

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

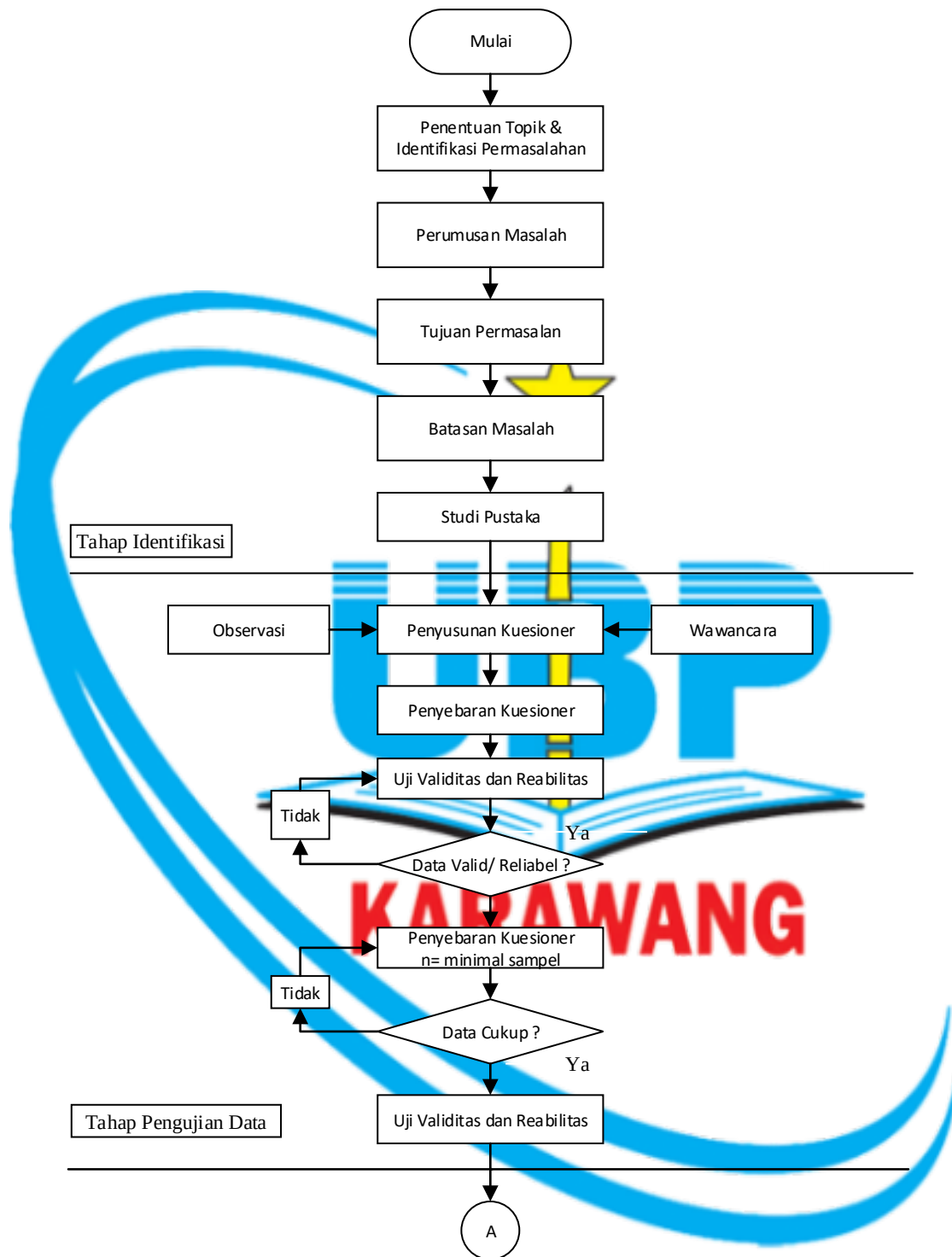
3.1 Objek Penelitian

Dalam penelitian ini, pengambilan dan perolehan data dilakukan pada Ray Gym, yang beralamat di belakang alfamart, Jl. Raya Kosambi, Duren, Pancawati, Kec. Klari, Kabupaten Karawang, Jawa Barat 41371.

