

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian ini dilaksanakan di Toko Jaya Bearing Karawang, dengan objek terukurnya merupakan para pembeli atau *customer* Jaya Bearing yang datang ke toko tersebut maupun *customer* yang melakukan pembelian melalui via *Whatsapp*, *E-mail*, Telepon dan SMS. Selanjutnya, objek yang diteliti akan diamati dengan menggunakan instrumen penyebaran kuesioner dimana terdapat beberapa pertanyaan yang berisikan tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada *customer*.

3.1.1 Data dan Informasi

Data dan informasi penelitian yang penulis gunakan merupakan sumber dari data primer dan data sekunder.

A. Data Primer

Data primer merupakan data langsung yang ditemui berdasarkan keadaan nyata dan asli maupun temuan informasi baru dari objek yang diteliti. (Siyoto & Sodik, 2015). Adapun data penelitian ini diperoleh melalui observasi lapangan, wawancara/interaksi penulis dengan penjual mengenai isu *customer* tentang kualitas pelayanan, serta menyebarkan kuesioner kepada *customer* sebagai dasar pengukuran kualitas pelayanan di tempat.

B. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang sudah ada sehingga peneliti hanya berperan sebagai tangan kedua dari pengumpulan data tersebut. (Siyoto & Sodik, 2015). Adapun penelitian ini diperoleh dari literatur atau sumber tertulis yang relevan meliputi buku, laporan, jurnal penelitian terdahulu serta data pendukung dan dokumen perusahaan lainnya.

3.1.2 Populasi dan Sampel

A. Populasi

Populasi adalah target yang bentuknya generalisasi (bisa objek/subjek) dimana menetapkan kualitas dan karakteristik tertentu untuk dipahami oleh peneliti dan memberikan kesimpulannya (Sugiyono, 2013). Untuk itu populasi penelitian ini merupakan *customer* Jaya Bearing yang melakukan pembelian dimana data disajikan berdasarkan jumlah pembeli dalam periode Januari 2020 – Desember 2020. Dengan hasil memperoleh populasi sebanyak 397 kunjungan pembeli.

Tabel 3.1 Data Pembeli/Pelanggan Toko Periode – 2020

Periode (2020)	Jumlah Pembeli
Januari	43
Februari	30
Maret	6
April	21
Mei	21
Juni	48
Juli	49
Agustus	27
September	41
Oktober	33
November	42
Desember	36
Total Kunjungan :	397 Pembeli

Sumber : Perusahaan, 2021

B. Sampel

Sampel adalah bagian yang ada dalam kelompok populasi (Sugiyono, 2013). Untuk itu sampel dalam penelitian ini merupakan perwakilan yang mencerminkan sikap populasi, dimana *customer* yang sedang melakukan pembelian di Jaya Bearing baik pembelian secara langsung dan pembelian secara daring, selanjutnya penelitian ini diambil sesuai teknik pengambilan *non-probability sampling* dengan metode *sampling purposive* yang diartikan pengambilan sampel dimana mempertimbangkan beberapa hal tertentu serta teknik *sampling* yang tidak memberikan peluang yang sama pada tiap anggota populasi yang dipilih.

3.1.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik studi kasus. Data diperoleh dengan cara observasi lapangan dan wawancara dengan penjual, kemudian data-data tersebut penulis rampung serta disederhanakan kembali agar data yang penulis peroleh selanjutnya dibuatkan instrumen pertanyaan-pertanyaan dengan menggunakan penyebaran kuesioner (angket).

A. Penyusunan Kuesioner (Angket)

Kuesioner yang dibuat oleh penulis merupakan dasar analisa yang akan penulis lakukan agar tujuan penelitian tercapai. Adapun instrumen pertanyaan tersebut disusun berdasarkan triangulasi hasil diskusi bersama pihak penjual toko maupun dengan dosen pembimbing, juga studi literatur yang diambil berdasarkan studi pustaka atribut pertanyaan dalam model *SERVQUAL* yang tertera dalam buku Tjiptono.

