

## **BAB 3**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek dan Lokasi Penelitian**

Pada penelitian kali ini, objeknya adalah Toko Model Mulia Ban yang berlokasi di daerah Cikupa tepatnya di Jl. Raya Serang, Talagasari, Kec. Cikupa, Kabupaten Tangerang, Banten 15710.

#### **3.2 Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan selama tiga bulan yang dimulai dari bulan Juni 2023 sampai Agustus 2023.

#### **3.3 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam melakukan penelitian ini, data yang didapatkan menggunakan metode sebagai berikut :

##### **3.3.1 Analisa IPA Kuesioner**

Sugiono (2005), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan maupun pernyataan secara tertulis kepada beberapa responden untuk dijawab. Kuesioner akan disebarakan melalui *platform google form* yang dibagikan kepada 86 populasi yang ada. Kuesioner ini dilakukan untuk mendapatkan nilai IPA dan hasil kuesioner tersebut akan digunakan untuk membantu dalam pemetaan diagram IPA.

Dalam penelitian ini akan menyebarkan kuesioner sesuai dengan jumlah yang telah dihitung dengan menggunakan rumus Slovin. Hal ini dilakukan agar bisa mendapat hasil yang optimal agar mendukung hasil analisa.

#### **3.4 Sumber Data**

V. Wiratna Sujarweni (2018), sumber data merupakan subjek dari data penelitian yang telah didapatkan. Jika peneliti menggunakan kuesioner, maka sumber data disebut responden atau target yang merespon maupun menjawab pertanyaan baik lisan maupun tertulis. Dalam penelitian ini menggunakan sumber

data yang akan dibagi menjadi data primer dan data sekunder. Data primer yang dimaksud adalah data yang didapatkan langsung oleh peneliti. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dan harus dikumpulkan terlebih dahulu oleh peneliti (Sugiyono, 2017).

#### **3.4.1 Data Primer Analisis IPA**

Dalam melakukan analisis IPA, peneliti menggunakan metode kuesioner yang disebar kepada responden yaitu kepada beberapa customer Mulia Ban Cikupa dengan jumlah yang telah ditentukan agar bisa memberikan hasil yang akurat. Tujuan dari penyebaran kuesioner ini adalah untuk mendapatkan hasil berupa tingkat kepentingan serta harapan dari responden terhadap Mulia Ban Cikupa.

#### **3.5 Populasi, Sampel, dan Responden Penelitian Analisis IPA**

IPA (Metode Importance Analysis) menurut James dalam Yola (2013), adalah suatu alat bantu untuk mengevaluasi sejauh mana kinerja atau pelayanan yang nantinya dapat dirasakan oleh *customer* sesuai dengan tingkat kepuasan yang diinginkan. Hasil dari penelitian ini dibagi menjadi 86 *customer* yang mempercayakan kendaraan mereka kepada pihak Mulia Ban Cikupa.

Penelitian yang dilakukan menggunakan metode sampling secara jenuh dan proses untuk pengambilan sampel menggunakan metode jenuh. Peneliti memilih menggunakan sampel jenuh karena peneliti merasa bahwa populasi yang ada tergolong tidak besar. Untuk meminimalisir pengisian lebih dari 1 kali, sampel akan dicocokkan dengan database yang dimiliki oleh pihak Mulia Ban Cikupa untuk mencocokkan dengan nomor telepon, nama, kendaraan yang ada di database Mulia Ban Cikupa.

#### **3.6 Instrumen Penelitian**

##### **Analisis IPA**

Menurut Notoatmodjo (2022), instrumen penelitian adalah alat-alat yang digunakan untuk mengumpulkan atau mendapatkan data yang valid. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, formulir observasi, atau formulir yang berkaitan

dengan pencatatan data. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat penelitian untuk mengukur kepuasan nasabah berdasarkan 5 atribut dari kualitas pelayanan yang berwujud (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), keandalan (*reliability*), kepedulian (*empathy*), dan jaminan atau kepastian (*assurance*) dengan menggunakan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk menghitung pendapat dan persepsi individu atau kelompok tentang suatu fenomena.(Sugiyono, 2017). Menentukan penilaian atribut harapan dan atribut kepuasan dalam skala likert dinilai sebagai tabel berikut.