Objek ini mengukur kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan pendekatan analisis diferensial pengembangan dari penelitian kuantitatif dengan serta aplikasi IBM SPSS 25. Metode kuantitatif ialah analisis yang sistematis, terstruktur, dan tersusun dari awal sampai akhir penelitian. Menggunakan pengumpulan data secara kuesioner yang bersifat populasi dan sampel untuk dapat mengetahui bagaimana hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan tersebut.

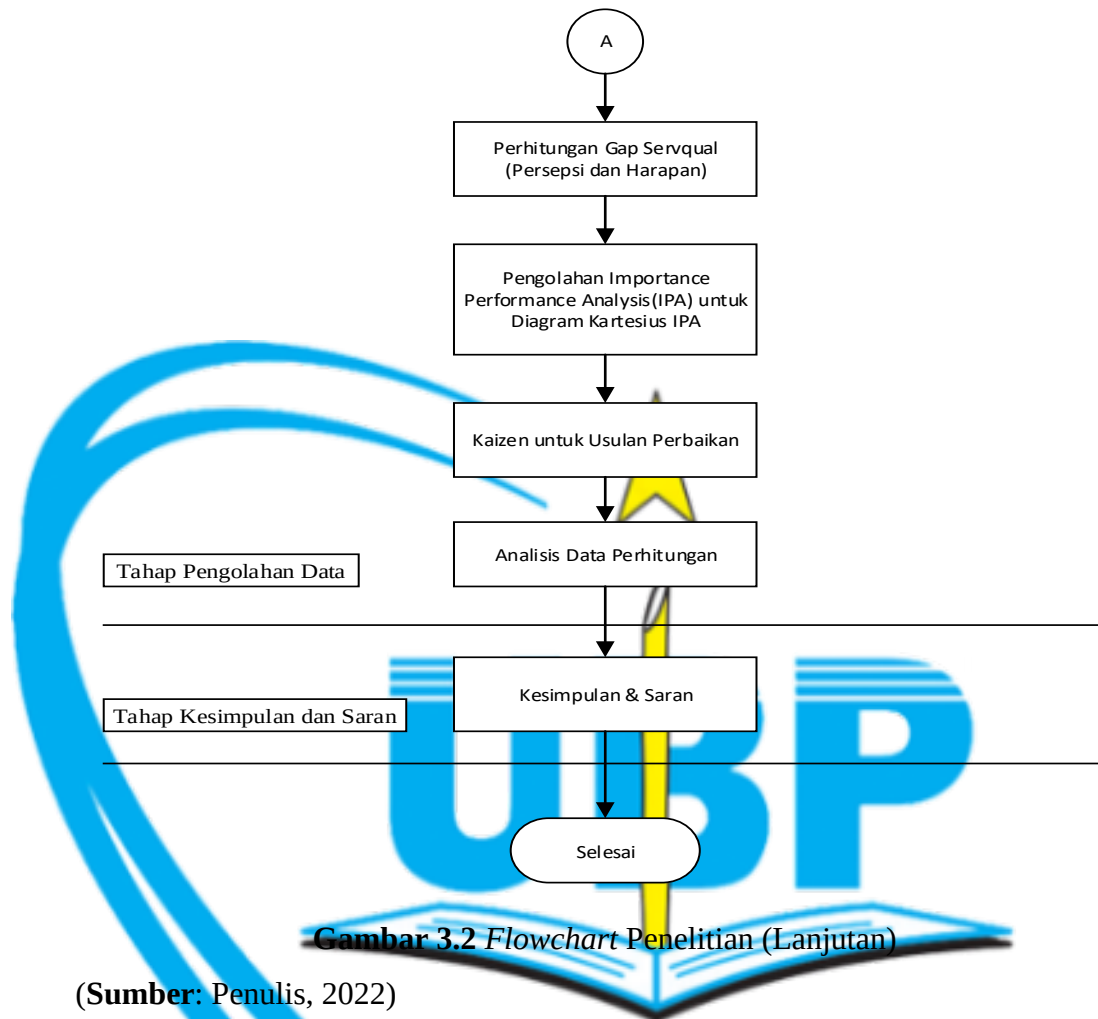
3.2 Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian merupakan salah satu alur ataupun tahapan pada penelitian dari tahap awal sampai tahap akhir. Adapun kegiatan yang dilakukan dalam melakukan sebuah penelitian adalah terdiri dari penentuan topik, identifikasi permasalahan, perumusan masalah, tujuan permasalahan, batasan masalah, studi pustaka, penyusunan kuesioner, observasi, wawancara, penyebaran kuesioner, uji validitas dan reabilitas, data valid atau reliabel, penyebaran kuesioner dengan n minimal sampel, data cukup, uji validitas dan reabilitas, perhitungan gap *servqual*, pengolahan *importance performance analysis*, kaizen, analisis data perhitungan, kesimpulan dan saran, selesai.



