

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Dalam suatu penelitian diperlukan suatu metode atau cara penelitian guna pendekatan yang nantinya akan digunakan untuk memecahkan masalah. Adapun metode yang akan penulis gunakan adalah dengan metode deskriptif, yaitu penelitian yang memusatkan pada masalah-masalah yang aktual pada saat penelitian ini sedang berlangsung.

Metode penelitian deskriptif merupakan analisis yang bermanfaat untuk memecahkan masalah dengan cara menyusun data-data ataupun kejadian yang terjadi di masa sekarang ataupun masa yang akan datang. Moh. Natsir (1985:42) mengemukakan bahwa “Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun sesuatu kelas peristiwa pada masa sekarang”. Penelitian inipun mampu untuk mendeskripsikan suatu gejala yang ada berasal dari data-data yang terkumpul dan selanjutnya dijelaskan serta dianalisis.

Permasalahan yang diteliti oleh penulis adalah permasalahan yang terjadi pada saat ini. Oleh karena itu, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Dengan metode ini, penulis berusaha memperoleh gambaran secara sistematis tentang “kualitas layanan administrasi akademik di Universitas Pendidikan Indonesia”.

3.2 Variabel dan Paradigma Penelitian

3.2.1 Variabel Penelitian

Menurut S. Arikunto (2006:10), “variabel adalah hal-hal yang menjadi objek penelitian, dalam suatu kegiatan penelitian (*points to be noticed*), yang menunjukkan variasi baik secara kuantitatif maupun kualitatif”. Variabel dalam suatu penelitian dapat diartikan sebagai suatu objek penelitian atau apa saja yang menjadi pusat perhatian suatu penelitian.

Dalam penelitian ini hanya mendeskripsikan satu variabel saja (variabel tunggal), yaitu kualitas layanan administrasi akademik di Universitas Pendidikan Indonesia pada mahasiswa Jurusan Pendidikan Teknik Sipil FPTK UPI dari angkatan 2006, 2007, dan 2008.

