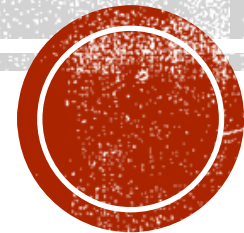


**COURSE : RESEARCH METHODOLOGY**

**LECTURE 6 : RESEARCH DESIGN**

**Lecturer : Rambu Yetti Kalaway**



- Dalam melakukan penelitian salah satu hal yang penting ialah membuat desain penelitian. Desain penelitian merupakan pedoman dalam melakukan proses penelitian diantaranya dalam menentukan instrumen pengambilan data, penentuan sampel, pengumpulan data serta analisa data. Dengan pemilihan desain penelitian yang tepat diharapkan akan dapat membantu peneliti dalam menjalankan penelitian secara benar. Tanpa desain yang benar seorang peneliti tidak akan dapat melakukan penelitian dengan baik karena tidak memiliki pedoman penelitian yang jelas.



# TIPE-TIPE DESAIN PENELITIAN

- Ada beberapa terminologi antara metode penelitian dengan metodologi penelitian yang hingga saat ini masih banyak orang rancu memahaminya. Metode adalah bagian dari metodologi baik berupa metode, teknik, prosedur, dan berbagai macam alat (*tools*), dengan tahap-tahap tertentu dalam suatu penelitian disebut dengan metodologi. Metode penelitian atau yang bisa juga disebut dengan desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ada beberapa macam. Cara mengkatagorisasikan penelitian bisa dilakukan dengan melihat metode penelitian ataupun dengan melihat riset desainnya atau ada juga yang membaginya berdasarkan dikotonomi penelitian dasar dan penelitian aplikatif.



- Metode penelitian dan metodologi penelitian, keduanya berbeda namun saling terkait satu sama lainnya. Pada bab sebelumnya telah disinggung bahwa metode penelitian merupakan suatu teknik atau prosedur untuk mengumpulkan dan menganalisa data. Terkadang metode penelitian ini disebut juga dengan desain penelitian. Apabila metode penelitian tadi disusun menjadi suatu metodologi penelitian maka ada langkah tertentu untuk mengumpulkan data dan mengolah data agar tidak terjadi kerancuan. Pengumpulan dan pengolahan data ini disebut juga dengan metode penelitian. Jadi bisa kita katakan bahwa metodologi penelitian merupakan langkah-langkah yang kita gunakan dalam melakukan suatu penelitian dan melakukan analisis kritikal dari metode penelitian. Metodologi penelitian tersebut bisa berupa hasil dari kerangka konseptual dan asumsi yang digunakan dalam penelitian dan bisa juga merupakan elaborasi dari berbagai hasil penelitian.



- Sebagai contoh dalam analisis dan perancangan sistem informasi. Misalnya SDLC. Pada waktu melakukan *planning* kita bisa menggunakan teknik wawancara untuk menangkap apa yang digunakan oleh klien, kita menggunakan *brain chart* untuk *project plan*. Mengguna *template* tertentu untuk menuliskan apa yang menjadi bisnisnya, *constrain*, pada tahapan analisis meng-*capture functional requirement* dan *nonfunctional requirement*.



- Metode penelitian atau desain penelitian merupakan bagian dari metodologi. Metodologi penelitian bisa digunakan ke berbagai macam riset desain. Ada beberapa macam desain penelitian yang bisa kita pilih sesuai dengan penelitian yang ingin kita lakukan, antara lain metode *correlational*, metode, *causal comperative*, metode *experimental*, metode *ethnographic* yang biasanya digunakan dalam bidang sosial, metode *historica research*, metode *survey* dan ada juga *action research* dimana penelitian ini para penelitinya terlibat langsung di dalamnya, penelitian ini biasanya digunakan dalam penelitian bidang sosial. Dalam bidang ilmu teknologi informasi desain penelitian yang paling banyak digunakan adalah desain eksperimental dan studi kasus (*case study*).



# RISET EKSPERIMENTAL

- Riset eksperimental merupakan *Research that allows for the causes of behavior to be determined*. Untuk menggambarkan riset eksperimental bisa dilakukan pada dua kelompok dimana kelompok satu disebut kontrol tanpa diberi perlakuan apapun sedangkan pada kelompok ke dua diberikan perlakuan (*treatment*). Diasumsikan kedua kelompok ini sama.



- Ada beberapa faktor yang terkait dengan penelitian eksperimental, antara lain:
  1. *Independent Variable (IV)* merupakan faktor yang bisa dimanipulasi.
  2. *Dependent Variable (DV)* adalah faktor yang tidak bisa dimanipulasi atau faktor tetap.
  3. *Experimental Condition (group)* adalah grup atau kelompok yang merupakan manipulasi dari eksperimen.
  4. *Control condition (group)* yang merupakan kumpulan grup yang tidak termanipulasi
  5. *Confounding variable* misalnya cuaca, hama, kesuburan lahan tapi tidak diukur namun harus disebutkan inilah yang disebut dengan batasan penelitian
  6. *An uncontrolled variable* yang merupakan variable yang diikuti dengan *independent variable*.



- Misalnya penelitian eksperimental yang dilakukan pada dua petak sawah. Pada petakan sawah pertama tidak diberikan pupuk dan pada petak sawah kedua diberikan pupuk. Contoh lainnya misalnya apakah ada pengaruh peningkatan hasil belajar mahasiswa yang menggunakan e-learning dengan yang tidak menggunakan e-learning. Bila dengan adanya e-learning hasilnya lebih baik, maka benar adanya bahwa *e-learning* efektif meningkatkan proses pembelajaran. Eksperimen merupakan salah satu prosedur dimana terdapat satu atau lebih faktor yang bisa dimanipulasi dengan syarat semua faktor tersebut konstan
- Perbandingan atau kontrol diantara kedua contoh diatas disebut dengan *experimental design*. Dimana ada penyebab yang berkorelasi dengan dampak. Penyebab muncul sebelum dampak atau bisa juga disebabkan oleh adanya kemungkinan faktor-faktor lain yang berpengaruh.