Gambar 3.1 Flowchart Penelitian

(Sumber: Penulis, 2022)



(Sumber: Penulis, 2022)

Dalam penelitian ini dibuatlah *flowchart* penelitian yang tersusun berdasarkan sesuai prosedur tahapan yang akan dilakukan dalam penelitian ini, adapun dibawah ini adalah penjelesan dari setiap tahapan-tahapan penelitian yang dilakukan sebagai berikut:

1. Penentuan Topik dan Identifikasi Masalah

Penentuan topik adalah dimana peneliti akan melakukan penentuan terhadap judul atau topik yang akan diangkat kedalam sebuah laporan. Identifikasi masalah adalah langkah pertama untuk melakukan penelitian, pada tahap ini penelitian dilakukan di perusahaan bidang jasa kesehatan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

2. Perumusan Masalah

Rumusan masalah adalah memuat pertanyaan yang berisikan terkait permasalahan yang ada pada disuatu tempat, pertanyaan rumusan masalah biasanya

dapat dilihat dari latar belakang permasalahan yang ada. Apakah pertanyaan dalam bentuk perumusan masalah yang diangkat dapat terjawab atau tidak.

3. Tujuan Permasalahan

Tujuan permasalahan adalah dimana tujuan ini terdapat batasan masalah yang kemudian menjadikan suatu pedoman dilakukan oleh peneliti dalam menyelesaikan karya tulis atau laporan. Adapun tujuan permasalahan tersebut diharapkan mampu menjawab terhadap rumusan masalah yang ada.

4. Batasan Masalah

Ruang lingkup yang dibatasi secara langsung oleh peneliti yang disebabkan karena adanya masalah dikhawatirkan jika terlalu luas maka dapat mengakibatkan penelitian tidak bisa berkonsentrasi/tidak fokus.

5. Studi Pustaka

Dalam kajian Pustaka ini dimana terdapat beberapa yang mendasari gagasan untuk dapat menyelesaikan permasalahan. Kajian ini mendukung proses dalam mencari teori-teori yang mendukung. Adapun teori pendukung dalam penelitian ini seperti: kualitas, kualitas jasa, kualitas pelayanan, dimensi kualitas pelayanan, metode *Servqual*, metode IPA, Kaizen, jurnal penelitian, dan teori pendukung lainnya seperti *Servqual* IPA dan Kaizen.

6. Observasi Dan Wawancara

Suatu proses yang dimana peneliti memperoleh data informasi dari tangan pertama, dengan melakukan pengamatan secara langsung dilapangan. Observasi bisa dilakukan dengan cara langsung ataupun tidak langsung.

7. Penyusunan Kuesioner dan Penyebaran Kuesioner

Pada tahap ini peneliti menyusun pertanyaan-pertanyaan yang akan dilontarkan kepada responden. Pertanyaan tersebut berisikan persoalan-persoalan tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, kemudian penyebaran kuesioner dapat dilakukan secara langsung ataupun tidak. Contohnya penyebaran angket (kuesioner) ataupun melalui *google form*.

8. Uji Validitas dan Reabilitas

Tahap uji validitas ialah merupakan dari tahap awal sampai tahap akhir yang dimana diperoleh secara langsung dengan pengumpulan langsung dari data-data yang didapatkan dan juga mengetahui apakah dari setiap pertanyaan yang akan

digunakan sudah bersifat valid atau tidak. Agar dapat memperoleh hasil dari uji validitas, maka dilakukan dengan perhitungan secara sistematis melalui bantuan aplikasi *software* IBM SPSS 25. Selanjutnya uji reabilitas adalah tahapan yang dapat dilakukan secara bersamaan dengan validitas. Maka pada tahap awal nya adalah dengan data yang sudah terkumpul, kemudian dilakukan pengujian serta harus bersifat reliabel. Alat yang digunakan dalam pengujian reabilitas dengan bantuan aplikasi *software* IBM SPSS 25.