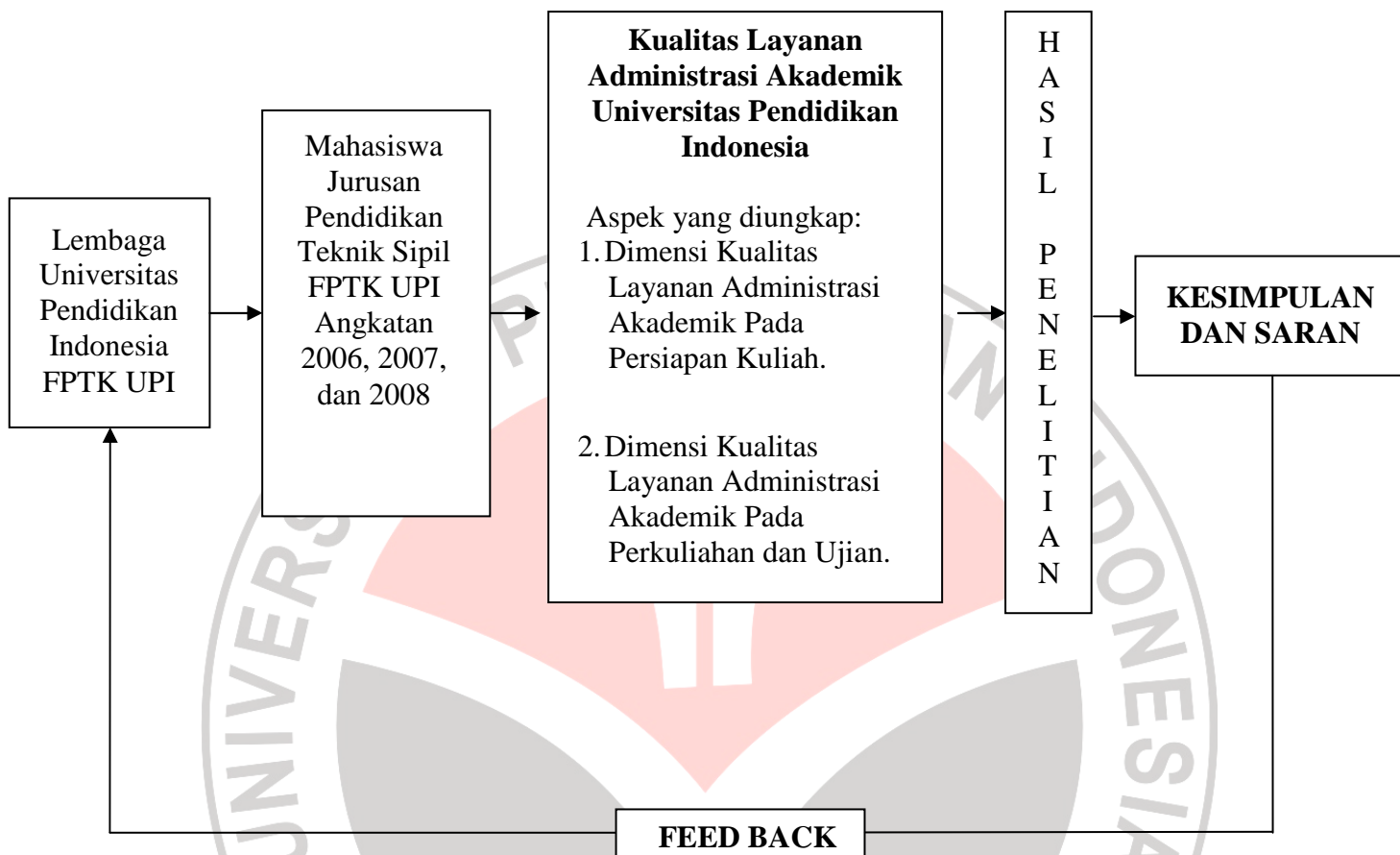
3.2.2 Paradigma Penelitian

Paradigma merupakan suatu pandangan (alur berpikir) terhadap fenomena alam semesta yang merupakan perspektif umum dalam bentuk penjabaran masalah yang kompleks menjadi lebih sederhana. Sesuai dengan pendapat Sugiyono (2008:25), bahwa:

Paradigma penelitian dapat diartikan sebagai pandangan atau model atau pola pikir yang apat menjabarkan berbagai variabel yang akan diteliti kemudian membuat hubungan antara suatu variabel dengan variabel lain, sehingga akan mudah merumuskan masalah penelitiannya, pemilihan teori yang relevan, rumusan hipotesis yang diajukan, metode atau strategi penelitian, instrumen penelitian, teknik analisis yang akan digunakan serta kesimpulan yang diharapkan.

Untuk memperjelas gambaran variabel penelitian maka disusun secara skematis dalam bentuk paradigma penelitian, sebagai berikut:

PARADIGMA PENELITIAN



Gambar 3.1
Diagram Alir Paradigma Penelitian

3.3 Data dan Sumber Data

3.3.1 Data Penelitian

Data adalah segala fakta dan angka yang dapat dijadikan bahan untuk menyusun suatu informasi. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Arikunto (2002: 96) bahwa “Data adalah segala fakta dan angka yang dapat dijadikan bahan untuk menyusun suatu informasi, sedangkan informasi adalah hasil pengolahan data yang dipakai untuk suatu keperluan”.

Data diperlukan untuk menjawab masalah penelitian atau menguji hipotesis yang sudah dirumuskan. Data merupakan hasil pencatatan suatu penelitian baik yang berupa angka maupun fakta yang dijadikan bahan untuk menyusun informasi.

Data yang didapatkan dalam penelitian ini berupa data kuantitatif, hasil dari jawaban pernyataan (instrumen penelitian) tentang kualitas layanan administrasi akademik yang ada di Universitas Pendidikan Indonesia yang didapatkan dari persepsi mahasiswa JPTS FPTK UPI angkatan 2006, 2007, dan 2008.