- Contoh lainnya perlakuan yang diberikan pada dua petak tanaman jagung yang diberikan pupuk. Pada tanaman jagung tersebut ada hal yang diasumsikan sama tetapi ternyata hasilnya tidak sama. Hal ini bisa diakibatkan oleh beberapa faktor yang berpengaruh, salah satunya adalah tingkat kesuburan tanah yang berbeda sehingga memberikan hasil yang berbeda pula. Inilah yang kita sebut sebagai kelemahan dari desain eksperimental. Terkadang asumsi yang digunakan merupakan dari dampak. Asumsi yang dikenakan dari dampak sebaiknya diungkapkan dalam tulisan. Misalnya walaupun letak geografisnya berbeda tingkat kesuburan dan tingkat kemiringannya sama. Untuk membangun penelitian yang bersifat eksperimental usahakan agar ada pembandingan antara yang satu dengan yang lainnya



- Dalam melakukan riset atau penelitian tidak ada yang sempurna, karena dalam penelitian terdapat hambatan-hambatan maupun batasan-batasan. Namun yang perlu diingat bahwa batasan dan hambatan yang dimaksud dalam penelitian bukanlah hambatan atau batasan yang terkait dengan diri pribadi, namun lebih ke arah keterbatasan pada penelitian itu sendiri. Misalnya karena penelitian ini cukup luas, maka penelitian yang dilakukan hanya dibatasi pada skop tertentu saja dan bukan karena adanya keterbatasan waktu dan biaya yang sering diungkapkan dalam penulisan skripsi dan tesis.



- Di bidang ilmu komputer banyak digunakan eksperimental riset baik berupa simulasi (diatur jumlahnya) ada pembandingan dan hasilnya berupa grafik. Misalnya grafik produksi dari beberapa kali panen dengan beberapa varietas yang berbeda. Metode yang didapatkan dengan eksperimental riset. Grafik produksi dari beberapa kali panen disebut dengan hasil penelitian. Metode dengan mendapatkan ini disebut dengan metode eksperimental. Sedangkan pada penelitian di bidang teknologi informasi juga sering digunakan penelitian eksperimental baik berupa *case study* maupun penelitian survey.



- Dalam desain eksperimental juga terdapat hubungan sebab akibat. Hubungan sebab akibat ini terjadi jika dampaknya merupakan efek dari korelasi, dampaknya menimbulkan efek dan juga kita bisa mencari penjelasan dari hubungan sebab akibat. Misalnya untuk melihat hubungan sebab akibat antara sistem pembelajaran yang menggunakan *e-learning* dengan yang tidak menggunakan *e-learning*.



- Dalam penelitian eksperimental ada yang disebut *independent variable* (faktor yang dimanipulasi) dan *dependent variable* (faktor yang diukur). Misalnya dua petak jagung, dimana perlakuan yang diberikan berupa pemupukan sedangkan yang ingin diukur adalah produksi jagung setelah panen. Pada faktor yang dimanipulasi (pemupukan) yang kita berikan 4 macam perlakuan misalnya tanpa pemupukan (0); pemupukan dengan 0.5 kg/ha; pemupukan dengan 1.0 kg/ha; dan pemupukan 1.5 kg/ha kg. Kita dapatkan hasil yang berbeda-beda. Pada saat kita melakukan pemupukan hingga 1.5 kg/ha ternyata hasil produksinya menurun. Ini berarti dalam grafik yang kita buat terdapat satu titik yang kita sebut dengan titik optimalisasi (titik maksimum).



- Berdasarkan data yang kita dapatkan dapat digambarkan grafik yang berbeda-beda dimana setiap penambahan satu satuan independent variable akan menghasilkan grafik yang berbeda. Pada grafik ini yang menjadi *independent variabelnya* adalah pemupukan dan *dependent variabelnya* adalah tingkat produksi yang dihasilkan. Karena pupuk yang diberikan berbeda-beda maka akan didapatkan hasil yang berbeda juga. Kondisi penelitian eksperimental yang diberikan perlakuan inilah yang kita sebut sebagai batasan dari penelitian.



# QUASI EXPERIMENTAL

- Quasi Eksperimental juga termasuk dalam eksperimental riset namun tidak punya kontrol. Quasi eksperimental dapat diukur setelah adanya perlakuan (*treatment*). Misalnya pemasaran (*marketing*). Kita tidak bisa mengukur bahwa penjualan meningkat karena adanya *marketing* karena sejak dulupun orang sudah melakukan *marketing*. Jadi sebelum adanya *marketing* walaupun kita punya data penjualan yang meningkat pada saat itu belum peningkatan itu terjadi karena adanya *marketing*. Artinya *branch marknya* tidak bisa di *claim* pada saat ada *marketing*.



- Contoh lain pada investasi *Information Technology* (IT), untuk membandingkan bagaimana tingkat produktivitas sebelum adanya IT dengan sesudah adanya IT. Berdasarkan data yang dikumpulkan dilihat bagaimana tingkat produktivitasnya, apakah sebelum ada IT tingkat produktivitasnya pernah mencapai titik maksimal atau tidak, kemudian juga dilihat bagaimana proses bisnisnya, dan lain sebagainya. Biasanya data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif atau disebut *One-shot posttest, no control group* Tidak ada control grup biasanya data-datanya kualitatif.



# CAUSAL- COMPARATIVE RESEARCH

- *Causal – Comparative Research* disebut juga dengan penelitian sebab akibat merupakan salah satu ide berpikir ilmiah untuk menyusun suatu riset metodologi. Penelitian kausal bisa dimasukkan dalam penelitian eksperimen namun bisa juga dimasukkan dalam bentuk lain misalnya dalam bentuk komparatif riset. *Independent variable* pada penelitian komparatif tidak bisa dimanipulasi dan tidak bisa diberikan perlakuan (*treatment*). Penelitian komparatif lebih terfokus pada dampak atau efek yang terjadi dengan cara mencari apa yang menjadi penyebab dari dampak tersebut serta melihat perbedaan yang terjadi diantara dua grup atau lebih dan berikan penjelasan terhadap perbedaan diantara kedua kelompok/grup. Misalnya kenapa perusahaan IT multinasional lebih inovatif daripada perusahaan IT lokal?



- Untuk memanipulasi data bisa digunakan berbagai macam cara penghitungan atau uji statistik. Bila *interest* ingin melihat apakah pada grafik yang didapatkan terdapat perbedaan atau tidak biasanya dilakukan uji *powerfull* dengan menggunakan uji statistik seperti uji t, uji z maupun uji covariance.
- Bila penelitian yang dilakukan lebih ke arah penelitian deskriptif, maka hasil yang didapatkan berupa grafik sudah cukup untuk memberikan gambaran penelitian, namun apabila kita ingin mengetahui secara lebih jauh apakah grafik tersebut signifikan atau tidak, maka harus diuji dengan statistik.