9. Penyebaran Kuesioner (n =minimal sampel)

Melakukan penyebaran kuesioner dengan n =minimal sampel yang berarti peneliti dapat menentukan berapa sampel yang dibutuhkan.

10. Data Cukup

Jika data mencukupi maka Langkah selanjutnya melakukan pengujian data melalui validitas dan reabilitas. Jika data yang dikumpulkan belum tercapai maka akan melakukan penyebaran kuesioner kembali kepada responden.

11. Perhitungan Gap *Servqual*

Pada perhitungan ini data yang telah didapatkan kemudian dikelompokkan berdasarkan pelayanan agar dapat memetakan hasil penilainya. Selanjutnya, dilakukan perhitungan rata-rata skor antara persepsi dengan harapan dari setiap atribut kuesioner yang telah disebarkan sebelumnya kepada responden. Jika sudah mendapatkan data nilai rata-rata, kemudian melakukan pengurangan antara rata-rata nilai skor persepsi aktual dan skor harapan responden, memberikan peringkat atribut dari nilai kesenjangan yang terkecil hingga terbesar.

12. Pengolahan *Importance Performance Analysis*

Pada tahapan ini dilakukan perbandingan antara persepsi dengan harapan pelanggan terkait kualitas pelayanan yang diterimanya. Perbandingan yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui kualitas apa saja yang dianggap penting oleh perusahaan dan kinerja pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan. Pengolahan ini dilakukan dengan metode *Importance Performance Analysis* yang dimana terdapat hasil gap ataupun perhitungan yang terdapat 4 kuadran.

13. Pengolahan Kaizen

Pada tahapan ini dilakukan sebagai usulan perbaikan terkait kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, dengan penerapan PDCA (*plan-do-check-action*).

3.3 Data dan Informasi

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

3.3.1 Data Primer

Data primer adalah data yang didapatkan atau diperoleh dengan cara dikumpulkan oleh peneliti tersebut secara langsung dari sumbernya (Siyoto & Sodik, 2015). Adapun data yang didapatkan oleh peneliti dengan melakukan beberapa tahapan yang dimana melakukan observasi di lapangan, wawancara ataupun adanya interaksi dari penulis dengan pihak jasa pelayanan perihal isu pelanggan dalam segi kualitas pelayanan, selanjutnya melakukan penyebaran angket (kuesioner) kepada pelanggan untuk sebagai salah satu bahan dasar peneliti dalam pengukuran terhadap kualitas pelayanan.

3.3.2 Data Sekunder

Sekunder ialah merupakan suatu data yang didapatkan oleh peneliti diterima secara langsung, sehingga peneliti hanya berperan menjadi tangan kedua dari hasil pengumpulan data tersebut yang diperoleh dari sumber yang ada (Siyoto & Sodik, 2015). Adapun penelitian ini diperoleh dari literatur ataupun sumber tertulis yang relevan, meliputi: buku, laporan, jurnal peneliti terdahulu, data pendukung dan dokumen-dokumen perusahaan lainnya.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi ialah wilayah generalisas dimana terdiri dari obyek/subyek dengan memiliki/mempunyai kualitas dan juga karakteristik yang telah ditetapkan atau agar dapat mudah dipahami oleh peneliti dan selanjutnya dapat menarik sebuah kesimpulan (Sugiyono, 2013). Adapun populasi yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah pengunjung *gym*, kemudian berdasarkan hasil dari

jumlah pengunjung dari April-Maret 2021-2022. Maka dapat diperoleh hasil populasi 248.

Tabel 3.1 Daftar Anggota Gym

Periode	Jumlah Anggota
April	17
Mei	22
Juni	24
Juli	21
Agustus	23
September	24
Oktober	20
November	20
Desember	18
Januari	26
Februari	17
Maret	16
Total Pelanggan	248

(Sumber: Perusahaan, 2021-2022)

3.4.2 Sampel

Sampel merupakan salah satu bagian dari jumlah populasi dan juga karakteristik yang dimiliki dari populasi tersebut (Sugiyono, 2013). Maka sampel yang terdapat pada penelitian ini adalah perwakilan yang mencerminkan pada salah satu sikap populasi, kemudian dimana pelanggan tersebut adalah yang melakukan aktivitas olahraga di tempat *gym*.