3.3.2 Sumber Data

Sumber data menurut Arikunto (1997:114) adalah yang dimaksud sumber data adalah subjek dari mana data itu diperoleh dan data itu dicari melalui teknik observasi dan komunikasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun yang menjadi sumber data pada penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Pendidikan Indonesia Jurusan Pendidikan Teknik Sipil FPTK.

3.4 Populasi Penelitian dan Sampel Penelitian

3.4.1 Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas; objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

Berdasarkan ruang lingkup penelitian, populasi yang menjadi subjek penelitian adalah mahasiswa Universitas Pendidikan Indonesia FPTK UPI angkatan 2006, 2007, dan 2008.

**Tabel 3.1. Jumlah mahasiswa Jurusan Pendidikan Teknik Sipil FPTK UPI
Tahun Ajaran 2010/2011**

Angkatan	Jumlah Mahasiswa
2006	66 orang
2007	102 orang
2008	71 orang
Jumlah	239 orang

Sumber : Fakultas JPTS FPTK UPI

3.4.2 Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi. Pengambilan sampel berfungsi sebagai contoh atau dapat menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).

Pengambilan sampel yang dikemukakan oleh Sugiyono (1998; 66) bahwa :

Pengambilan sampel dengan metode Nomogram Harry King. Pengambilan jumlah sampel bisa diambil dengan tingkat kepercayaan 90 % atau tingkat kesalahan 10 % apabila populasi yang diteliti berjumlah lebih dari 200. Karena apabila lebih dari 200 untuk tingkat kesalahan bisa diambil antara 5 – 15 %.

Dan berdasarkan pendapat Winarno Surakhmad (Riduwan, 2004 : 65) menyatakan bahwa :

Apabila ukuran populasi sebanyak kurang lebih dari 100, maka pengambilan sampel sekurang-kurangnya 50% dari ukuran populasi, dan apabila ukuran populasi sama dengan atau lebih dari 1000, ukuran sampel diharapkan sekurang-kurangnya 15% dari ukuran populasi.

Berpedoman pada teori diatas, maka peneliti hanya meneliti sebagian dari jumlah populasi yang ada. Sampel yang diambil menggunakan metode yang

dikemukakan oleh Winarno Surakhmad, dengan rumus sebagai berikut :

(Riduwan, 2004 : 65)

$$S = 15\% + \frac{1000 - n}{1000 - 100} \cdot (50\% - 15\%)$$

$$S = 15\% + \frac{1000 - 239}{1000 - 100} \cdot (50\% - 15\%)$$

$$= 15\% + \frac{761}{900} \cdot (35\%)$$

$$= 44,59\%$$

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus di atas, ukuran sampel yang diambil adalah 44,59% dari jumlah keseluruhan populasi. Maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah $239 \times 0,4459 = 106,58$ dibulatkan menjadi 107 mahasiswa. Penyebaran anggota sampel penelitian yang ditetapkan dapat dilihat pada tabel dibawah ini, sebagai berikut:

Tabel 3.2
Jumlah Sampel Penelitian

Angkatan	Jumlah
2006	= $(66/239) * 107 = 30$ orang
2007	= $(102/239) * 107 = 45$ orang
2008	= $(71/239) * 107 = 32$ orang
Jumlah	107orang

3.5 Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

3.5.1 Teknik Pengumpulan Data

Sebagai prasyarat dan prosedur penelitian diperlukan teknik pengumpulan data. Hal tersebut dimaksudkan supaya data yang didapat akurat. Dalam

pengumpulan data diperlukan juga instrumen atau alat yang dapat digunakan sebagai pengumpul data yang *valid* dan *reliabel*.

Arikunto (1997:149) Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, sistematis sehingga mudah diolah.

Beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

a. Teknik angket

Angket merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk dapat mengungkap kondisi yang ada, melalui pernyataan-pernyataan seputar keadaan kinerja layanan administrasi akademik di Universitas Pendidikan Indonesia saat ini. Angket digunakan sebagai salah satu alat untuk menjangkau data (Riduwan, 2008:90) tentang keadaan kinerja layanan administrasi akademik di Universitas Pendidikan Indonesia saat ini yang dipersepsikan oleh mahasiswa JPTS FPTK UPI. Setelah angket dibuat kemudian dilakukan uji coba untuk mengetahui *validitas* dan *reliabilitas* angket tersebut.

3.5.2 Instrumen Penelitian

Angket yang digunakan berupa daftar pernyataan yang berkaitan dengan pendapat mahasiswa tentang layanan administrasi akademik di Universitas Pendidikan Indonesia. Angket dibuat berdasarkan kisi-kisi instrumen penelitian yang telah ditentukan.

Tujuan penggunaan angket yaitu untuk mengetahui kinerja pada layanan administrasi akademik di Universitas Pendidikan Indonesia saat ini, melalui pendapat mahasiswa dengan pernyataan seputar kinerja pada layanan administrasi akademik saat ini. Angket yang dipilih adalah angket tertutup, artinya angket telah disediakan oleh peneliti, selanjutnya responden tinggal memilih atau menjawab pilihan jawaban yang sesuai dengan persepsinya atau pendapatnya.

Sehubungan dengan bidang masalah yang penulis teliti adalah mengenai gambaran kualitas layanan administrasi akademik yang dapat berupa pendapat atau penilaian, maka model angket yang digunakan penulis adalah model skala *rating scale*. *Rating scale* merupakan skala pengukuran di mana data mentah yang diperoleh berupa angka kemudian ditafsirkan dalam pengertian kualitatif.

Dalam skala *rating scale*, responden tidak akan menjawab salah satu dari jawaban kualitatif yang telah disediakan, tetapi menjawab salah satu dari jawaban kuantitatif yang telah disediakan. Oleh karena itu *rating scale* ini lebih fleksibel, tidak terbatas untuk pengukuran sikap saja tetapi untuk mengukur persepsi responden terhadap fenomena lainnya, seperti skala untuk mengukur status sosial ekonomi, kelembagaan, pengetahuan, kemampuan, proses kegiatan dan lain-lain.

Tabel 3.3 Pemberian Interval Jawaban Pada Angket

Interval Jawaban	Kategori Jawaban
5	Sangat Setuju (SS)
	Sangat Nyaman (SN)
	Sangat Baik (SB)
4	Setuju (S)
	Nyaman (N)
	Baik (B)
3	Ragu-ragu (R)
	Cukup Nyaman (CN)
	Cukup Baik (CB)
2	Tidak Setuju (TS)
	Tidak Nyaman (TN)
	Tidak Baik (TB)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
	Sangat Tidak Nyaman (STN)
	Sangat Tidak Baik (STB)

3.5.3 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Kisi-kisi merupakan rancangan berupa suatu daftar yang berbentuk matrik, di dalamnya terdapat komponen-komponen yang disiapkan untuk menyusun angket. Kisi-kisi penelitian merupakan bagian dari instrumen pengungkap data dalam arti konsep-konsep yang menjadi perhatian dalam lingkup masalah dan tujuan penelitian dijabarkan sedemikian rupa ke dalam variabel yang dapat diukur.

Kisi-kisi penelitian merupakan langkah awal yang dilakukan untuk menyusun instrumen penelitian. Langkah-langkah penyusunan kisi-kisi sebagai berikut:

1. Merumuskan variabel dan aspek-aspek yang diukur.
2. Menetapkan indikator-indikator yang diteliti berdasarkan aspek-aspek yang diungkap.

3. Menyusun item pernyataan dan alternatif jawaban dengan singkat dan jelas.

Setelah selesai membuat kisi-kisi instrumen penelitian langkah selanjutnya adalah uji coba instrumen penelitian.

