

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

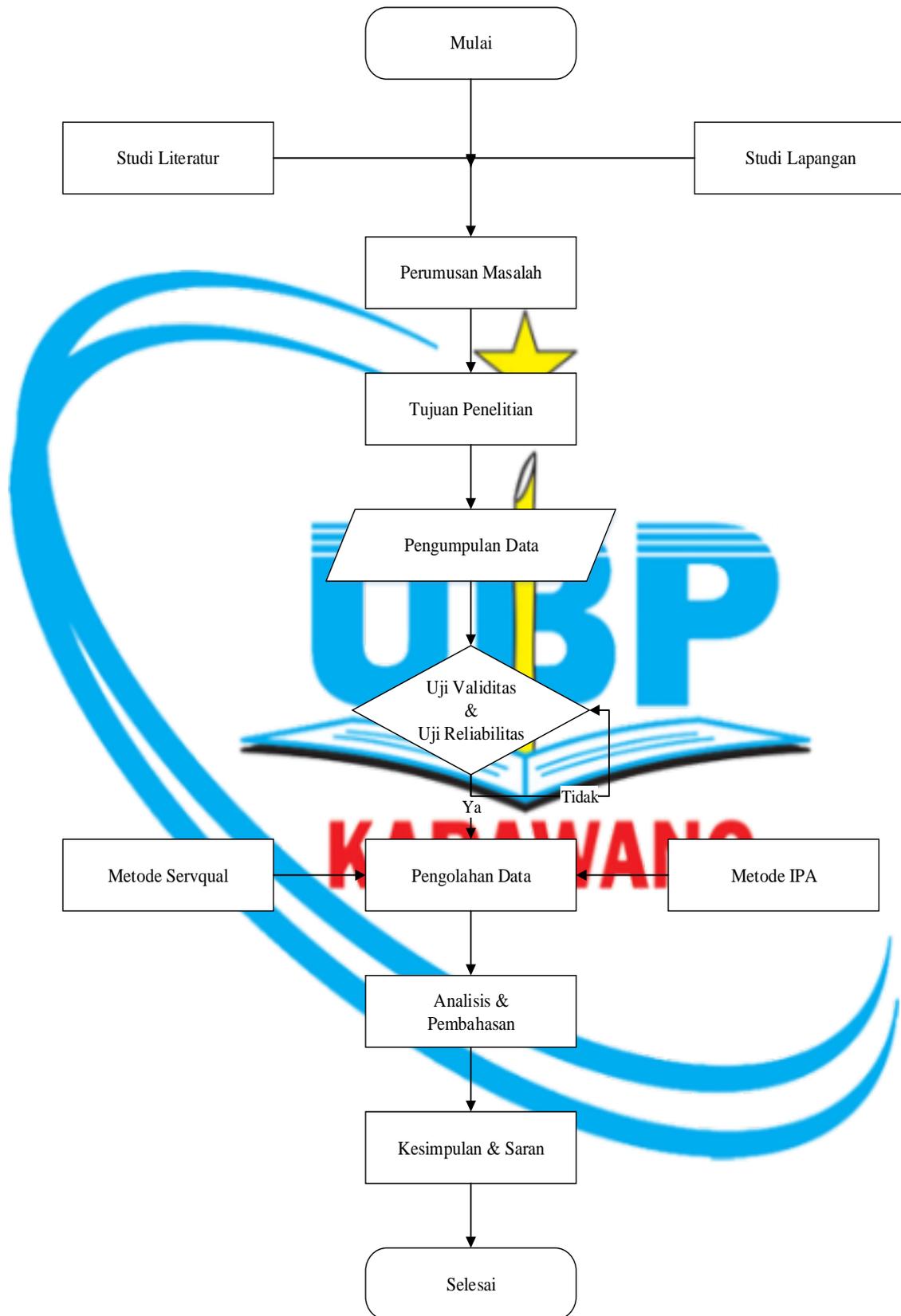
Objek penelitian adalah atribut atau sifat atau nilai seseorang, objek atau kegiatan dengan variasi tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk memperoleh penalaran. Oleh sebab itu, tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk memperoleh hasil dan solusi dari permasalahan yang sedang terjadi (Sugiyono, 2017).

Penelitian ini dilakukan di Bengkel VMK dengan objek penelitian kepuasan konsumen. Kemudian objek diteliti dengan menggunakan metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan terhadap konsumen.

3.2 Prosedur Penelitian

Pada prinsipnya prosedur penelitian mempunyai arti sebuah cara ilmiah guna mendapatkan data yang mempunyai tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2017). Kajian ini memberikan alur/tahapan permasalahan yang dikaji terkait dengan kualitas pelayanan di Bengkel VMK. Langkah-langkah analisis dan pengolahan data ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan SERVQUAL dan IPA.