Rumus hitung Slovin:

$$n = N(1 + (N \times e^2)) \dots \dots \dots (3.1)$$

$$\begin{aligned}
 \text{Jumlah Sampel} &= 117 / (1 + (117 \times 0,05^2)) \\
 &= 117 / (1 + (117 \times 0,0025^2)) \\
 &= 117 / (1 + (0,2925)) \\
 &= 117 / 1,2925
 \end{aligned}$$

= 90,52 Responden $\approx$ 91 Responden

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan pada penelitian ini ialah teknik studi kasus. Data didapatkan dengan melakukan observasi di lapangan dan wawancara, selanjutnya data-data yang telah didapatkan tersebut penulis rampung serta disederhanakan kembali agar data yang telah diperoleh oleh peneliti akan dibuatkan instrumen yang berkaitan terhadap pertanyaan-pertanyaan dengan menggunakan teknik penyebaran kuesioner (angket).

3.5.1 Penyusunan Kuesioner

Kuesioner yang dibuat penulis merupakan salah satu dasar pada analisa yang akan penulis lakukan agar tujuan dalam penelitian tercapai. Adapun instrumen pertanyaan-pertanyaan yang disusun dari studi literatur diambil berdasarkan studi pustaka terkait atribut-atribut pertanyaan dalam model *servqual* yang ada dalam (Tjiptono, 2016).

Berikut ini adalah atribut ataupun indikator pertanyaan-pertanyaan yang sudah dibagi/dikelompokkan berdasarkan dimensi yang terdapat pada *servqual*, untuk selanjutnya digunakan dalam penelitian ini yaitu:

KARAWANG

Tabel 3.2 Kuesioner Atribut Pertanyaan Dimensi Metode *SERVQUAL*

No	Dimensi	Atr No	Atribut Pertanyaan
1	Dimensi Reability (Kehandalan)	RL 1	Pelayanan yang diberikan secara adil terhadap sesama anggota gym. Jam operasional gym yang baik.
2		RL 2	Pemberian harga progam yang baik.
3		RL 3	Pelayanan yang diberikan secara adil terhadap sesama anggota gym. Jam operasional gym yang baik.
4		RL 4	Pemberian harga progam yang baik.
5	Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)	RP 1	Pelatih memberikan informasi baik dan jelas terhadap anggota gym. Kesediaan pelatih dalam membantu anggota gym.
6		RP 2	Penanganan saat saar ada permasalahan yang dirasakan oleh anggota gym.
7		RP 3	Pelatih memberikan informasi baik dan jelas terhadap anggota gym.
8		RP 4	Pelatih memberikan informasi baik dan jelas terhadap anggota gym.
9	Dimensi Assurance (Jaminan)	A1	Memberikan kepercayaan terhadap anggota gym. Pihak gym memberikan rasa aman dan nyaman saat Latihan.
10		A2	Pergantian spare part terhadap alat gym pada waktunya.
11		A3	Memberikan kepercayaan terhadap anggota gym. Pihak gym memberikan rasa aman dan nyaman saat Latihan.
12		A4	Pergantian spare part terhadap alat gym pada waktunya.
13	Dimensi Empathy (Empati)	E1	Kepekaan terhadap kritik dan saran yang diberikan oleh gym. Karyawan memberikan pelayanan dengan baik.
14		E2	Kepedulian pelatih terhadap anggota gym.
15		E3	Kepekaan terhadap kritik dan saran yang diberikan oleh gym.
16		E4	Kepekaan terhadap kritik dan saran yang diberikan oleh gym.
17	Dimensi Tangible (Bukti Fisik)	T1	Area parkir yang baik dan luas.
18		T2	Memiliki peralatan gym yang memadai.
19		T3	Lokasi terletak strategis.
20		T4	Fasilitas (Ruang tunggu, istirahat dan wc) yang memadai.

