

BAB III

METODA PENELITIAN

3.1. Objek dan Lokasi Penelitian

Objek dan lokasi penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

a. Objek Penelitian

Obyek penelitian adalah pelanggan *Minimarket* Toko Agung.

b. Lokasi Penelitian

Minimarket Toko Agung Jalan Besi Jangkang

3.2. Identifikasi Masalah

Dalam Penelitian ini dilakukan identifikasi masalah, yaitu bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan *Minimarket* Toko Agung dengan cara menganalisa pelayanan yang telah diberikan oleh pihak perusahaan untuk meningkatkan kualitas jasa atau pelayanan sehingga dapat memenuhi kepuasan konsumen dengan mengaplikasikan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Potential Gain in CustomerValue (PGCV)*.

3.3. Jenis dan Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh perorangan/suatu organisasi secara langsung dari objek yang diteliti dan untuk kepentingan studi yang bersangkutan yang dapat berupa *interview*, observasi, diskusi terfokus (*focus group discussion*), dan penyebaran kuisisioner (Sekaran, 2011). Data primer pada penelitian ini terdiri dari :

a. Wawancara

Pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara secara langsung terhadap objek yang akan diteliti berdasarkan tujuan penelitian.

b. Observasi

Yakni studi lapangan dengan cara melaksanakan penelitian langsung ke perusahaan yang ingin diteliti. Data yang diinginkan didapatkan dengan cara observasi secara langsung ke obyek penelitian untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan secara aktual.

c. Kuesioner

Penyebaran kuisisioner dengan cara teknik sampling yaitu pengambilan sampel menggunakan teknik *random sampling*, karena dalam pengambilan data sampel diambil secara acak dan tidak memperhatikan umur, ras, strata atau apapun. Kuisisioner dalam penelitian ini dikelompokkan ke dalam tiga bagian sebagai berikut :

1. Kuisisioner bagian pertama adalah mengenai karakteristik demografi responden yang terdiri dari :
 - a. Jenis Kelamin
 - b. Usia
 - c. Pekerjaan
2. Kuisisioner bagian kedua mengenai harapan konsumen secara keseluruhan pada jasa layanan *Minimarket* Toko Agung. Kuisisioner ini terdiri dari 21 butir pertanyaan yang dikelompokkan ke dalam lima dimensi kualitas layanan.
3. Kuisisioner bagian ketiga mengenai tingkat kepuasan konsumen terhadap jasa layanan *Minimarket* Toko Agung. Kuisisioner ini terdiri dari 21 butir pertanyaan yang dikelompokkan ke dalam lima dimensi kualitas layanan.

Pertanyaan - pertanyaan pada kuisisioner tertutup dibuat dengan skala *likert* 1-5. Skor 1-5 digunakan karena lebih sederhana dan memiliki nilai tengah yang digunakan untuk menjelaskan keragu-raguan atau sikap netral dalam memilih jawaban. Oleh karena itu skala *Likert* ini lazim digunakan di Indonesia untuk yang mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang. Untuk analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor yang ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 3.1 Skala *Likert* Pada Pertanyaan Tertutup

| Pilihan Jawaban | Skor |
|---------------------|------|
| Sangat Setuju | 5 |
| Setuju | 4 |
| Netral | 3 |
| Tidak Setuju | 2 |
| Sangat Tidak Setuju | 1 |

Sumber: Sugiono (2012)

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan dan disatukan dari studi-studi sebelumnya atau yang diterbitkan oleh berbagai instansi lain (Sekaran, 2011). Data sekunder pada penelitian ini dikumpulkan dari studi literatur maupun data-data yang berasal dari perusahaan yang berhubungan dengan penelitian ini. Studi Pustaka dilakukan bertujuan agar peneliti menguasai konsep-konsep dan teori-teori yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, dengan cara membaca dan mempelajari referensi-referensi yang telah ada seperti penelitian ilmiah dan tulisan-tulisan ilmiah yang nantinya dapat digunakan sebagai landasan teori dalam penelitian ini.

3.4. Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode *importance performance analysis (IPA)* untuk menterjemahkan keinginan konsumen terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan berdasarkan tingkat kepentingannya. Sedangkan metode *Potential Gain in Customer Value (PGCV)* untuk menentukan prioritas atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan berdasarkan nilai *indeks PGCV*, dimana semakin besar nilai indeks maka akan menjadi prioritas perbaikan.