Selanjutnya dalam mengidentifikasi atribut pertanyaan tersebut, dimana dari 5 dimensi yang digunakan dalam metode *SERVQUAL* diperoleh 22 item atribut pertanyaan, yang akan dibuat baik masing-masing untuk pengukuran persepsi layanan yang diberikan dan layanan yang diharapkan (ekspektasi) pelanggan terhadap toko.

Berikut dibawah ini indikator atau atribut pertanyaan yang sudah dikelompokkan berdasarkan dimensi *SERVQUAL* untuk selanjutnya digunakan dalam penelitian yaitu :

Tabel 3.2 Kuesioner Atribut Pertanyaan Berdasarkan Dimensi Metode *SERVQUAL*

No.	Dimensi	Atr No.	Atribut Pertanyaan
1.	Dimensi Reliability (Kehandalan)	RL1	Menyediakan pelayanan sesuai permintaan anda
2.		RL2	Kehandalan JB dalam menangani masalah terkait dengan produk
3.		RL3	Menyampaikan informasi produk secara akurat
4.		RL4	Kehandalan dalam pencatatan & dokumentasi transaksi

Tabel 3.3 Kuesioner Atribut Pertanyaan Berdasarkan Dimensi Metode *SERVQUAL*
(Lanjutan)

No.	Dimensi	Atr No.	Atribut Pertanyaan
5.	Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	RP1	Karyawan JB tanggap dalam memberikan informasi ketersediaan produk kepada pelanggan
6.		RP2	Karyawan JB memberikan pelayanan yang diberikan cepat
7.		RP3	Kesiapan menanggapi permintaan <i>customer</i> secara sigap
8.	Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	A1	Kepercayaan anda atas pelayanan yang diberikan
9.		A2	Keamanan yang diberikan saat bertransaksi sewaktu membeli produk JB
10.		A3	Sikap sopan yang diberikan karyawan JB
11.		A4	Kesanggupan karyawan JB dalam menjawab pertanyaan anda secara baik
12.		A5	Selalu memberikan stempel resmi untuk keabsahan pengeluaran surat/dokumen
13.		A6	Karyawan JB memiliki pemahaman dalam jenis produk yang diinginkan pelanggannya
14.	Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)	E1	Karyawan JB memberikan sikap peduli kepada anda secara individual
15.		E2	Karyawan JB memperlakukan anda secara penuh perhatian
16.		E3	Perusahaan memprioritaskan kepentingan <i>customer</i> nya
17.		E4	Perusahaan selalu menyediakan produk yang dibutuhkan <i>customer</i>
18.		E5	Memberikan jasa pesan antar (<i>delivery service</i>) yang memudahkan <i>customer</i>
19.	Dimensi <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	T1	Perusahaan memiliki fasilitas/peralatan yang memadai
20.		T2	Karyawan JB berpenampilan rapi
21.		T3	Perusahaan memberikan pelayanan produk yang berkualitas
22.		T4	Kenyamanan dikondisi lingkungan perusahaan

Sumber : (Penulis, 2021)

Kuesioner ini akan memuat 2 bagian dimana pada bagian pertama merupakan bagian yang berisikan Demografis atau keterangan seputar individual para *customer* Jaya Bearing, kemudian pada bagian kedua merupakan bagian yang berisikan atribut pertanyaan mengenai pengukuran ekspektasi pelanggan dan persepsi pelanggan tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh Jaya Bearing Karawang.

