

BAB III

METODE DAN DESAIN PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah objek yang diteliti dan dianalisis selama penelitian berlangsung. Dalam penelitian ini, penulis memilih SMK Bina Wisata Lembang sebagai lingkup objek penelitian dengan permasalahan yang akan diteliti adalah mengenai Kualitas Layanan Pendidikan dengan penggunaan metode *Service Quality* (SERVQUAL).

3.2. Desain Penelitian

3.2.1. Metode Penelitian

Sebelum melakukan sebuah penelitian, peneneliti terlebih dahulu harus menentukan metode penelitian yang akan digunakan untuk mendapatkan data-data secara ilmiah, karena hal ini merupakan pedoman atau langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penelitian.

Menurut Arikunto (2002, hlm. 136) “Metode penelitian adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya.” Tujuan penelitian akan tercapai bila peneliti menggunakan metode yang tepat. Tujuan adanya metode penelitian adalah untuk memberikan gambaran kepada peneliti mengenai langkah-langkah penelitian yang dilakukan, sehingga permasalahan tersebut dapat dipecahkan.

Penelitian ini dilakukan dalam rangka mengaplikasikan metode SERVQUAL yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990) untuk mengetahui tingkat kepuasan berdasarkan persepsi kinerja pelayanan.

Dalam penelitian ini, desain yang digunakan adalah penelitian deskriptif sesuai dengan tujuan penelitian untuk menguraikan sifat-sifat dari suatu keadaan sehingga

diperoleh gambaran sistematis dengan interpretasi yang tepat disertai fakta-fakta akurat.

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi. (Sugiyono, 2009, hlm. 206)

Tujuan dari penelitian deskriptif yaitu untuk mengetahui gambaran objek studi yang diteliti. Hal ini sangat sesuai dengan tujuan penelitian yang akan dilakukan, yang pada intinya mencari gambaran mengenai pemberian layanan pendidikan di SMK Bina Wisata Lembang.

Selanjutnya, penelitian ini menggunakan Metode *Survey*. Menurut Muhidin & Sontani (2010, hlm. 6) metode *survey* yaitu penelitian yang dilakukan terhadap sejumlah individu atau unit analisis, sehingga ditemukan fakta atau keterangan secara faktual mengenai gejala suatu kelompok atau perilaku individu, dan hasilnya dapat digunakan sebagai bahan pembuatan rencana atau pengambilan keputusan. Penelitian *survey* ini merupakan studi yang bersifat kuantitatif dan umumnya *survey* menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul datanya.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis melakukan pengamatan di lapangan untuk mendapatkan data penelitian yang sesuai dengan tujuan penelitian yaitu mengetahui layanan pendidikan yang diberikan oleh SMK Bina Wisata Lembang,

3.2.2. Populasi dan Sampel

Dalam pengumpulan dan menganalisis suatu data, langkah yang paling penting yaitu menentukan populasi terlebih dahulu.

Populasi adalah keseluruhan elemen, atau unit penelitian, atau unit analisis yang memiliki ciri atau karakteristik tertentu yang dijadikan sebagai objek penelitian atau menjadi perhatian dalam suatu penelitian (pengamatan) dengan demikian, populasi tidak terbatas pada sekelompok orang, tetapi apa saja yang menjadi perhatian kita. (Muhidin, 2010, hal. 1)

Penentuan karakteristik populasi yang tepat merupakan faktor penting dalam suatu penelitian, karena pada hakekatnya suatu permasalahan itu baru akan memiliki makna apabila dikaitkan dengan populasi yang relevan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa kelas XI Program Keahlian Otomatisasi dan Tata Kelola Perkantoran di SMK Bina Wisata Lembang. Alasan memilih siswa kelas XI berdasarkan asumsi bahwa mereka telah memahami lingkungan sekolah dan pelayanan yang diberikan selama duduk di kelas X.

