

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek penelitian

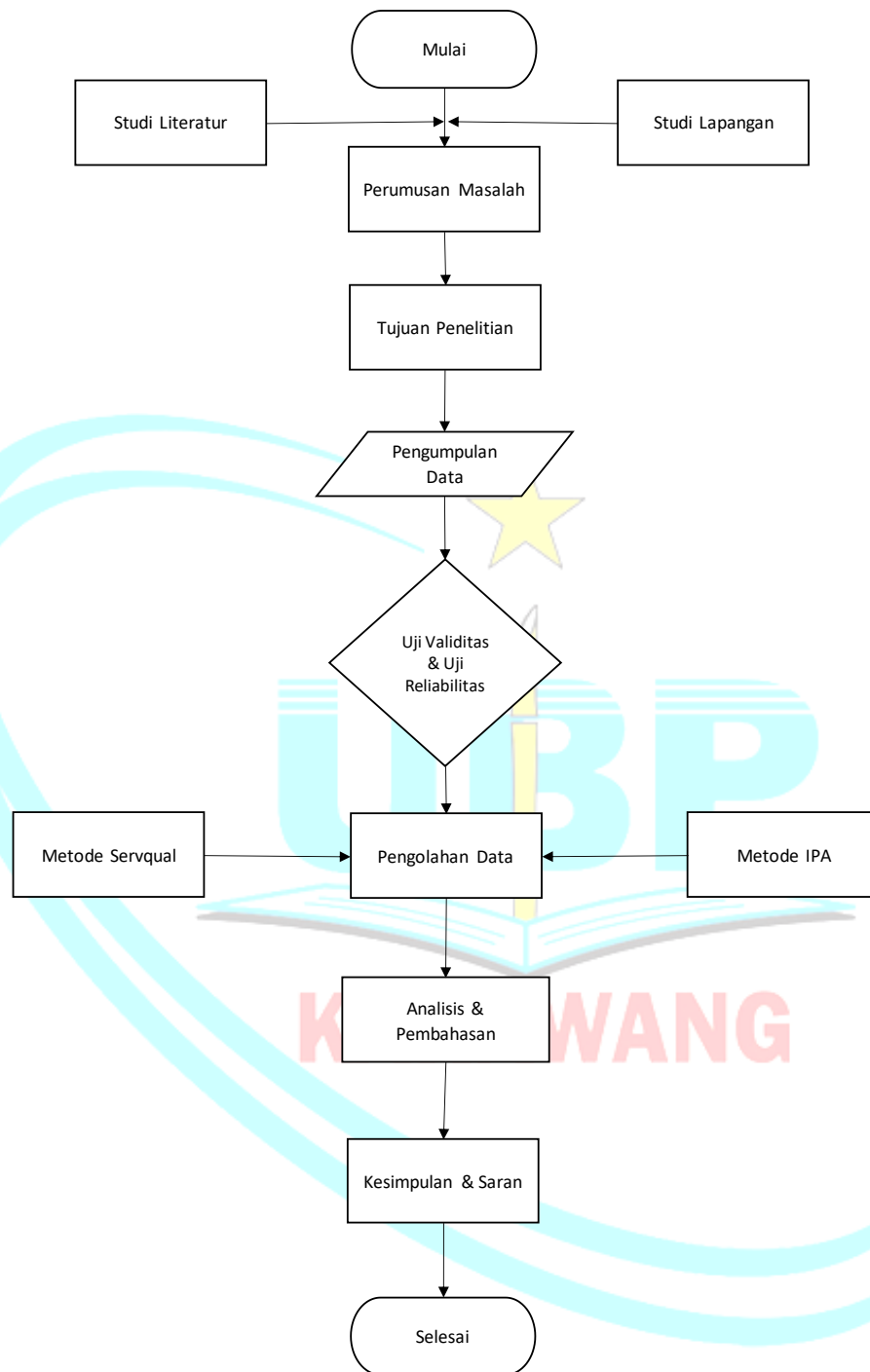
Objek penelitian adalah atribut atau sifat atau nilai seseorang, objek atau kegiatan dengan variasi tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk memperoleh penalaran. Oleh sebab itu, tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk memperoleh hasil dan solusi dari permasalahan yang sedang terjadi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

Penelitian ini dilakukan di Konfeksi Nipulbi dengan objek penelitiannya adalah para *customer* atau pembeli produk-produk Konfeksi Nipulbi yang langsung datang ke toko. Kemudian Objek diteliti menggunakan penyebaran kuisioner yang berisi pernyataan maupun pertanyaan terkait tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

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 Konfeksi Nipulbi. Langkah-langkah analisis dan pengolahan data ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan Servqual dan IPA.

