

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini fokus pada pengembangan kualitas pelayanan untuk memenuhi kepuasan pelanggan dengan menganalisis atribut layanan mana saja yang berpengaruh pada kepuasan pelanggan menggunakan metode *Service Quality* dan metode *Importance Performance Analysis*. Adapun tahapan yang terkait dengan metode dan teknik pada penelitian ini dapat dipahami dalam penjelasan berikut ini.

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada salah satu tempat olahraga kebugaran yang berlokasi di Jl. Raya Kosambi, Duren, Pancawati, Kec. Klari, Karawang, Jawa Barat. Yang menjadi objek penelitian adalah pelanggan dari tempat olah kebugaran

3.2 Data Penelitian

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder yang diuraikan pada bagian dibawah ini.

3.2.1 Data Primer

Data primer yaitu diperoleh secara langsung untuk diserahkan kepada peneliti (Sugiyono, 2013). Data primer yang dapat menggambarkan permasalahan dalam karya ilmiah ini adalah data kuisisioner kualitas pelayanan yang ditanyakan kepada pelanggan tempat olah kebugaran.

3.2.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumber yang ada (Sugiyono, 2013). Data sekunder juga digunakan sebagai pelengkap data primer, sehingga menjadi dasar penentuan masalah yang akan diteliti. Berikut adalah data sekunder dalam penelitian ini:

1. Data Pengunjung Tahun 2022
2. Data Jumlah Member dan Non member

3. Jurnal ilmiah
4. *E-book* manajemen kualitas jasa
5. Buku metode kualitatif dan kuantitatif

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam melakukan penelitian ini meliputi studi pustaka, wawancara, dan teknik observasi. Data terkait masalah yang akan diteliti diperoleh dari hasil observasi yang dilakukan pada tempat olah kebugaran, serta peninjauan secara langsung aktivitas-aktivitas yang dilakukan oleh pegawai dan pelanggan. Sedangkan data mengenai atribut kepuasan konsumen yang akan diperoleh dengan cara observasi melalui kegiatan sosialisasi kepada karyawan tempat olah kebugaran.

3.3.1 Wawancara

Dalam proses proses wawancara untuk pengumpulan data dilakukan secara langsung dengan dua staff penting di tempat olah kebugaran agar dapat diperoleh data dan informasi terkait penelitian yang akan dilakukan. Staff yang dijadikan sebagai narasumber dalam wawancara ini diantaranya adalah pemilik dan pemandu atau pelatih kebugaran sekaligus sebagai karyawan di tempat olah kebugaran.

Tabel 3. 1 Kuesioner Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen

NO	PERNYATAAN	PENILAIAN									
		KEPUASAN KONSUMEN					HARAPAN KONSUMEN				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
A. <i>Tangibles</i> atau Nyata											
1	Tempat olah kebugaran memiliki bangunan yang nyaman.										
2	Tempat olah kebugaran memiliki fasilitas yang lengkap seperti tempat ibadah, tempat parkir, kamar mandi, dan kantin.										
3	tempat olah kebugaran memiliki karyawan berpenampilan menarik.										
4	Brosur olahraga di tempat olah kebugaran memberikan informasi yang lengkap.										
TOTAL											
B. <i>Reliability</i> atau Keandalan											
5	Karyawan tempat olah kebugaran memberikan pelayanan yang maksimal pada konsumen.										

Tabel 3. 1 Kuesioner Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Lanjutan)