**Tabel 3. 1 Indikator Kepentingan dan Kepuasan**Sumber : SPSS Indonesia

No.	Tingkat Kepentingan (Harapan)	Skor	Tingkat Kepuasan (Kenyataan)	Skor
1.	Tidak Penting (TP)	1	Tidak Puas (TP)	1
2.	Kurang Penting (KP)	2	Kurang Puas (KP)	2
3.	Netral (N)	3	Netral (N)	3
4.	Penting (P)	4	Puas (P)	4
5.	Sangat Penting (SP)	5	Sangat Puas (SP)	5

Pertanyaan dalam kuesioner berisikan pertanyaan yang memungkinkan konsumen untuk memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diterima saat melakukan service diMulia Ban. Konsumen perlu menilai 2 opsi jawaban yaitu atribut harapan dan atribut kepuasan.

### 3.7 Operasional Variabel Penelitian

Dalam melakukan penelitian tentunya akan membutuhkan dimensi penelitian. Penelitian yang dilakukan akan menggunakan 5 dimensi yaitu *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness* ,dan *assurance*. Kelima dimensi penelitian ini terkait dengan konsep SERVQUAL. Konsep SERVQUAL ini biasanya dilakukan oleh organisasi yang bergerak dalam memberikan pelayanan atau service kepada pelanggan. SERVQUAL adalah singkatan dari kelima dimensi yang telah disebutkan.

*Tangible* atau fisik, hal ini mengacu pada fasilitas, peralatan, personel, juga

komunikasi visual terhadap pelanggan. Pada dasarnya dimensi ini ialah bagaimana pelanggan melihat aspek aspek fisik pada layanan yang mereka terima.

*Empathy*, hal ini merujuk pada bagaimana cara pihak organisasi mampu mendengarkan pelanggan. Bagaimana cara staf yang terlibat bisa berinteraksi, dalam hal ini biasanya bagaimana pihak organisasi mampu mendengar juga memahami perspektif para pelanggannya.

*Reliability* atau kehandalan, hal ini berkaitan dengan bagaimana organisasi memberikan pelayanan yang konsisten, akurat, juga mampu diandalkan. Pelanggan perlu untuk merasa bisa mendapatkan kualitas pelayanan yang sama baiknya setiap kali mereka menggunakan servis di organisasi setiap kali mereka menggunakannya.

*Responsiveness*, hal ini berkaitan dengan bagaimana cara menjawab pada para pelanggan. Hal ini termasuk pada merespon permintaan, pertanyaan, juga keluhan dari pelanggan secara cepat juga efisien. Responsivitas adalah tentang bagaimana menangani pelanggan dengan perhatian juga tanggapan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

*Assurance* atau jaminan, hal ini mengacu pada kemampuan dari staf dan organisasi untuk memberikan kepercayaan kepada pelanggan bahwa mereka akan mendapatkan pelayanan yang baik juga berkualitas. Pada umumnya jaminan ini berkaitan dengan keahlian, kepercayaan diri, dan kemampuan staf dalam memberikan pelayanan.

### **3.8 Metode Analisis Data**

Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan metode berupa :

#### **3.8.1 Analisis Kuantitatif**

Sugiono (2009) menjelaskan bahwa analisis kuantitatif merupakan salah satu pendekatan dalam melakukan penelitian yang menegaskan filsafat positivisme sebagai landasannya. Metode ini digunakan untuk meneliti populasi maupun sampel yang umumnya diambil secara acak. Selanjutnya data tersebut akan dikumpulkan dengan menggunakan berbagai instrumen penelitian yang telah dirancang. Kemudian data tersebut dianalisis secara kuantitatif atau statistik dengan tujuan utama untuk menguji hipotesis yang

telah dirumuskan sebelumnya. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan analisis IPA dengan mengidentifikasi masalah dan kelemahan serta peluang inovasi demi meningkatkan kualitas dalam pelayanan hingga meningkatkan retensi konsumen untuk kembali berbelanja dan merekomendasikan produk kepada orang lain. Selanjutnya adalah analisis ROI, PP, dan BEP.

### 3.8.1.1 Analisis IPA

Dalam analisis IPA ini, menggunakan *google spreadsheets* dalam pengambilan data kemudian hasil dari kuisisioner yang telah diisi dari konsumen Mulia Ban. Kuesioner ini menggunakan skala likert untuk menentukan tingkat harapan dan tingkat kenyataan. Setelah mengumpulkan data, penulis akan merangkum dan memasukkannya ke dalam diagram kartesius IPA.

