

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian mengenai kualitas layanan dan kepuasan pelanggan ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan yang biasanya menyajikan data-data dalam bentuk angka mulai dari pengumpulan data, penafsiran data, serta hasil dari data tersebut. Dalam penelitian ini, pendekatan kuantitatif digunakan ketika menghitung beberapa nilai kualitas layanan dan kepuasan pelanggan di Int.Space *Coffee* tersebut. Untuk mengukur tingkat kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, penelitian ini menggunakan media yang berupa kuesioner tertutup guna memberikan seperangkat pertanyaan kepada responden untuk dijawab. Kuesioner ini digunakan untuk memperoleh data tentang kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini merupakan penelitian analitik. Penelitian analitik merupakan penelitian yang berfokus pada analisis data yang dikumpulkan. Penelitian ini termasuk penelitian *cross sectional*. *Cross sectional* merupakan penelitian yang dilakukan dengan rentang waktu tertentu, penelitian ini dilakukan pada rentang waktu empat bulan, dan pengambilan data dilakukan pada satu waktu tertentu.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi pelaksanaan penelitian dilakukan di Int.Space *Coffee*, yang beralamat di Jl. Siliwangi No. 19, Jaura, Kec. Rangkasbitung, Lebak. Waktu penelitian dilakukan selama 2 bulan yaitu pada November 2021 dan Desember 2021 dengan melakukan observasi serta wawancara secara langsung dengan pengunjung Int.Space *Coffee* dan pemilik Int.Space *Coffee* serta menyebarkan dan mengumpulkan kuesioner yang telah disiapkan.

3.3 Jenis dan Cara Pengambilan Data

Pada penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Cara pengambilan datanya adalah sebagai berikut.

1. Data Primer

Data primer diperoleh melalui wawancara terstruktur dengan responden, dimana pertanyaan-pertanyaan yang diajukan mengacu pada kuesioner yang telah disiapkan. Kuesioner yang diajukan memiliki jawaban tertutup dimana pelanggan hanya menjawab pada pilihan jawaban yang telah disediakan.

2. Data Sekunder

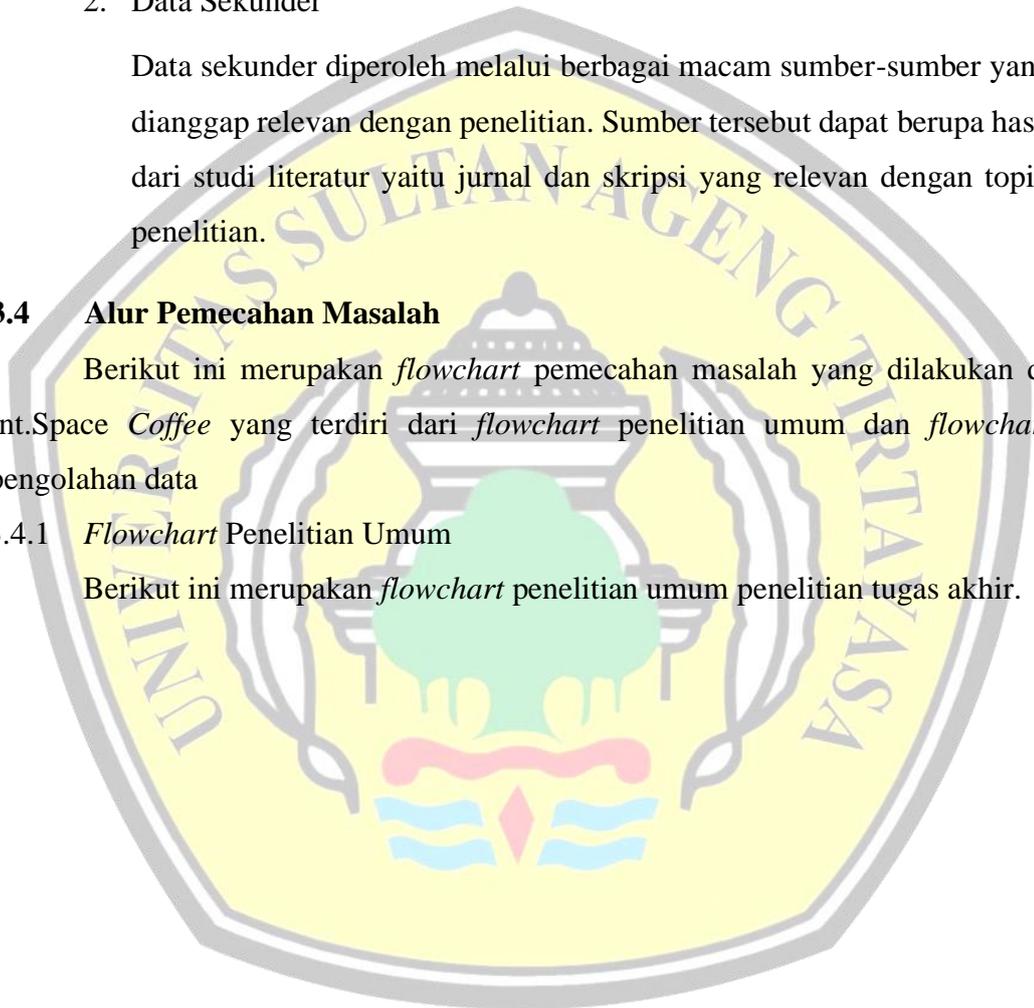
Data sekunder diperoleh melalui berbagai macam sumber-sumber yang dianggap relevan dengan penelitian. Sumber tersebut dapat berupa hasil dari studi literatur yaitu jurnal dan skripsi yang relevan dengan topik penelitian.

