

BAB III

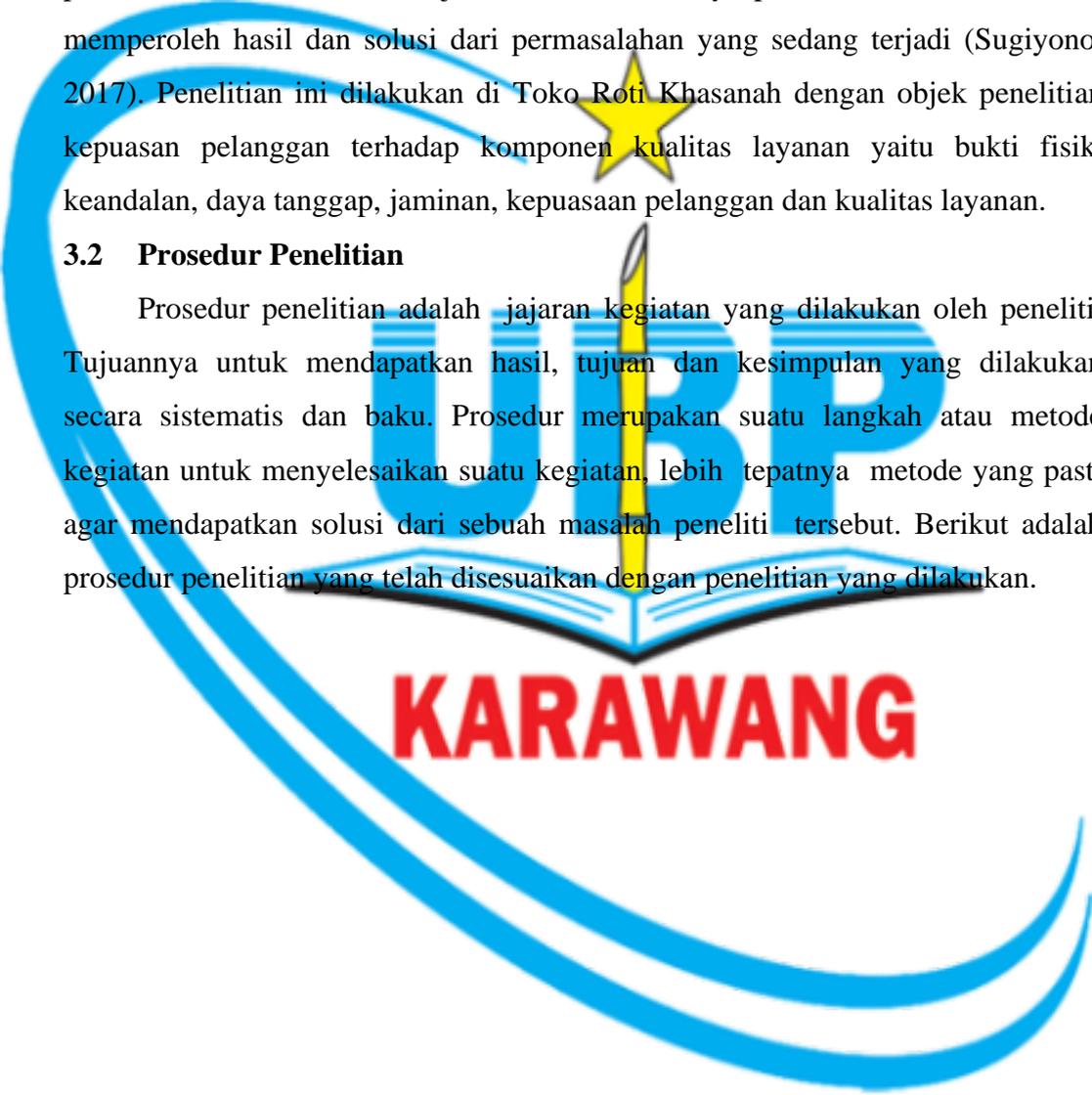
METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

