

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

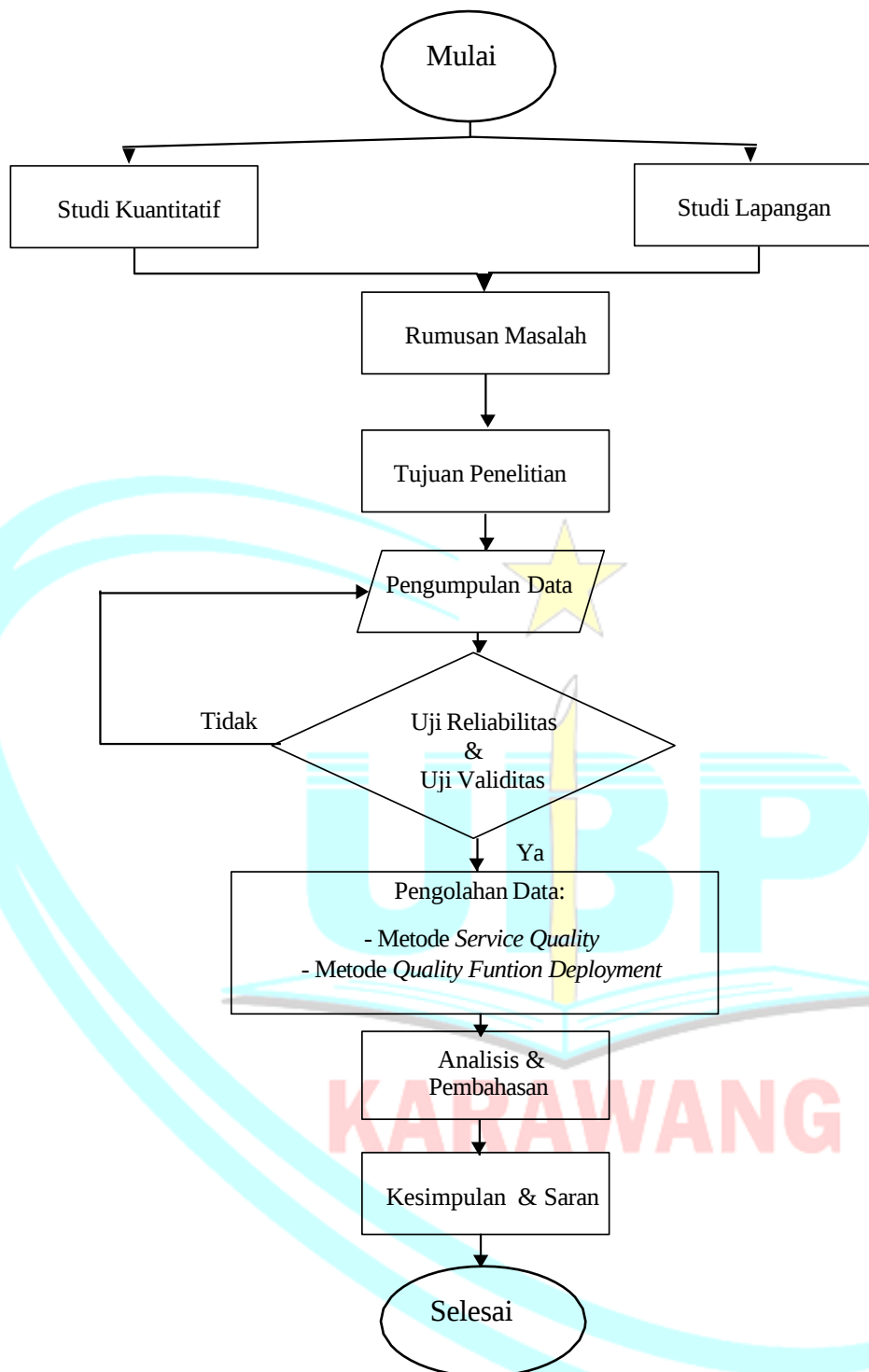
3.1. Objek Penelitian

Hasil penelitian ini Keppo *Coffee* yang berada di jalan gardenia raya ruko gardenia No rf 11, Rawalumbu, Jawa Barat, Indonesia 17116 dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Metode ini bertujuan agar mendapatkan hasil yang diperoleh. Penelitian ini dilakukan dengan objek penelitiannya adalah para customer atau pembeli produk yang langsung datang. Kemudian objek diteliti menggunakan penyebaran kuisioner yang berisi pernyataan maupun pertanyaan terkait tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada customer.