- Contohnya untuk melihat hubungan antara faktor produksi (*independent variable*) dengan tingkat produksi yang dihasilkan (*dependent variable*). Dari hasil data yang dikumpulkan dapat terlihat adanya penambahan bagi setiap satu satuan *independent variable* berapa penambahan *dependent variable*-nya. Berdasarkan grafik yang didapatkan cari rata-ratanya dan lihat hasilnya. Bila berbeda namun tidak signifikan, mungkin perbedaan itu hanya bersifat kebetulan.



- Dalam menganalisa penelitian kita tidak harus selalu menggunakan analisa statistik, namun juga bisa menggunakan analisa lainnya seperti analisa statistik deskriptif maupun analisa kualitatif dengan menggunakan data-data berupa tabel, grafik, dan model-model. Analisa statistik dan analisa secara kualitatif, keduanya saling melengkapi, dimana ada kaedah-kaedah ilmiah yang harus dipenuhi baik metode, teknik, maupun *tools*



- Misalnya kita tidak bisa mengatakan bahwa perusahaan IT international lebih inovatif daripada perusahaan IT nasional tanpa didukung oleh data hasil penelitian. Untuk mengungkapkan sesuatu yang bernilai ilmiah harus didukung dengan data-data dan juga teori-teori yang mendukung.
- Penelitian yang dilakukan dengan pendekatan kualitatif biasanya memiliki sampel yang terbatas, sedangkan untuk penelitian kuantitatif sampelnya cukup besar. Kombinasi dari kedua penelitian tersebut bersifat saling menguatkan. Penelitian yang bersifat kualitatif kualitas datanya harus reliable, valid, dan designnya harus benar. Kualitatif bukan berarti berkualitas.



Misalnya kita ingin melihat bagaimana tingkat penjualan IT multinsional dalam tiga tahun terakhir. Bila rata-ratanya menunjukkan hasil yang tidak signifikan maka perlu diuji lanjut dengan menggunakan statistik, dimana uji *z* lebih *powerfull* daripada uji *t*. Uji statistik ini dilakukan untuk mencari penyebab perbedaan berdasarkan independen dan dependent variabelnya.

Misalnya Perusahaan IT international lebih inovatif daripada perusahaan IT nasional. Ukur dalam 3 tahun terakhir bagaimana produktivitas lihat polanya dengan unit yang sama kita bandingkan ini disebut komperatif riset. Bila rata-rata yang satu 5.4 dan 5.0 dengan sampel masing-masing 10, belum tentu yang 5.4 signifikan daripada 5.0 musti diuji dulu dengan uji secara statistik. Pada eksperimental design kita bisa memanipulasi independent variabelnya. Bila pada tabelnya terlihat hasil yang berbeda secara signifikan maka perlu diuji dengan statistik. Apa penyebab dari meningkatnya produktivitas dari perusahaan ini.



- Kesimpulan yang harus diambil adalah bahwa kegagalan IT mungkin terjadi karena tidak adanya peran atau komitmen dari pihak top manajemen. Hal ini merupakan kontribusi dari suatu riset karena sudah merupakan suatu fenomena. Contoh lain, dalam suatu penelitian ada yang mengatakan bahwa 85 % proyek IT gagal. Porsi terbesar penyebab gagalnya produk IT ini adalah karena adanya kesalahan pada requirementnya.



- Kita tidak bisa mengontrol produk orang lain, karena bersifat komperatif. Tidak ada unsur objektivitas yang mengatakan bahwa produk yang kita buat lebih baik daripada produk pesaing, tanpa didukung oleh data-data dan hasil penelitian. Ada nya *robustnest* dalam suatu penelitian tidak menjadi masalah, asal diungkapkan desain yang digunakan.
- Data yang tidak valid diungkapkan kembali. Mendesain suatu riset berupa peluang dimana SI bisa diusulkan. Misalnya: SI untuk ketahanan pangan. Setiap lahan diukur produktivitasnya. Setiap ada perubahan fungsi lahan bisa diolah. Sehingga data tahun lalu dengan data sekarang bisa dioverlade berapa perubahan yang terjadi. Misalnya berapa lahan persawahan yang berubah jadi lahan pemukiman. Hingga dibuat kebijakan yang tepat sasaran misalnya tidak ada lagi ijin untuk mendirikan bangunan karena mengancam ketahanan pangan nasional



# CORRELATIONAL RESEARCH

Bentuk penelitian lain yang sering disebut penelitian kuantitatif ialah penelitian korelasional (*ex post facto*). Penelitian ini dilakukan untuk melihat hubungan diantara dua variable. Korelasi tidak menjamin adanya kausaliti (hubungan sebab akibat), tetapi kausaliti menjamin adanya korelasi.

Misalnya tingkat pertumbuhan bayi di jakarta dengan tingginya curah hujan di Bogor. Semakin tinggi curah hujan semakin tinggi tingkat kelahiran bayi. Lihat korelasinya bermakna atau tidak. Korelasi bisa diinterpretasikan walaupun geografisnya jauh. Kita harus kritis waktu melihat korelasi bermakna atau tidak, bila tidak maka korelasi tersebut akan gugur.



- Contoh lainnya, kita ingin melihat tingkat Gross National Product (GNP) suatu negara dengan adanya keterlibatan IT. Maka hipotesis yang dibuat adalah semakin besar pembelanjaan IT suatu negara semakin tinggi GNP-nya. Hipotesis tersebut bisa benar dan bisa juga tidak. Untuk itu maka perlu dikaji apakah benar strategi bisnis tertentu di negara tersebut terkait dengan peran IT. Walaupun mungkin ada faktor-faktor lain yang tidak kita amati.



- Korelasi menghitung derajat keterhitungan antara dua atau lebih variable. Bila kita melakukan korelasi maka kita melakukan *forecasting* atau peramalan. Misalnya ada hubungan antara IT investment dengan meningkatnya kinerja suatu perusahaan. Apakah hubungan tersebut bersifat kausaliti maka harus dikaji dan diteliti lagi faktorfaktor apa saja yang berperan di dalamnya.
- Selain korelasi dan kausaliti juga perlu dibedakan antara asumsi dengan simulasi. Asumsi merupakan sesuatu yang *take it for granted*. Contoh, dua petak sawah diasumsikan tingkat kesuburannya sama, intensitas penerimaan cahaya matahari sama, kemiringan ketinggian dari permukaan lautnya juga sama.



