

BAB III

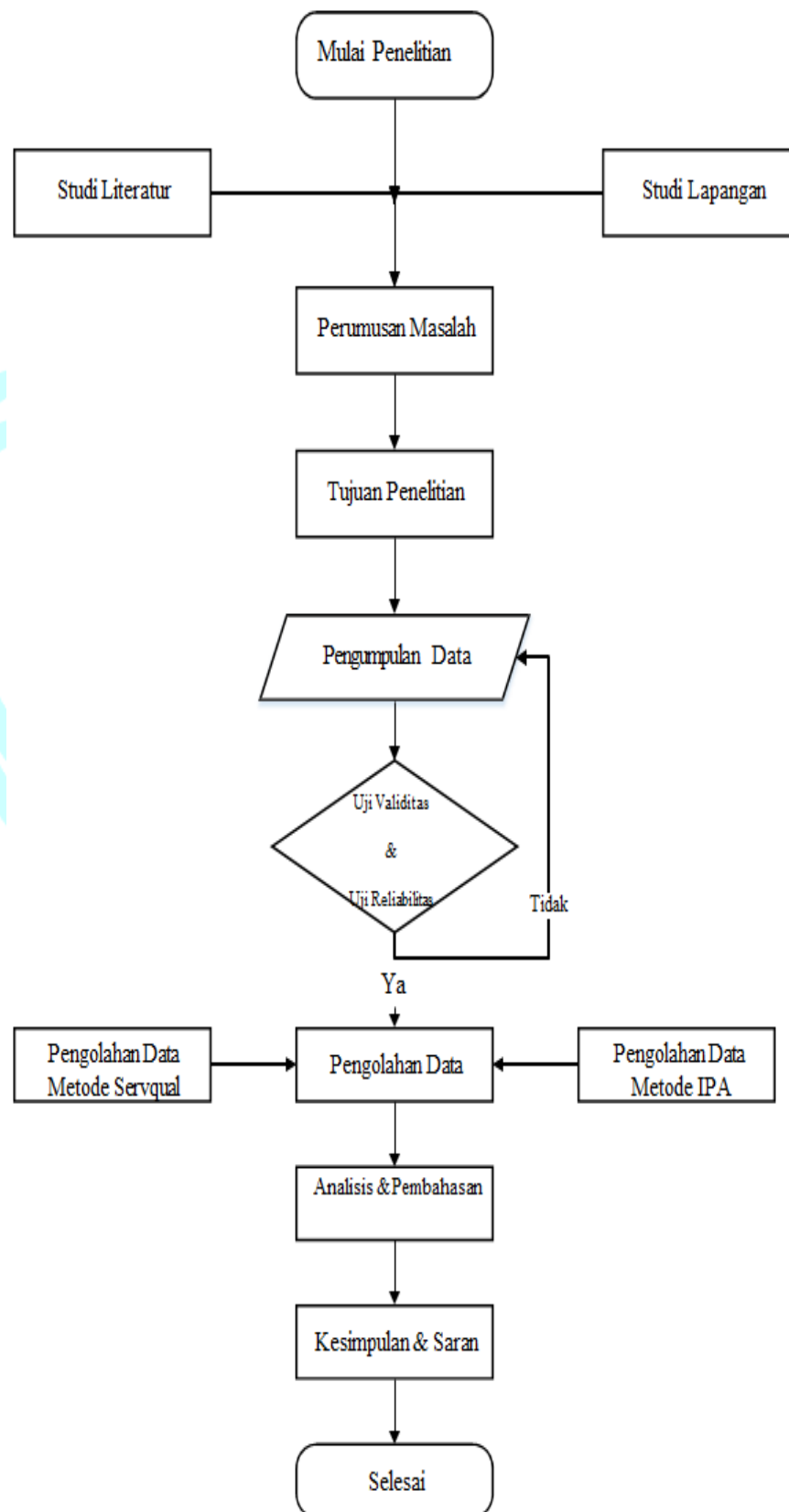
METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian merujuk pada atribut, karakteristik, atau nilai dari seseorang, suatu objek, atau suatu kegiatan yang memiliki variasi tertentu dan ditetapkan oleh peneliti untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam (Sugiyono, 2017). Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menemukan solusi atas permasalahan yang sedang dihadapi. Penelitian ini dilakukan di toko Hold This Hope dengan fokus pada kepuasan pelanggan. Objek penelitian dianalisis menggunakan metode *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis* (IPA), yang bertujuan untuk mengevaluasi serta meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan.

