

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada *Laundry* “Dokter Cuci karawang”, penelitian ini dimulai bulan Juli 2023, kegiatan penelitian diawali dari studi pendahuluan, pengumpulan data, pengolahan data dan analisis hasil perhitungan. Yang menjadi fokus pada penelitian ini yaitu kepuasan pelanggan di *Laundry*.

#### **3.2 Data Penelitian**

Data primer dan sekunder digunakan dalam penelitian ini; berikut adalah penjelasannya:

1. Data primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung dari pihak pertama. Dalam penelitian ini, data primer adalah kuesioner yang dibagikan kepada pelanggan laundry "Dokter Cuci karawang".

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumber yang sudah ada disebut data sekunder. Digunakan bersama dengan data primer untuk membentuk dasar yang membantu menentukan masalah yang akan diteliti. Data sekunder yang ditemukan dalam penelitian ini adalah pengunjung Laundry "Dokter Cuci karawang" dari Januari hingga Juni tahun 2023 dan rating kepuasan Google Maps.

#### **3.3 Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini mengumpulkan data melalui wawancara dan kuesioner yang dilakukan di Dokter Cuci Karawang. Berikut ini adalah metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk mendapatkan data yang valid dari sumbernya. Proses wawancara dilakukan bersama owner Dokter Cuci Karawang agar data dan data yang diperlukan untuk penelitian ini bisa diperoleh secara langsung.

## 2. Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati aktivitas yang sedang berlangsung dan data yang diperlukan. Pengamatan dilakukan dengan persetujuan pemilik dokter cuci karawang.

## 3. Kuesioner

Kuesioner disebarkan ke pelanggan *Laundry* “Dokter Cuci karawang” yang berisi beberapa pertanyaan untuk mendapat informasi data terkait kinerja karyawan dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan; kuesioner ini menggunakan skala Likert untuk kepuasan pelanggan, dengan lima pilihan penilaian untuk masing-masing aspek pertanyaan, yaitu kinerja karyawan dan harapan pelanggan.

**Tabel 3.1** Skala *Likert*

Kinerja Karyawan	Harapan Pelanggan	Bobot Skor
Sangat Baik	Sangat Puas	5
Baik	Puas	4
Cukup Baik	Cukup Puas	3
Tidak Baik	Tidak Puas	2
Sangat Tidak Baik	Sangat Tidak Puas	1

Sumber : (Dianto, 2013) dalam (Fadillah dkk., 2020)

Kuesioner dibagikan kepada responden untuk mengisi kuesioner tersebut, yang dimana responden diperoleh dari sampel yang telah dihitung dari populasi dengan menggunakan rumus slovin.

### 3.4 Populasi dan Sampel

Penulis akan menggunakan populasi dan sampel berikut dalam penelitian ini:

#### 1. Populasi

Seluruh subjek penelitian disebut populasi. Data jumlah pelanggan Dokter Cuci Karawang dari bulan Januari sampai bulan Juni 2023 adalah 8136

dengan rata- rata 1356 pelanggan perbulan. Dari data tersebut maka peneliti mengambil data sebanyak 1356 pelanggan.

## 2. Sample

Menurut Fadillah dkk., (2020) mengutip dalam Sugiyono (2007) Dalam teknik pengambilan sampel yang didasarkan pada peluang, peneliti dapat menggunakan siapa saja yang mereka temui secara kebetulan sebagai sampel jika mereka dianggap sesuai sebagai sumber data. Rumus Slovin digunakan untuk menghitung jumlah sampel dan memiliki nilai kritis 5%. Dalam penelitian ini, sample 1356 pelanggan dari pelanggan rata-rata Dokter Cuci diambil dari Januari hingga Juni 2023, dengan nilai kritis (margin error) 10% , dan berikut rumus solvin:

$$n = \frac{N}{1 + NE^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Jumlah populasi

E = *Margin of Error* (10%)

**Tabel 3.2** Jumlah Pelanggan Dokter Cuci dari Januari sampai Juni 2023

Bulan	Jumlah Pelanggan
Januari	1406
Febuari	1385
Maret	1369
April	1234
Mei	1367
Juni	1375
Jumlah	8136
Rata-rata	1356

Sumber: Penulis, 2024

Maka dihitung menggunakan rumus solvin dari bulan januari sampai juni dengan jumlah total pelanggan sebanyak 8136 da rata-rata sebanyak 1356 dapat dijelaskan dalam tabel 3.2.

