

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2024 di Indomaret Rest Area KM 62, merupakan salah satu dari PT Indomarco Prismatama yang berlokasi di Jalan Tol Jakarta – Cikampek. Lokasi strategis yang dimiliki oleh Indomaret yang berada di Indomaret Rest Area KM 62 Dusun Serang Rt 010 Rw 005 Kelurahan Tamelang, Kecamatan Purwasari, Kabupaten Karawang.

3.2 Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Konsumen yang berbelanja di Indomaret Rest Area KM 62
2. Kualitas pelayanan di Indomaret Rest Area KM 62 dinilai berdasarkan indikator keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik, serta kepuasan konsumen.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *non-probabilitas*, dengan populasi yang terdiri dari pelanggan yang pernah berbelanja di Rest Area Indomaret KM 62.

3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2017), metode Slovin digunakan untuk menentukan jumlah sampel minimum dari populasi yang diketahui. Dalam penelitian ini, dengan populasi 6000 orang dan rata-rata kunjungan bulanan 500 orang, jumlah sampel dihitung sebagai berikut:

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

Keterangan:

n: Ukuran sampel

N: Ukuran populasi (jumlah konsumen yang datang setiap bulan adalah 500 orang)

e: Batas toleransi kesalahan (error tolerance) yang diterapkan adalah 10%

Untuk menghitung jumlah sampel penulis, kami menggunakan rumus slovin untuk menghitung populasi sebanyak 500 orang, yang diambil dari jumlah pengunjung rata-rata bulanan di Indomaret Rest Area KM 62.

$$n = \frac{500}{1+500(0.10^2)}$$

$$n = 83,33 = 100$$

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, jumlah sampel yang diperlukan adalah 100 orang.

3.4 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan sekunder yang dikumpulkan.

1. Survei kepuasan dan kualitas pelayanan konsumen dilakukan melalui wawancara dan distribusi kuesioner kepada pelanggan Indomaret Rest Area KM 62.
2. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui tinjauan literatur; studi kepustakaan ini mengumpulkan data dari literatur yang relevan dengan penelitian. Jurnal-jurnal, internet, catatan perusahaan, dan lainnya adalah beberapa sumber data yang dapat diakses.

3.5 Indikator Kualitas Pelayanan

Tabel 3.1 Indikator Kualitas Pelayanan

No	Variabel	Indikator	Ukuran
1	Kualitas Pelayanan	1. Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Akurasi pelayanan. Kecepatan pelayanan. Fasilitas pelayanan.
		2. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	Responsif terhadap konsumen. Cepat dalam menangani keluhan. Keramahan karyawan.
		3. Jaminan (<i>Assurance</i>)	Informasi yang jelas. Jaminan keamanan. Kenyamanan dalam pelayanan.

Tabel 3.1 Indikator Kualitas Pelayanan

No	Variabel	Indikator	Ukuran
2	Kepuasan Konsumen	4. Empati (<i>Empathy</i>)	Mampu berkomunikasi dengan baik. Peduli terhadap kebutuhan pelanggan.
		5. Bukti fisik (<i>Tangible</i>)	Penampilan karyawan Kebersihan ruangan
2	Kepuasan Konsumen	1. Kinerja	Kinerja perusahaan dalam menyajikan layanan unggul.
		2. Harapan	Kesesuaian antara ekspektasi dan realitas dalam pelayanan

Sumber : (Penulis, 2024)

3.6 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode sebagai berikut:

1. Data Primer

Survei kepuasan konsumen dilaksanakan melalui beberapa metode, antara lain:

a. Observasi Langsung

Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Indomaret Rest Area KM 62, penulis melakukan pengamatan langsung di lapangan pada hari kamis, tanggal 1 agustus 2024.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan pada hari minggu, tanggal 4 agustus 2024. Penulis mewawancarai manajer perusahaan untuk mengumpulkan informasi yang relevan serta melibatkan pihak terkait untuk melengkapi data penelitian.

c. Kuesioner

Tanggal 18 Agustus 2024 adalah tanggal pertanyaan yang disebarluaskan oleh penulis. memberikan sejumlah daftar pernyataan kepada pelanggan Indomaret Rest Area KM 62 dengan tujuan mengumpulkan data tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di Indomaret Rest Area KM 62. Pada skala Likert, variabel dipecah menjadi beberapa indikator yang

digunakan untuk menyusun item instrumen, seperti pertanyaan. Respon terhadap item ini bervariasi dari sangat positif hingga sangat negatif, yang diwakili oleh kata-kata seperti:

Tabel 3.2 Skala Likert

No	Pernyataan	Jawaban				
		1 STP	2 TP	3 RR	4 P	5 SP
1						
2						

Sumber : (Sugiyono, 2014)

Keterangan :

- Sangat Tidak Penting (STP) diberi skor 1
- Tidak Penting (TP) diberi skor 2
- Ragu-Ragu (RR) diberi skor 3
- Penting (P) diberi skor 4
- Sangat Penting (SP) diberi skor 5

Data sekunder adalah informasi yang diperoleh melalui sumber tidak langsung, seperti pustaka, teori, jurnal, dan data dari Indomaret Rest Area KM 62.