3.6 Uji Coba Instrumen Penelitian

Sebelum instrumen penelitian digunakan untuk mengumpulkan data penelitian, diperlukan uji coba instrumen penelitian terlebih dahulu. Hal ini disebabkan jika data yang diperoleh tidak *valid* dan *reliabel* maka pengolahan data pun akan menjadi hal yang percuma. Karena hasil penelitian sangat tergantung dari data yang diperoleh dan cara pengolahan datanya. Sehingga diperlukan analisis instrumen penelitian terutama untuk teknik angket supaya data yang diperoleh dapat dipercaya dan dapat dipertanggung jawabkan.

3.6.1 Uji Validitas Angket

Untuk mengetahui validitas suatu instrumen umumnya digunakan rumus korelasi *Product Moment* dari Pearson. Langkah-langkah perhitungan validitas angket sebagai berikut:

- a. Menghitung koefisien korelasi

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

Dimana:

r_{hitung} = Koefisien korelasi

$\sum X$ = Jumlah skor item

ΣY = Jumlah skor total (seluruh item)

n = Jumlah responden

Setelah data hasil uji coba angket diperoleh, berikut ini diberikan contoh perhitungan uji validitas untuk item angket nomor 1.

$$n = 30 \qquad \Sigma Y = 5138$$

$$\Sigma X = 107 \qquad \Sigma Y^2 = 896398$$

$$\Sigma X^2 = 403 \qquad (\Sigma Y)^2 = 26399044$$

$$(\Sigma X)^2 = 11449 \qquad \Sigma XY = 18649$$

$$r_{hitung} = \frac{30.(18649) - (107).(5138)}{\sqrt{\{30.403 - 11449\}. \{30.896398 - 26399044\}}}$$

$$= 0.546$$

b. Menghitung harga t

Langkah selanjutnya setelah diperoleh harga r_{hitung} , kemudian disubstitusikan ke dalam rumus Uji-t, dengan $dk = (n - 2)$.

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana:

t = Nilai t_{hitung}

r = Koefisien korelasi hasil r_{hitung}

n = Jumlah responden

Kriteria pengujian validitas adalah jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan taraf signifikan $\alpha = 0,05$ untuk uji satu pihak (*one tail test*). Jika hasil yang diperoleh di luar taraf nyata tersebut maka item angket dinyatakan tidak valid.

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} = \frac{0,546\sqrt{30-2}}{\sqrt{1-0,546^2}} = 3.448$$

- c. Mencari t_{tabel} untuk $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan ($dk = n-1$)

Harga t_{tabel} pada tingkat kepercayaan 95% dengan derajat kebebasan ($dk = n - 1$.

Sehingga $30 - 1 = 29$ didapat $t_{\text{tabel}} = 1,669$

- d. Menguji taraf signifikansi

Langkah selanjutnya setelah didapatkan nilai t_{hitung} item nomor angket satu angket variabel dikonsultasikan dengan t_{tabel} . Harga t_{tabel} pada tingkat kepercayaan 95% dengan derajat kebebasan ($dk = n - 1 = 30 - 1 = 29$ didapat $t_{\text{tabel}} = 1,669$. Ternyata $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ dengan demikian harga tersebut signifikan pada tingkat kepercayaan 95%, sehingga dapat dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

- e. Menggugurkan butir-butir yang tidak valid

Dari hasil perhitungan yang terlihat pada perhitungan uji validitas dari 58 item soal didapat lima item soal yang tidak valid yaitu item nomor 13, 28, 35, 52, dan 57. Item soal yang tidak valid tidak dipakai pada penelitian selanjutnya, akhirnya tinggal 53 item soal yang menjadi angket penelitian.