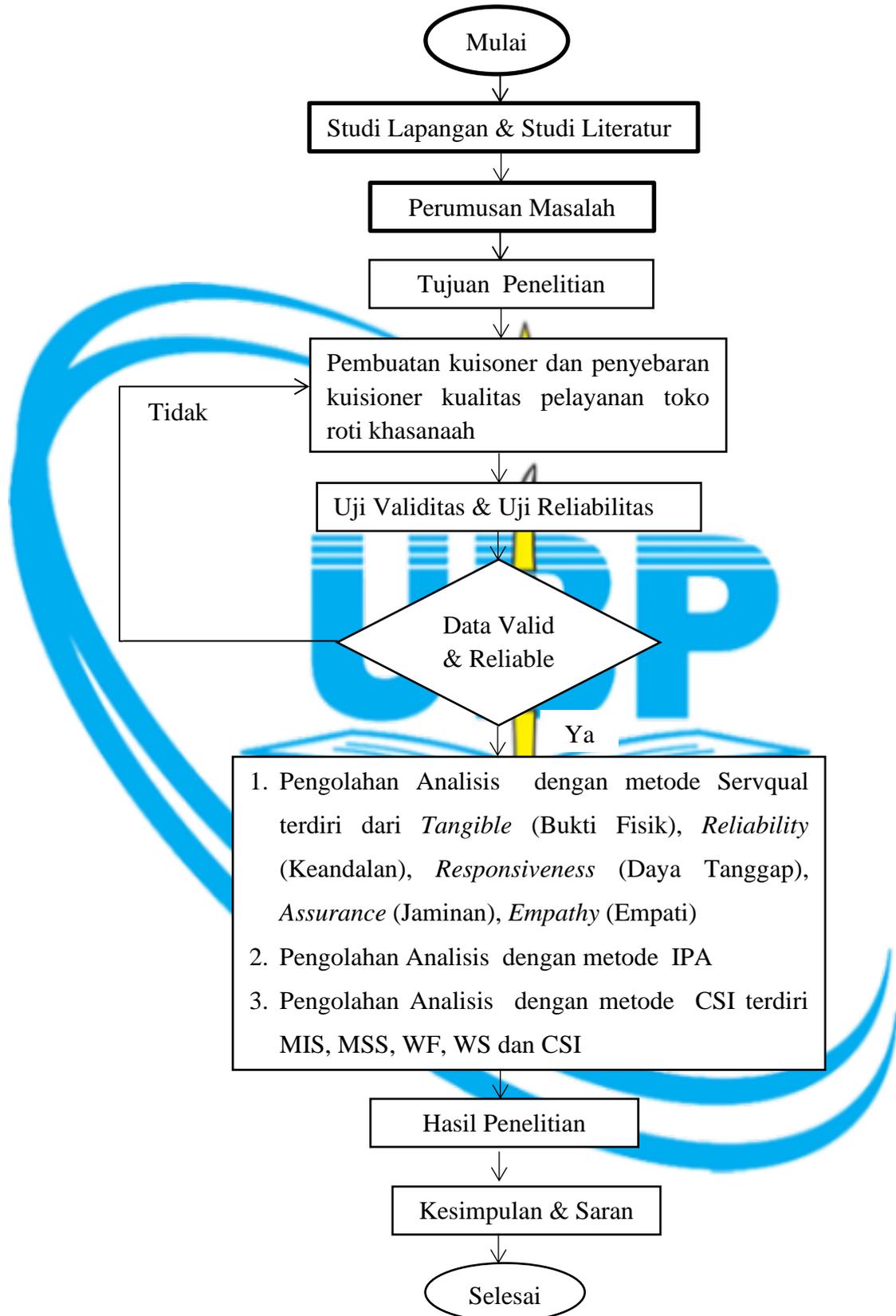
Objek Penelitian adalah atribut atau sifat atau nilai seseorang, objek atau kejadian dengan variasi tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk memperoleh penalaran. Oleh sebab itu, tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk memperoleh hasil dan solusi dari permasalahan yang sedang terjadi (Sugiyono, 2017). Penelitian ini dilakukan di Toko Roti Khasanah dengan objek penelitian kepuasan pelanggan terhadap komponen kualitas layanan yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, kepuasan pelanggan dan kualitas layanan.