Prosedur dalam penelitian ini *Flowchart* penelitian berfungsi untuk menganalisis, merancang, menguasai suatu proses penelitian atau sistem dalam berbagai bidang. *Flowchart* adalah untuk merancang suatu proses. *Flowchart* ini bertujuan membantu menggambarkan apa yang sedang terjadi. Oleh karena itu, *flowchart* membantu pembaca untuk memahami alur penelitian ini. Langkah-langkah yang dilakukan untuk penelitian ini di Bengkel VMK adalah sebagai berikut:



Gambar 3. 1 *Flowchart* Penelitian

Sumber: Peneliti, 2021

Melalui flowchart penelitian 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 Literatur

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

3. Studi Lapangan

Studi lapangan bertujuan untuk mengetahui permasalahan di tempat penelitian serta merencanakan metode guna menyelesaikan permasalahan tersebut.

4. Perumusan Masalah

Perumusan masalah adalah identifikasi permasalahan yang ada pada tempat penelitian lalu dibandingkan dengan studi literatur yang ada guna memecahkan permasalahan tersebut.

5. Penetapan tujuan penelitian

Penetapan tujuan penelitian adalah suatu tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam upaya menjawab semua permasalahan yang ada.

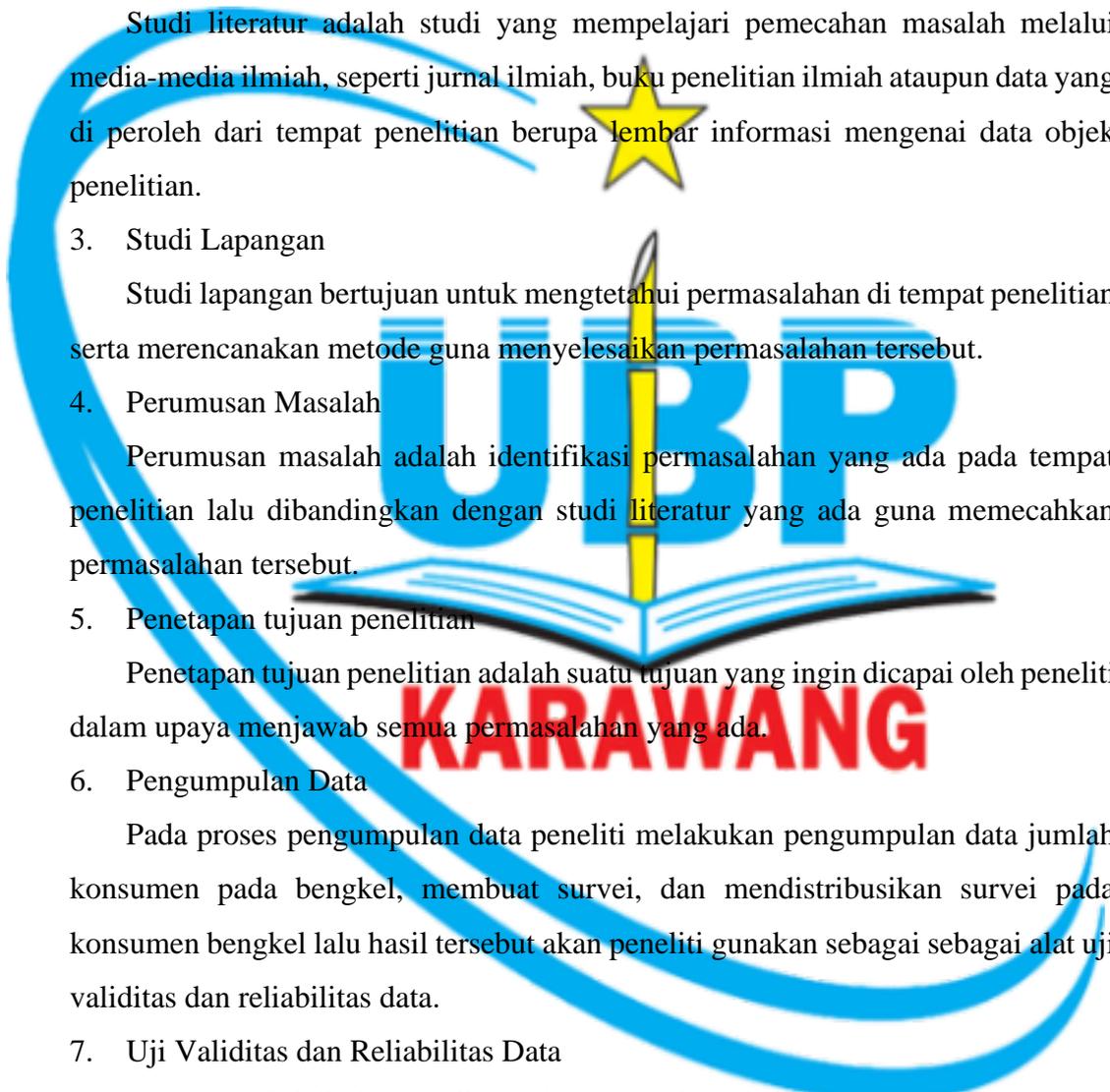
6. Pengumpulan Data

Pada proses pengumpulan data peneliti melakukan pengumpulan data jumlah konsumen pada bengkel, membuat survei, dan mendistribusikan survei pada konsumen bengkel lalu hasil tersebut akan peneliti gunakan sebagai sebagai alat uji validitas dan reliabilitas data.