PERNYATAAN	PENILAIAN									
	KEPUASAN KONSUMEN					HARAPAN KONSUMEN				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6	Karyawan tempat olah kebugaran membantu jika terdapat permasalahan.									
7	Karyawan tempat olah kebugaran bersedia membantu jika terdapat keluhan pada konsumen.									
8	Pemandu tempat olah kebugaran memberikan tutor untuk latihan secara lengkap.									
	TOTAL									
C.	Responsive atau Ketanggapan									
9	Karyawan tempat olah kebugaran tanggap menjawab pertanyaan konsumen									
10	Karyawan tempat olah kebugaran menangani masalah atau keluhan yang dialami konsumen secara tepat									
11	Karyawan tempat olah kebugaran memberikan informasi yang dibutuhkan oleh konsumen dengan tepat									
12	Karyawan tempat olah kebugaran merespon permintaan konsumen secara tepat									
	TOTAL									
D.	Assurance atau Kepastian/Jaminan									
13	Karyawan tempat olah kebugaran mampu menyakinkan konsumen untuk memilih tempat olah kebugaran untuk berolahraga									
14	tempat olah kebugaran memiliki karyawan yang berpengetahuan dan profesional untuk melayani konsumen									
15	Karyawan membuat pelanggan percaya kepada karyawan untuk mengatasi kesulitan yang dialami oleh konsumen dengan baik									
16	Pemandu mempunyai pengetahuan yang baik terhadap olahraga kebugaran di gym sehingga dapat menjawab pertanyaan konsumen dengan baik dan pasti.									
	TOTAL									
E.	Empati									
17	Karyawan Tempat olah kebugaran Mampu menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan.									
18	Karyawan tempat olah kebugaran memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.									
19	Karyawan mampu melayani pelanggan dengan perhatian dan penuh sopan santun									
20	Karyawan tempat olah kebugaran memahami kebutuhan pelanggan.									
	TOTAL									

Sumber: Penulis, 2022

3.3.2 Observasi

Observasi penelitian ini dilakukan dengan melakukan pencatatan data dan informasi aktual secara sistematis terkait variabel penelitian dengan cara pengamatan langsung terhadap aktivitas ditempat olah kebugaran.

Adapun wawancara dan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti sehingga menghasilkan beberapa data yang dirangkum pada tabel dibawah ini:

Tabel 3. 2 Hasil Wawancara dan Observasi

No	Hasil Wawancara dan Observasi
1	Dalam priode tertentu jumlah pengunjung mengalami kenaikan dan penurunan
2	Pelaku usaha merasa sulit dalam mendapatkan pelanggan, karena banyak pesaing membuka usaha yang serupa.
3	Proses dalam pelayanan perlu adanya banyak perbaikan yang sesuai dengan keinginan pelanggan berdasarkan ilmu pengetahuan yang tepat guna.
4	Terjadi perbedaan antara ekspektasi harapan pelanggan dengan kesesuaian pelayanan yang ada pada tempat olah kebugaran.
5	Proses pelayanan jasa tempat olah kebugaran sudah sesuai dengan standarisasi yang berlaku.

Sumber: Penulis, 2022

3.3.3 Penyebaran Kuisisioner

Untuk memenuhi kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan perlu berdasarkan *Voice of Customer*, adapun data tersebut didapatkan dengan cara melakukan penyebaran kuisisioner kepada pelanggan, agar peneliti dapat menyesuaikan kebutuhan d tempat olah kebugaran sehingga suara pelanggan dapat dijadikan data dalam penelitian. Dalam Kuisisioner ini juga menggunakan skala likert untuk kepuasan konsumen dengan nilai 1-5, di mana nilai 1 untuk pernyataan Sangat Tidak Puas dan nilai 5 untuk pernyataan Sangat Puas. Sedangkan untuk harapan konsumen menggunakan skala likert dengan nilai 1-5, di mana nilai 1 untuk pernyataan Sangat Tidak Penting dan nilai 5 untuk pernyataan Sangat Penting.

3.4 Populasi dan Sampel

Penelitian atau observasi pasti dilakukan berdasarkan data-data yang akurat, komprehensif, dan sesuai berdasarkan permasalahan yang akan diteliti. Data tersebut dapat diperoleh dari populasi dan sampel.

3.4.1 Populasi

Populasi didefinisikan suatu wilayah terbuka yang terbentuk atas objek dan subjek dengan ketentuan tertentu, yang dilakukan untuk diteliti oleh peneliti (Sugiyono, 2013). Populasi terpilih dalam penelitian ini adalah jumlah pengunjung pada periode Mei sampai dengan November 2022 dengan jumlah pengunjung sebanyak 1953 orang.