3.2 Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian adalah jajaran kegiatan yang dilakukan oleh peneliti. Tujuannya untuk mendapatkan hasil, tujuan dan kesimpulan yang dilakukan secara sistematis dan baku. Prosedur merupakan suatu langkah atau metode kegiatan untuk menyelesaikan suatu kegiatan, lebih tepatnya metode yang pasti agar mendapatkan solusi dari sebuah masalah peneliti tersebut. Berikut adalah prosedur penelitian yang telah disesuaikan dengan penelitian yang dilakukan.



KARAWANG



Gambar 3.1 Flowchart Penelitian
(Data Penelitian, 2023)

Melalui *flowchart* penelitian ini yang sudah dibuat oleh peneliti, maka dibawah ini adalah deskripsi dari setiap langkah penelitian yang telah dibuat oleh peneliti, antara lain :

1. Mulai

Langkah awal memulai penelitian

2. Studi Lapangan

Pada tahap ini studi lapangan bertujuan untuk mengetahui permasalahan di tempat penelitian serta merencanakan metode guna menyelesaikan permasalahan tersebut

3. Studi Literatur

Studi literatur adalah studi yang mempelajari pemecahan masalah melalui media-media ilmiah seperti jurnal ilmiah, buku penelitian ilmiah maupun data yang diperoleh dari tempat penelitian berupa lembar informasi mengenai data objek penelitian

4. Perumusan Masalah

Pada tahap ini mengidentifikasi permasalahan yang ada pada tempat penelitian lalu dibandingkan dengan studi literatur yang ada guna memecahkan permasalahan tersebut