Kuesioner tersebut disebarakan kepada responden atau *customer* Jaya Bearing, baik yang melakukan pembelian secara langsung (datang ke toko) maupun pembelian secara daring, sehingga kuesioner ini dibuat menggunakan :

1. Kuesioner elektronik (*Google form*), untuk *customer* Jaya Bearing yang melakukan pembelian secara daring
2. Kuesioner langsung (Lembar Pertanyaan), untuk *customer* Jaya Bearing yang melakukan pembeliannya secara datang ke toko

Dalam hal ini kuesioner diukur dengan menggunakan skala likert dimana indeks pengukuran ialah kisaran 1–5. Responden akan memberi penilaian secara objektif terkait tingkat persepsi yang diterima dan tingkat harapan (Ekspektasi) yang diinginkan oleh *customer*. Untuk itu berikut skala pengukuran yang akan digunakan dalam kuesioner :

Tabel 3.4 Skala Pengukuran Untuk Tingkat *Performance* / Persepsi *Customer* terhadap pelayanan Jaya Bearing Karawang

Keterangan	Sangat Tidak Memuaskan	Tidak Memuaskan	Cukup Memuaskan	Memuaskan	Sangat Memuaskan
	STM	TM	CM	M	SM
Tingkat Skala	1	2	3	4	5

Sumber : (Penulis, 2021)

Tabel 3.5 Skala Pengukuran Untuk Tingkat *Importance* / Ekspektasi *Customer* terhadap pelayanan Jaya Bearing Karawang

Keterangan	Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Cukup Penting	Penting	Sangat Penting
	STP	TP	CP	P	SP
Tingkat Skala	1	2	3	4	5

Sumber : (Penulis, 2021)

Skala likert yang digunakan merupakan data berskala ordinal yang diartikan data pengukuran yang susun berdasarkan tingkatan besarnya dari yang terendah sampai tertinggi atau sebaliknya dan jarak/rentangnya tidak harus sama antar data (Siyoto & Sodik, 2015).

B. Penyebaran Kuesioner I (Tahap Awal)

Setelah menetapkan atribut pertanyaan kuesioner, selanjutnya akan dilakukan penyebaran kuesioner (tahap awal) kepada *customer* Jaya Bearing Karawang, kuesioner (tahap awal) ini akan disebarakan kepada responden dimana sesuai dasar statistik untuk jumlah sampel minimum ialah berjumlah ($n \geq 30$), atau menurut (Sugiyono, 2013) Roscoe memberikan masukan untuk ukuran sampel penelitian yang layak adalah diantara 30 hingga 500 sampel.

Sampel kuesioner (tahap awal) ini akan digunakan sebagai identifikasi pengujian validitas dan reliabilitas terhadap setiap item atribut pertanyaan yang akan digunakan dalam kuesioner II (tahap akhir). Untuk itu dalam penelitian ini akan digunakan jumlah sampel sebesar $n = 30$.

C. Menentukan Ukuran Responden

Menurut (Algifari, 2019) Menentukan banyaknya responden yang diketahui oleh peneliti, berdasarkan banyaknya anggota populasi yang ada maka rumus slovin dapat digunakan dalam penelitian ini. Adapun rumus slovin sebagai berikut

$$n = \frac{N}{N(E)^2 + 1} \quad (3.1)$$

Dimana,

n : banyaknya responden

N : banyaknya anggota populasi

E : *sampling error* / tingkat kesalahan sampel yang diharapkan

Berdasarkan rumus diatas untuk menentukan ukuran sampel dengan anggota populasi yang ditetapkan berdasarkan data pembeli di bulan Januari – Desember 2020 yaitu sebanyak 397 pembeli/pelanggan, penelitian ini menggunakan nilai tingkat ketelitian/kesalahan (*sampling error*) sebesar 10%. sehingga banyaknya responden minimum yang digunakan dalam penelitian yaitu :

- Menentukan tingkat ketelitian/kesalahan (*sampling error*) = 10%

$$n = \frac{N}{N(E)^2 + 1}$$

$$n = \frac{397}{397(0,1)^2 + 1} = \frac{397}{397(0,01) + 1} = \frac{397}{4,97} = 79,88 \approx 80 \text{ responden}$$

Dari hasil yang diperoleh untuk sampel minimum yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 80 responden, data tersebut akan diperoleh melalui pengukuran menggunakan kuesioner II (tahap akhir) dimana, setiap atribut pertanyaan yang digunakan sudah dianggap valid & reliabel atau sudah melewati tahap pengujian kuesioner I.