7. Uji Validitas dan Reliabilitas Data

Pada tahap ini dilakukan uji validitas dan reliabilitas oleh peneliti terhadap data yang telah didapatkan menggunakan aplikasi SPSS 20 dengan menggunakan rumus yang telah ada.

8. Pengolahan Data



Pada pengolahan data di penelitian ini menggunakan metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis*.

9. Analisis dan Pembahasan Data

Analisis dan pembahasan data merupakan proses peneliti mengolah data menggunakan metode yang sudah ditentukan sebelumnya.

10. Kesimpulan dan Saran

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

11. Selesai

Peneliti sudah menyelesaikan penelitian.

3.3 Jenis Data dan Sumber Data

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, 2015). Data primer ini diperoleh melalui observasi, wawancara langsung ke objek penelitian terkait kualitas pelayanan. Data primer yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner, namun sebelum membuat kuesioner peneliti perlu mengetahui permasalahan yang terjadi di bengkel VMK.

Tabel 3.1 Daftar Keluhan Konsumen

No	Keluhan Konsumen
1	Tempat parkir kurang luas
2	Ketersediaan <i>spare part</i>
3	Kebersihan area bengkel
4	Fasilitas ruang tunggu
5	Kesalahan pemasangan <i>sparepart</i>

Sumber: Peneliti, 2021

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah ada pada masa lalu yang dapat melengkapi data primer (Siyoto & Sodik 2015). Data sekunder biasanya dapat diperoleh melalui penelitian terdahulu, data, buku, laporan, literatur dan data pendukung dari perusahaan/lokasi penelitian. Data sekunder yang digunakan pada

penelitian ini adalah data konsumen yang melakukan servis kendaraan di bengkel VMK, selama periode Juni 2021 – November 2021.

Tabel 3.2 Data Konsumen Juni 2021 – November 2021

Bulan	Jumlah Konsumen
Juni	95
Juli	99
Agustus	98
September	81
Oktober	80
November	78
Total	531

Sumber: Perusahaan, 2021

3.4 Observasi

Observasi adalah sebuah proses kompleks yang terdiri dari berbagai proses biologis dan psikologis. Jika penelitian yang dilakukan berkaitan dengan perilaku manusia, proses kerja, fenomena alam dan jika responden yang diamati tidak terlalu besar, maka dapat menggunakan teknik observasi (Sugiyono, 2017).

3.4.1 Wawancara

Wawancara merupakan sebuah kegiatan tanya jawab yang dilakukan secara lisan untuk mendapatkan informasi. Bentuk informasi yang didapat dinyatakan secara tertulis atau dapat direkam dalam bentuk audio, foto atau video.

Wawancara merupakan kegiatan utama dalam studi observasional. Wawancara dapat dilakukan secara langsung atau tidak langsung. Wawancara langsung dilakukan dengan cara bertemu langsung dengan orang yang memiliki informasi yang diperlukan, sedangkan wawancara tidak langsung dilakukan dengan cara bertemu dengan orang lain yang dipercaya dapat memberikan informasi tentang keadaan orang yang datanya dibutuhkan.

3.4.2 Kuesioner

Kuesioner merupakan sebuah alat penelitian yang terdiri dari beberapa pertanyaan dalam rangka mengumpulkan informasi dari responden. Kuesioner juga dianggap sebagai semacam wawancara tertulis. Kuesioner dapat dilakukan secara tatap muka, melalui telepon, komputer, atau melalui surat.

3.5 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi

Populasi adalah sebuah daerah generalisasi yang terdiri dari objek/subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian menarik kesimpulan (Sugiyono, 2017).

Berdasarkan pengertian populasi di atas populasi apa yang akan dijadikan dalam penelitian ini adalah jumlah konsumen bengkel VMK yang telah melakukan perawatan/servis kendaraan di bengkel VMK selama Juni 2021 – November 2021 yang berjumlah 531 orang.

3.5.2 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 Penelitian ini sampel yang diambil adalah konsumen dari bengkel VMK. Mengacu pada rumus (2.8) perhitungan yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel/responden adalah sebagai berikut:

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

Dimana:

n: ukuran sampel / jumlah responden

N: ukuran populasi

e: Persentase tingkat ketelitian pengambilan sampel pada penentuan sampel ini, tingkat ketelitian yang diasumsikan adalah 10% (0,1), sehingga perhitungan untuk menentukan sampel penelitian adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{531}{1+531(0,1)^2}$$

$$N = \frac{531}{6.31} = 84.15 \approx 85 \text{ responden}$$

Maka, jumlah sampel atau responden yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah sejumlah 85 orang.