Tabel 3.1
Jumlah Populasi

Kelas	Jumlah Siswa
XI OTKP 1	32 Siswa
XI OTKP 2	32 Siswa
XI OTKP 3	31 Siswa
Total	95 Siswa

Sumber : Bidang Tata Usaha SMK Bina Wisata Lembang

Menurut Arikunto (2002) bahwa sampel merupakan sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Kemudian (Arikunto, 2002) juga menjelaskan bahwa “Untuk sekedar ancer-ancer, maka apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya adalah merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika subjeknya besar dapat diambil antara 10%-15% atau dengan 20%-25%.”

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah siswa XI di SMK Bina Wisata Lembang yang berjumlah 95 siswa. Jadi, penelitian ini merupakan penelitian populasi dikarenakan subjeknya berjumlah 95 siswa atau kurang dari 100, maka dalam penelitian ini peneliti mengambil seluruh dari populasi.

3.2.3. Instrumen Penelitian

Penelitian ini menegaskan upayanya untuk mengaplikasikan metode *Service Quality* (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman et. al. (1991) dalam

rangka meningkatkan layanan pendidikan di sekolah. Secara operasional, metode *Service Quality* (SERVQUAL) dalam memberikan kualitas layanan pendidikan pada penelitian ini yaitu kerangka prosedural untuk mengembangkan sebuah metode kegiatan berbasis data hasil pengukuran alat ukur kualitas layanan pendidikan berdasarkan aplikasi model *Service Quality* (SERVQUAL) bagi pemberian kualitas sekaligus kepuasan peserta didik atau *stakeholder* terhadap penyelenggaraan layanan pendidikan di SMK. Pijakan teoritis dalam mengembangkan metode *Service Quality* (SERVQUAL) diadaptasi dari konsep *Service Quality* (SERVQUAL) Zeithaml et. al. (1988, 1991, 1994, 2007). Tujuan dari instrumen penelitian ini adalah untuk membatasi agar pembahasan tidak terlalu meluas.

Tabel 3.2
Kisi-Kisi dan Komponen Penelitian

Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
Kualitas Layanan	1. <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	1) Peralatan modern 2) Fasilitas yang berdaya tarik visual 3) Karyawan yang berpenampilan rapi dan profesional	Ordinal
	2. <i>Reliability</i> (Kehandalan)	1) Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan 2) Dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelayanan 3) Menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama kali 4) Menyimpan catatan/dokumen tanpa kesalahan	Ordinal
	3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	1) Layanan yang segera/cepat bagi pelanggan 2) Kesiediaan untuk membantu pelanggan	Ordinal

		3) Kesiapan untuk merespons permintaan pelanggan	
	4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	1) Membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi 2) Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan 3) Karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan	Ordinal
	5. <i>Empathy</i> (Kemudahan)	1) Memberikan perhatian individual kepada para pelanggan 2) Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan 3) Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan	Ordinal

Sumber : Diadaptasi dari Parasuraman, et al. (dalam Tjiptono, 2008)

3.2.4. Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam membahas permasalahan penelitian ini, maka peneliti menggunakan beberapa alat yang dapat digunakan sebagai pengumpul data sebagai berikut:

- 1) Studi dokumentasi, yaitu pengumpulan data dan melalui dokumen-dokumen yang ada di sekolah.
- 2) Kuesioner (angket)

Teknik angket merupakan alat pengumpul data untuk kepentingan penelitian. Angket yang digunakan berupa angket tipe pilihan dengan cara penulis meminta responden untuk memilih jawaban dari setiap pertanyaan. Dalam menyusun kuesioner, dilakukan beberapa prosedur seperti berikut:

- a. Menyusun kisi-kisi kuesioner atau daftar pertanyaan;
- b. Merumuskan butir-butir pertanyaan dan alternatif jawaban. Jenis instrument yang digunakan dalam angket merupakan instrument yang bersifat tertutup. “Instrumen tertutup yaitu seperangkat daftar pertanyaan yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih.” (Arikunto, 2010, hlm. 195)
- c. Responden hanya membutuhkan tanda *check list* pada alternatif jawaban yang dianggap paling tepat disediakan.
- d. Menetapkan pemberian skor pada setiap jawaban responden diberi nilai dengan skala Likert. “Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial.” (Riduwan, 2007, hlm. 12)

3.2.5. Pengujian Instrumen Penelitian

Instrumen sebagai alat pengumpulan data sangatlah perlu diuji kelayakannya, karena akan menjamin bahwa data yang dikumpulkan tidak bias. Pengujian instrumen ini dilakukan melalui pengujian validitas dan reliabilitas. Instrumen yang valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur dalam penelitian ini.

