunya perusahaan dalam jasa pelayanan pada jaringan listrik pada Area Karang sehingga peneliti tertarik untuk menelitinya. Peneliti ingin meneliti sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan PT Bermosacaro Selases Dijinal (BSD). Pertimbangan lain juga berkaitan dengan jarak yang dapat dijangkau, biaya, serta waktu yang tersedia sehingga perlu dilakukan efisiensi dengan cara membatasi waktu penelitian.

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2009 : 80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan data dari PT Bermosacaro Selases Dijinal (BSD) pada tahun 2014 di bawah ini.

Tabel 3. Rata-rata laporan gangguan jaringan listrik

No	Rayon (Wilayah Kerja)	Jumlah gangguan 1 Bulan	Rata-rata jumlah gangguan 1 hari
1	Rayon Karang	417 gangguan	14 gangguan
2	Rayon Way Halim	438 gangguan	16 gangguan
3	Rayon Teluk Betung	514 gangguan	20 gangguan
4	Rayon Sutami	369 gangguan	12 gangguan
5	Rayon Natar	445 gangguan	16 gangguan
6	Rayon Sidomulyo	217 gangguan	7 gangguan
7	Rayon Kalianda	508 gangguan	16 gangguan
Jumlah		2908 gangguan	101 gangguan

Sumber : PT Bermosacaro Selases Dijinal (BSD) tahun 2014

Dapat dilihat bahwa rata-rata jumlah laporan gangguan perhari pada Area Karang mencapai 101 gangguan yang terbagi atas 7 rayon. Adapun peneliti mengambil populasi dari PT Bermosacaro Selases Dijinal (BSD) dalam 1 hari disebabkan jumlah yang tidak pasti serta mobilitas yang tinggi dari jumlah gangguan jaringan listrik tersebut. Maka peneliti mengambil rata-rata jumlah gangguan dalam 1 hari. Peneliti anggap jumlah tersebut dapat mewakili keseluruhan populasi dari pelanggan.

2. Sampel

Sugiyono (2009 : 81) mendefinisikan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel, kesimpulannya dapat dilakukan untuk populasi. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, banyaknya sampel dalam penelitian ditetapkan dengan menggunakan rumus slovin yaitu sebagai berikut :

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

Keterangan:

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

e^2 : Persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat diinginkan

1 : Nilai konstan

Dengan menetapkan rumus diatas, maka jumlah sampel yang diperoleh dengan taraf signikansi 10 % yaitu :

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

$$n = \frac{101}{1 + 101 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{101}{2,01} = 5024 \quad \text{dibulatkan menjadi 50}$$

Dengan demikian jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 50 pelanggan. Kemudian agar lebih proporsional maka harus dicari besarnya sampel dari masing-masing rayon atau wilayah kerja dengan menggunakan rumus alokasi proporsional sebagai berikut :

$$n = \frac{N_i \times n}{N}$$

Keterangan :

n_i : Jumlah proporsi sampel dari masing-masing kelompok

N_i : Jumlah populasi dari masing-masing kelompok

n : Jumlah sampel yang diambil

N : Jumlah total populasi

Dengan menggunakan rumus diatas maka jumlah proporsi sampel dari masing-masing kelompok atau kelas adalah sebagai berikut :