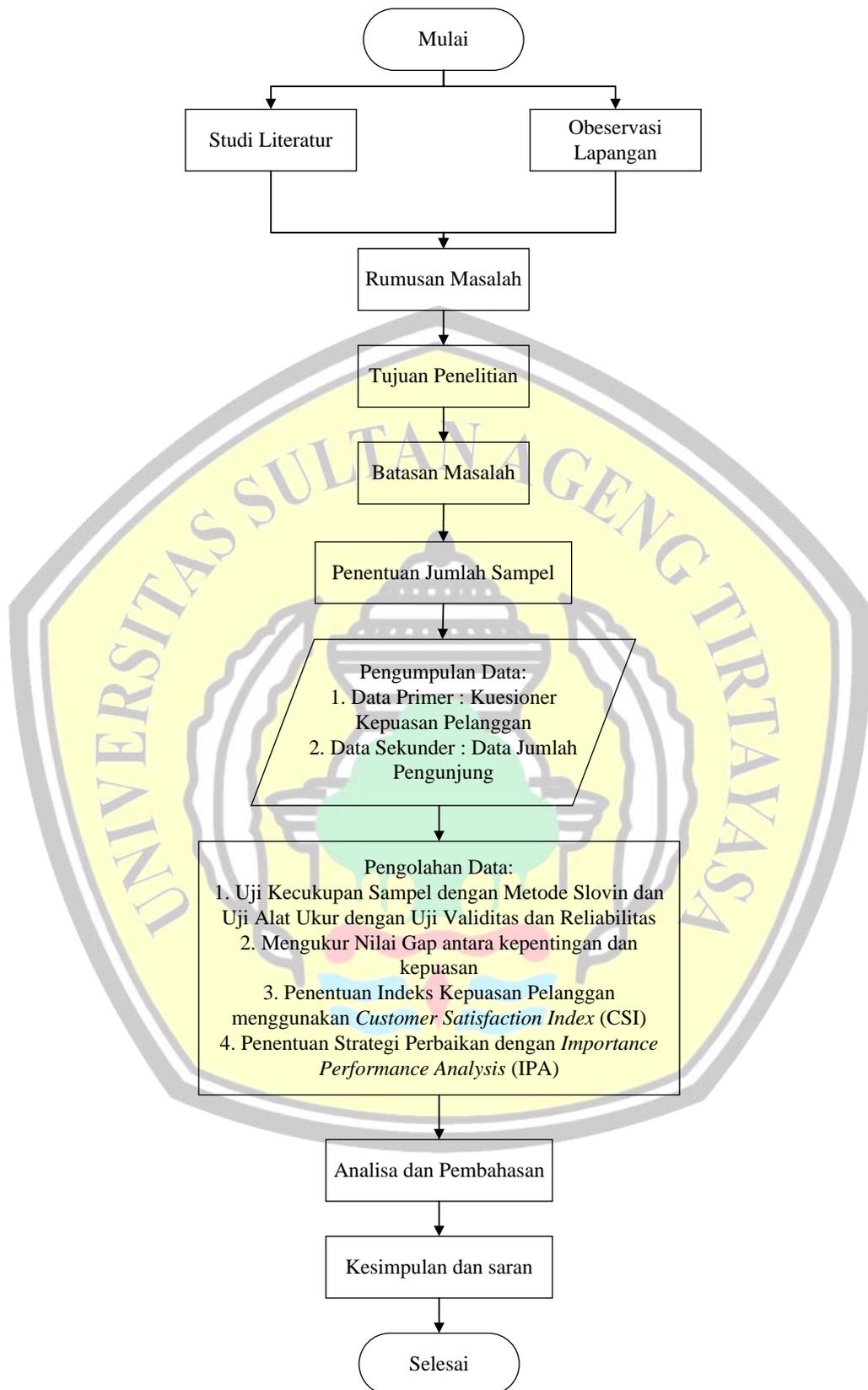
3.4 Alur Pemecahan Masalah

Berikut ini merupakan *flowchart* pemecahan masalah yang dilakukan di Int.Space *Coffee* yang terdiri dari *flowchart* penelitian umum dan *flowchart* pengolahan data

3.4.1 *Flowchart* Penelitian Umum

Berikut ini merupakan *flowchart* penelitian umum penelitian tugas akhir.