- Contoh lain, simulasi untuk mengukur *recall* dan *precision*. *Recall* tidak bisa diukur. Bila kita mencari suatu artikel di google maka dalam menerapkan asumsi tadi kita tidak akan tahu berapa jumlah dokumen yang relevan untuk diambil. Untuk itu, maka perlu diasumsikan bahwa untuk mengukur *precision* maka jumlah dokumen yang relevan diambil dibagi dengan jumlah dokumen yang terambil. *Recall* ada berupa jumlah dokumen yang relevan tapi tidak terambil. Maka disimulasi, untuk menggambarkan presisinya.



- Asumsi bukan tidak bisa diterima. Bukan angka asumsi yang dipake. Cari katagorikal interval yang telah dibuat orang lain. Cari reverensinya. Bangun argumen, cari referensi interval yang telah dibuat oleh orang lain.
- Misalnya ada suatu kasus yang mengukur kontaminasi udara dengan suatu alat ukur. Diukur disel genser dengan disel. Datanya tidak representatif karena data kontimasi udara yang dilakukan diukur disamping knalpot motor atau mobil. Tidak bisa diasumsikan bahwa faktor-faktor lingkungan dianggap tetap.
- Penelitian yang menggunakan teknik korelasional adalah penelitian yang menyelidiki hubungan diantara beberapa variabel penelitian. Analisa data yang digunakan adalah analisa staisyik dengan menggunakan uji regresi dan korelasi



# SURVEY RESEARCH

- Penelitian survei termasuk ke dalam penelitian yang bersifat kuantitatif untuk meneliti perilaku suatu individu atau kelompok. Pada umumnya penelitian survei menggunakan kuesioner sebagai alat pengambil data. Penelitian survei adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok. Dalam penelitian survei diperlukan jumlah populasi yang cukup besar jika penelitiannya menginginkan hasil yang mencerminkan kondisi nyata di lapangan. Metode survei ini sangat populer dan banyak digunakan dalam penelitian sosial dan bisnis karena cepat dan mudah untuk dilaksanakan



Salah satu instrumen pengumpul data dalam penelitian adalah kuesioner. Kuesioner berisikan pertanyaan-pertanyaan berstruktur yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian. Kuesioner ini nantinya akan disebarakan kepada responden atau objek yang menjadi pusat penelitian.

Sebelum kuesioner disebarakan kepada responden, sebaiknya kuesioner diujicobakan terlebih dahulu kepada sejumlah kecil responden. Hal ini berguna untuk mengetahui validitas dan reliabilitas dari alat ukur yang dimaksud. Selain itu juga bisa digunakan untuk mengetahui kemungkinan diterima atau ditolaknya hipotesis yang telah dirumuskan. Jika ternyata dalam uji coba kuesioner ini terdapat banyak kesalahan, maka peneliti bisa mengubah atau menyempurnakannya.



- Dalam melakukan penelitian survei biasanya kuesioner yang akan disebarakan harus diujicobakan dulu beberapa kali untuk mengukur tingkat keakuratannya. Selama kuesioner tersebut memberikan hasil yang sudah konvergen maka pengujian sudah cukup dilakukan dan kuesioner bisa disebarakan langsung pada objek peneliti. Representatif dari sampel sangat penting karena jawaban dalam kuesioner tidak bisa diekstrapolasi karena sampling tekniknya berupa data representatif. Bila data tersebut dikumpulkan di daerah yang tidak benar atau tidak representatif maka sampling tekniknya bersifat acak atau random validity



- Misalnya kita ingin mengetahui bagaimana komitmen top manajemen terhadap IT manager. Untuk menjawab pertanyaan tersebut perlu adanya alur pikir untuk menyusun pertanyaan agar dapat menjawab permasalahan. Dengan menggunakan alur tertentu kita akan dapat mengetahui apa yang menjadi opini responden tanpa mereka sadari



- Dalam penelitian survei, teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah teknik campuran antara wawancara dan pengisian kuesioner oleh responden. Analisa yang didapat dari penggunaan pendekatan survey ini bersifat deskriptif dan *explanatory*. Data yang diperoleh diharapkan diisi dengan sebenar-benarnya oleh responden agar dapat dideskripsikan bagaimana keadaan yang sebenarnya di lapangan. Penelitian survei dapat digunakan untuk maksud (1) penjajangan (eksploratif), (2) deskriptif, (3) penjelasan (*explanatory* atau *confirmatory*), yakni untuk menjelaskan hubungan kausal dan pengujian hipotesa; (4) evaluasi, (5) prediksi atau meramalkan kejadian tertentu di masa yang akan datang, (6) penelitian operasional, dan (7) pengembangan indikator-indikator sosial



- Kekuatan survei terletak pada data yang diambil langsung dari objek yang diteliti dengan mengajukan pertanyaanya secara berstruktur. Kelemahan survei terletak pada apa yang dijawab oleh responden belum tentu sesuai dengan isi hati mungkin saja jawaban yang diberikan hanya berupa refleksi sesaat dan bukan berdasarkan apa yang dirasakan. Namun walaupun begitu, bukan berarti riset yang dilakukan telah gagal, karena riset yang dilakukan mengkonfirmasi apa yang kita hipotesiskan. Riset atau penelitian dikatakan gagal apabila tidak mengikuti kaedah-kaedah ilmiah yang telah ditetapkan.



- Menurut Singarimbun (1989), terdapat beberapa unsur dalam penelitian antara lain 1) konsep yang menggambarkan secara tepat fenomena yang hendak diteliti yang biasanya digunakan untuk menggambarkan abstrak: kejadian, keadaan, kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial; 2) proporsi yaitu hubungan yang logis antara dua konsep, dimana proporsi tidak mempunyai format tertentu dan biasanya disajikan dalam bentuk kalimat pernyataan yang menunjukkan hubungan antara dua konsep; 3) teori merupakan serangkaian asumsi, konsep, konstruk, defenisi, dan proporsi untuk menerangkan suatu fenomena sosial secara sistematis dengan cara merumuskan hubungan antar konsep; 4) variable digunakan agar dapat diteliti secara empiris dengan mengambil dimensi tertentu, dalam penelitian sosial terdapat dua macam bentuk variable yaitu variabel katagorikal dan variabel bersambungan; 5) hipotesa dirumuskan dalam bentuk pernyataan yang menghubungkan antara dua variabel atau lebih; 6) Defenisi operasional merupakan konsep-konsep sosial yang diterjemahkan menjadi satuan yang lebih operasional.