3.2 Prosedur Penelitian

Secara prinsip, prosedur penelitian merupakan metode ilmiah yang digunakan untuk memperoleh data dengan tujuan dan manfaat tertentu (Sugiyono, 2017). Penelitian ini memberikan gambaran mengenai tahapan serta alur dalam mengkaji permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan di toko Hold This Hope. Analisis dan pengolahan data dilakukan menggunakan pendekatan *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Dalam penelitian ini, prosedur penelitian disajikan dalam bentuk *flowchart*, yang berfungsi sebagai alat untuk menganalisis, merancang, serta memahami keseluruhan proses penelitian. *Flowchart* ini bertujuan untuk memberikan gambaran visual mengenai alur penelitian sehingga lebih mudah dipahami.



Gambar 3. 1 *Flowchart Penelitian*

Dalam Gambar 3.1 menampilkan diagram alur penelitian yang mengilustrasikan tahapan-tahapan dalam proses penelitian. Berikut adalah penjelasan setiap langkah dalam diagram:

1. Mulai Penelitian

Penelitian diawali dengan pengumpulan informasi melalui dua pendekatan utama: Studi Literatur (penelitian pustaka) dan Studi Lapangan (observasi langsung di lokasi penelitian).

2. Perumusan Masalah

Setelah memperoleh informasi dari studi literatur dan studi lapangan, langkah berikutnya adalah merumuskan masalah yang menjadi fokus utama penelitian.

3. Tujuan Penelitian

Setelah masalah dirumuskan, penelitian menetapkan tujuan yang ingin dicapai serta arah penelitian yang akan dilakukan.

4. Pengumpulan Data

Data diperoleh menggunakan metode yang sesuai, seperti survei, wawancara, atau observasi.

5. Uji Validitas & Reliabilitas

Data yang telah dikumpulkan diuji untuk memastikan keakuratan dan konsistensinya.

- 1 Jika data tidak valid atau reliabel, proses pengumpulan data dilakukan kembali.
- 2 Jika data valid dan reliabel, penelitian berlanjut ke tahap selanjutnya.

6. Pengolahan Data

Data yang telah diuji keabsahannya diproses menggunakan dua metode analisis:

- 1 Metode *Servqual* untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan persepsi pelanggan.
- 2 Metode IPA (*Importance-Performance Analysis*) untuk menilai kesesuaian antara harapan dan realitas pelayanan.

7. Analisis & Pembahasan

Hasil dari pengolahan data dianalisis dan dibahas untuk mendapatkan temuan yang relevan dengan tujuan penelitian.

8. Kesimpulan & Saran

Berdasarkan hasil analisis, dibuat kesimpulan yang menjawab tujuan penelitian serta rekomendasi untuk pengembangan lebih lanjut.

9. Selesai

Penelitian dianggap selesai setelah seluruh tahapan telah dilakukan dengan baik.

Diagram ini menggambarkan tahapan sistematis dalam penelitian, dari perumusan masalah hingga pengambilan kesimpulan. Uji validitas dan reliabilitas menjadi langkah penting dalam memastikan kualitas data. Hasil akhir dari penelitian ini digunakan untuk memahami kondisi yang diteliti serta memberikan rekomendasi berbasis data.

3.3 Jenis Data dan Sumber Data

3.3.1 Data Primer

Data primer adalah informasi yang diperoleh langsung dari subjek penelitian, baik dalam bentuk ucapan, gerakan, maupun perilaku yang berkaitan dengan variabel yang diteliti (Siyoto & Sodik, 2015). Pengumpulan data ini dilakukan melalui observasi lapangan, wawancara, atau pertanyaan langsung kepada objek penelitian mengenai kualitas pelayanan. Selain itu, kuesioner juga disebarakan kepada pelanggan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan di lokasi penelitian. Dalam penelitian ini, data primer mencakup data Performance dan Importance berdasarkan atribut pertanyaan yang telah ditentukan.

