

Metode penelitian yang dipakai adalah penelitian survei yang bersifat deskriptif-eksploratif. Menurut Irawan (2007, p. 101) “metode eksploratif adalah penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data-data awal tentang sesuatu”. Masih menurut Irawan (2007, p. 101), “metode deskriptif digunakan untuk mengkaji sesuatu seperti apa adanya (variabel tunggal) atau pola hubungan (korelasional) antara dua atau lebih variabel”. Sebagaimana telah dikemukakan di depan, penelitian ini ingin mempelajari dan mengetahui variabel kualitas pelayanan, variabel kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat, dan hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan variabel kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat.

3.2. Teknik Pengumpulan Data

Di dalam penelitian ini, data yang akan dikumpulkan terdiri dari data primer dan data sekunder yang dikumpulkan dengan menggunakan teknik yang tepat.

1. Pengumpulan Data Primer

Teknik yang dipergunakan dalam mengumpulkan data primer pada penelitian ini dilakukan melalui kuesioner. Pernyataan-pernyataan yang diajukan di dalam kuesioner disusun berdasarkan indikator-indikator yang telah ditentukan agar tidak menyimpang dari tujuan penelitian.

2. Pengumpulan Data Sekunder

Pengumpulan data sekunder dilakukan dengan membaca dan mempelajari Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) KPPBC Tipe A2 Tangerang Tahun 2007 dan 2008, berbagai literatur dan dokumentasi yang ada kaitannya dengan penelitian ini serta ketentuan-ketentuan dalam UU No.17 tahun 2006 tentang perubahan atas UU No 10 tahun 1995 tentang Kepabeanan beserta dengan aturan-aturan pelaksanaannya.

3.3. Populasi dan Sampel

Menurut Arikunto (2006, p. 130) “populasi adalah keseluruhan subyek penelitian”. Adapun pengertian sampel menurut Arikunto (2006, p. 131) adalah “sebagian atau wakil populasi yang diteliti”. Terkait dengan jumlah sampel, Arikunto (2006) mengemukakan bila subyek dalam populasi kurang dari 100, sebaiknya diambil semua sehingga menjadi penelitian populasi. Jika subyeknya besar dapat diambil 10-15% atau 20-25% atau lebih, tergantung dari antara lain: kemampuan peneliti dengan mempertimbangkan waktu, tenaga dan dana, sempit luasnya wilayah pengamatan dari setiap subyek, dan besar kecilnya risiko yang ditanggung peneliti.

Populasi dalam penelitian ini adalah PDKB yang berada dalam wilayah kerja KPPBC Tipe A2 Tangerang. Berdasarkan catatan KPPBC Tipe A2 Tangerang pada bulan Maret 2009, tercatat sebanyak 131 (seratus tiga puluh satu) PDKB dengan beragam bidang usaha. Berdasarkan bidang usahanya, dilakukan pengelompokan yang menghasilkan sebanyak 22 (dua puluh dua) kelompok bidang usaha sebagaimana terlihat pada tabel 3.1 berikut.

Tabel 3.1 Jumlah PDKB dan Kelompok Bidang Usahanya

NO.	BIDANG USAHA PDKB	JUMLAH PDKB
1	Tekstil dan Produk Tekstil	48
2	Alas Kaki dan Komponennya	21
3	Produk Plastik	9
4	Furniture	4
5	Komponen Otomotif	7
6	Sabun Mandi	1
7	Komponen Elektronik	12
8	Sepeda dan Komponennya	2
9	Produk Bahan Kimia	3
10	Komponen Produk Tekstil	1
11	Produk Logam	3
12	Mainan	1
13	Kayu Olahan dan Komponen Kayu	3
14	Bola Lampu	1
15	Makanan dan Minuman	3
16	Aki	1
17	Produk Kertas dan Karton	1
18	Tas	1
19	Perlengkapan Rumah Tangga dari Keramik	3
20	Styrofoam	2
21	Restleiting/Zipper	1
22	Kabel	3
J U M L A H		131

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Cluster Accidental Sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 63 (enam puluh tiga) PDKB. Untuk tiap bidang usaha yang di dalamnya terdapat empat atau kurang dari empat PDKB, diambil seluruhnya menjadi sampel penelitian sehingga tiap bidang usaha terwakili.

3.4. Uji Validitas dan Reliabilitas

3.4.1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan analisis butir. Validitas dari setiap butir diukur dengan mengkorelasikan antara skor butir dimaksud dengan skor secara keseluruhan. Uji validitas dilaksanakan dengan dua cara yaitu validitas isi (*content validity*) dan validitas konstruksi (*construct validity*). Validitas isi dilakukan dengan mengkonsultasikan pernyataan-pernyataan dalam kuesioner kepada pakar yang mengetahui masalah yang sedang diteliti. Validitas konstruksi dilakukan dengan memakai rumus teknik korelasi *product moment* (Arikunto, 2006). Butir pernyataan adalah valid apabila nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} dengan tingkat kepercayaan 95%.

3.4.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas terhadap instrumen penelitian ini menggunakan rumus *Alpha Cronbach* (Arikunto, 2006). Menurut Nunnally dan Nunnally and Bernstein dalam Uyanto (2009, p. 274) disebutkan “skala pengukuran yang reliabel sebaiknya memiliki nilai *Alpha Cronbach* minimal 0,70”.

3.5. Teknik Analisis Data

Berdasarkan masalah dan tujuan penelitian maka teknik analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Memeriksa seluruh lembar kuesioner yang telah dijawab dan dikembalikan oleh responden untuk selanjutnya melakukan tabulasi data yang menghasilkan tabel yang dibutuhkan untuk tujuan analisis variabel-variabel penelitian.
2. Menganalisis variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari indikator *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *empathy* dengan analisis statistik deskriptif.
3. Menganalisis variabel kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat dengan analisis statistik deskriptif.

4. Menguji hubungan antara masing-masing indikator kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dengan kepuasan Pengusaha Di Kawasan Berikat dengan menggunakan korelasi Peringkat Spearman (*Spearman's rank correlation*).