1. Rayon Karang

$$n = \frac{N_i \times n}{N}$$

$$n = \frac{14 \times 50}{101} = 6,93 \quad \text{dibulatkan menjadi 7}$$

2. Rayon Way Halim

$$n = \frac{N_i \times n}{N}$$

$$n = \frac{16 \times 50}{101} = 7,92 \quad \text{dibulatkan menjadi 8}$$

3. Rayon Teluk Betung

$$n = \frac{N_i \times n}{N}$$

$$n = \frac{20 \times 50}{101} = 9,90 \quad \text{dibulatkan menjadi 10}$$

4. Rayon Sutami

$$n = \frac{N_i \times n}{N}$$

$$n = \frac{12 \times 50}{101} = 5,94 \quad \text{dibulatkan menjadi 6}$$

5. Rayon Natar

$$n = \frac{N_i \times n}{N}$$

$$n = \frac{16 \times 50}{101} = 7,92 \quad \text{dibulatkan menjadi 8}$$

6. Rayon Sidomulyo

$$n = \frac{N_i \times n}{N}$$

$$n = \frac{7 \times 50}{101} = 3,46 \quad \text{dibulatkan menjadi 3}$$

7. Rayon Kalianda

$$n = \frac{N_i \times n}{N}$$

$$n = \frac{16 \times 50}{101} = 7,92 \quad \text{dibulatkan menjadi 8}$$

Adapun sampel tersebut tersebar pada 7 rayon atau wilayah kerja, yakni :

Tabel 4. Rata-rata jumlah laporan gangguan jaringan listrik

No	Rayon (Wilayah Kerja)	Jumlah
1	Rayon Karang	7 kali
2	Rayon Way Halim	8 kali
3	Rayon Teluk Betung	10 kali
4	Rayon Sutami	6 kali
5	Rayon Natar	8 kali
6	Rayon Sidomulyo	3 kali
7	Rayon Kalianda	8 kali
Jumlah		50 kali

Sumber : Data diolah peneliti

F. Teknik Sampling

Sugiyono (2009 : 81) teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel.

Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Pada penelitian ini peneliti menggunakan *Sampling Insidental*. Menurut Sugiyono (2009 : 85) *sampling insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai

sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Dalam penelitian ini orang atau sampel yang akan diambil oleh peneliti adalah pelanggan jaringan listrik yang menjadi wilayah kerja PT Bermosacaro Selases Dijinal (BSD) Area Karang pada 7 rayon. Alasan peneliti menggunakan teknik sampling ini adalah karena peneliti anggap populasi pelanggan jaringan listrik pada PT Bermosacaro Selases Dijinal (BSD) heterogen sehingga akan sulit bila menentukan sampel berdasarkan salah satu golongan saja. Selain itu mobilitas yang tinggi dari pelanggan tersebut menjadi pertimbangan bagi peneliti untuk menggunakan teknik sampling ini. Dengan alasan tersebut maka peneliti menentukan sampel secara proposional berdasarkan jumlah rayon atau wilayah kerja dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *sampling insidental*. Akan tetapi peneliti menyadari teknik sampling ini memiliki kekurangan yaitu bisa saja sampel diambil tidak merepresentasikan dari populasi karena sampel diambil secara acak dan sedapatnya dilapangan.

G. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan kegiatan yang memegang peranan penting dalam suatu kegiatan penelitian. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber dan berbagai cara. Oleh karena itu, kegiatan pengumpulan data harus disusun secara sistematis agar data yang diperoleh sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin dicapai. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Kuesioner

Sugiyono (2009 : 142) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Dalam penelitian ini kuesioner yang digunakan adalah jenis kuesioner terbuka dan diserahkan kepada 50 responden untuk mendapatkan data yang diinginkan.

b. Wawancara

Moleong (2007 : 186) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Hasil wawancara merupakan data kualitatif yang digunakan untuk mendukung dan melengkapi data kuantitatif yang diperoleh melalui pengumpulan data menggunakan kuesioner.

Pada penelitian ini daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden bersifat tertutup yaitu alternatif jawaban telah tersedia dan responden hanya diminta memilih salah satu dari beberapa alternatif jawaban yang tersedia. Sedangkan wawancara yang akan dilakukan dapat dilakukan baik secara langsung berhadapan muka ataupun melalui via telepon tergantung pada situasi yang akan dihadapi dilapangan. Wawancara tidak akan dilakukan pada semua responden yang telah ditentukan jumlahnya akan tetapi wawancara tersebut akan dilakukan pada salah seorang atau beberapa responden dengan

menggunakan teknik wawancara tidak terstruktur. Pada wawancara tidak terstruktur ini peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.