3.2.5.1. Uji Validitas

Riduwan (2011, hlm. 194) mengemukakan bahwa, “Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen”.

Pengujian validitas instrumen untuk mengetahui indeks korelasi alat pengumpul data maka menggunakan formula tertentu, yaitu koefisien korelasi *product moment* dari Karl Pearson, yaitu:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{\sqrt{[\sum X^2 - (\sum X)^2][\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

(Muhidin, 2010, hlm. 26)

Keterangan:

- r_{xy} : Koefisien korelasi antara variabel X dan Y
 X : Skor tiap butir angket yang diperoleh setiap responden
 Y : Skor total yang diperoleh setiap responden
 ΣX : Jumlah skor dalam distribusi X
 ΣY : Jumlah skor dalam distribusi Y
 ΣX^2 : Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X
 ΣY^2 : Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y
 N : Banyaknya responden

Terdapat langkah kerja yang dilakukan untuk mengukur validitas instrumen penelitian menurut (Muhidin, 2010, hal. 26-30), yaitu sebagai berikut:

- a. Menyebarkan instrumen yang akan diuji validitasnya kepada responden yang bukan responden sesungguhnya.
- b. Mengumpulkan data hasil uji coba instrumen.
- c. Memeriksa kelengkapan data untuk memastikan lengkap tidaknya lembaran data yang terkumpul. Termasuk di dalamnya memeriksa kelengkapan pengisian item angket.
- d. Membuat tabel pembantu untuk menempatkan skor-skor pada item yang diperoleh. Hal ini dilakukan untuk mempermudah perhitungan atau pengolahan data selanjutnya.
- e. Memberikan atau menempatkan skor terhadap item-item yang sudah diisi pada tabel pembantu.
- f. Menghitung nilai koefisien korelasi *product moment* untuk setiap butir atau item angket dari skor-skor yang diperoleh. Gunakan tabel pembantu korelasi.
- g. Menentukan nilai tabel koefisien korelasi pada derajat bebas (db) = n-2, dimana n merupakan jumlah responden yang dilibatkan dalam uji validitas dan $\alpha=5\%$
- h. Membuat kesimpulan, yaitu dengan cara membandingkan nilai hitung r dan nilai tabel r. Dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka instrumen dinyatakan valid.
- 2) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka instrumen dinyatakan tidak valid.

Apabila instrumen itu valid, maka instrumen tersebut dapat digunakan pada kuesioner penelitian.

Rekapitulasi hasil perhitungan uji validitas dengan menggunakan bantuan *Software SPSS (Statistic Product and Service Solutions) version 20.0* dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.3
Hasil Uji Validitas Nilai Ekpektasi

No	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1.	0,732	0,361	Valid
2.	0,616	0,361	Valid
3.	0,710	0,361	Valid
4.	0,734	0,361	Valid
5.	0,395	0,361	Valid
6.	0,201	0,361	Tidak Valid
7.	0,726	0,361	Valid
8.	0,772	0,361	Valid
9.	0,608	0,361	Valid
10.	0,757	0,361	Valid
11.	0,707	0,361	Valid
12.	0,699	0,361	Valid
13.	0,708	0,361	Valid
14.	0,811	0,361	Valid
15.	0,792	0,361	Valid
16.	0,664	0,361	Valid
17.	0,669	0,361	Valid
18.	0,722	0,361	Valid
19.	0,577	0,361	Valid
20.	0,694	0,361	Valid
21.	0,730	0,361	Valid
22.	0,185	0,361	Tidak Valid
23.	0,701	0,361	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data