3.4.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik populasi (Sugiyono, 2013). Pada penelitian ini, sampel diambil dari total penjualan unit sepeda motor. Dalam menentukan jumlah sampel (responden) pada penelitian ini dihitung berdasarkan rumus Slovin menurut Sugiyono (2011). Adapun rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} \dots\dots\dots(3.1)$$

Dimana:

n : Ukuran Sampel / Jumlah Responden

N : Ukuran Populasi

e : Persentase tingkat Ketelitian / Kesalahan pengambilan Sampel

Tabel 3. 3 Jumlah Pelanggan Periode Mei-November 2022

Bulan	Jumlah Pelanggan
Mei	235
Juni	315
Juli	308
Agustus	298
September	273
Oktober	255
November	269
Jumlah	1953

Sumber: Penulis, 2023

Pada penentuan sampel ini, tingkat ketelitian yang diasumsikan adalah 5% (0,05), sehingga perhitungan untuk menentukan sampel penelitian adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{269}{1+269(0.05)^2}$$

$$N = \frac{269}{1.6725} = 160.3 \approx 161 \text{ responden}$$

Maka, jumlah sampel atau responden yang perlu digunakan pada penelitian ini adalah sebanyak 161 orang.

3.5 Pilot Study

Sebelum penelitian dilakukan, kuesioner harus dibagikan kepada beberapa responden untuk mencari tahu apakah lembar pertanyaan responden yang dibagikan sudah sesuai. Selain itu penyebaran lembar pertanyaan responden bertujuan untuk mencoba mengetahui kualitas dan kelayakan kuesioner (Sugiyono, 2012). Dalam penelitian ini digunakan pilot study untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian sebelum menyebarkan kuesioner kepada seluruh responden.

3.6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

3.6.1 Uji Validitas

Uji Validitas dalam penelitian dapat dilakukan sebagai pengukur valid atau tidak valid data responden. Pengerjaan penelitian ini menggunakan *software* SPSS 25 *for windows* dalam menguji validitas di penelitian ini. Uji rank spearman dapat digunakan untuk menguji suatu hubungan antar variabel pada uji nonparametrik. Dengan kekuatan hubungan sebagai berikut:

- a) 0.00 – 0.25 = memiliki korelasi atau hubungan sangat lemah
- b) 0.26 – 0.50 = memiliki korelasi atau hubungan cukup
- c) 0.51 – 0.75 = memiliki korelasi atau hubungan kuat
- d) 0.76 – 0.99 = memiliki korelasi atau hubungan sangat kuat
- e) 1.00 = memiliki korelasi atau hubungan yang sempurna

3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dalam penelitian ini merupakan alat ukur yang digunakan untuk menghitung kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Kuesioner

dapat dikatakan reliabel apabila jawaban dari suatu pertanyaan dapat stabil meskipun dilakukan pengukuran berulang kali. Dalam mengukur reliabilitas menggunakan SPSS dengan uji statistik *cronbach alpha*.

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yaitu dengan menggunakan model statistik dan model khusus lainnya yang diperlukan dalam penelitian. Data penelitian diinterpretasikan dan dianalisis untuk mengetahui sebab-sebab sumber permasalahan yang akan diteliti secara jelas dan akurat. Sehingga data tersebut dapat dipahami dan menjadi informasi untuk melakukan penelitian serta dapat bermanfaat untuk mendapatkan solusi dari permasalahan yang terjadi.

3.7.1 Tindakan Perbaikan

Peningkatan kualitas pelayanan untuk memenuhi kepuasan konsumen dengan penerapan *Service Quality (SERVQUAL)*.

1. Identifikasi *Voice of Customer*

Tahap identifikasi *Voice of Customer* merupakan proses transformasi data dari kuesioner menjadi konsep yang lebih spesifik berdasarkan kebutuhan dan keinginan konsumen. Hal ini bertujuan agar atribut-atribut yang ada ditingkatkan untuk mengatasi permasalahan mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan.

2. *Service Quality*

Penerapan kualitas pelayanan menggunakan pendekatan *Service Quality (Servqual)* sesuai dengan kebutuhan dan harapan tamu/pelanggan.