Selain itu wawancara juga dilakukan peneliti kepada beberapa pegawai PT Bermosacaro Selases Dijinal (BSD). Tujuan dari wawancara yang dilakukan adalah agar peneliti mendapatkan informasi penting tambahan selain kuesioner yang kemudian akan bermanfaat sebagai masukan ataupun pemecahan masalah yang berguna bagi perusahaan juga sebagai penambahan data-data yang akan melengkapi penelitian ini. Adapun pihak PT Bermosacaro Selases Dijinal (BSD) yang terkait dalam proses wawancara peneliti yaitu :

1. Manajer pelayanan teknik
2. Supevisor pelayanan teknik
3. Koordinator pelaksana pelayanan teknik
4. Operator telepon pelayanan teknik
5. Operator pelaksana pelayanan teknik

c. Dokumentasi

Koestoro dan Basrowi (2006 : 142) pengumpulan data dengan teknik dokumentasi dilakukan dengan cara mencari dan mengumpulkan dokumen-dokumen tertulis yang relevan dengan masalah penelitian, berupa dokumentasi organisasi, undang-undang, literatur dan dokumen-dokumen yang menunjang kegiatan penelitian. Adapun dokumentasi dalam penelitian ini yaitu:

1. Surat perjanjian kerjasama pekerjaan pelayanan teknik
2. Surat perintah kerja pekerjaan pelayanan teknik
3. Laporan pelaksanaan pekerjaan pelayanan teknik

H. Teknik Pengolahan Data

Di dalam penelitian ini data-data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner, wawancara, dan dokumentasi, tahap-tahap selanjutnya akan dilakukan dalam pengolahan data adalah melalui sebagai berikut:

1. Editing

Yaitu langkah yang dilakukan untuk meneliti kembali data yang telah diperoleh di lapangan, baik melalui kuesioner, wawancara maupun dokumentasi. Langkah ini dilakukan untuk meningkatkan validitas data yang hendak diolah.

2. Coding

Yaitu usaha mengklasifikasikan jawaban-jawaban responden menurut macam dan jenisnya. Klasifikasi ini dilakukan dengan jalan menandai masing-masing jawaban tersebut dengan tanda atau kode tertentu. Langkah ini dimaksudkan untuk menghemat waktu dan tenaga yang semestinya disediakan untuk mengolah data.

3. Tabulasi

Yaitu langkah menyusun data yang diperoleh melalui kuesioner dan wawancara dalam bentuk tabel dengan tujuan untuk menyederhanakan data tersebut agar mudah dipahami. Pada tahap ini data sudah dianggap selesai

diproses. Oleh karena itu, data harus segera disusun kedalam suatu format yang sebelumnya telah dirancang.

4. Interpretasi Data

Yaitu memberikan penafsiran atau penjabaran dari tabel atau hasil perhitungan data untuk dicari makna yang lebih luas dengan menghubungkan jawaban yang diperoleh dengan data lain. Dalam penelitian ini interpretasi data dilakukan pada data tingkat kepuasan pelanggan dengan mengacu pada kategori atau kriteria yang sudah ditetapkan.

I. Teknik Pengujian Instrumen

Validitas dan reliabilitas instrumen merupakan dua hal yang sangat penting dalam suatu penelitian ilmiah, karena kedua hal tersebut merupakan karakter utama yang menunjukkan apakah suatu alat ukur dapat dikatakan baik atau tidak. Validitas dan reliabilitas instrumen perlu diketahui sebelum digunakan dalam pengambilan data agar kesimpulan penelitian nantinya tidak keliru dan tidak memberikan gambaran yang jauh berbeda dari keadaan yang sebenarnya.

1. Uji Validitas

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Pengujian validitas instrumen penelitian dilakukan dengan menggunakan rumus *Product Moment*, sebagai berikut:

$$r(X_y) = \frac{N(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{N \sum x^2 - (\sum x)^2\}\{N \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} : Koefisien korelasi antara gejala x dan y

y : Skor total

x : Skor pertanyaan

N : Banyaknya sampel

(Arikuntu suharsimi, 2010 :213)

Setelah hasil perhitungan per item pertanyaan dengan menggunakan rumus korelasi product moment diperoleh, maka angka korelasi yang diperoleh harus dibandingkan dengan angka kritik tabel korelasi nilai r . Jika nilai hitung korelasi product moment lebih kecil atau dibawah angka kritik tabel korelasi r , maka pertanyaan tersebut tidak valid. Jika nilai hitung korelasi product moment lebih besar atau diatas angka kritik tabel korelasi r , maka pertanyaan tersebut valid.