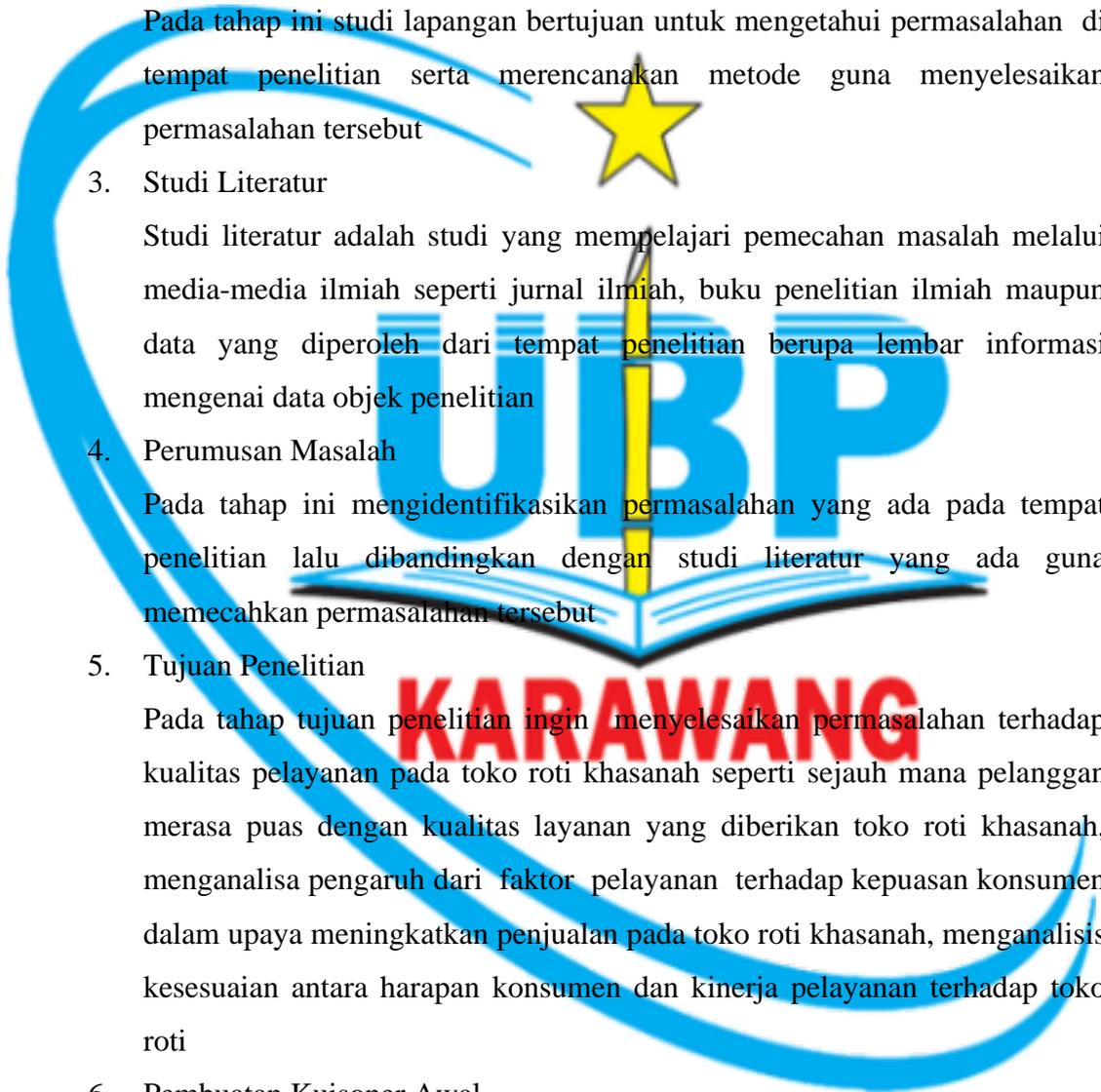
5. Tujuan Penelitian

Pada tahap tujuan penelitian ingin menyelesaikan permasalahan terhadap kualitas pelayanan pada toko roti khasanah seperti sejauh mana pelanggan merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan toko roti khasanah, menganalisa pengaruh dari faktor pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam upaya meningkatkan penjualan pada toko roti khasanah, menganalisis kesesuaian antara harapan konsumen dan kinerja pelayanan terhadap toko roti

6. Pembuatan Kuisioner Awal

Pada tahap ini penulis melakukan pembuatan kuisioner awal yang nantinya akan dibagi menjadi dua penilaian yaitu terhadap nilai persepsi dan harapan

7. Pembagian Kuisioner.



Pada tahap ini penulis melakukan pembuatan kuisioner awal yang nantinya akan dibagi menjadi dua penilaian yaitu terhadap nilai persepsi dan harapan. Pada tahap ini penulis melakukan pembagian kuisioner terhadap tingkat persepsi dan harapan yang nantinya tersebut akan penulis gunakan sebagai alat uji validitas dan realibilitas data.

8. Uji Validitas dan Realibilitas

Pada tahap uji validitas ini penulis gunakan untuk mengukur keakuratan atau kecermatan suatu instrumen dalam pengukuran agar valid. Rumus Uji Validitas adalah sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{[N \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2][N \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2]}} \quad (3.1)$$

Dimana : r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

N = Jumlah Sampel

$\sum X_i \sum Y_i$ = Jumlah perkalian variabel X dan Y

$\sum X_i^2$ = Jumlah kuadrat nilai X ke-i

$\sum Y_i^2$ = Jumlah kuadrat nilai Y ke-i

$(\sum X_i)^2$ = Jumlah nilai X lalu dikuadratkan

$(\sum Y_i)^2$ = Jumlah nilai Y lalu dikuadratkan

Penulis melakukan perbandingan terhadap nilai r hitung dengan nilai r tabel, jika r hitung taksiran lebih besar dari nilai r tabel maka item tersebut dianggap valid. Sedangkan untuk uji realibilitasnya penulis menggunakannya untuk mengetahui hasil pengukuran dapat dipercaya untuk digunakan dalam pengumpulan data atau tidak dengan menggunakan rumus Uji Realibilitas Realibilitas *Cronbach's Alpha* adalah :

$$r_i = \left[\frac{K}{(K-1)} \right] \left[\frac{\sum \sigma^2 b}{\sigma^2 t} \right] \quad (3.2)$$