Tabel 3.4
Hasil Uji Validitas Nilai Persepsi

No	rhitung	r _{tabel}	Keterangan
1.	0,393	0,361	Valid
2.	0,555	0,361	Valid
3.	0,570	0,361	Valid
4.	0,458	0,361	Valid
5.	0,383	0,361	Valid
6.	0,008	0,361	Tidak Valid
7.	0,485	0,361	Valid
8.	0,717	0,361	Valid
9.	0,487	0,361	Valid
10.	0,472	0,361	Valid
11.	0,680	0,361	Valid
12.	0,736	0,361	Valid
13.	0,574	0,361	Valid
14.	0,580	0,361	Valid
15.	0,562	0,361	Valid
16.	0,758	0,361	Valid
17.	0,443	0,361	Valid
18.	0,569	0,361	Valid
19.	0,690	0,361	Valid
20.	0,385	0,361	Valid
21.	0,588	0,361	Valid
22.	0,330	0,361	Tidak Valid
23.	0,728	0,361	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data

Berdasarkan hasil uji validitas yang telah dilakukan terhadap ekspektasi dan persepsi dengan 23 item seluruhnya dinyatakan valid sebanyak 21 dan dinyatakan tidak valid sebanyak 2, sehingga angket yang digunakan untuk mengumpulkan data variabel ekspektasi dan variabel persepsi terhadap kualitas layanan pendidikan sebanyak 21 item.

3.2.5.2. Uji Reliabilitas

Muhidin, S. A., dkk., (2011, hal.56) berpendapat bahwa, “Pengujian reliabilitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi dari instrumen yang digunakan sebagai alat ukur, sehingga didapat hasil pengukuran yang dapat dipercaya”.

Formula yang digunakan untuk menguji reliabilitas instrumen dalam penelitian ini adalah koefisien Alfa dari Cronbach (1951), yaitu:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \cdot \left[1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma^2} \right]$$

Dimana rumus varians sebagai berikut: $\sigma^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}}{N}$

Keterangan:

r_{11} : Reliabilitas instrumen/koefisien korelasi/koefisien alpha

k : Banyaknya butir soal

$\sum \sigma_i^2$: Jumlah varians bulir

σ_i^2 : Jumlah varians bulir

$\sum X$: Jumlah skor

N : Jumlah responden

Langkah kerja yang dapat dilakukan dalam rangka mengukur reliabilitas instrumen penelitian seperti yang dijabarkan oleh Muhidin, S.A. (2010, hal. 31-35) adalah sebagai berikut:

- a. Menyebarkan instrumen yang akan diuji reliabilitasnya kepada responden yang bukan responden sesungguhnya.
- b. Mengumpulkan data hasil uji coba instrumen.
- c. Memeriksa kelengkapan data, untuk memastikan lengkap tidaknya lembaran data yang terkumpul. Termasuk di dalamnya memeriksa kelengkapan pengisian item angket.
- d. Membuat tabel pembantu untuk menempatkan skor-skor pada item yang diperoleh. Dilakukan untuk mempermudah perhitungan atau pengolahan data selanjutnya.

- e. Memberikan atau menempatkan skor terhadap item-item yang sudah diisi responden pada tabel pembantu.
- f. Menghitung nilai varians masing-masing item dan varians total.
- g. Menghitung nilai koefisien alfa.
- h. Menentukan nilai tabel koefisien korelasi pada derajat bebas (db) = n-2.
- i. Membuat kesimpulan dengan cara membandingkan nilai hitung r dan tabel r. kriterianya:
 - 1) Jika nilai $r_{hitung} > \text{nilai } r_{tabel}$, maka instrumen dinyatakan reliabel.
 - 2) Jika nilai $r_{hitung} < \text{nilai } r_{tabel}$, maka instrumen dinyatakan tidak reliabel.

Rekapitulasi hasil perhitungan uji reliabilitas dengan menggunakan bantuan *Software SPSS (Statistic Product and Service Solutions) version 20.0* dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.5
Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Nilai Ekspektasi dan Persepsi

No	Nilai	Hasil		Keterangan
		r_{hitung}	r_{tabel}	
1.	Ekspektasi	0,932	0,361	Reliabel
2.	Persepsi	0,879	0,361	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan Data

Berdasarkan tabel di atas, hasil perhitungan dari nilai ekspektasi dinyatakan reliabel, karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ ($0,932 > 0,361$). Selanjutnya hasil perhitungan dari nilai persepsi dinyatakan reliabel, karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ ($0,879 > 0,361$). Dengan demikian seluruh instrumen dalam penelitian ini merupakan instrumen yang dapat dipercaya.