- Kesemua unsur dalam penelitian tersebut saling terkait antara satu dengan yang lainnya. Yang terpenting dalam penelitian survei adalah kita harus memperhatikan data yang kita kumpulkan karena data tersebut merupakan data yang didapatkan secara langsung dari objek penelitian. Pengukuran data dapat dilakukan dengan pemberian angka-angka atau label kepada unit analisis untuk merepresentasikan atribut-atribut konsep. Dalam proses pengukuran terdapat dua hal penting yaitu konseptualisasi dan operasionalisasi. Konseptualisasi yaitu bagaimana kita memproses formulasi yang ada dan memberikan penjelasan atau penjabaran dari konsep tersebut. Sebuah konsep bisa mengacu pada katagori tunggal atau lebih, dimana nilai dari tiap katagori tersebut harus berbeda. Namun walaupun begitu ada konsep yang tidak bisa langsung diamati misalnya dalam mengukur kebohongan



# TUJUAN PENELITIAN

- **Eksploratif:** Dilakukan jika tidak banyak yang diketahui mengenai situasi yang dihadapi, atau tidak ada informasi yang tersedia mengenai bagaimana masalah atau isu penelitian yang mirip diselesaikan di masa lalu.
- **Deskriptif:** Dilakukan untuk mengetahui dan menjadi mampu untuk menjelaskan karakteristik variabel yang diteliti dalam suatu situasi.



# TUJUAN PENELITIAN

- **Pengujian Hipotesis:** Dilakukan untuk menjelaskan sifat hubungan tertentu, atau menentukan perbedaan antar kelompok atau kebebasan (independensi) dua atau lebih faktor dalam suatu situasi.
- **Studi Kasus:** analisis kontekstual dan mendalam terhadap hal yang berkaitan dengan situasi serupa dalam organisasi lain.



# JENIS PENELITIAN

- **Kausal:** dilakukan untuk menentukan penyebab dari satu atau lebih masalah.
- **Korelasional:** dilakukan untuk menemukan variabel penting yang berkaitan dengan masalah



# TINGKAT INTERVENSI PENELITI

- Tingkat intervensi peneliti, baik itu minimal/normal, sedang, maupun berlebih sangat tergantung dari tujuan penelitiannya.



# UNIT ANALISIS

- Unit analisis merujuk pada tingkat kesatuan data yang dikumpulkan selama tahap analisis data selanjutnya.
- Unit analisis berupa: Individu, pasangan, kelompok, divisi, organisasi, industri, negara, dll.



# UNIT ANALISIS

- **Individu** → melihat individu dan memperlakukan setiap respon individu sebagai sumber data.
- **Pasangan** (dyads) → mempelajari interaksi dua orang atau dua kelompok, dan menjadikannya unit analisis.
- **Kelompok** → analisis yang terkait dengan efektifitas pada level kelompok dan perbandingan antar kelompok.
- **Industri** → Gabungan beberapa perusahaan yang dijadikan unit analisis (lihat data statistik)
- **Negara** → melihat negara sebagai suatu satuan yang dianalisis.

# HORIZON WAKTU

- **Studi cross-sectional:** dilakukan dengan data yang hanya dikumpulkan, mungkin selama periode harian, mingguan, atau bulanan dalam rangka menjawab penelitian
- **Studi longitudinal:** mengumpulkan data lebih dari satu batas waktu dalam rangka menjawab persoalan penelitian.



# EKSPERIMEN

- Terdapat dua jenis: lab experiment dan field experiment.
- Dalam eksperimen terdapat dua istilah yang penting yaitu: kontrol dan manipulasi.
- Kontrol digunakan untuk mengendalikan faktor pencemar hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat.
- Manipulasi dilakukan terhadap variabel bebas dalam tingkatan yang berbeda untuk menilai dampaknya terhadap variabel terikat.



# EKSPERIMEN

- Dalam eksperimen lab harus dilakukan kontrol dan manipulasi.
- Dalam eksperimen lapangan yang dapat dilakukan adalah memanipulasi variabel kelompok.
- Isu-isu terkait eksperimen adalah Validitas Internal dan Validitas Eksternal.



# HAL-HAL YANG PERLU DIPERHATIKAN!

- Desain riset adalah perencanaan aktivitas dan waktu.
- Desain riset selalu didasarkan pada pertanyaan atau topik riset.
- Desain riset mengarahkan ke pemilihan sumber-sumber daya dan tipe informasi yang diperlukan.
- Desain riset merupakan suatu kerangka untuk menunjukkan hubungan antara variabel-variabel yang diteliti.
- Desain riset menggariskan langkah-langkah untuk setiap aktivitas riset.

# KARAKTERISTIK-KARAKTERISTIK YANG PERLU DIRANCANG

- Menentukan jenis dari risetnya, apakah: riset eksploratory ataukah pengujian hipotesis.
- Jika pengujian hipotesis, apakah riset deskriptif atau riset kausal.
- Menentukan dimensi waktu riset, apakah melibatkan satu waktu tertentu dengan banyak sampel (cross sectional) atau melibatkan urutan waktu (time series) atau gabungan keduanya?
- Menentukan kedalaman riset, apakah mendalam tapi hanya melibatkan satu objek saja (studi kasus) atau kurang mendalam tapi generalisasi tinggi (studi statistik)
- Menentukan metode pengumpulan data, apakah kontak langsung ataukah tidak langsung

# KARAKTERISTIK-KARAKTERISTIK YANG PERLU DIRANCANG

- Menentukan lingkungan survei, apakah lingkungannya noncontrivied setting → lingkungan riil (field setting) atau pengaturan artifisial (eksperimen, simulasi)
- Menentukan unit analisis, apakah individual, dyads, grup, organisasi (industri, pasar modal, negara, dll)
- Menentukan model empiris beserta definisi variabel-variabelnya
- Menentukan sumberdaya riset yang dibutuhkan (waktu, biaya, & personel)

## Beberapa perspektif yang perlu dipertimbangkan dalam perencanaan penelitian (1)

### 1. Jenis penelitian berkaitan dengan tingkatannya:

- **Eksploratif:** diperlukan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam mengenai fenomena yang diteliti.
- **Deskriptif:** dilakukan agar peneliti dapat menggambarkan dengan lebih baik sifat-sifat yang diketahui keberadaannya yang relevan dengan variabel-variabel yang diteliti.
- **Pengujian hipotesis:** dilakukan agar peneliti dapat menjelaskan apabila manajer pemasaran ingin mengetahui penjualan akan meningkat jika ia melipatgandakan dana iklan.