Sumber: (Penulis, 2022)

Adapun dalam hal ini maka kuesioner diukur dengan menggunakan skala *likert* dimana suatu indek terkait pengukuran ialah kisaran dari 1-5. Maka responden akan memberikan penilaian secara langsung ataupun objektif terkait dengan tingkat persepsi yang diterima oleh nya dan juga tingkat harapan (ekspetasi) yang diinginkan oleh pelanggan tersebut. Selanjutnya adapun skala pengukuran yang akan digunakan dalam kuesioner ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3 Skala Pengukuran Untuk Tingkat *Performance* / Persepsi Pelanggan terhadap pelayanan Gym 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, 2022)

Tabel 3.4 Skala Pengukuran Untuk Tingkat *Performance* / Ekspetasi Pelanggan terhadap pelayanan Gym 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, 2022)

Pada skala *likert* yang digunakan ialah merupakan data berskala ordinal yang diartikan data pengukuran yang dibuat ataupun disusun dengan berdasarkan tingkatan besarnya dari yang terendah/terkecil sampai yang tertinggi maupun sebaliknya dan juga jarak atau rentangnya tidak harus sama antar data-data (Siyoto & Sodik, 2015).

3.5.2 Penyebaran Kuesioner

Setelah menetapkan atau merencanakan perihal kuesioner, maka selanjutnya akan dilakukan penyebaran angket (kuesioner) kepada pelanggan *Gym*. Kuesioner yang awal akan disebarluaskan kepada pengisi (responden) dimana sesuai dasar pada statistik untuk jumlah sampel memiliki minimum dengan berjumlah ($n \geq 30$), atau menurut (Sugiyono, 2013) memberikan pendapat terhadap ukuran sampel penelitian yang baik atau layak adalah diantaranya dari 30 hingga sampai 500 sampel.

Agar dapat mencapai jumlah minimum dari responden yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka penyebaran kuesioner akan dilakukan dimana terdapat memuat sekitar pertanyaan-pertanyaan pengukuran terkait tingkat harapan dan juga persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh *Gym* tersebut.

3.6 Teknik Analisis Data

3.6.1 Analisis Data

Teknik analisis terhadap suatu data yang akan digunakan pada penelitian ini adalah dengan pendekatan kuantitatif, dimana data-data yang diperoleh atau didapatkan yang sudah terkumpul melalui salah satu tahap dengan penyebaran kuesioner terhadap pelanggan. Kemudian data tersebut diolah dan juga dianalisis dengan salah satu atau beberapa model seperti statistik dan model-model lainnya. Adapun data penelitian yang akan dilakukan analisis agar dapat mengetahui seberapa puas pelanggan tersebut baik dari segi harapan (*expectation*) yang dimiliki oleh pelanggan dan juga persepsi (*perception*) pelanggan atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut.

Dalam hal tersebut terkait indikator dimensi yang terdapat pada metode *SERVQUAL* ini, akan digunakan sebagai pengukuran terhadap tingkat kepuasan pelanggan dan juga metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk digunakan sebagai dalam mengidentifikasi terkait dimensi yang akan menjadi bahan prioritas perbaikan pada kualitas pelayanan.

3.6.2 Uji Validitas

Tahap uji validitas ialah dari tahap awal pada data kuesioner yang diperoleh agar dapat mengetahui apakah dari setiap atribut pertanyaan yang akan digunakan sudah bersifat valid, lalu pengujian ini dilakukan untuk dapat mengetahui terhadap keakuratan ataupun ketepatan setiap item pertanyaan yang akan disebarkan. Selanjutnya, agar dapat dalam memperoleh hasil dari uji validitas, dilakukan perhitungan dengan aplikasi bantuan yaitu IBM SPSS 25. Adapun kriteria pengujian dari validitas tersebut yaitu, jika $R_{hitung} \geq R_{tabel}$ maka instrumen dapat dikatakan valid.