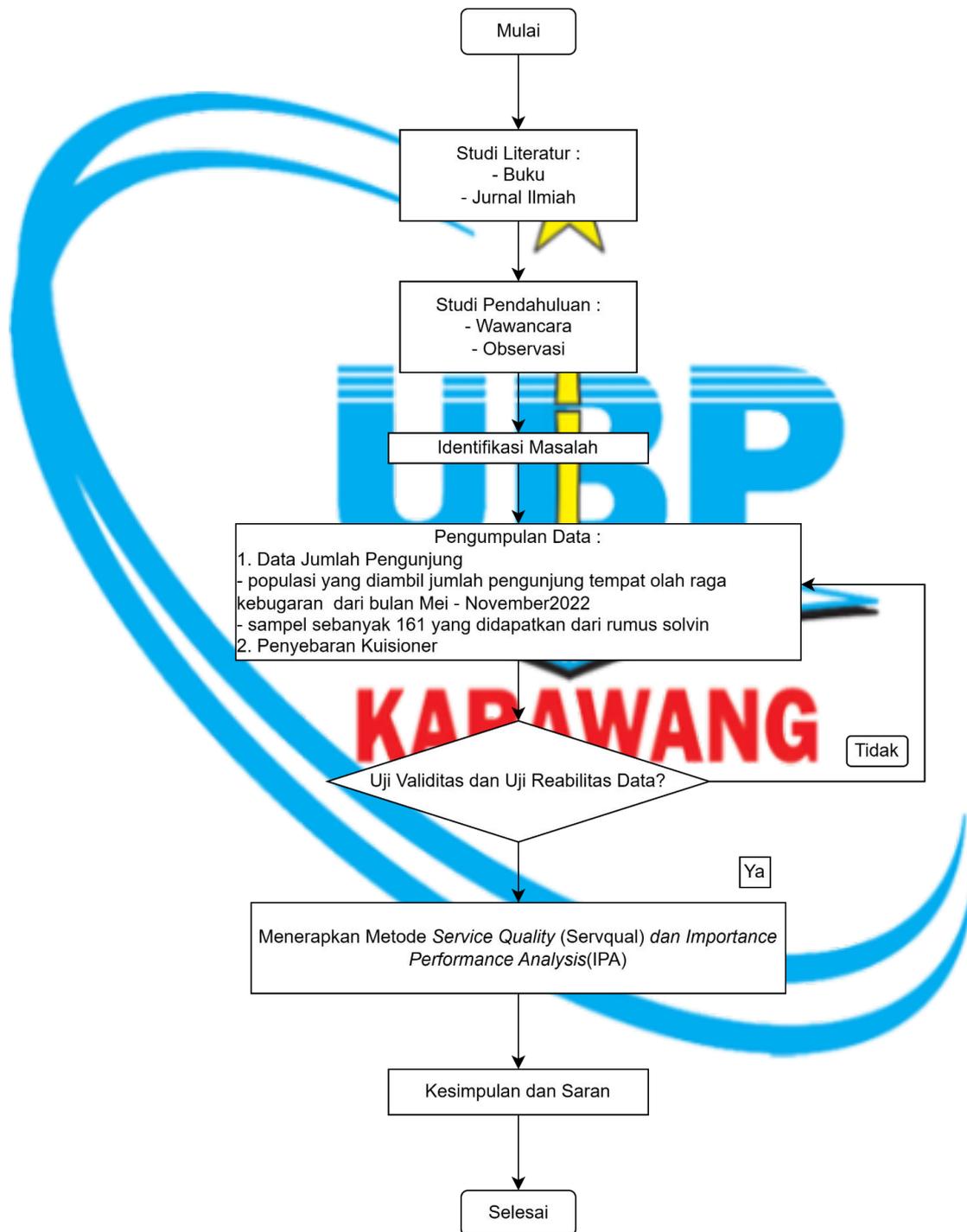
3. *Importance Performance Analysis*

Perhitungan tingkatan terpenting dan tingkatan pelaksanaannya untuk mengetahui keinginan konsumen..

3.8 Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian ini menggambarkan berbagai tahapan proses penelitian terkait dengan topic penelitian yang diajukan oleh peneliti yaitu penerapan metode

Service Quality (SERVQUAL) dan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Adapun prosedur penelitian secara sistematis dapat dicermati pada gambar (diagram alur) di bawah sebagai berikut.



Gambar 3.1 Diagram Alur Penelitian

Sumber: Penulis, 2023

3.9 Alat dan Bahan

Alat dan bahan yang akan digunakan dalam penelitian ini antara lain:

- 1) Laptop dan Smartphone.
- 2) Software Microsoft Office.
- 3) Software Microsoft Excel
- 4) Software SPSS 25 for windows.