Untuk menguji validitas instrumen penelitian, peneliti menguji validitas dengan menggunakan data yang terkumpul dari 50 responden dengan r kritis 0,4438. Bila harga korelasi lebih kecil dari 0,4438, maka dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan tersebut tidak valid. Berdasarkan hasil perhitungan dengan bantuan spss 16, diketahui bahwa korelasi 15 item pertanyaan variabel ditunjukkan pada tabel berikut

Tabel 5. Uji Validitas Item Soal Kinerja

Variabel	Item	R table	Koefisien R hitung	Keterangan
<i>Tangible</i> (berwujud)	1	0,4438	0,953	Valid
	2	0,4438	0,970	Valid
	3	0,4438	0,955	Valid
<i>Reliability</i> (keandalan)	4	0,4438	0,954	Valid
	5	0,4438	0,956	Valid

	6	0,4438	0,952	Valid
<i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	7	0,4438	0,954	Valid
	8	0,4438	0,952	Valid
	9	0,4438	0,955	Valid
<i>Assurance</i> (jaminan)	10	0,4438	0,954	Valid
	11	0,4438	0,952	Valid
	12	0,4438	0,955	Valid
<i>Emphaty</i> (empati)	13	0,4438	0,952	Valid
	14	0,4438	0,970	Valid
	15	0,4438	0,953	Valid

Sumber : Pengolahan data tahun 2014

Tabel 6. Uji Validitas Item Soal Kepentingan

Variabel	Item	R table	Koefisien R hitung	Keterangan
<i>Tangible</i> (berwujud)	1	0,4438	0,954	Valid
	2	0,4438	0,970	Valid
	3	0,4438	0,956	Valid
Reliability (keandalan)	4	0,4438	0,953	Valid
	5	0,4438	0,954	Valid
	6	0,4438	0,956	Valid
Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)	7	0,4438	0,955	Valid
	8	0,4438	0,954	Valid
	9	0,4438	0,954	Valid
Jaminan (<i>assurance</i>)	10	0,4438	0,955	Valid
	11	0,4438	0,953	Valid
	12	0,4438	0,970	Valid
Empati (<i>emphaty</i>)	13	0,4438	0,953	Valid
	14	0,4438	0,958	Valid
	15	0,4438	0,958	Valid

Sumber : Pengolahan data tahun 2014

2. Uji Reliabilitas Angket

Suatu instrumen pengukuran dikatakan reliabel jika pengukuran konsisten dan akurat. Jadi uji reliabilitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi dari instrumen sebagai alat ukur, sehingga hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Adapun rumus yang digunakan untuk menguji reliabilitas instrumen dalam penelitian ini adalah koefisien Alfa Cronbarch, yaitu :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum a}{a} \right]$$

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas instrumen/koefisien

k = Banyaknya butir soal

$\sum a$ = Total variasi

a = Nilai variasi tiap-tiap butir

N = Jumlah responden

(Arikuntu suharsimi, 2010:239)

Setelah hasil nilai Koefisien Alfa didapatkan maka nilai tersebut dibandingkan dengan angka kritik tabel korelasi nilai r . Jika nilai alfa lebih kecil dari angka kritik tabel korelasi nilai r maka pertanyaan tersebut tidak reliabel. Sebaliknya jika nilai hitung korelasi *product moment* lebih besar dari angka kritik tabel korelasi nilai r maka pertanyaan tersebut reliabel. Perhitungan uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian tersebut dilakukan dengan menggunakan *statistic Programme Sosial Science* (SPSS) atau program statistik untuk ilmu-ilmu sosial.