3.6.2 Uji Reliabilitas Angket

Untuk uji reliabilitas menggunakan rumus *alpha*. Adapun langkah-langkah perhitungan reliabilitas tersebut sebagai berikut :

1. Menghitung Varians Skor tiap-tiap item dengan rumus:

$$S_i = \frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{N}}{N}$$

Dimana:

S_i = Varians skor tiap-tiap item

$\sum X_i^2$ = Jumlah kuadrat item X_i

$(\sum X_i)^2$ = Jumlah item X_i dikuadratkan

N = Jumlah responden

Dengan diperoleh data dari item soal yang valid pada angket uji coba sebagai berikut :

$$N = 30$$

$$\sum X_i^2 = 403$$

$$(\sum X_i)^2 = 11449$$

$$S_i = \frac{403 - \frac{11449}{30}}{30} = 0,712$$

Dengan cara yang sama harga varians seluruh item dihitung.

Didapat $\sum S_i = 52.593$ (dapat dilihat pada lampiran 3).

2. Menghitung varians total dengan rumus:

$$S_t = \frac{\sum X_t^2 - \frac{(\sum X_t)^2}{N}}{N}$$

Dimana:

S_t = Varians total

$\sum X_t^2$ = Jumlah kuadrat X total

$(\sum X_t)^2$ = Jumlah total X dikuadratkan

N = Jumlah responden

$$N = 30$$

$$\sum X_t^2 = 4714$$

$$(\sum X_t)^2 = 222221796$$

$$S_t = \frac{4714 - \frac{222221796}{30}}{30} = 540.249$$

3. Masukkan nilai Alpha dengan rumus:

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

$$k = 53$$

$$\sum S_i = 52.593$$

$$S_t = 540.249$$

$$r_{11} = \left[\frac{53}{53-1} \right] \left[1 - \frac{52.593}{540.249} \right] = 0,920$$

Bila taraf kesalahan ditetapkan 5% (taraf kepercayaan 95%) dengan $dk = n - 1 = 30 - 1 = 29$, maka harga $r_{tabel} = 0,367$ (Lihat Lampiran 31 Tabel Nilai-Nilai *r Product Moment*). Hasil perhitungan menyatakan besarnya $r_{11} = 0,920 > r_{tabel} = 0,367$, dengan demikian maka semua data yang dianalisis dengan metode *Alpha* adalah Reliabel.

Selanjutnya nilai r_{11} di atas dikonsultasikan dengan pedoman kriteria penafsiran menurut Arikunto (2006: 75). Setelah dikonsultasikan ternyata diketahui bahwa nilai $r_{11} = 0,920$ berada pada indeks korelasi antara 0,80-1,00 termasuk dalam kategori derajat kepercayaan sangat tinggi.

Berdasarkan uji validitas dan reliabilitas yang menghasilkan 53 item angket memenuhi kriteria valid dan reliabel, maka item soal hasil uji coba instrumen penelitian ini digunakan langsung sebagai item soal untuk penelitian.

3.6.3 Teknik Analisis Data

Setelah angket yang sebenarnya disebarakan kepada responden, selanjutnya dikumpulkan dan diolah kembali. Dalam melakukan pengolahan data, prosedurnya adalah sebagai berikut:

1. Tabulasi Data

Tabulasi data ini adalah pengelompokan data sesuai kebutuhan pengolahan data. Bentuknya berupa prosentase pada tiap aspek, indikator, tinjauan terhadap masing-masing angkatan dan jenis kelamin.

2. Analisa dan Penafsiran Data

Hasil tabulasi kembali dianalisis dan ditafsirkan sesuai sistematika data yang diperlukan. Dalam menganalisa data, teknik yang digunakan adalah prosentase (%) yaitu dengan melihat perbandingan frekuensi dari tiap item jawaban yang muncul dari responden.

3. Penarikan Kesimpulan

Hasil penafsiran dari setiap item kemudian dikelompokan berdasarkan data yang diperlukan untuk memberikan jawaban terhadap perumusan masalah penelitian yang diajukan. Kegiatan ini merupakan usaha penarikan kesimpulan dalam penelitian, sehingga dapat diperoleh gambaran dari keseluruhan data yang diperoleh dalam penelitian yang dilakukan.