3.2.6. Teknik Analisis Data

Analisis data bertujuan untuk mengolah data yang diperoleh dari hasil pengumpulan data agar lebih dipahami.

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan mana yang dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh sendiri dan orang lain. (Sugiyono, 2012, hlm. 244)

3.2.6.1. Analisis Deskriptif

Salah satu teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data deskriptif.

Analisis data penelitian secara deskriptif yang dilakukan melalui statistika deskriptif, yaitu statistic yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat generalisasi hasil penelitian. (Sontani & Muhidin, 2011, hlm. 163)

Analisis data tersebut dilakukan agar menjawab pertanyaan-pertanyaan yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah, maka teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif, tujuannya agar mengetahui gambaran kualitas layanan pendidikan di SMK Bina Wisata Lembang.

Untuk mempermudah dalam mendeskripsikan variabel penelitian, digunakan kriteria tertentu yang mengacu pada skor angket yang diperoleh dari responden. Data yang diperoleh kemudian diolah, maka diperoleh rincian skor dan kedudukan responden berdasarkan urutan angket yang masuk untuk masing-masing variabel. Untuk itu penulis menggunakan langkah-langkah seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2002, hlm. 81), yaitu:

- a. Menentukan jumlah skor kriterium (SK) dengan menggunakan rumus:

$$SK = ST \times JB \times JR$$

Keterangan:

SK = Skor Kriterium

ST = Skor Tertinggi

JB = Jumlah Bulir Soal

JR = Jumlah Responden

- b. Membandingkan jumlah skor hasil angket dengan jumlah skor item, untuk mencari jumlah skor dari hasil angket dengan rumus:

$$\sum xi = x_1 + x_2 + x_3 \dots + x_n$$

Keterangan:

X_1 = Jumlah skor hasil angket variabel x

$X_1 - X_n$ = Jumlah skor angket masing-masing responden

- c. Membuat daerah kontinum. Langkah-langkahnya sebagai berikut:

- 1) Menentukan kontinum tertinggi dan terendah

Sangat Tinggi : $K = ST \times JB \times JR$

Sangat Rendah : $K = SR \times JB \times JR$

- 2) Menentukan selisih skor kontinum dari setiap tingkatan rumus:

$$R = \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{5}$$

- 3) Menentukan daerah kontinum sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah, dan sangat rendah dengan cara menambahkan selisih (R) dari mulai kontinum sangat rendah ke kontinum sangat tinggi.

Untuk mempermudah dalam mendeskripsikan variabel penelitian, digunakan kriteria tertentu yang mengacu pada rata-rata skor kategori angket yang diperoleh dari responden. Untuk mengetahui jarak rentang pada interval pertama sampai dengan interval kelima digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Rentang} = \text{skor maksimal} - \text{skor minimal} = 5 - 1 = 4$$

Lebar interval = rentang/banyak interval = $4/5 = 0,8$

- d. Hasil perhitungan dari langkah-langkah di atas, dapat disimpulkan dalam rekapitulasi skor kriterium antara lain sebagai berikut:

Tabel 3.6
Skala Penafsiran Skor Rata-Rata

No	Skor Kriterium	Ukuran Variabel Ekspektasi	Ukuran Variabel Persepsi
1.	1,00 – 1,79	Tidak Penting	Tidak Baik
2.	1,80 – 2,59	Kurang Penting	Kurang Baik
3.	2,60 – 3,39	Cukup Penting	Cukup Baik
4.	3,40 – 4,19	Penting	Baik
5.	4,20 – 5,00	Sangat Penting	Sangat Baik

Sumber : Diadaptasi dari skor kategori rating scale Sugiyono (2002, hlm. 81)

3.2.6.2. Metode SERVQUAL

Metode ini didasarkan pada asumsi bahwa pelanggan melakukan perbandingan terhadap kemampuan dalam memberikan layanan pada atribut-atribut relevan yang sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan untuk masing-masing atribut layanan. Metode SERVQUAL digunakan untuk menganalisis gap yang terjadi antara dua variabel pokok, yaitu layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dengan layanan yang diterima pelanggan (*perceived service*).