Tabel 3. 1 Daftar Pertanyaan kuesioner

NO	KETERANGAN	SANGAT SETUJU	SETUJU	NETRAL	TIDAK SETUJU	SANGAT TIDAK SETUJU
		5	4	3	2	1
T1	Lokasi toko Hold This Hope yang startegis					
T2	Kebersihan di toko Hold This Hope terjaga					

Tabel 3. 1 Daftar Pertanyaan kuesioner (Lanjutan)

NO	KETERANGAN	SANGAT SETUJU	SETUJU	NETRAL	TIDAK SETUJU	SANGAT TIDAK SETUJU
		5	4	3	2	1
T3	Tempat parkir toko Hold This Hope yang memadai					
E5	Karyawan memberikan pelayanan yang ramah kepada konsumen					
RL3	Kecepatan karyawan toko Hold This Hope mencari produk yang dibutuhkan konsumen					
A2	Kesopanan karyawan toko Hold This Hope terhadap konsumen					
T4	Bangunan toko Hold This Hope yang nyaman					
T5	Barang yang tersedia sudah sesuai dengan katalog					
E3	Karyawan toko Hold This Hope mampu memahami kebutuhan konsumen					
E4	Karyawan toko Hold This Hope dapat menerima kritik dan saran dari konsumen					
RL1	Jam buka dan tutup toko Hold This Hope sesuai (10.00 - 20.00)					
RL2	Konsumen toko Hold This Hope menerima produk dengan kondisi baik					
RP5	Karyawan tanggap dalam menghadapi keluhan konsumen					
E1	Karyawan toko Hold This Hope memberikan pelayanan secara adil tanpa membedakan					

Tabel 3. 1 Daftar Pertanyaan kuesioner (Lanjutan)

NO	KETERANGAN	SANGAT SETUJU	SETUJU	NETRAL	TIDAK SETUJU	SANGAT TIDAK SETUJU
		5	4	3	2	1
E2	Karyawan toko Hold This Hope mampu memberikan perhatian secara individu terhadap konsumen					
RP3	Karyawan mampu menjelaskan proses perbaikan serta tindakan yang akan dilakukan					
A3	Karyawan toko Hold This Hope dapat menjelaskan pertanyaan dari konsumen					
A4	Konsumen merasa puas ketika membeli produk toko Hold This Hope					
RL4	Kemampuan karyawan toko Hold This Hope dalam menjawab pertanyaan konsumen terkait produk					
RL5	Barang yang diterima sudah sesuai dengan yang dilihat ditoko					
RP1	Karyawan memberikan respon yang cepat saat konsumen datang					
RP2	Karyawan toko Hold This Hope memberikan informasi terkait kualitas produk yang dijual					
RP4	Karyawan toko Hold This Hope cepat tanggap dalam menghadapi keluhan konsumen					
A1	Karyawan toko Hold This Hope ramah terhadap konsumen					

Tabel 3. 1 Daftar Pertanyaan kuesioner (Lanjutan)

NO	KETERANGAN	SANGAT SETUJU	SETUJU	NETRAL	TIDAK SETUJU	SANGAT TIDAK SETUJU
		5	4	3	2	1
A5	Konsumen merasa nyaman saat berada di dalam toko					

Sumber : Penulis, 2024

Berdasarkan **Tabel 3.1** memuat daftar pertanyaan dalam kuesioner yang bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan di toko Hold This Hope. Responden diminta untuk menilai berbagai aspek pelayanan menggunakan skala *Likert*, yang berkisar dari 1 (Sangat Tidak Setuju) hingga 5 (Sangat Setuju). Tabel ini mencakup beberapa aspek utama, yaitu: Fasilitas fisik toko, seperti lokasi, kebersihan, kenyamanan bangunan, dan ketersediaan produk. Pelayanan karyawan, mencakup keramahan, kesopanan, responsivitas terhadap pelanggan, serta kemampuan menangani keluhan dan memberikan informasi produk. Tingkat kepuasan pelanggan, yang berkaitan dengan pengalaman berbelanja dan kesesuaian produk dengan katalog. Kuesioner ini dirancang untuk mengukur kinerja (*Performance*) dan tingkat kepentingan (*Importance*) dari masing-masing atribut yang telah ditentukan dalam penelitian.