Maka jumlah sampel yang digunakan sepertti dibawah ini:

$$n = \frac{N}{1 + NE^2}$$

$$n = \frac{1356}{1 + (1356) \cdot (0,1)^2}$$

$$n = \frac{1356}{1 + (1356) \cdot (0.01)}$$

$$n = \frac{1356}{1 + 13,56}$$

$$n = \frac{1356}{14,56}$$

$$n = 93,13 \approx 93$$

Jadi jumlah sampel yang digunakan sebanyak 93 responden

### 3.5 Uji Validitas dan Uji Realibilitas

Pemeriksaan validitas dan reliabilitas dilakukan setelah kuesioner diisi oleh responden.

#### 1. Uji validitas

Menurut Fadillah dkk., (2020) mengutip dalam Ferdinand (2006) Kesesuaian antara ukuran data dan apa saja yang mau diukur dapat dihasilkan oleh validitas yang digunakan. Membandingkan temuan nilai r yang diestimasikan dengan nilai r tabel menjadi dasar uji validitas yang dilakukan. Hasil pengukuran variabel dianggap valid jika nilai r hitung  $>$  r tabel dan nilai r hitung  $<$  r tabel. Sebaliknya, hasil pengukuran variabel dianggap tidak valid jika nilai r hitung negatif dan nilai r hitung  $<$  r tabel.

Uji validitas dilakukan untuk memastikan apakah alat ukur yang digunakan menghasilkan nilai yang sesuai dengan tujuan yang dimaksudkan untuk

dihasilkannya. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan rumus Bivariate Pearson (Pearson Product Moment Correlation). Sebuah tes dua sisi digunakan dengan taraf signifikansi 0,05. Menurut kriteria pengujian, instrumen atau item pertanyaan berkorelasi signifikan dengan skor total jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel. (dinyatakan valid) (Priyatno, 2010) dalam (Devani & Rizko, 2016).

## 2. Uji Reabilitas

Menurut (Fadillah dkk., 2020) mengutip dalam (Setiaji, 2004) menyatakan bahwa jika responden menjawab pertanyaan secara konsisten, kuesioner tersebut dianggap kredibel. Cronbach Alpha ( $\alpha$ ), alat uji statistik dalam SPSS, digunakan untuk menentukan keandalan. Konstruk atau variabel dianggap reliabel jika Cronbach Alpha hasil ujian lebih dari 0,60..

Bila pengukuran dilakukan pada responden dua kali atau lebih, pengujian reliabilitas dilakukan untuk melihat seberapa konsisten hasil pengukuran kuesioner yang digunakan. Tidak adanya kesalahan pengukuran pada skor hasil pengukuran berkorelasi dengan dependabilitas kuesioner. Uji reliabilitas menggunakan metode *Alpha Cronbach*. Skor skala atau rentang merupakan kandidat yang sangat baik untuk metode *Alpha Cronbach*. Keterbatasan pengujian reliabilitas meliputi hal berikut: dependabilitas di bawah 0,6 adalah angka yang buruk, 0,7 adalah *acceptable*, dan 0,8 adalah angka yang lebih baik.. (Priyatno, 2010) dalam (Devani & Rizko, 2016).

### 3.6 Teknik Pengolahan data Data

Setelah uji validitas dan reliabilitas, maka dilakukan pendekatan menggunakan *Service Quality* dan *Customer Satisfaction Index*.

#### 1. *Service Quality*

Metode pengukuran dilakukan untuk masing-masing dimensi kualitas layanan. Hasilnya adalah nilai GAP, yang merupakan selisih antara persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima dengan harapannya. (Fadillah dkk., 2020).

Menurut (Ramadhan dkk., 2021) menyatakan kualitas layanan adalah perbedaan atau perbandingan antara layanan ideal yang diinginkan atau dicari pelanggan (harapan) dan layanan yang mereka rasakan atau persepsikan (persepsi).

Istilah "GAP" atau kesenjangan kualitas layanan mengacu pada perbedaan antara persepsi dan harapan dan didefinisikan sebagai berikut:

$$\text{Persepsi} - \text{Harapan} = \text{GAP}$$

Keterangan :

1. Jika *GAP* positif (persepsi > harapan) maka layanan dikatakan “surprise” dan memuaskan’
2. Jika *GAP* nol (persepsi = harapan), maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.
3. Jika *GAP* negatif (persepsi < harapan), maka Dikatakan bahwa layanan tersebut tidak memadai dan berkualitas rendah. Kuesioner atau kumpulan pernyataan atau pertanyaan tertulis yang diberikan kepada pelanggan menggunakan skala Linkert adalah alat yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan.