Dimana : r_i = Reliabilitas internal seluruh instrumen

K = Jumlah instrumen pertanyaan

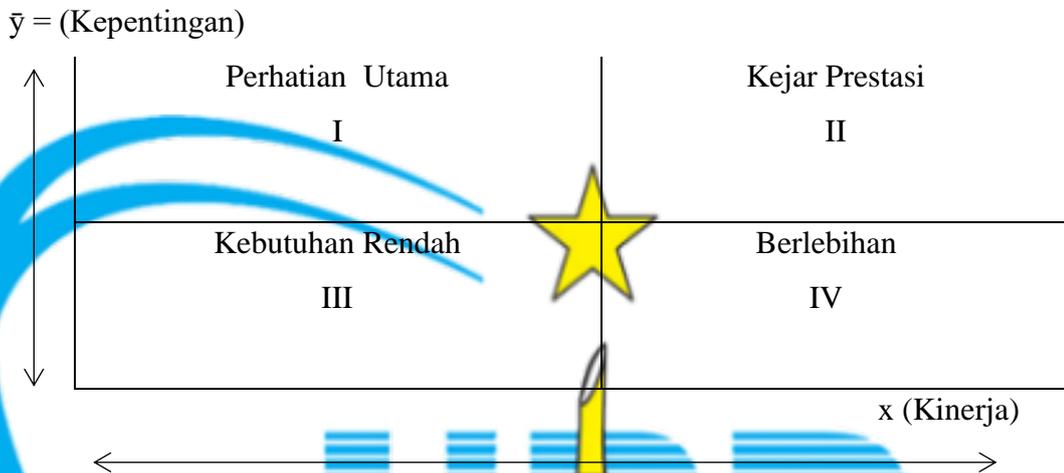
$\sum \sigma^2 b$ = Jumlah kuadrat varian item

$\sigma^2 t$ = Varian total

Uji realibilitas yang dilakukan dengan metode *Cronbach's Alpha*, jika nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,6$ maka data pada penelitian ini reliabel dan jika nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,6$ maka data pada penelitian ini tidak reliabel.

9. Diagram Kartesius

Kemudian akan digambarkan dari level komponen-komponen tersebut dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius. Diagram kartesius dijelaskan pada Gambar 3.2 sebagai berikut :



Gambar 3. 2 Diagram Kartesius IPA
(Martilla dan James, 1977)

Keterangan gambar :

1. Kuadran I (Perhatian Utama)

Kuadran I merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pembeli namun pada kenyataannya unsur-unsur tersebut kurang sesuai dengan yang diharapkan pembeli. Dengan kata lain tingkat kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah dan yang masuk pada kuadran ini harus ditingkatkan dengan cara perusahaan melakukan perbaikan secara terus melakukan penyempurnaan sehingga pelaksanaan di kuadran ini akan bertambah.

2. Kuadran II (Kejar prestasi)

Kuadran II merupakan wilayah dengan berbagai faktor yang dianggap signifikan oleh pembeli dan elemen yang dipertimbangkan signifikan berdasarkan apa yang dirasakan pembeli sehingga derajat pemenuhannya cukup tinggi. Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini harus diperhatikan karena hal ini membuat produk atau pelayanan menjadi dominan menurut pembeli.

3. Kuadran III (Kebutuhan Rendah)

Kuadran III merupakan wilayah yang menampilkan elemen yang dianggap kurang signifikan oleh pembeli dan sejujurnya kinerjanya tidak penting dengan tingkat kepuasan umumnya. Kuadran ini berisi perbaikan-perbaikan dipikirkan ulang terhadap pengaruh keuntungan yang benar-benar dirasakan pembeli.