## Beberapa perspektif yang perlu dipertimbangkan dalam perencanaan penelitian (2)

**2. Metode pengumpulan data.** Hal ini dilakukan untuk membedakan antar proses-proses pemantauan dan survei

**3. Tujuan penelitian.** Ada 3 tujuan penelitian:

- Studi kausal yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan sebab-akibat.
- Studi korelasional yang bertujuan untuk mengidentifikasi adanya hubungan antara variabel yang diteliti.
- Studi deskriptif yang bertujuan untuk mencari tahu tentang siapa, apa, dimana, bilamana dan berapa banyak.



Beberapa perspektif yang perlu dipertimbangkan dalam perencanaan penelitian (3)

**4. Pengendalian variabel-variabel oleh peneliti.** Hal ini berkaitan erat dengan tujuan penelitian.

**5. Dimensi waktu.** Ada dua, yaitu:

1. Studi silang tempat (*cross-sectional*): dilaksanakan satu kali dan mencerminkan potret dari suatu keadaan pada suatu saat tertentu.
2. Studi data berkala: dilakukan berulang-ulang dalam jangka waktu tertentu.



## Beberapa perspektif yang perlu dipertimbangkan dalam perencanaan penelitian (4)

### 6. **Ruang lingkup topik pembahasan.** Ada dua, yaitu:

1. Studi statistik: berusaha mengetahui ciri-ciri populasi melalui penarikan kesimpulan secara inferensi berdasarkan ciri-ciri sampel.
2. Studi kasus: lebih menekankan pada analisis konteks secara penuh berdasarkan peristiwa atau kondisi yang lebih sedikit dan hubungannya antara satu dengan yang lain.



## Beberapa perspektif yang perlu dipertimbangkan dalam perencanaan penelitian (5)

**7. Lingkungan penelitian.** Ada dua, yaitu:

- Lapangan
- Laboratorium

**8. Unit analisis.** Berkaitan dengan subjek penelitian.

**9. Persepsi subjek.** Persepsi subjek akan mempengaruhi hasil penelitian secara langsung maupun tidak.



# Jenis penelitian ada dua:

1. Eksploratif (*exploratory research*): jenis penelitian yang paling sesuai untuk situasi di mana tujuan penelitian bersifat umum
2. Konklusif (*conclusive research*): sesuai untuk situasi di mana tujuan penelitian sudah spesifik dan data yang dibutuhkan sudah jelas



# PENELITIAN EKSPLORATIF

Dapat dilakukan dengan empat prosedur :

- Teknik Informan Kunci (*Key-informant Technique*): dilakukan dengan cara mencari dan mewawancarai beberapa orang ahli atau informan kunci di bidang yang berhubungan dengan situasi yang akan diteliti
- *Focus Group Interview* atau *Focus Group Discussion*: dilakukan dengan membuat forum diskusi yang biasanya terdiri dari 8 sampai 12 orang dan dimoderasi oleh seorang moderator yang sudah terlatih dengan baik.
- Analisis Data Sekunder (*Secondary-data Analysis*): mengumpulkan data dari data yang sudah ada atau sudah dipublikasikan.
- Metode Studi Kasus (*Case Study Method*): pengujian yang mendalam terhadap unit yang berkepenting



## Penelitian Konklusif (*Conclusive Research*) atau *Confirmatory Research*

Penelitian yang bertujuan untuk menguji atau membuktikan sesuatu dan untuk membantu peneliti dalam memilih tindakan khusus selanjutnya.

Menurut tujuannya, dapat dibedakan menjadi dua: Deskriptif (*Descriptive Study*) dan Eksperimental (*Experimental Study*).



# Tabel Jenis Penelitian

Komponen-komponen proyek penelitian	Penelitian Eksploratoris	Penelitian Konklusif
Tujuan penelitian	Umum: untuk memperoleh informasi tentang sebuah situasi	Spesifik: untuk memverifikasi informasi dan memberikan tambahan dalam menentukan suatu tindakan
Data yang dibutuhkan	Tak jelas	Jelas
Sumber data	Tidak terdefinisi dengan baik	Terdefinisi dengan baik
Bentuk koleksi data	Kasar	Terstruktur dengan baik
Sampel	Relatif kecil: diseleksi secara subjektif untuk memaksimalkan informasi yang dibutuhkan	Relatif besar; dipilih secara objektif untuk memungkinkan generalisasi penemuan
Pengumpulan data	Fleksibel; tidak ada prosedur khusus	Kaku; dengan prosedur yang telah ditentukan
Analisis data	Informal; biasanya nonkuantitatif	Formal; biasanya kuantitatif
Kesimpulan/rekomendasi	Lebih tentatif daripada final	Lebih final daripada tentatif
Sumber: Parasuraman (2001: 129)		



# RESEARCH DESIGN

A master plan that specifies the methods and procedures for collecting and analyzing the needed information.

# JENIS PENELITIAN BERDASARKAN TUJUAN PENELITIAN

- Penelitian Murni → pengembangan ilmu pengetahuan.
- Penelitian Terapan → ditujukan untuk memecahkan persoalan tertentu.
- Penelitian Evaluasi → ditujukan untuk pengambilan keputusan tentang nilai relative dari dua atau lebih alternative.
- Penelitian dan Pengembangan (R&D) → ditujukan untuk mengembangkan produk sehingga produk memiliki kualitas lebih tinggi.
- Penelitian Tindakan → penelitian untuk segera digunakan sebagai dasar pemecahan masalah yang ada.

# JENIS PENELITIAN BERDASARKAN METODE

- Penelitian Histori → Penyelidikan pemahaman, dan penjelasan keadaan yang telah lalu
- Penelitian Deskriptif → Pengumpulan data untuk diuji hipotesis atau menjawab pertanyaan mengenai status terakhir dari subjek penelitian.
- Penelitian Korelasional → Penelitian bertujuan menentukan apakah terdapat asosiasi antara dua atau lebih variabel serta seberapa jauh korelasi yang ada diantara variabel yang diteliti
- Penelitian Kausalitas Komparatif dan Eksperimental → penelitian yang menunjukkan arah hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat disamping mengukur kekuatan hubungannya.

