

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek penelitian

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

3.2 Prosedur Penelitian

Kajian ini memberikan alur/tahapan permasalahan yang dikaji terkait dengan kualitas pelayanan di KERO *APPAREL*. 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 KERO *APPAREL* adalah sebagai berikut:



Gambar 3. 1 Flowchart Penelitian

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 konsumen, membuat survei, dan mendistribusikan survei pada konsumen 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 SPSS 23 dengan menggunakan rumus yang telah ada. Data dikatakan valid jika $\rho_{hitung} > \rho_{tabel}$ Dimana ρ_{tabel} yaitu sebesar 0,3061 dan Data dikatakan Reliabel jika nilai Alpha Cronbach $> 0,6$

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 KERO APPAREL.

Tabel 3. 1 Keluhan Konsumen

No	Keluhan Konsumen
1	Tempat parkir kurang luas
2	Ruang tunggu kurang memadai
3	Kerapihan di toko kurang baik
4	Jalan akses di dekat toko sempit
5	Barang jadi menumpuk diruang tunggu

Sumber : Konsumen.

3.3.2 Data Sekunder

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 KERO APPAREL periode Januari 2023 – Desember 2023 :

Tabel 3. 2 Data Konsumen Periode Januari - Desember 2023

Bulan	Jumlah Pemesan
Januari	22
Febuari	25
Maret	20
April	30
Mei	13
Juni	27
Juli	46
Agustus	28
September	27
Oktober	24
November	27
Desember	27
Total	316

Sumber : Perusahaan

3.4 Observasi

Observasi adalah suatu kegiatan mendapatkan informasi dari narasumber dengan cara melakukan pengamatan secara langsung untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam (Siregar dkk., 2024).

3.4.1 Wawancara

Wawancara merupakan kegiatan utama yang diperlukan dalam kegiatan observasi. Wawancara bisa dilakukan secara langsung dan tidak langsung, Wawancara langsung dilakukan dengan cara menanyai narasumber tanpa perantara sedangkan wawancara tidak langsung dilakukan dengan perantara.

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	Pertanyaan
<i>Reliability</i>		
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
<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	Toko dalam keadaan rapih dan bersih
2	T2	Tempat parkir aman dan luas
3	T3	Ruang tunggu yang nyaman

Sumber : Penulis,2024

3.5 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi

Populasi dalam penelitian berarti keseluruhan objek atau subjek yang nilai karakteristik yang diinginkan oleh peneliti, populasi bisa berupa manusia, benda, hewan atau tumbuhan (Amin dkk., 2023.).

Berdasarkan pengertian populasi di atas populasi apa yang akan dijadikan dalam penelitian ini adalah jumlah pelanggan/pemesan di KERO APPAREL pada periode Januari 2023 – Desember 2023 yaitu sebesar 316 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 konsumen dari KERO APPAREL. Perhitungan untuk menghitung jumlah responden adalah sebagai berikut:

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

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:

$$n = \frac{316}{1 + 316 (0,1)^2}$$

$$n = 75,961 / 76$$

Jadi jumlah sampel/responden yang dibutuhkan adalah sebesar 76 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 *gform*. Kuesioner disebarkan kepada sejumlah orang (responden) sesuai dengan sampel yang sudah dihitung dengan rumus slovin yaitu sebesar 76 orang.

3.7 Teknik Pengolahan Data

3.7.1 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 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 cartesius dengan menggunakan aplikasi SPSS 23 dengan data *gapscore* 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 bahwasannya kepuasan pelanggan sudah atau belum terpenuhi, dengan dasar jika nilai kualitas pelayanan < 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.