Evaluasi kualitas layanan menggunakan metode SERVQUAL mencakup perhitungan perbedaan antara nilai yang diberikan para pelanggan untuk setiap pasang pernyataan berkaitan dengan ekspektasi dan persepsi. Skor SERVQUAL untuk setiap pasang pernyataan, bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut (Zeithaml, et al, 1990 dalam Tjiptono 2008:221) yaitu:

1. Perhitungan Nilai Ekspektasi (E)

Rumus perhitungan nilai ekspektasi responden untuk setiap atribut adalah sebagai berikut:

$$TEi = \frac{(E1 \times 1) + (E2 \times 2) + (E3 \times 3) + (E4 \times 4) + (E5 \times 5)}{N}$$

Keterangan:

TEi: Nilai ekspektasi total responden terhadap atribut pelayanan i

E1 : Jumlah responden dengan jawaban “Tidak Penting”

E2 : Jumlah responden dengan jawaban “Kurang Penting”

E3 : Jumlah responden dengan jawaban “Cukup Penting”

E4 : Jumlah responden dengan jawaban “Penting”

E5 : Jumlah responden dengan jawaban “Sangat Penting”

N : Total responden

2. Perhitungan Nilai Persepsi (P)

Rumus perhitungan nilai persepsi responden untuk setiap atribut adalah sebagai berikut:

$$TPi = \frac{(P1 \times 1) + (P2 \times 2) + (P3 \times 3) + (P4 \times 4) + (P5 \times 5)}{N}$$

Keterangan:

TPi: Nilai persepsi total responden terhadap atribut pelayanan i

P1 : Jumlah responden dengan jawaban “Tidak Baik”

P2 : Jumlah responden dengan jawaban “Kurang Baik”

P3 : Jumlah responden dengan jawaban “Cukup Baik”

P4 : Jumlah responden dengan jawaban “Baik”

P5 : Jumlah responden dengan jawaban “Sangat Baik”

N : Total responden

3. Perhitungan Nilai Kualitas Pelayanan (Q)

Rumus perhitungan nilai SERVQUAL adalah sebagai berikut:

$$Q = P - E$$

Keterangan:

Q : *Quality* / Kualitas Pelayanan Pelanggan

P : *Perceived* / Pelayanan yang sesungguhnya diterima

E : *Expectation* / Harapan Pelanggan atas kualitas pelayanan

Kesenjangan yang bernilai negatif menunjukkan bahwa harapan konsumen tidak terpenuhi. Semakin besar kesenjangan, semakin lebar jurang pemisah antara keinginan konsumen dengan sesuatu yang mereka peroleh sebenarnya.

4. Perhitungan Nilai Aktual SERVQUAL (ASC)

Rumus perhitungan nilai aktual SERVQUAL adalah sebagai berikut:

$$ASC = \frac{P}{E} \times 100\%$$

Keterangan:

ASC : Actual SERVQUAL Score

P : *Perceived* / Pelayanan yang sesungguhnya diterima

E : *Expectation* / Harapan Pelanggan atas kualitas pelayanan

Nilai aktual menunjukkan seberapa baik kinerja penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumennya. Nilai aktual dihitung dengan menggunakan persentase, adapun ketentuannya sebagai berikut:

- a. Nilai yang kurang dari 100% menunjukkan bahwa nilai aktual pelayanan selama ini belum memenuhi harapan pelanggan.
- b. Nilai 100% menunjukkan bahwa nilai aktual pelayanan yang diberikan selama ini telah memenuhi harapan pelanggan.
- c. Nilai yang lebih dari 100% menunjukkan bahwa nilai aktual pelayanan selama ini melebihi harapan pelanggan. Semakin besar persentase, maka semakin bagus kualitas pelayanannya