3.5. Identifikasi Atribut Yang Diteliti

Atribut yang digunakan dalam penelitian ini adalah berdasarkan hasil studi pustaka terhadap penelitian-penelitian terdahulu yang sejenis :

Tabel 3.2 Dimensi dan Atribut Pelayanan

| No | Dimensi | Pernyataan |
|----|---|---|
| 1 | <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) | 1. Penampilan karyawan yang rapi dan bersih |
| | | 2. Kebersihan toko Agung |
| | | 3. Penataan barangnya rapi dan tercantumnya label harga produk |
| | | 4. Suhu ruangan toko Agung yang nyaman |
| | | 5. Area parkir yang luas, mudah dan bersih |
| 2 | <i>Reliability</i> (Kehandalan) | 6. Produk toko Agung lengkap sesuai dengan kebutuhan pelanggan |
| | | 7. Harga barang yang tercantum sesuai dengan harga di kasir |
| | | 8. Harga yang standar untuk minimarket sekelas/selevel |
| | | 9. Sering ada promo atau potongan harga |
| | | 10. Kemudahan dalam mencari barang yang diinginkan |
| 3 | <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) | 11. Karyawan cepat dan tepat dalam melayani pelanggan |
| | | 12. Karyawan sangat paham akan produk- produk yang dijualnya baik dalam segi penempatan produk maupun kondisi produknya sendiri |
| | | 13. Kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan ketika dibutuhkan |
| | | 14. bila ada konplain pihak toko Agung segera merespon |
| 4 | <i>Assurance</i> (Jaminan) | 15. Barang terjamin kualitasnya (tidak penyok, berkarat, terbuka kemasan, kadaluarsa, rusak) |
| | | 16. Jaminan komunikasi yang baik antara karyawan dengan pelanggan |
| | | 17. Tempat parkir yang aman |
| | | 18. Pengembalian barang yang kadaluarsa |
| 5 | <i>Empathy</i> (Empati) | 19. Karyawan toko Agung memberikan anggapan dan perhatian kepada pelanggan sebagai orang yang penting |
| | | 20. Pelayanan yang adil tanpa memandang status sosial |
| | | 21. Pelayanan ramah dan santun terhadap pelanggan |

Sumber : Fitriyanto (2017)

3.6. Metode Analisa Data

3.6.1. Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana skor/ nilai/ ukuran yang diperoleh benar-benar menyatakan hasil pengukuran/ pengamatan yang ingin diukur. Validitas pada umumnya dipermasalahkan berkaitan dengan hasil pengukuran psikologis atau non fisik. Berkaitan dengan karakteristik psikologis, hasil pengukuran yang diperoleh sebenarnya diharapkan dapat menggambarkan atau memberikan skor/ nilai suatu karakteristik lain yang menjadi perhatian utama. Macam validitas umumnya digolongkan dalam tiga kategori besar, yaitu validitas isi (*content validity*), validitas berdasarkan kriteria (*criterion-related validity*) dan validitas konstruk. Pada penelitian ini akan dibahas hal menyangkut validitas untuk menguji apakah pertanyaan-pertanyaan itu telah mengukur aspek yang sama. Untuk itu dipergunakanlah validitas konstruk.

Uji validitas dilakukan dengan mengukur korelasi antara variabel/item dengan skor total variabel. Cara mengukur validitas konstruk yaitu dengan mencari korelasi antara masing-masing pertanyaan dengan skor total menggunakan rumus teknik korelasi *product moment*. Setelah semua korelasi untuk setiap pertanyaan dengan skor total diperoleh, nilai-nilai tersebut dibandingkan dengan nilai kritik. Selanjutnya, jika nilai koefisien korelasi *product moment* dari suatu pertanyaan tersebut berada di atas nilai tabel kritik, maka pertanyaan tersebut signifikan. Uji validitas akan dilakukan dengan menghitung koefisien korelasi antar subjek pada item pertanyaan dengan skor test yang diperoleh dari hasil kuesioner. (aplikasi uji validitas dengan menggunakan bantuan *software SPSS 25 for windows*).