Prosedur dalam penelitian ini digambarkan dengan *Flowchart* penelitian berfungsi yang 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 Konfeksi Nipulbi adalah sebagai berikut:



Gambar 3.1 *Flowchart Penelitian*

Sumber: Peneliti,2025

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 pelanggan, membuat kuisisioner, dan mendistribusikan kuisisioner pada pelanggan Konfeksi Nipulbi lalu hasil tersebut akan penulis gunakan sebagai sebagai alat uji validitas dan reliabilitas data.

7. Uji Validitas dan Reliabilitas Data

Pada tahap ini dilakukan uji validitas dan reliabilitas oleh penulis terhadap data yang telah didapatkan menggunakan aplikasi IBM SPSS *Statistic* 23 dengan menggunakan rumus yang telah ada. Data dikatakan valid jika $\rho_{hitung} > \rho_{tabel}$. Dimana ρ_{tabel} yaitu sebesar 0,361 dan data dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6

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 penulis 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 ini diperoleh melalui observasi lapangan, wawancara/pertanyaan 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 Konfeksi Nipulbi.

Tabel 3.1 Keluhan Pelanggan

No	Keluhan Pelanggan
1	Akses yang jauh dari jalan utama
2	Akses jalan di dekat toko sempit
3	Kerapihan di toko kurang baik
4	Waktu Produksi tidak sesuai

Sumber: Pelanggan Konfeksi Nipulbi, 2024

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder biasanya dapat diperoleh melalui penelitian terdahulu, data, buku, laporan, literatur dan data pendukung dari perusahaan/lokasi penelitian.

Tabel 3. 2 Data Penjualan Produk Periode Januari - Desember 2024

Bulan	Jumlah Konsumen	Jumlah Produk Terjual
Januari	24	823
Februari	37	935
Maret	27	952
April	25	881
Mei	30	951
Juni	27	885
Juli	32	979
Agustus	30	872
September	25	984
Oktober	23	851
November	30	904
Desember	27	955
Total	337	10972

Sumber: Konfeksi Nipulbi, 2024

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.

3.4.1 Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan bertanya kepada responden secara langsung, wawancara bisa digunakan untuk mengatasi kelemahan metode observasi dalam pengumpulan data. Wawancara dapat dilakukan baik secara langsung atau tidak langsung.

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.

Berikut merupakan kuesioner yang akan diajukan:

Tabel 3.3 Daftar Pertanyaan Kuesioner

No	Atribut No	Atribut Pertanyaan	Sumber
<i>Reliability</i>			
1	RL1	Pelayanan yang diberikan cepat dan tepat	Masshitah dkk., 2021
2	RL2	Karyawan mampu melayani dengan baik	Masshitah dkk., 2021
3	RL3	Karyawan menerima masukan	Masshitah dkk., 2021
4	RL4	Jam buka sesuai dengan yang tertera	Masshitah dkk., 2021
<i>Responsiveness</i>			
1	RP1	Karyawan memberikan informasi yang tepat dan sesuai	Theresiawati dkk., 2021
2	RP2	Pertanyaan konsumen ditanggapi dengan baik	Theresiawati dkk., 2021
3	RP3	Karyawan selalu menanggapi pertanyaan konsumen	Masshitah dkk., 2021
<i>Assurance</i>			
1	A1	Karyawan mampu membuat konsumen merasa percaya	Theresiawati dkk., 2021
2	A2	Konsumen selalu merasa aman saat melakukan transaksi	Theresiawati dkk., 2021
3	A3	Karyawan bersikap sopan	Masshitah dkk., 2021
4	A4	Waktu produksi selalu sesuai	Masshitah dkk., 2021
<i>Emphaty</i>			
1	E1	Karyawan memperlakukan konsumen dengan baik	Masshitah dkk., 2021
2	E2	Karyawan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen	Masshitah dkk., 2021
3	E3	Sungguh-sungguh dalam memenuhi keinginan konsumen	Theresiawati dkk., 2021
<i>Tangible</i>			
1	T1	Kerapihan toko sangat terjaga	Harun dkk., 2023
2	T2	Tempat parkir aman dan luas	Harun dkk., 2023
3	T3	Ruang tunggu nyaman	Harun dkk., 2023
4	T4	Akses lokasi dekat dengan jalan utama	Harun dkk., 2023

Sumber: Peneliti, 2025

Pilihan jawaban untuk responden mengikuti *skala likert* untuk mengukur tingkat harapan (ekspektasi), dan Tingkat persepsi, tingkat harapan (ekspektasi) terbagi menjadi 5 skala yaitu:

1. Sangat Tidak Penting (STP)
2. Tidak Penting (TP)
3. Netral (N)
4. Penting (P)
5. Sangat Penting (SP)

Dan Tingkat persepsi yang juga terbagi menjadi 5 skala, yaitu:

1. Sangat Tidak Penting (STP)
2. Tidak Penting (TP)
3. Netral (N)
4. Penting (P)
5. Sangat Penting (SP)

Tabel 3.4 Tabel Kuesioner

No	Atribut No	Atribut Pertanyaan	Tingkat Harapan					Tingkat Persepsi				
			STP	TP	N	P	SP	STP	TP	N	P	SP
		<i>Reliability</i>	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	RL1	Pelayanan yang diberikan cepat dan tepat										
2	RL2	Karyawan mampu melayani dengan baik										
3	RL3	Karyawan menerima masukan										
4	RL4	Jam buka sesuai dengan yang tertera										
		<i>Responsiveness</i>										
1	RP1	Karyawan memberikan informasi yang tepat dan sesuai										
2	RP2	Pertanyaan konsumen ditanggapi dengan baik										
3	RP3	Karyawan selalu menanggapi pertanyaan konsumen										
		<i>Assurance</i>										
1	A1	Karyawan mampu membuat konsumen merasa percaya										
2	A2	Konsumen selalu merasa aman saat melakukan transaksi										
3	A3	Karyawan bersikap sopan										
4	A4	Waktu produksi selalu sesuai										
		<i>Emphaty</i>										
1	E1	Karyawan memperlakukan konsumen dengan baik										
2	E2	Karyawan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen										
3	E3	Sungguh - sungguh dalam memenuhi keinginan konsumen										
		<i>Tangible</i>										
1	T1	Kerapihan toko sangat terjaga										
2	T2	Tempat parkir aman dan luas										
3	T3	Ruang tunggu nyaman										
4	T4	Akses lokasi dekat dari jalan utama										

Sumber: Peneliti, 2025

3.5 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi

Populasi dalam penelitian merupakan suatu hal yang sangat penting, karena ia merupakan sumber informasi. Para ahli memiliki definisi yang sedikit berbeda antara satu dengan yang lain, tapi pada prinsipnya memiliki substansi yang sama (Amin dkk., 2023.).

Berdasarkan pengertian populasi di atas populasi yang akan dijadikan dalam penelitian ini adalah jumlah pelanggan/konsumen di Konfeksi Nipulbi pada periode Januari 2024 – Desember 2024 yaitu sebesar 337 orang

3.5.2 Sampel

Sampel secara sederhana diartikan sebagai bagian dari populasi yang menjadi sumber data yang sebenarnya dalam suatu penelitian. Dengan kata lain, sampel adalah sebagian dari populasi untuk mewakili seluruh populasi (Amin dkk., 2023.). Pada penelitian kali ini sampel yang diambil adalah Pelanggan dari Konfeksi Nipulbi. Perhitungan untuk menentukan jumlah sampel responden adalah sebagai berikut:

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

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:

$$n = \frac{337}{1 + 337 (0,1)^2}$$

$$n = 71,7 = 72$$

3.2

Jadi jumlah sampel/responden yang dibutuhkan adalah sebesar 72 responden

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini peneliti mengumpulkan data dengan cara menyebarkan kuesioner yang mana berisi pertanyaan-pertanyaan yang berdasarkan pada dimensi-dimensi servqual, kuesioner pada penelitian ini berupa lembar kuesioner. Kuesioner disebarkan kepada sejumlah responden sesuai dengan sampel yang sudah dihitung dengan rumus Slovin yaitu sebesar 72 responden.

3.7 Teknik Pengolahan Data

3.7.1 Service Quality (Servqual)

Pada penelitian ini pengolahan data dengan menggunakan servqual dilakukan dengan menggunakan aplikasi *Microsoft Excel* yaitu dengan cara mencari nilai rata-rata setiap atribut yang didapatkan dari hasil penyebaran kuesioner lalu menghitung *gap score* dengan cara mengurangi nilai persepsi dan harapan yang didapatkan dari kuesioner, setelah itu untuk mencari nilai kualitas pelayanan maka dilakukan penghitungan dengan cara membagi nilai persepsi dengan nilai *gap score*.

3.7.2 Importance Performance Analysis (IPA)

IPA digunakan untuk mencari atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan, Berikut merupakan tahapan-tahapan metode IPA:

1. Merekapitulasi nilai *gap score* yang sudah didapatkan pada perhitungan metode servqual.
2. Membuat diagram kartesius dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS *statistics* 23 dengan data *gap score* pada setiap atribut.
3. Merekapitulasi dan mengelompokkan setiap atribut yang terbagi pada 4 kuadran.

3.8 Teknik Analisis Data

Hasil dari penghitungan metode servqual dapat menentukan bahwa kepuasan pelanggan sudah atau belum terpenuhi, dengan dasar jika nilai kualitas pelayanan $Q \leq 1$ maka pelanggan dianggap belum puas dengan pelayanan yang tersedia.

Pada metode IPA atribut yang masuk pada kuadran 1 akan menjadi prioritas perbaikan dikarenakan atribut yang ada pada kuadran 1 memiliki nilai *gap score* yang paling besar yang mana jika menjadi prioritas perbaikan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