# PEMILIHAN SAMPEL

- *Research sampling* atau *study sampling* berguna untuk mencari dan meneliti sebagian kecil dari obyek, situasi atau periswa. Sebagian individu yang diselidiki dalam penelitian tersebut disebut sampel atau contoh, sedangkan semua individu yang diperoleh dari *sampling* tersebut disebut dengan populasi.



- Populasi adalah sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu. Anggota Populasi disebut elemen populasi. Penentuan populasi berbeda dengan unit analisis. Unit analisis bisa pada tingkat individual, kelompok atau organisasi. Jika unit analisis adalah individual, maka populasi data akan menentukan siapa dan berapa individu yang akan diteliti.
- Terdapat satu hal penting yang harus diperhatikan adalah keadaan homogenitas populasi. Jika keadaan populasi homogen maka jumlah sampel tidak menjadi suatu permasalahan.akan tetapi jika keadaan populasi heterogen, maka peneliti harus menyelidiki kategori-kategori heterogenitas dan seberapa besar populasi dalam setiap kategori yang ada



- Peneliti dapat melakukan penelitian terhadap semua elemen populasi (penelitian sensus), namun juga dapat meneliti sebagian dari elemen populasi (penelitian sampel).

Alasan dilakukannya penelitian sampel:

- Jumlah elemen populasi relatif banyak.
- Kualitas data penelitian sample sering lebih baik daripada penelitian sensus.
- Proses penelitian dengan menggunakan sampel relatif lebih cepat daripada sensus.
- Penelitian sampel dapat menghindari penelitian yang bersifat merusak.



# TEKNIK-TEKNIK SAMPLING

- a. Teknik random sampling (*probability sampling*) atau pengambilan sampling secara acak adalah teknik pengambilan sampel dimana semua individu dalam populasi baik secara sendiri-sendiri atau bersama-sama memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel.
  
- b. Teknik non random sampling (*non probability sampling*) adalah cara pengambilan sampel dimana tidak semua anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel penelitian. Penggunaan teknik *non probability sampling* ini terkadang digunakan dengan mempertimbangkan factor faktor tertentu



- Menurut Sutrisno (1995:71) ada beberapa petunjuk dalam pengambilan sampel yaitu; (1) daerah generalisasi; (2) penegasan sifat-sifat populasi; (3) sumber-sumber informasi tentang populasi; (4) besar kecilnya sample; dan (5) teknik *sampling*. Pencarian sample dengan cara sensus dilakukan karena elemen populasi relatif sedikit, variabilitas setiap elemen relatif tinggi (heterogen) dan untuk menjelaskan karakteristik setiap elemen dari suatu populasi.
- Hubungan antara sample dengan populasi adalah analisis data sampel menghasilkan statistik sampel yang digunakan untuk mengestimasi parameter populasinya. Selain itu, parameter adalah ukuran deskripsi numeris yang dihitung dari pengukuran populasi. Statistik sampel digunakan untuk membuat inferensi mengenai parameter populasinya.



- **Prosedur pemilihan Sampel:**
  1. Mengidentifikasi populasi target
  2. Memilih kerangka pemilihan sample
  3. Menentukan metode pemilihan sampel.
  4. Merencanakan prosedur penentuan unit sampel.
  5. Menentukan unit sample



- Kerangka sampel adalah daftar elemen-elemen populasi yang dijadikan dasar untuk mengambil sampel. Unit sampel adalah suatu elemen atau sekelompok elemen yang menjadi dasar untuk dipilih menjadi sampel. Pemilihan sampel dapat dilakukan satu tahap atau beberapa tahap. Elemen – elemen dalam unit sampel pada prosedur pemilihan sampel satu tahap adalah sama dengan elemen-elemn dalam kerangka sampel.
- Rancangan evaluasi yang bersifat teknis mengkhususkan unit atau unit analisis yang akan dijadikan kajian. Keputusan tentang sampel baik ukuran sampel dan strategi pengambilan sampel tergantung pada keputusan pokok tentang ketepatan unit analisis untuk kajian yang bisa berupa perorangan, partisipan program, klien dan sebagainya yang merupakan unit analisis



- Terdapat dua macam cara teknik pengambilan sampel, yaitu:
  1. Metode pemilihan sampel probabilitas, yaitu metode pemilihan sampel secara acak. Setiap elemen populasi mempunyai probabilitas yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Pemilihan sampel dengan metode ini bisa dilakukan dari cara yang paling sederhana hingga yang kompleksitasnya tinggi.

Yang termasuk dalam pemilihan sampel ini adalah:

- a. *Simple random sampling* yaitu pemilihan sampel dengan menggunakan angka random atau acak. Pengambilan sampel ini sering digunakan oleh peneliti apabila populasi yang diambil dari sampel merupakan populasi homogen yang hanya mengandung satu ciri.



▪ b. *Sytematic sampling* yaitu pengambilan sampel secara sistematis

c. *Stratified sampling* yaitu pengambilan sampel dengan cara bertingkat dan biasanya digunakan oleh peneliti apabila di dalam populasi terdapat strata atau tingkatan antara satu kelompok dengan kelompok lainnya.

d. *Cluster Sampling* yaitu pengambilan sampel dengan memilih kelompok tertentu secara acak dan biasanya digunakan oleh peneliti apabila di dalam populasi terdapat kelompok yang mempunyai ciri tersendiri



- 2. Metode pemilihan sampel non-probabilitas adalah pengambilan sampel secara tidak acak atau sampel diambil tanpa melalui proses seleksi. Elemen-elemen populasinya tidak mempunyai peluang yang sama untuk dijadikan sampel.

Yang termasuk dalam pemilihan sampel ini adalah:

a. *Convenience sampling* yaitu pemilihan unit-unit analisa sesuai dengan penelitian

b. *Purposive sampling* biasanya digunakan oleh peneliti jika peneliti mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu di dalam pengambilan sampelnya.

c. *Quota sampling*

d. *Snowball sampling* yaitu pemilihan sampel berdasarkan karakteristik tertentu



- Ukuran sampel sangat tergantung dari variasi populasinya. Semakin besar dispersi atau variasi populasi maka semakin besar ukuran sampel yang diperlukan agar estimasi terhadap parameter dapat dilakukan dengan akurat dan memenuhi presisi. Ukuran sampel juga dipengaruhi oleh keyakinan peneliti dalam melakukan estimasi.