3.7 Metode Pengolahan Data

3.7.1 Uji Validasi dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk memastikan alat ukur benar-benar mengukur apa yang dimaksud. Dalam penelitian ini, validitas diuji menggunakan metode statistik dengan menghitung korelasi antara skor total dan masing-masing pertanyaan menggunakan metode Pearson Product Moment. Jika nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} pada tingkat signifikansi 10% (0,1%), maka data dianggap valid. Pertanyaan dianggap valid jika r_{hitung} melebihi r_{tabel} (0,1654).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menilai konsistensi kuesioner sebagai indikator variabel. Kuesioner dianggap reliabel jika nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,60, menunjukkan bahwa pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner konsisten dan dapat diandalkan. Sebaliknya, kuesioner dianggap tidak reliabel jika nilai Cronbach's Alpha kurang dari 0,60. Teknik Cronbach's Alpha digunakan untuk memastikan bahwa jawaban responden terhadap pertanyaan kuesioner konsisten dari waktu ke waktu. Variabel dianggap reliabel jika nilai Alpha Cronbach lebih dari 0,60.

Tabel 3.3 Reliabilitas Instrumen

Besarnya Nilai r	Interpretasi
0,80 – 1,00	Tinggi
0,60 – 0,80	Cukup
0,40 – 0,60	Agak Rendah
0,20 – 0,40	Rendah
0,00 – 0,20	Sangat Rendah

Sumber : (Sugiyono, 2016)

3.6.1 Analisis Deskriptif

Tujuannya adalah untuk memberikan gambaran yang objektif dan mendalam tentang tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di Indomaret Rest Area KM 62. Analisis deskriptif dilakukan dengan menggunakan rumus total tanggapan responden, yang terdiri dari rumus berikut:

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi} \times \text{jumlah responden}} \times 100\% \quad (3,2)$$

Tabel 3.4 Skala Penilaian

No	Skala (%)	Jawaban	Interpretasi
1	0 – 19	Sanga Tidak Puas	Sangat Tidak Penting
2	20 – 39	Tidak Puas	Tidak Penting
3	40 – 59	Ragu-Ragu	Cukup Penting
4	60 – 79	Puas	Penting
5	80 – 100	Sangat Puas	Sangat Penting

Sumber : (Sugiyono, 2017)

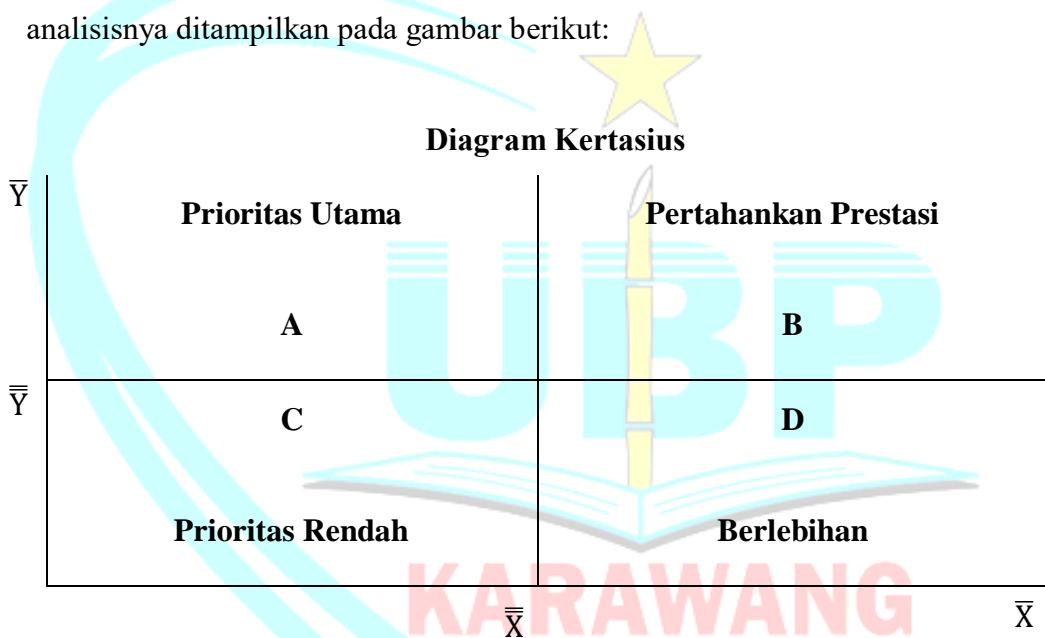
3.6.2 Service Quality (Servqual)

Model SERVQUAL mengasumsikan bahwa pelanggan membandingkan kinerja layanan yang diterima dengan harapan mereka dan membantu manajer menemukan solusi untuk masalah kualitas.

$$\text{Skor Service Quality} = \text{Skor P} - \text{Skor H} \quad (3.3)$$

3.7.4 Importance Performance Analysis (IPA)

Peta posisi penting untuk analisis kinerja terbagi menjadi empat kuadran yang dibatasi oleh dua garis tegak lurus yang berpotongan pada satu titik. Hasil analisisnya ditampilkan pada gambar berikut:



Gambar 3.1 Diagram Kartesius

Sumber: (J. Supratno,2016)