Tahapan pengolahan menggunakan metode IPA :

1. Analisis tingkat kesesuaian , hal ini untuk menentukan atribut prioritas yang akan menjadisorotan pada Mulia Ban. Rumus yang digunakan yaitu (Supranto 2006):

$$TK_i = (X_i/Y_i) \times 100\%$$

Keterangan

TK<sub>i</sub> = tingkat kesesuaian responden X<sub>i</sub>= skor peningkatan kerja Mulia Ban

Y<sub>i</sub>= skor penelitian kepentingan konsumen.

2. Kemudian X akan di isi dengan tingkat kinerja Mulia Ban lalu Y akan di isi dengan skor kepentingan konsumen dengan menggunakan rumus:

$$X = (\sum X_i/n) \text{ dan } Y = (\sum Y_i/n)$$

Keterangan

X= skor rata rata kinerja Mulia ban

Y= skor rata rata tingkat harapan Mulia Bann= jumlah responden

### 3.8.2 Analisis Deskriptif

Sugiyono (2012) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif merupakan suatu jenis penelitian dengan tujuan memahami nilai dari satu maupun lebih variabel secara mandiri dan tentunya tanpa melakukan perbandingan atau menghubungkannya dengan variabel yang lain. Muh. Son Aghni (2023) menyatakan tujuan utama analisis deskriptif adalah untuk memperoleh dan memahami data secara objektif dan sistematis. Metode ini dapat membantu mengidentifikasi pola distribusi data, mengevaluasi nilai tengah, mengukur persebaran data serta mendeteksi adanya hubungan antara variabel yang ada.

### **3.9 Uji Validitas Data**

Uji Validitas merupakan metode untuk mengevaluasi sejauh mana instrumen pengukuran yang digunakan dalam suatu penelitian dapat mengukur dengan tepat mengenai apa yang diukur. Ghazali (2009) menjelaskan bahwa uji validitas digunakan untuk menentukan sejauhmana suatu kuesioner dianggap sah atau valid dalam mengukur suatu variabel.

### **3.10 Uji Reliabilitas Data**

Sumadi Suryabrata (2004) menjelaskan reliabilitas menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran menggunakan instrumen tersebut dapat dianggap dapat dipercaya. Hasil pengukuran tersebut harus memiliki reliabilitas, yang berarti harus menunjukkan tingkat konsistensi dan stabilitas yang memadai. Dalam metode ini, pengukuran yang menghasilkan data yang reliabel adalah pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi.

### **3.11 Daftar Pertanyaan**

Berikut adalah daftar pertanyaan mengenai Mulia Ban yang dapat membantu dalam mencapai tujuan penelitian :

No	SERVQUAL	Pertanyaan Pemicu
1	<i>Tangible</i> atau fisik	<p>Kondisi fasilitas pendukung (toilet) yang nyaman dan bersih</p> <p>Pemilihan musik dan tingkat volume yang di putar</p> <p>Tersedianya fasilitas penunjang (AC/kipas angin)</p> <p>Kebersihan, kerapian, kenyamanan ruangan</p> <p>Peralatan servis ban</p> <p>Karyawan yang berpenampilan rapi dan menarik</p> <p>Ketersediaan tempat cuci tangan (wastafel) yang bersih</p> <p>Ketersediaan tempat ibadah (mushola) yang bersih</p>
2	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	<p>Memberikan servis ban dengan cepat</p> <p>Kemampuan melayani yang baik</p> <p>Kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan pelanggan</p> <p>Memberikan pelayanan tepat waktu kepada pelanggan</p>
3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	<p>Respon yang cepat saat menerima keluhan dari pelanggan</p> <p>Karyawan segera meminta maaf jika terjadi kesalahan</p> <p>Kesigapan karyawan dalam melayani setiap permintaan pelanggan</p> <p>Kecepatan karyawan dalam mengerjakan mobil</p>
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	<p>Kasir yang cepat dan tepat dalam melayani proses pembayaran</p> <p>Pihak Mulia Ban memberikan jaminan atas pelayanan yang diberikan</p> <p>Karyawan mampu menanamkan kepercayaan kepada pelanggan</p> <p>Pelanggan merasa aman saat akan melakukan transaksi pembayaran</p>

5	<i>Empathy</i> (Perhatian)	Karyawan yang memberikan info produk yang tersedia dan infotentang promo Karyawan yang menerima pelanggan dengan sapa, senyum danramah Kemampuan karyawan memperlakukan pelanggan denganpenuh perhatian Perhatian terhadap kritik dan saran yang diberikan oleh pelanggan Kesungguhan karyawan dalam mengutamakan kepentinganpelanggan
---	-------------------------------	--

**Tabel 3. 2 Daftar Pertanyaan**

Sumber : Penulis