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran IV merupakan wilayah yang menampilkan elemen yang dianggap kurang signifikan oleh klien dapat diselesaikan oleh perusahaan dengan baik yang dianggap berlebihan. Berkurangnya kinerja variabel-variabel di kuadran ini mungkin menghasilkan penghematan biaya bagi bisnis

10. Pengolahan Data

Pada tahapan pengolahan data *service quality* penulis membuat pengolahan data terhadap nilai persepsi dan harapan. Dimana dalam data tabel persepsi dan harapan terdapat lima dimensi seperti *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (bukti fisik).

11. Analisis

Pada tahap ini peneliti mengembangkan data yang sudah diolah sebelumnya, yaitu pada data dari *service quality* antara nilai persepsi dan harapan konsumen servis dengan selisih antara persepsi dan harapan atau disebut dengan GAP atau kesenjangan kualitas layanannya.

12. Kesimpulan dan Saran

Pada tahap ini penulis memberikan kesimpulan dan saran, kesimpulan dan saran ini bisa berupa usulan perbaikan maupun perbaikan yang sudah terlaksana pada tempat penelitian.

3.3 Sumber Data dan Informasi

3.3.1 Data Primer

Data primer yang diberikan berupa bahasa lisan, gerakan subjek (*informan*) atau perilaku yang terkait dengan variabel yang diteliti (Siyoto & Sodik, 2017). Data primer ini diperoleh melalui observasi lapangan, wawancara / pertanyaan langsung ke objek penelitian terkait kualitas pelayanan dan

penyebaran kuesioner kepada pelanggan sebagai dasar pengukuran tingkat kualitas pelayanan di lokasi penelitian.

No	Pernyataan	Tingkat Kepentingan				Tingkat Kepuasan			
		Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Puas	Sangat Puas
<i>Tangible (Bukt Fisik)</i>									
1	Toko menyediakan area parkir yang memadai dan aman								
2	Karyawan berpakaian rapih								
3	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan toko								
4	Lokasi toko yang strategis								
<i>Reliability (Keandalan)</i>									
5	Karyawan toko bisa memberikan solusi terhadap masalah terkait produk								
6	Menyediakan informasi tentang produk yang dijual								
7	Kemudahan sistem pembayaran								
8	Keahlian karyawan dalam proses pelayanan								
<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>									
9	Karyawan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pelanggan								
10	Kesigapan karyawan dalam melayani kebutuhan konsumen								
11	Karyawan umumnya menunjukkan toleransi dan perhatian terhadap konsumen								
12	Kemudahan memberi informasi kepada konsumen								
<i>Assurance (Jaminan)</i>									
13	Karyawan memberikan rasa nyaman dan aman saat pelanggan membeli roti di toko								
14	Keamanan dalam sistem pembayaran								
15	Produk roti yang dijual murah tetapi sudah memiliki izin edar dan standar mutu yang baik								
16	Pelayanan yang sopan, dan ramah								
<i>Empathy (Perhatian)</i>									
17	Karyawan memberikan perhatian secara penuh terhadap pembeli								
18	Memprioritaskan kebutuhan pelanggan								
19	Beri masukan positif terhadap respon konsumen								
20	Karyawan paham apa yang dibutuhkan pelanggan								

Gambar 3. 3 Penilaian Atribut Kualitas Produk
(Data Penelitian, 2023)

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah ada pada masa lalu yang berupa file, foto, video, objek dan lain-lain yang dapat melengkapi data primer (Siyoto & Sodik 2017). Data sekunder biasanya dapat diperoleh melalui penelitian terdahulu, data, buku, laporan, literatur dan data pendukung dari perusahaan/lokasi penelitian.