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}} \dots\dots\dots (3.2)$$

Dimana:

- r = Korelasi Validitas item yang dicari
- x = Skor yang diperoleh subyek dari seluruh item
- y = Skor total yang diperoleh subyek dari seluruh item
- $\sum x$ = Jumlah skor dalam distribusi x
- $\sum y$ = Jumlah skor dalam distribusi y
- $\sum x^2$ = Jumlah kuadrat skor dalam distribusi x
- $\sum y^2$ = Jumlah kuadrat skor dalam distribusi y
- n = Jumlah responden

3.6.3 Uji Reabilitas

Uji reabilitas ialah merupakan tahap yang akan dilakukan pada waktu bersamaan dengan tahap uji validitas, yakni adapun tahap awal yang akan dilakukan terhadap data kuesioner (angket) yang sudah terkumpul. Kemudian data tersebut akan diuji dan juga harus bersifat reliabel, adapun uji reabilitas ini digunakan sebagai pengukur konsistensi data dalam gejala yang sama. Adapun alat ukur yang akan digunakan pada penelitian ini dengan menggunakan model *alpha cronbach* sebab pengujian ini digunakan untuk jenis data yang berbentuk angket.

$$a = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum s^2 y}{s^2 x} \right) \dots\dots\dots(3.3)$$

Dimana:

a = Koefisien reabilitas *alpha*

K = Jumlah item pertanyaan

$\sum s^2 y$ = Jumlah varian skor tiap item

$s^2 x$ = Varian skor total

Kriteria pengujian:

- a. Jika nilai *Cronbach Alpha* $\geq 0,60$ maka dapat dikatakan reliabel
- b. Jika nilai *Cronbach Alpha* $\leq 0,60$ maka dapat dikatakan tidak reliabel.

Untuk maka itu, dalam memperoleh hasil dari uji reabilitas akan dilakukan tahap perhitungan dengan bantuan berupa *software* IBMS SPSS 25. Adapun kriteria terhadap pengujian reabilitas ini ialah jika data dalam penelitian yang dihasilkan dengan memperoleh nilai *Alpha Cronbach* minimal 0,6 maka dapat dikatakan sudah cukup untuk menyimpulkan bahwa data penelitian tersebut adalah reliabel.

3.6.4 Perhitungan *Servqual*

Pada perhitungan *servqual*, data yang telah didapatkan/diperoleh dikelompokkan berdasarkan pelayanan agar dapat memetakan hasil penilaiannya. Selanjutnya, dilakukan perhitungan rata-rata skor persepsi dan harapan dari setiap atribut kuesioner yang telah disebarkan kepada responden. Setelah didapatkan rata-rata tersebut, selanjutnya melakukan pengurangan antara rata-rata skor persepsi aktual dan skor harapan responden, lalu memberikan peringkat dari atribut dengan nilai kesenjangan terkecil hingga terbesar.

Adapun untuk rumus perhitungan *gap* persepsi dan harapan yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Q = P (\text{Perceived Service}) - E (\text{Expected Service}) \dots\dots\dots(3.4)$$

Keterangan:

Jika nilai *gap* bernilai positif (kepuasan > harapan), maka kualitas yang diberikan dapat dikatakan sangat memuaskan.

Jika nilai *gap* bernilai nol (0) (kepuasan = harapan), maka kualitas pelayanan dapat dikatakan cukup.

Jika nilai *gap* bernilai *negative* (kepuasan < harapan), maka kualitas pelayanan kurang memuaskan atau bisa dikatakan tidak memenuhi harapan.

Lalu untuk dapat mengetahui nilai kualitas pelayanan pada masing-masing dimensi dapat digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Kualitas Pelayanan (Q)} = \frac{\text{Nilai Persepsi (P)}}{\text{Nilai Harapan (H)}} \dots\dots\dots(3.5)$$

3.6.5 Importance Performance Analysis

Pada analisis ini, dilakukan terhadap antara perbandingan pada persepsi pelanggan (*perceived performance*) dan juga *customer (expectation)* terkait dengan kualitas pelayanan tersebut. Perbandingan ini dilakukan bertujuan untuk dapat mengetahui atribut-atribut pada kualitas apa saja yang dianggap penting oleh perusahaan itu serta juga bagaimana terhadap kinerja yang dirasakan langsung oleh pelanggan di Gym. Pada pengolahan menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA) yaitu berdasarkan hasil gap ataupun kesenjangan pada perhitungan *servqual* terdapat 4 kuadran.

3.6.6 Kaizen

Pada analisis dilakukan guna untuk dapat mengidentifikasi apa saja yang perlu dilakukan upaya perbaikan dan inovasi pada setiap permasalahan yang ada agar di usulkan, menjadi salah satu strategi yang dilaksanakan dengan cara terus menerus sehingga memperkecil suatu masalah yang ada