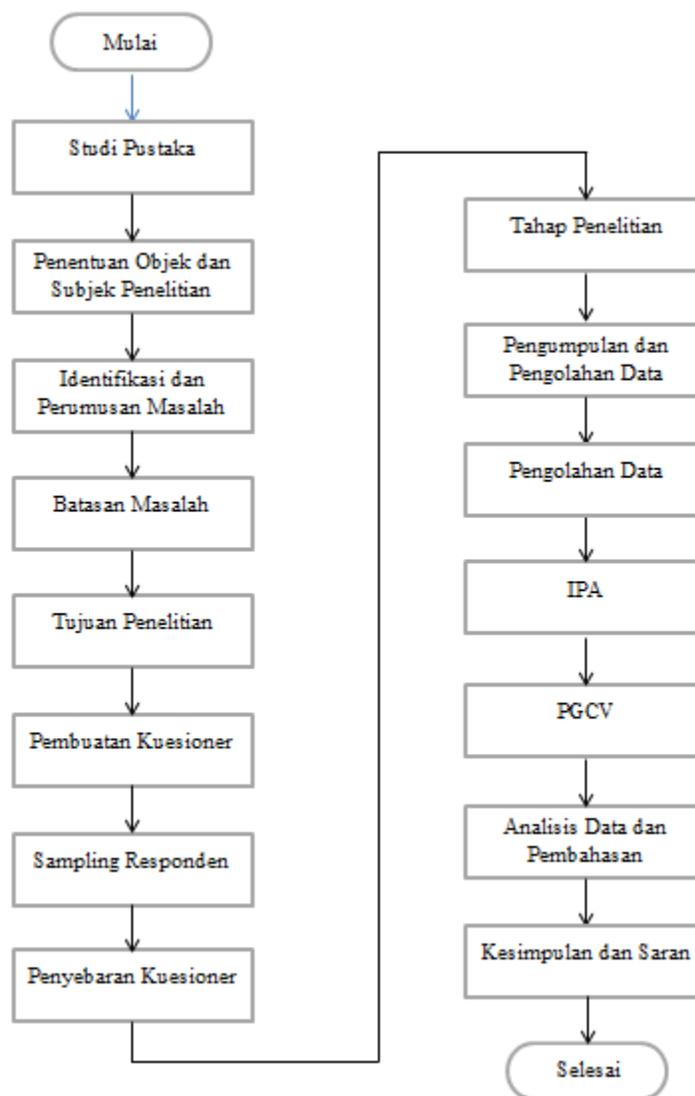
3.6.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Singarimbun, 1989). Setiap alat pengukur seharusnya memiliki kemampuan untuk memberikan hasil pengukuran relatif konsisten dari waktu ke waktu.

Dalam penelitian ini teknik untuk menghitung indeks reliabilitas yaitu dengan teknik dua pihak. Teknik ini diperoleh dengan membagi item-item yang sudah valid secara acak menjadi dua bagian. Skor untuk masing-masing item pada tiap belahan dijumlahkan, sehingga diperoleh skor total untuk masing-masing item belahan.

3.7. Diagram Alur Penelitian

Diagram alir penelitian menjelaskan tahap-tahap jalannya penelitian yang di lakukan. Berikut ini merupakan diagram alir dari penelitian ini :



Gambar 3.1. Diagram Alur Penelitian

Penjelasan Alur Penelitian:

1. Penelitian ini dimulai dengan studi pustaka, melalui buku dan jurnal-jurnal terkait kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan untuk mendapat gambaran mengenai penelitian-penelitian sebelumnya, kemudian dilanjutkan dengan observasi ke lapangan untuk mengetahui gambaran awal pelayanan dan kepuasan pelanggan *Minimarket* Toko Agung.
2. Setelah itu, penentuan objek yang akan diteliti yaitu *Minimarket* Toko Agung serta subjek atau responden yang akan diteliti berdasarkan hasil studi pustaka dan observasi sebelumnya yaitu pelanggan *Minimarket* Toko Agung.
3. Setelah objek dan subjek diketahui, maka tinggal merumuskan masalah apa yang ditemukan sewaktu observasi dan akan diteliti untuk mencari solusi atau pemecahannya dalam penelitian ini.
4. Menentukan batasan-batasan masalah agar pembahasan tetap fokus pada masalah yang ada dan mencari solusinya.
5. Menentukan tujuan penelitian untuk dapat mengetahui apa yang ingin dicapai dalam sebuah penelitian yang dilakukan.
6. Setelah itu, pembuatan kuesioner kepuasan pelanggan terhadap pelayanan *Minimarket* Toko Agung.
7. Setelah itu, dilakukan Sampling responden menggunakan metode random sampling.
8. Setelah itu, penyebaran kuesioner kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan *Minimarket* Toko Agung.
9. Selanjutnya dilakukan rekapitulasi hasil kuesioner.
10. Setelah data terkumpul, selanjutnya adalah pengolahan data menggunakan uji validitas data dan uji reabilitas data.
11. Pada uji validitas data untuk memastikan seberapa baik suatu instrumen digunakan untuk mengukur konsep yang seharusnya diukur, jika data belum valid maka butir atau instrumen dibuang atau tidak disertakan.
12. Setelah data valid, maka selanjutnya adalah uji reliabilitas data untuk menunjuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai

alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik, jika data belum reliabel maka butir atau instrumen dibuang atau tidak disertakan.

13. Setelah data lolos dalam berbagai pengujian data, maka data diolah lagi menggunakan metode pengukuran kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.
14. Data akan diolah dengan menggunakan metode *IPA*.
15. Data akan diolah dengan menggunakan metode *PGCV*.
16. Setelah itu, hasil olahan data menggunakan dua metode tersebut dianalisis
17. Setelah itu diperoleh kesimpulan yang menjawab dari perumusan masalah serta diperoleh saran.