Uji reliabilitas diukur berdasarkan data kuesioner yang terdiri dari 15 item pertanyaan yang valid untuk variabel kinerja atau pelayanan, dan 15 item pertanyaan yang valid untuk variabel tingkat kepentingan. Instrumen ini dikatakan reliabel apabila r hitung $>$ dari r *product moment*.

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

No	Variabel	Alpha (r hitung)	R tabel	Keterangan
1	Kinerja/Pelayanan	0.960	0.4438	Sangat Reliabel

2	Tingkat kepentingan	0,961	0,4438	Sangat Reliabel
---	---------------------	-------	--------	-----------------

Sumber : Pengolahan data tahun 2014

Tabel 7 di atas menginformasikan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini memiliki tingkat reliabilitas yang sangat tinggi pada variabel kinerja atau pelayanan dan juga pada variabel kepentingan. Maka dapat disimpulkan bahwa data-data yang digunakan pada penelitian ini dapat diandalkan.

J. Teknik Analisis Data

Sugiyono (2009 : 147) analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyalin data dari tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah digunakan.

Supranto (2006 : 209) mengungkapkan bahwa dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Dalam menganalisis data penelitian ini digunakan metode deskriptif kualitatif-kuantitatif. Untuk menjawab perumusan masalah sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja PT Bermosacaro Selases Dijinal (BSD) dalam memberikan pelayanannya. Maka digunakan *importance performance analysis* atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja atau kepuasan pelanggan.

importance performance analysis merupakan analisis untuk menentukan tingkat kepuasan konsumen terhadap atribut atau faktor sebuah produk. Model ini adalah matriks dua dimensi yang membandingkan antara persepsi tingkat kepentingan suatu atribut dalam mendorong responden untuk menggunakan sebuah produk (*high and low*) dengan performansi atribut-atribut dari produk tersebut. Dalam penelitian ini, alternatif jawaban dalam kuesioner akan lebih representatif. Untuk alternatif jawaban dalam kuesioner yang menunjukkan penilaian pelanggan terhadap kinerja pelayanan/penampilan diberikan penilaian dengan bobot sebagai berikut:

penilaian pelanggan terhadap kinerja pelayanan atau penampilan diberikan penilaian dengan bobot sebagai berikut :

- a. Jawaban Sangat Baik diberi bobot 5, berarti pelanggan sangat puas
- b. Jawaban Baik diberi bobot 4, berarti pelanggan puas
- c. Jawaban Cukup Baik diberi bobot 3, berarti pelanggan cukup puas
- d. Jawaban Kurang Baik diberi bobot 2, berarti pelanggan kurang puas
- e. Jawaban Tidak Baik diberi bobot 1, berarti pelanggan tidak puas

Kemudian alternatif jawaban dalam koesioner yang menunjukkan tingkat kepentingan pelanggan terhadap pelayanan terdiri dari:

- a. Jawaban Sangat Penting diberi bobot 5
- b. Jawaban Penting diberi bobot 4
- c. Jawaban Cukup Penting diberi bobot 3
- d. Jawaban Kurang Penting diberi bobot 2
- e. Jawaban Tidak Penting diberi bobot 1

(Supranto, 2006 : 239)

Tabel 8. Kategorisasi tingkat kepuasan pelanggan

Kategori	Kepuasan pelanggan
81% - 100%	Sangat puas
71% - 80%	Puas
61% - 70%	Cukup puas
51% - 60%	Kurang puas
10% - 50%	Tidak puas

Sumber : Diolah peneliti

Berdasarkan hasil penelitian kinerja atau pelaksanaan dan hasil tingkat kepentingan maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat pelaksanaan oleh PT Bermosacaro Selases Dijinal (BSD) dengan tingkat kepentingan pelanggan. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja atau pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pengguna jaringan listrik.

Adapun rumus untuk perhitungan tingkat kesesuaian responden digunakan rumus sebagai berikut:

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

(Supranto, 2006:241)

Keterangan :

Tki : Tingkat kesesuaian responden

Xi : Skor penilaian kinerja pelayanan

Yi : Skor penilaian kepentingan (harapan) pelanggan