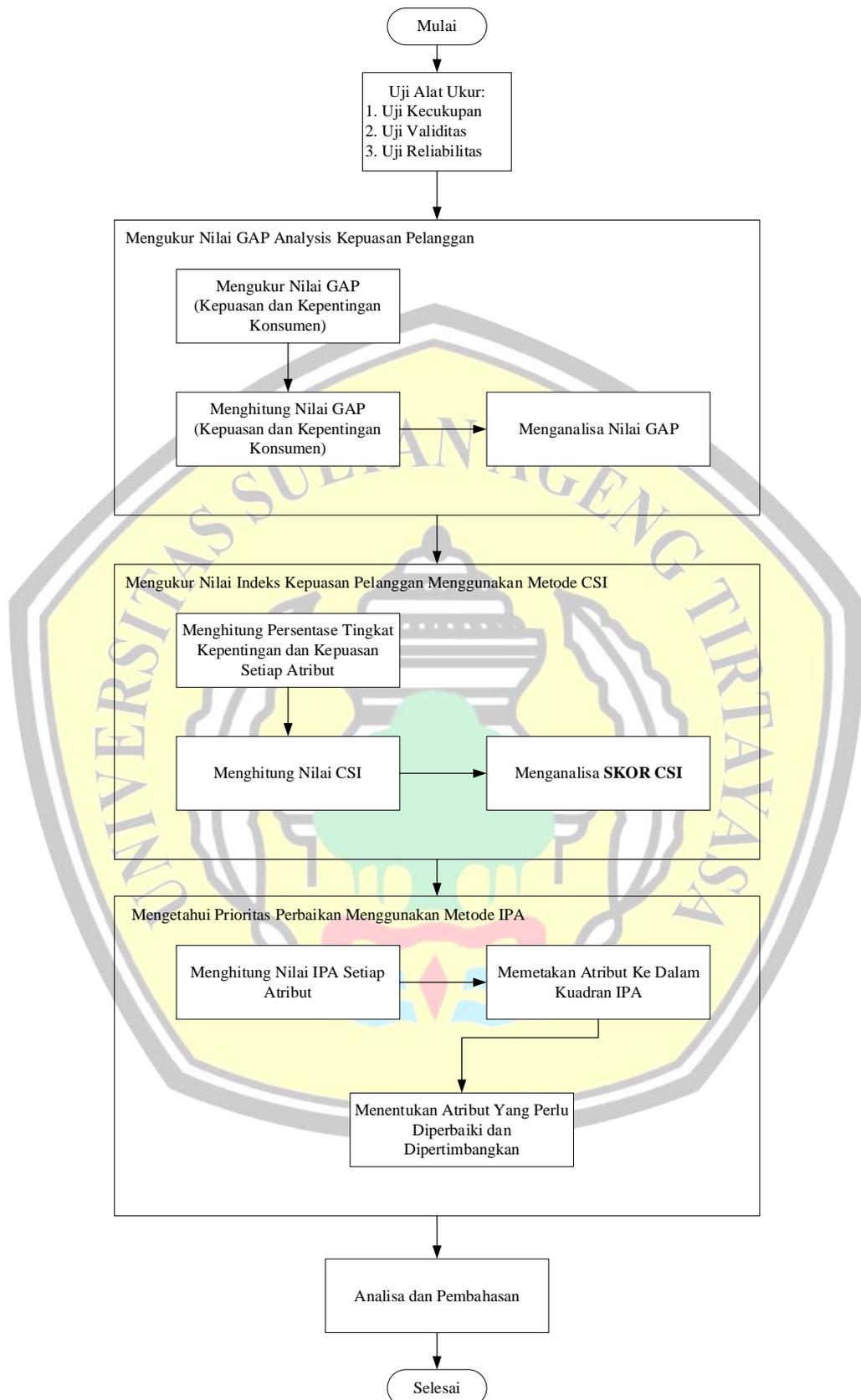


Gambar 2. Flowchart Alur Pemecahan Masalah

3.4.2 *Flowchart* Pengolahan Data

Berikut ini merupakan *flowchart* pengolahan data meliputi perhitungan nilai *Customer Satisfaction Index* dan nilai *Importance Performace Analysis* dari hasil kuesioner yang disebar kepada pengunjung di Int.Space *Coffee*.





Gambar 3. Flowchart Pengolahan Data

3.5 Deskripsi Pemecahan Masalah

Adapun deskripsi dari alur pemecahan masalah pada penelitian tugas akhir yaitu sebagai berikut

3.5.1 Deskripsi *Flowchart* Pemecahan Masalah

Berikut ini merupakan deskripsi dari *flowchart* pemecahan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Mulai

Pada bagian ini, peneliti memulai penelitiannya di *Int.Space Coffee*

2. Studi Literatur

Pada bagian ini, peneliti mulai mempelajari penelitian yang berasal dari sumber-sumber seperti jurnal, buku elektronik dan sebagainya untuk memperoleh teori atau informasi yang berkaitan dengan penelitian.

3. Observasi Lapangan

Observasi lapangan pada bagian ini merupakan melakukan wawancara terhadap sumber yang terkait untuk menggali informasi yang akan diteliti oleh peneliti.

4. Rumusan Masalah

Rumusan masalah berisi permasalahan yang terdapat pada *Int.Space Coffee* yang didapatkan dari hasil observasi lapangan yang telah dilakukan kemudian dilakukan pemecahan masalah dengan metode-metode yang akan diterapkan.

5. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dilakukan untuk memecahkan permasalahan yang akan diselesaikan. Adapun tujuan dari penelitian yang dilaksanakan dapat dilihat pada tabel 2 terkait matriks rancangan penelitian.

6. Batasan Masalah

Batasan masalah bertujuan agar penelitian tidak meluas dan fokus pada permasalahan yang diteliti.

7. Penyusunan Kuesioner Awal

Pada tahapan ini peneliti menyusun kuesioner awal dengan memperhatikan 5 indikator kualitas layanan yaitu *tangible* berupa penampilan fisik,

peralatan dan berbagai materi komunikasi yang baik, *reliability* berupa kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat, serta konsisten, *responsiveness* berupa kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan konsumen, *assurance* berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen, dan *emphaty* berupa kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan. Indikator tersebut akan dijadikan sebagai landasan awal untuk membuat pertanyaan pada kuesioner.

8. Penentuan Jumlah Sampel

Pada tahapan ini peneliti melakukan perhitungan data untuk menentukan jumlah sampel yang tepat pada penelitian. Hal ini dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin, jika data/sampel yang menghasilkan $N > n$ maka data/sampel tersebut dikatakan cukup.

9. Pengumpulan Data

Pada tahap ini peneliti mengumpulkan data berupa data primer dan data sekunder. Untuk data primer berupa kuesioner kepuasan pelanggan dan untuk data sekunder berupa data jumlah pengunjung Desember 2021 hingga Februari 2022.