Rumus Pengolahan Data

Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan perhitungan :

1. Uji kecenderungan

Perhitungan uji kecenderungan dilakukan untuk mengetahui bagaimana kecenderungan suatu data berdasarkan kriteria melalui skala penilaian yang telah ditetapkan sebelumnya.

Uji kecenderungan dimaksudkan untuk menghitung kecenderungan umum dari tiap variabel sehingga dapat diperoleh gambaran dari masing-masing variabel sehingga dapat diperoleh gambaran dari masing-masing variabel yang akan diteliti.

Dalam penelitian ini uji kecenderungan untuk mengetahui gambaran umum layanan administrasi akademik di Universitas Pendidikan Indonesia sebagai variabel tunggal.

Langkah-langkah perhitungan uji kecenderungan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Menghitung rata-rata simpangan baku dari masing-masing variabel dan sub variabel.
- b. Menentukan skala skor mentah, untuk menghitung besarnya rerata ideal (M) dan simpangan baku ideal (SD).

Tabel 3. 4 Kriteria Kecenderungan

Kriteria Kecenderungan	Kategori
$X \geq M + 1,5 SD$	Sangat Baik
$M+0,5 SD \leq X < M+1,5 SD$	Baik
$M-0,5 SD \leq X < M+1,5 SD$	Cukup Baik
$M-0,5 SD \leq X < M-1,5 SD$	Kurang Baik
$X < M-1,5 SD$	Tidak Baik

- c. Menentukan frekuensi dan membuat presentase untuk menafsirkan data kecenderungan tiap variabel.

2. Pengukuran SERVQUAL (*Service Quality*)

Model SERVQUAL didasarkan pada asumsi bahwa responden membandingkan kinerja layanan pada atribut-atribut relevan dengan standar ideal/semurna untuk masing-masing atribut layanan. Bila kinerja sesuai dengan atau melebihi standar, maka persepsi atas kualitas layanan keseluruhan akan positif dan sebaliknya. Dengan kata lain, model ini menganalisis gap antara dua variabel pokok, yakni jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*).

Pengukuran kualitas layanan dalam model SERVQUAL didasarkan pada skala multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi mahasiswa, serta gap di antara keduanya pada lima dimensi utama kualitas layanan (*tangibles, reliabilitas, responsiveness, assurance, empathy*). Kelima dimensi utama tersebut

dijabarkan ke dalam masing-masing 53 atribut rinci untuk variabel harapan dan variabel persepsi, yang disusun dalam pernyataan-pernyataan berdasarkan skala Likert, dari 5 (Sangat Setuju) sampai 1 (Sangat Tidak Setuju). Evaluasi kualitas jasa menggunakan model SERVQUAL mencakup perhitungan perbedaan di antara nilai yang diberikan para pelanggan untuk setiap pasang pernyataan berkaitan dengan harapan dan persepsi. Skor SERVQUAL untuk setiap pasang pernyataan, bagi masing-masing pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut (Zeithaml, *et al.*, 1990):

$$\text{Skor SERVQUAL} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Pada prinsipnya, data yang diperoleh melalui instrumen SERVQUAL dapat dipergunakan untuk menghitung skor gap kualitas jasa pada berbagai level secara rinci :

- *Item-by-item analysis*, misalnya, PI - HI, P2 - H2, dan seterusnya.
- *Dimension-by-dimension analysis*, contohnya, $(PI + P2 + \dots Pn/n) - (HI + H2 + \dots Hn/n)$, di mana PI sampai Pn dan HI sampai Hn mencerminkan empat pernyataan persepsi dan harapan berkaitan dengan dimensi tertentu, dimana $n =$ jumlah item pernyataan .
- Perhitungan kuran tunggal kualitas jasa atau gap SERVQUAL, yaitu $(PI + P2 + P3 + \dots + Pn/n) - (HI + H2 + H3 + \dots + Hn/n)$.