Jika data penilaian akan kualitas pelayan pada Dokter Cuci hasil survei menunjukkan bahwa responden tidak puas dengan kualitas pelayanan, dengan hasil *GAP* negatif untuk semua kriteria. Ini adalah rumus yang digunakan:

$$\text{SERVQUAL} = \text{Skor } P - \text{Skor } E$$

Dimana :

Skor P = Persepsi konsumen atas performa pelayanan aktual yang didapatkannya

Skor E = Ekspektasi konsumen atas performa pelayanan yang didapatkannya

## 2. *Customer Satifaction Index*

Analisis survei kepuasan pelanggan terhadap *Customer Satifaction Index* (CSI) menghasilkan persentase yang dapat digunakan untuk menghitung tingkat kepuasan pelanggan keseluruhan dengan mempertimbangkan kepentingan relatif atribut produk atau layanan yang diukur. (Syukri, 2014) dalam (Fadillah dkk., 2020). Berikut cara mendapatkan nilai *CSI* menggunakan persamaan :

$$\text{CSI} = \frac{T}{5 \times Y} \times 100\%$$

Nilai Y adalah hasil dari menjumlahkan nilai rata-rata pada kolom harapan (I), dan nilai T adalah hasil dari menjumlahkan seluruh nilai pada kolom skor (S),

yang merupakan hasil perkalian antara kolom harapan (I) dan kolom kinerja (P). Nilai 5 (pada 5Y) adalah nilai tertinggi yang digunakan pada skala (Pohandry, 2013). Nilai CSI di bawah 50% dapat menunjukkan bahwa pelanggan tidak puas dengan layanan yang diberikan, dan nilai CSI di atas 50% dapat menunjukkan bahwa pelanggan sudah merasa puas dengan layanan yang diberikan. (Devani & Rizko, 2016) dalam (Fadillah dkk., 2020).

**Tabel 3.3** *Customer Satisfaction Index Interpretation*

Angka Indexs	Kriteria CSI
$0,00 \leq X \leq 0,34$	Tidak Puas
$0,35 \leq X \leq 0,50$	Kurang Puas
$0,51 \leq X \leq 0,65$	Cukup Puas
$0,66 \leq X \leq 0,80$	Puas
$0,80 < X$	Sangat Puas

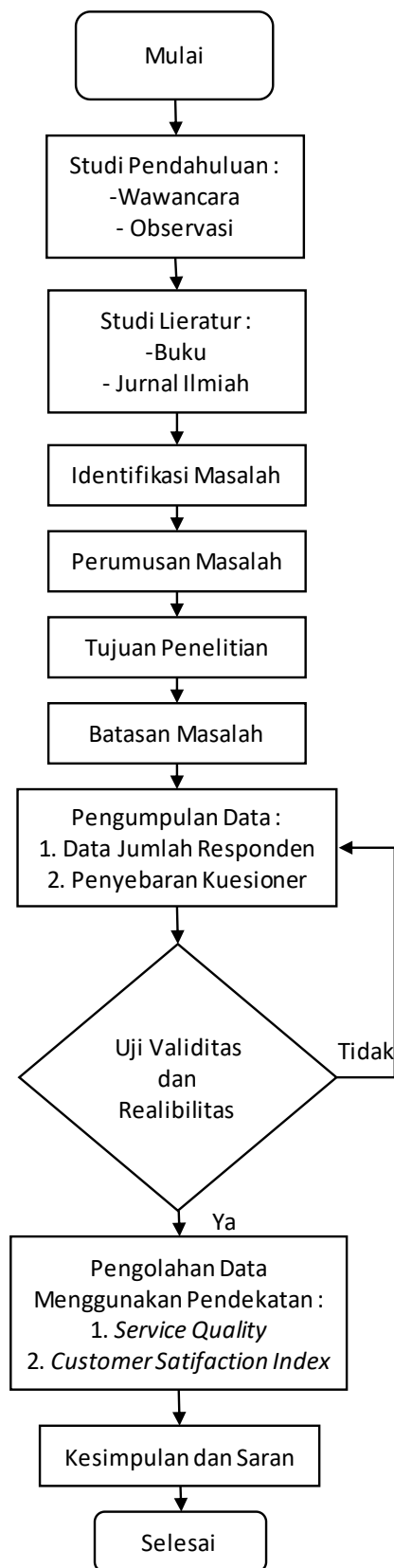
Keterangan X = angka kepuasan pelanggan

Sumber : (Aritonang & Lerbin, 2005) dalam (Fadillah dkk., 2020)

### 3.7 Prosedur Penelitian

*Flowchart* penelitian yang dikerjakan pada penelitian tugas akhir ini, dimulai dengan studi pendahuluan seperti wawancara dan observasi, lalu dilanjut dengan studi literatur berupa buku dan jurnal ilmiah, kemudian identifikasi masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah.

Setelah itu dilanjutkan pengumpulan data dilapangan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden lalu diuji validitas dan reabilitas apakah datanya valid atau tidak kemudian dianalisis dengan pendekatan *SERVEQUAL* dan *CSI*. Maka dibuatkan flowchart, dapat dilihat pada gambar 3.1 :



**Gambar 3.1** *Flowchart* Penelitian