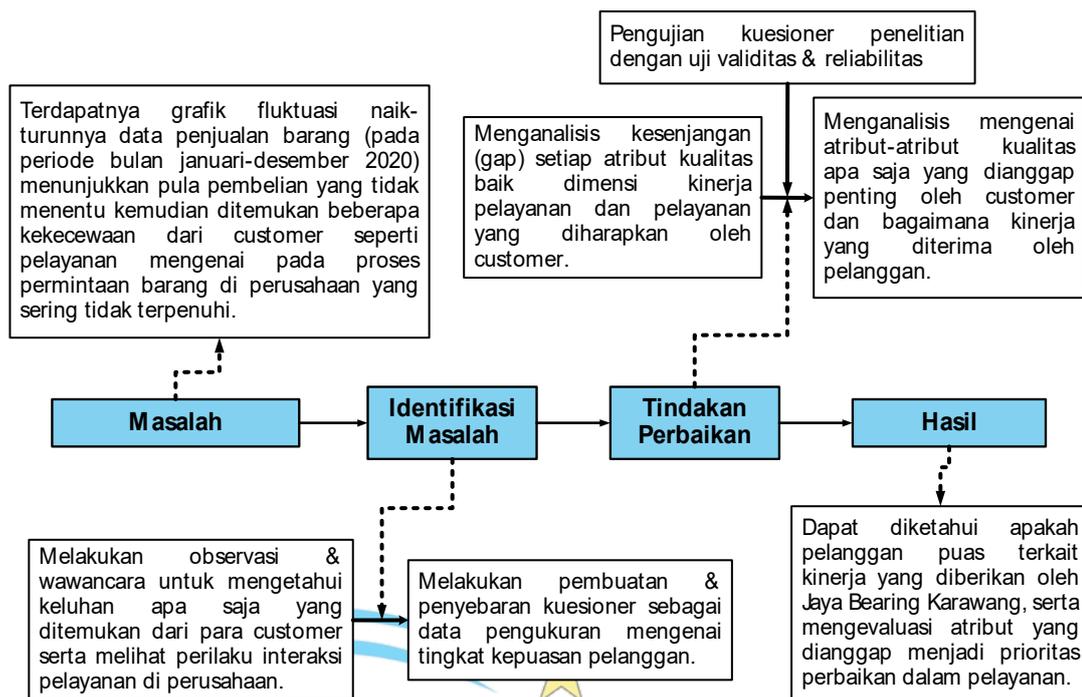
D. Penyebaran Kuesioner II (Tahap Akhir)

Maka untuk mencapai jumlah minimum responden yang dibutuhkan, penyebaran kuesioner II dilakukan dimana memuat pertanyaan pengukuran mengenai tingkat harapan serta persepsi *customer* terhadap pelayanan yang diberi oleh Toko Jaya Bearing.

3.2 Teknik Analisis Data

3.2.1 Kerangka Penelitian KARAWANG

Kerangka penelitian ini menampilkan kondisi awal dari masalah kualitas layanan di Jaya Bearing Karawang, masalah tersebut didapat karena adanya keluhan dari para *customer*, keluhan tersebut diperoleh dari identifikasi masalah dengan cara melakukan observasi langsung & wawancara dengan pemilik toko. Untuk itu, berdasarkan kondisi tersebut adapun tindakan perbaikan yang akan dilakukan dengan menerapkan beberapa metode penyelesaian yaitu metode *SERVQUAL* dan metode IPA. Sehingga dengan adanya tindakan perbaikan yang dilakukan diharapkan adanya hasil yang diperoleh mengenai tingkat kepuasan *customer* Jaya Bearing serta mengevaluasi atribut kualitas pelayanan yang dianggap sebagai prioritas perbaikan. Berikut kerangka dari penelitian :



Gambar 3.1 Kerangka Penelitian

Sumber : (Penulis, 2021)