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang sudah tersedia sebelumnya dan berfungsi sebagai pelengkap data primer. Data ini dapat berupa dokumen, file, foto, video, atau objek lainnya (Siyoto & Sodik, 2015). Biasanya, data sekunder diperoleh dari penelitian terdahulu, buku, laporan, literatur, serta data pendukung dari perusahaan atau lokasi penelitian.

Tabel 3. 2 Data Penjualan Mei 2022 – April 2023

Bulan	Penjualan (Unit Produk)
-------	-------------------------

MEI	61
JUNI	55

Tabel 3. 3 Data Penjualan Mei 2022 – April 2023 (Lanjutan)

Bulan	Penjualan (Unit Produk)
JULI	52
AGUSTUS	51
SEPTEMBER	70
OKTOBER	55
NOVEMBER	35
DESEMBER	54
JANUARI	45
FEBRUARI	57
MARET	55
APRIL	64

Sumber : Data Penelitian, 2023

Berdasarkan **Tabel 3.2** data sekunder yang digunakan adalah data penjualan di Toko Hold This Hope selama periode Mei 2022 – April 2023.

3.3.3 Observasi

Observasi adalah proses kompleks yang melibatkan aspek biologis dan psikologis dalam pengamatannya. Teknik ini digunakan dalam penelitian yang berfokus pada perilaku manusia, proses kerja, serta fenomena alam, terutama ketika cakupan objek yang diamati tidak terlalu luas (Sugiyono, 2017).

3.3.4 Wawancara

Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan melalui komunikasi lisan dalam bentuk tanya jawab. (Sugiyono, 2017), wawancara adalah teknik untuk memperoleh data dengan mengajukan pertanyaan langsung kepada responden. Data yang dikumpulkan dapat didokumentasikan dalam bentuk catatan tertulis, rekaman audio, maupun video.

Metode ini digunakan secara luas dalam penelitian observasional, baik secara langsung maupun tidak langsung. Wawancara langsung melibatkan interaksi tatap muka antara peneliti dan responden, sedangkan wawancara tidak langsung dilakukan melalui pihak ketiga yang memahami kondisi atau situasi subjek penelitian (Sugiyono, 2017). (Sugiyono, 2019) juga menekankan bahwa wawancara merupakan metode yang efektif dalam memperoleh data kualitatif secara mendalam, karena memungkinkan peneliti mengeksplorasi jawaban responden secara lebih detail.

3.3.5 Kuesioner

Kuesioner merupakan alat penelitian yang terdiri dari serangkaian pertanyaan tertulis yang dirancang untuk memperoleh data dari responden. (Sugiyono, 2017) mengungkapkan bahwa kuesioner adalah metode pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab secara mandiri. Instrumen ini juga dapat dipandang sebagai bentuk wawancara tertulis yang memberikan fleksibilitas bagi peneliti dan responden.

(Sugiyono, 2019), penggunaan kuesioner dapat dilakukan secara langsung dengan tatap muka, melalui komunikasi telepon, media digital seperti komputer, atau dikirimkan melalui pos sebagai bagian dari survei. Keunggulan metode ini terletak pada kemampuannya untuk menjangkau banyak responden secara efektif, menghemat waktu, serta menghasilkan data yang mudah diolah dan dianalisis secara statistik..

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah kumpulan objek atau subjek dengan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti sebagai bahan kajian untuk dianalisis dan disimpulkan (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini, populasi mencakup seluruh pelanggan Toko

Hold This Hope yang melakukan pembelian selama periode Mei 2022 – April 2023, dengan total 654 orang.

3.4.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki karakteristik tertentu dan harus dipilih secara representatif agar dapat menggambarkan keseluruhan populasi (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini, jumlah sampel yang digunakan ditentukan menggunakan rumus Slovin. Berikut adalah perhitungan jumlah sampel berdasarkan rumus Slovin :

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

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:

$$n = \frac{654}{1+654(0,1)^2}$$

$$N = \frac{654}{7.54} = 86.73 \text{ responden}$$

Maka, jumlah sampel atau responden dalam penelitian ini adalah sejumlah 87 orang.