Tabel 3. 1 Data Konsumen Pembelian

Bulan	Jumlah Konsumen Pembelian	
	Roti	
Agustus	91	
September	84	
Oktober	76	
November	62	
Total	313	

Sumber : Data Penelitian, 2023

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah sebuah daerah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang dimiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian menarik kesimpulan (Sugiyono, 2017). Berdasarkan pengertian populasi di atas peneliti menggunakan jumlah populasi terhadap konsumen pembelian roti di Toko Roti Khasanah selama 4 bulan terdiri dari jumlah pembeli anak muda 110 orang, ibu-ibu 155 orang dan bapak-bapak 48 orang sehingga total keseluruhan 313 responden.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan sifat yang dimiliki oleh populasi. Sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif (mewakili) (Sugiyono, 2017). Pada bagian sampel, peneliti sebelumnya telah mendapatkan jumlah populasi konsumen pembelian roti sebanyak 313 orang.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Observasi

Observasi merupakan suatu model pengumpulan data dengan dilakukan pengamatan secara langsung pada tempat penelitian agar memperoleh informasi dan mengetahui kondisi atas permasalahan yang sedang diteliti oleh penulis pada Toko Roti Khasanah.

3.5.2 Kuisisioner

Kuisisioner merupakan sebuah alat penelitian yang terdiri dari beberapa pertanyaan dalam rangka mengumpulkan informasi dari responden. Kuisisioner juga dianggap sebagai semacam wawancara tertulis. Kuisisioner dapat dilakukan secara tatap muka, melalui telepon, komputer, atau melalui surat. Dalam tahap kuisisioner ini peneliti mengajukan pertanyaannya kepada konsumen toko roti di toko roti khasanah dengan bantuan *google form* untuk memudahkan penulis dalam mengambil data hasil kuisisioner. Identitas Responden terdiri 30 responden.

1. Nama Responden :
2. Jenis Kelamin :
 - Laki – Laki
 - Perempuan
3. Usia Responden :
 - 10 tahun – 22 tahun
 - 25 – 35 tahun
 - 35 – 50 tahun
4. Responden menentukan rating nilai dari 1 sampai dengan 4 terhadap tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan terhadap kualitas produk dan kualitas pelayanan terdapat 20 pernyataan atribut/ kriteria.

No	Pernyataan	Tingkat Kepentingan				Tingkat Kepuasan			
		Sangat Tidak Pua s	Tidak Pua s	Pua s	Sangat Pua s	Sangat Tidak Pua s	Tidak Pua s	Pua s	Sangat Pua s
<i>Tangible (Bukt Fisik)</i>									
1	Toko menyediakan area parkir yang memadai dan aman								
2	Karyawan berpemampilan rapih								
3	Kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan toko								
4	Lokasi toko yang strategis								
<i>Reliability (Keandalan)</i>									
5	Karyawan toko bisa memberikan solusi terhadap masalah terkait produk								
6	Menyediakan informasi tentang produk yang dijual								
7	Kemudahan sistem pembavaran								
8	Kesahlan karvawan dalam proses pelavaran								
<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>									
9	Karyawan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pelanggan								
10	Kesigapan karyawan dalam melayani kebutuhan konsumen								
11	Karyawan umumnya menunjukkan toleransi dan perhatian terhadap konsumen								
12	Kemudahan memberi informasi kepada konsumen								
<i>Assurance (Jaminan)</i>									
13	Karyawan memberikan rasa nyaman dan aman saat pelanggan membeli roti di toko								
14	Keamanan dalam sistem pembavaran								
15	Produk roti yang dijual murah tetapi sudah memiliki ijin edar dan standar mutu yang baik								
16	Pelavaran yang sopan, dan ramah								
<i>Empathy (Perhatian)</i>									
17	Karyawan memberikan perhatian secara penuh terhadap pembeli								
18	Memrioritaskan kebutuhan pelanggan								
19	Beri masukan positif terhadap respon konsumen								
20	Karyawan paham apa yang dibutuhkan pelanggan								

Gambar 3. 4 Form kuisieron kualitas pelayanan
(Data Penelitian, 2023)