3.2.2 Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian adalah pendekatan kuantitatif, yakni data yang telah terkumpul melalui penyebaran kuesioner kemudian diolah dan dianalisis dengan menggunakan beberapa model seperti model statistika, dan model-model tertentu lainnya. Adapun data penelitian dilakukan analisis untuk mengetahui seberapa puas pelanggan Jaya Bearing baik harapan (*expectation*) yang dimiliki oleh pelanggan dan persepsi (*perception*) pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

Dalam hal tersebut indikator dimensi-dimensi yang terdapat pada metode *SERVQUAL* akan digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan dan Metode *Importance performance analysis* (IPA) akan digunakan dalam mengidentifikasi dimensi yang akan menjadi prioritas perbaikan kualitas layanan. Maka berikut tahapan analisis permasalahan :

1. Uji Validitas

Tahap uji validitas merupakan tahap awal pada data kuesioner yang diperoleh guna mengetahui apakah setiap item atribut pertanyaan yang digunakan sudah bersifat valid, pengujian dilakukan untuk mengetahui keakuratan/ketepatan

setiap item pertanyaan yang disebar. Untuk itu, dalam memperoleh hasil dari uji validitas, akan dilakukan perhitungan dengan menggunakan bantuan *software* IBM SPSS Statistics 20. Adapun kriteria pengujian validitas tersebut yaitu, jika $\rho_{hitung} \geq \rho_{tabel}$ (maka instrumen dikatakan valid).

2. Uji Reliabilitas

Tahap uji reliabilitas merupakan tahap yang dilakukan bersamaan dengan tahap uji validitas, yakni tahap awal yang dilakukan terhadap data kuesioner yang telah terkumpul. Data akan diuji dan harus bersifat reliabel, uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi data dalam gejala yang sama. Adapun alat ukur yang digunakan ialah model *Alpha Cronbach*, sebab pengujian ini digunakan untuk jenis data berbentuk angket/skala bertingkat.

Untuk itu, dalam memperoleh hasil dari uji reliabilitas, akan dilakukan perhitungan dengan menggunakan bantuan *software* IBM SPSS Statistics 20. Adapun kriteria pengujian reliabilitas tersebut yaitu : Jika, data penelitian yang dihasilkan memperoleh nilai *Alpha Cronbach* minimal (0,6), maka dikatakan sudah cukup untuk menyimpulkan bahwa data penelitian adalah reliabel.

3. Metode *Service Quality (SERVQUAL)*

Penelitian akan dianalisis berdasarkan 5 dimensi pada metode *SERVQUAL* yakni: *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible*. Dalam pengolahan data *SERVQUAL* diperlukan beberapa tahapan perhitungan, diantaranya :

a. Perhitungan *Mean* Persepsi dan Harapan

Langkah ini merupakan perhitungan rata-rata (*mean*) *score* dari tiap atribut yang terukur baik untuk *mean score* persepsi atau pun *mean score* harapan.

b. Perhitungan Nilai *SERVQUAL* (Gap)

Jika *mean score* telah diketahui maka perhitungan nilai *SERVQUAL* dapat dilakukan, nilai tersebut bertujuan untuk mengidentifikasi adakah kesenjangan (gap) setiap atribut kualitas. Oleh sebab itu jika hasil *SERVQUAL score* bernilai negatif (-) maka menunjukkan indikasi adanya gap atribut kualitas tersebut. Sebaliknya, jika hasil *SERVQUAL score* bernilai positif (+) maka menunjukkan indikasi atribut kualitas tersebut

cukup memuaskan para *customer*. Untuk itu adapun rumus yang digunakan sebagai berikut:

$$\text{Skor SERVQUAL} = \text{skor persepsi} - \text{skor harapan} \quad (3.2)$$

c. Perhitungan Kualitas Pelayanan (Q)

Dalam menghitung nilai kualitas pelayanan juga diperoleh dari pembagian nilai rata-rata persepsi pelanggan Jaya Bearing dengan rata-rata harapan pelanggan Jaya Bearing. Kesimpulan yang diperoleh jika nilai kualitas (Q) \geq 1, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan baik. Selanjutnya berikut rumus yang digunakan:

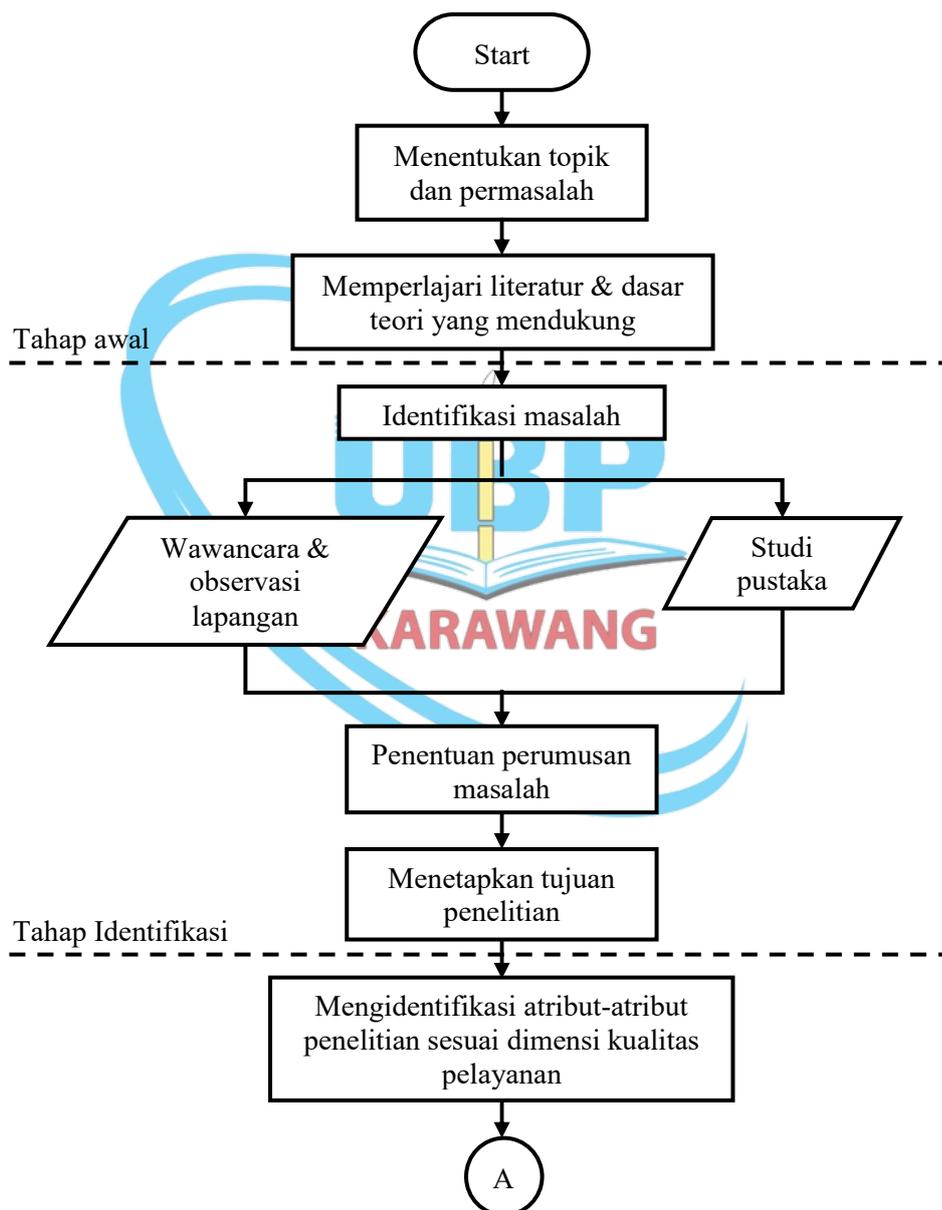
$$\text{Kualitas Pelayanan (Q)} = \frac{\text{Persepsi (P)}}{\text{Harapan (E)}} \quad (3.3)$$