# ACTION RESEARCH

- *Action research* merupakan penelitian yang berfokus langsung pada tindakan sosial. *Empowering* ada peneliti yang terjun langsung ke daerah penelitian karena tidak bisa disurvei. Dengan memahami dan mencatat pola-pola yang ada. Secara metodologis tidak kuat. Ada bentuk riset lain mungkin secara metodologi tidak kuat tapi ada *knowladge* yang bisa digali dari situ.
- Penelitian tindakan (*action research*) adalah penelitian baik kualitatif maupun kuantitatif. Penelitian tindakan adalah cara melakukan masalah pada saat yang bersamaan. Penelitian tindakan ini merupakan metode yang didasarkan pada tindakan masyarakat yang seringkali diselenggarakan pada suatu latar yang luas, seperti di rumah sakit, pabrik, sekolah, dan lain sebagainya



# HISTORICAL RESEARCH

- Historikal riset sama dengan riset pustaka. Historikal riset dilakukan dengan membaca buku-buku dan literatur serta mengikuti pola dari literatur maupun buku yang kita baca. Historical research terkesan agak sedikit susah untuk diterapkan karena penelitian ini memerlukan *history* atau sejarah awal pertama terbentuknya topik yang ingin kita cari. Pada umumnya history atau sejarah tersebut tidak terekam sifatnya tidak autentik. Contohnya kita ingin mengetahui bagaimana sikap perusahaan terhadap perkembangan IT. Untuk menjawab permasalahan tersebut secara historicalresearch maka kita perlu merangkum dan mencari pola-polan sejarahnya terutama awal mula atau pad saat pertama kalinya muncul penggunaan IT. Disini kita harus melihat perubahan zaman atau era yang diwakili terutama bagaimana terjadinya perubahan IS/IT dari zaman ke zaman
- Empat tahap penelitian historikal (*historical research*) dimulai dengan melakukan identifikasi riset problem, kemudian kumpulkan dan evaluasi semua sumber data yang ada, sintesiskan semua informasi dari sumber data, dan yang terakhir analisis setiap formulasi yang ada dan buat kesimpulan.



# ETHNOGRAPHIC RESEARCH

- Penelitian ethnographi adalah penelitian yang memfokuskan diri pada budaya dari sekelompok orang. Umumnya penelitian ethnographi meneliti tentang budaya secara umum. Penelitian ethnographic hampir sama dengan action riset. Penelitian ini lebih terfokus pada organisasi yang mendefenisikan *grup of people*. Misalnya kajian tentang pembagian irigasi di Bali (SUBAK). Masyarakatnya berkumpul untuk pembagian air ke sawah.



# CASE STUDIES RESEARCH

- Studi kasus merupakan penelitian yang memusatkan perhatian pada suatu kasus tertentu dengan menggunakan individu atau kelompok sebagai bahan studinya. Penggunaan penelitian studi kasus ini biasanya difokuskan untuk menggali dan mengumpulkan data yang lebih dalam terhadap obyek yang diteliti untuk dapat menjawab permasalahan yang sedang terjadi. Sehingga bisa dikatakan bahwa penelitian bersifat deskriptif dan eksploratif



- Dalam penelitian studi kasus terdapat investigasi empiris tentang sesuatu fenomena yang ingin dipecahkan oleh peneliti. Apa yang dimaksud dengan fenomena dan sejak kapan sesuatu itu disebut sebagai fenomena. Misalnya apa fenomena (kejadian, peristiwa) yang ada pada bidang IT. Bagaimana dan kenapa orang yang menggunakan IT ada yang gagal ada yang sukses. Fenomena, bisa digali dengan melakukan penelitian studi kasus. Studi kasus yang diambil bisa berasal dari suatu organisasi, komunitas tertentu ataupun dengan cakupan yang lebih luas lagi.



- Penelitian *case study* (studi kasus) berbeda dengan penelitian survei. Pada penelitian survei jumlah sampelnya cukup luas sedangkan pada *case study* jumlah sampel yang diambil sangat sedikit atau hanya beberapa orang saja. Namun persamaan diantara penelitian survei dan studi kasus adalah keduanya sama-sama menggali fenomena. Misalnya kita ingin melihat bagaimana keadaan perusahaan apabila kita ingin menerapkan atau menggunakan IRP. Untuk itu maka perlu dikaji pola-pola penerapannya diberbagai macam negara, di cari model dan polanya, setelah itu baru diujicobakan pada kasus yang akan kita teliti.



- Penelitian studi kasus datanya harus berupa data primer. Data ini dapat dikumpulkan dalam bentuk dokumen-dokumen yang telah divalidasi dan dilakukan verifikasi konfirmasi data ke primary source-nya. Dalam hal ini perlu dicari data primernya. Sumber data yang diambil dari tesis atau disertasi tidak bisa digunakan karena data tersebut bukan data primer melainkan data tertier karena diambil dari data lain yang kemudian diolah. Kita bisa mencari pemecahan studi kasus tersebut dengan cara membangun polanya dari studi-studi yang telah ada.

Studi kasus merupakan strategi penelitian yang terfokus pada pemahaman terhadap sesuatu yang dinamis dalam konteks tunggal. Studi kasus dapat melibatkan satu kasus atau lebih, dengan tingkat analisa yang berbeda-beda. Studi kasus dapat digunakan untuk memberikan gambaran terhadap suatu masalah, pengujian teori, atau pembentukan teori.



# REFERENSI

Abdillah, Willy.2018. Metode Penelitian Terpadu Sistem Informasi. Yogyakarta: Penerbit Andi

Moleong, Lexy J. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

Parasuraman.2001. The Behaviorial Consequenses of Service Quality, Jurnal of Marketing. Vol 60.

Patton, Michael Quin. 2006. *Metode Evaluasi Kualitatif*. Pustaka Pelajar

Sekaran,Uma 1992. *Research Method for Business*. New York : John Wiley and Sons, Inc.

Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survai*. Edisi Revisi. Jakarta : LP3ES

Sutrisno.Hadi. 1995. Statistik II. Jakarta: PT. Rineka Cipta

Tan, Willie. 2002. *Practical Research Methods*. Singapore: Pearson Education Asia Pte Ltd. Prentice Hall

Wiersma, William. 1986. *Research Methods in Education: An Introduction*. Boston: Allyn and Bacon



**THANK YOU!**