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 Keppo *Coffee*. Langkah-langkah analisis dan pengolahan data ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan *Service Quality* dan *Quality Function Deployment*.

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 keppo coffe adalah sebagai berikut:



Gambar 3. 1 Flowchart Penelitian

Melalui *Flowchart* diatas menggambarkan bahwa Langkah awal memulai penelitian dengan menggunakan metode *Service Quality* dan *Quality function deployment* sampai selesai.

3.3. Data Primer

Data primer yang diberikan pelanggan berupa bahasa lisan atau perilaku yang

berkaitan dengan variabel yang diteliti. Data primer ini diperoleh melalui observasi lapangan, wawancara/pertanyaan langsung ke objek penelitian terkait kualitas pelayanan. Pada penelitian ini adalah kuesioner, namun sebelum membuat kuesioner peneliti perlu mengetahui permasalahan yang terjadi di *Keppo Coffe*.

Tabel 3.1 Keluhan Konsumen

No	Keluhan Konsumen
1	Tempat parkir terlalu sempit
2	Ruang tunggu sempit
3	Keramahan pelayanan
4	Jalan akses yang masih sepi
5	Barang jadi menumpuk diruang tunggu

3.4. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah ada pada masa lalu yang berupa file, foto, video, objek dan lain-lain 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. Berikut adalah data jumlah pemesanan di *Keppo Coffe* periode Januari 2024–Desember 2024.

KARAWANG

Tabel 3.2 Data *Customer* Periode Januari -Desember 2024

Bulan	Jumlah <i>Customer</i>
Januari	134
Febuari	283
Maret	175
April	197
Mei	184
Juni	210
Juli	272
Agustus	124
Septermber	210
Oktober	225
November	212
Desember	274
Total	2561

Sumber: Perusahaan Keppo *Coffee shop*

3.5. Observasi

Observasi adalah sebuah yang dilakukan untuk mengamati secara langsung suatu objek tertentu untuk memporoleh sejumlah datadan informasi. Jika penelitian yang dilakukan berkaitan dengan customer dan jika responden yang diamati tidak terlalu besar, maka dapat menggunakan teknik observasi (Sugiyono, 2017).

3.6. Wawancara

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.

3.7. Kuesioner

Kuesioner, juga sebagai semacam wawancara tertulis. Kuesioner adalah alat penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan informasi dari responden dengan

menggunakan beberapa pertanyaan. Kuesioner juga dapat dikirim secara tatap muka, melalui telepon, komputer atau melalui surat. atau melalui surat.

3.8. Populasi

Dalam penelitian ini, populasi sebagai sumber informasi yang penting. Para ahli memberikan definisi yang berbeda untuk subjek yang sama, tapi definisi ini rata-rata umumnya sama. (Amin, 2023.) Berdasarkan pengertian populasi di atas populasi hasil yang akan dicapai penelitian ini adalah jumlah pelanggan atau pemesanan minuman di *Keppo Coffe* pada periode Januari–Desember yaitu sebesar 2561 customer pada tahun 2023.

3.9. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang berfungsi sebagai data penelitian. Dengan kata lain, sampel adalah sebagian dari populasi untuk menggambarkan populasi secara menyeluruh.(Amin,2023.). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen dari *Keppo Coffe*. Perhitung untuk menghitung jumlah responden adalah:

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

[3.1]

Sumber: Rumus Slovin (Amin, 2023)

Dimana:

n: ukuran sampel/jumlah responden

N: ukuran populasi

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

$$2561 \ n = 1 + 2561 (0,1)$$

$$= 0,01 (2561)$$

$$= 2561 + 1$$

$$= 2661$$

$$= 2561: 2661$$

$n = 96,24 / 96$

Jadi total dari jumlah sampel/responden yang dibutuhkan adalah sebesar 96 responden.