4. Metode *Importance-Performance Analysis* (IPA)

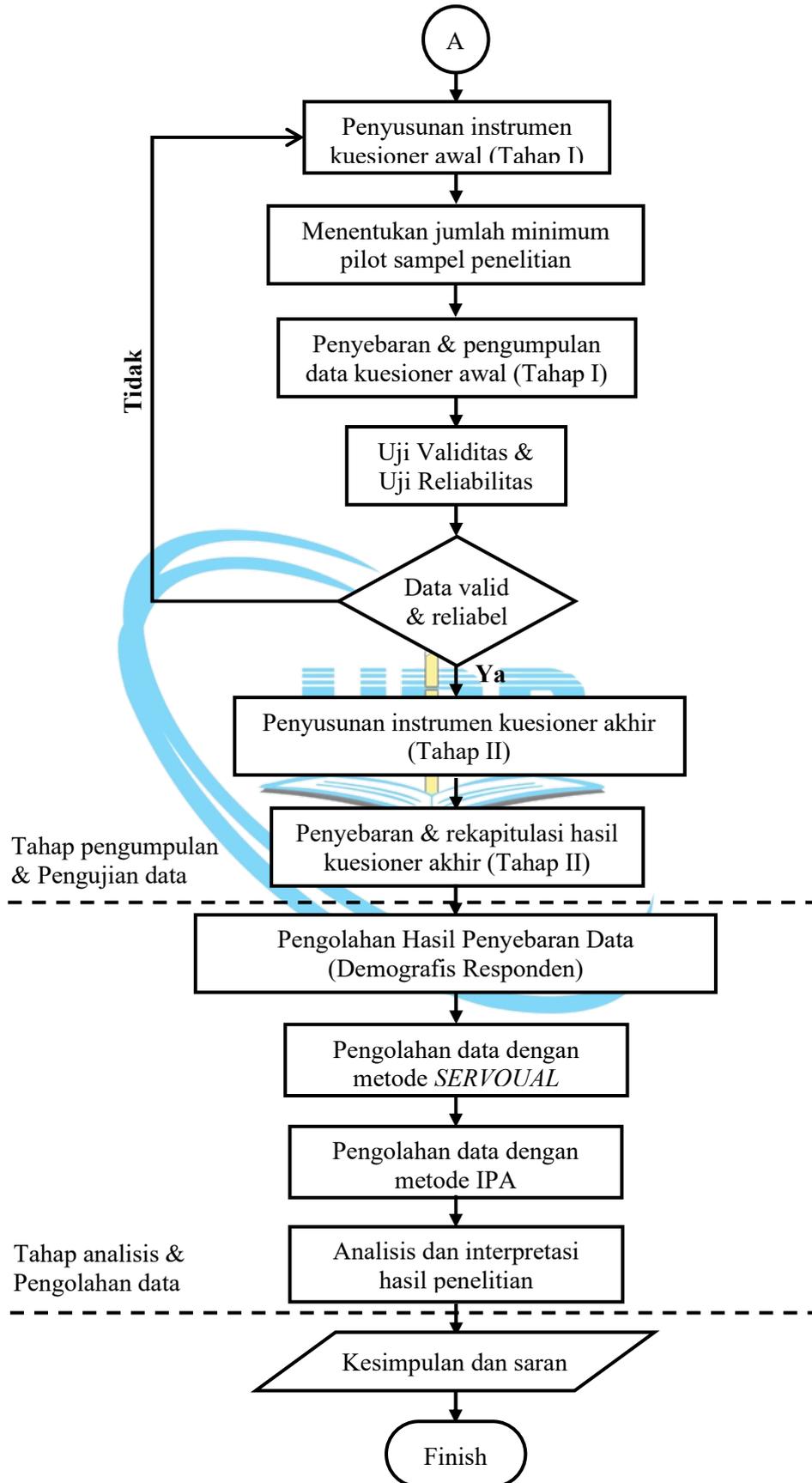
Pada analisis ini, dilakukan perbandingan data persepsi *customer* (*perceived performance*) dan harapan *customer* (*expectation*) mengenai kualitas pelayanan. Perbandingan tersebut untuk mengetahui atribut-atribut kualitas apa saja yang dianggap penting oleh perusahaan serta bagaimana kinerja yang dirasakan oleh *customer* Jaya Bearing. Hasil tersebut ditampilkan dalam bentuk diagram kartesius, dimana dibagi menjadi 4 kuadran yaitu kuadran A (prioritas utama), kuadran B (pertahankan prestasi), kuadran C (prioritas rendah), dan kuadran D (berlebihan). Hasil perbandingan tersebut ditempatkan sesuai tingkatan yang akan menentukan sebuah urutan prioritas dalam peningkatan atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

3.3 Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian ini memberikan alur/tahapan penelitian dari permasalahan yang diteliti mengenai kualitas pelayanan di Jaya Bearing, dari permasalahan tersebut adapun tahap analisis & pengolahan dilakukan menggunakan pendekatan *SERVQUAL* & pendekatan IPA. Adapun langkah-langkah dari penelitian adalah sebagai berikut :



Gambar 3.2 Flowchart Penelitian



Gambar 3.3 Flowchart Penelitian (Lanjutan)

Melalui flowchart penelitian tersebut dapat dijelaskan berdasarkan tiap tahapan yang digunakan penelitian, dapat dilihat pada uraian sebagai berikut :

1. Tahap awal

Tahap awal merupakan tahap sebelum melaksanakan kegiatan penelitian kemudian peneliti, sebelumnya akan menentukan sebuah topik serta permasalahan yang akan diselesaikan dengan menyelaraskan dari sumber literatur & dasar teori yang mendukung.

2. Tahap Identifikasi

Setelah ditentukannya topik serta permasalahan yang diteliti, selanjutnya dilakukan tahap identifikasi guna mengetahui permasalahan apa saja yang ditemukan sehingga dapat ditentukan sebuah perumusan masalah dan tujuan dari penelitian, adapun cara identifikasi masalah ini dengan melakukan wawancara & observasi lapangan maupun dari studi pustaka baik dari peneliti terdahulu.

3. Tahap Pengumpulan & Pengujian data

Tahap pengumpulan & pengujian data ini merupakan tahap pendalaman suatu penelitian, dengan cara penelitian ini akan dikaji lebih dalam melalui hasil tahap sebelumnya, maksud dari pendalaman ini peneliti akan mengidentifikasi atribut-atribut pelayanan di toko Jaya Bearing dengan menyesuaikan tiap atribut dengan dimensi yang digunakan (kualitas pelayanan), setelah menentukan atribut pengukuran selanjutnya instrumen disusun dalam kuesioner awal (tahap I) dengan sejumlah pilot sampel yang ditentukan, kemudian disebar dan dikumpulkan kembali untuk selanjutnya dilakukan terlebih dahulu pengujian instrumen dengan uji validitas & uji reliabilitas. Jika hasil pengujian tersebut data tidak valid & reliabel maka penyusunan dilakukan kembali, tetapi jika yang dihasil valid & reliabel penelitian dapat dilanjutkan kembali dengan menyusun instrumen kuesioner akhir (tahap II) yang bertujuan mendapatkan sejumlah pengukuran.

4. Tahap Analisis & Pengolahan Data

Melalui proses tahapan sebelumnya, setelah data pengukuran dikumpulkan & direkapitulasi maka dilanjutkan pada tahap analisis & pengolahan data, baik hasil pengolahan demografis responden maupun hasil pengolahan data (pengukuran yang dipersepsikan & diharapkan pelanggan) dengan metode

SERVQUAL & metode IPA. Selanjutnya dari pengolahan yang diperoleh kemudian analisis dan interpretasikan hasil penelitian tersebut.

5. Tahap Akhir

Setelah hasil penelitian diperoleh maka dilanjutkan ke tahap akhir dengan menghasilkan sebuah kesimpulan yang akan menjawab tujuan dari penelitian ini, serta memberikan beberapa saran-saran.