10. Pengolahan Data

Pada tahap pengolahan data, peneliti mulai mengolah data seperti Uji alat ukur menggunakan Uji validitas, dan reliabilitas, serta menghitung nilai indeks kepuasan pelanggan secara menyeluruh dan mengukur tingkat kepuasan pelanggan dari setiap masing-masing atribut.

- Uji Validitas

Pada tahap uji validitas, data akan dilakukan uji validitas. Data dapat dikatakan valid apabila pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

- Uji Reliabilitas

Pada tahap uji reliabilitas, data akan dilakukan uji reliabilitas. Data dapat dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 maka kuesioner dapat dikatakan reliabel.

11. Analisa dan Pembahasan

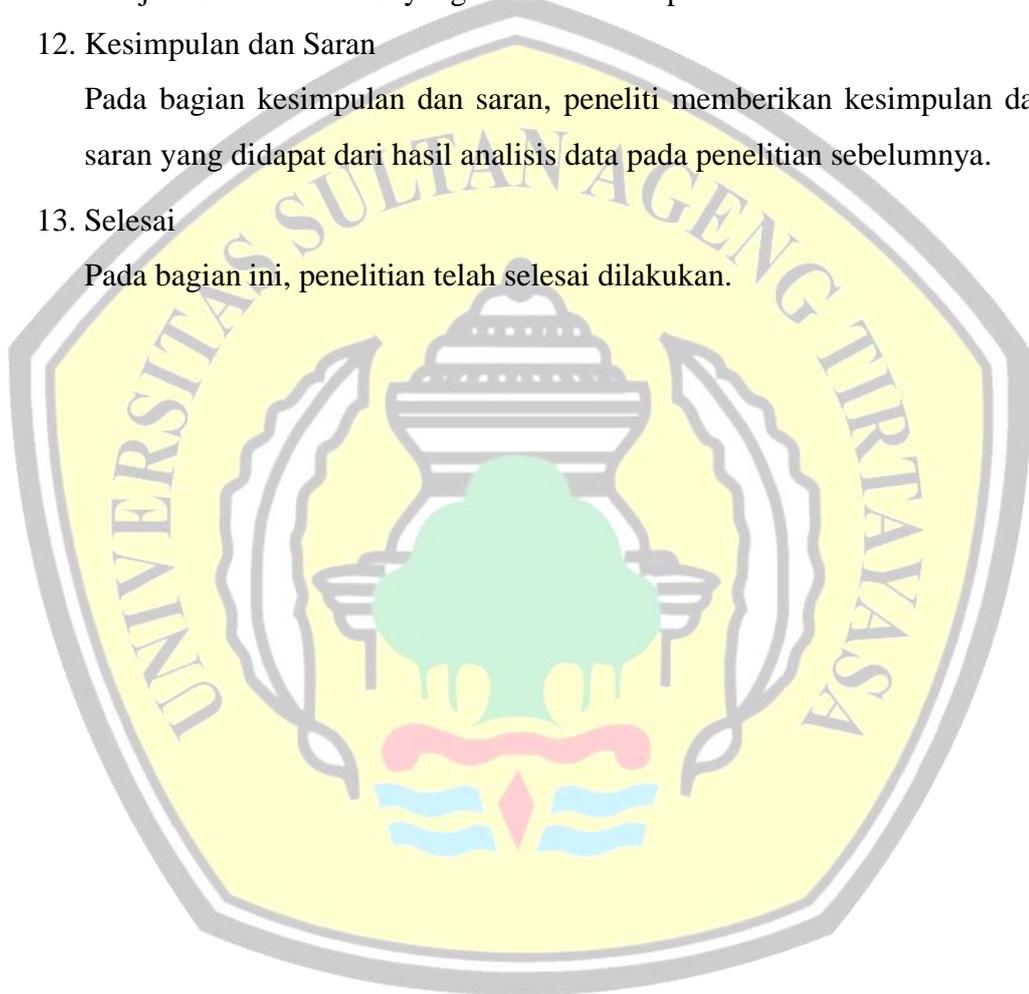
Analisa dan pembahasan dilakukan guna mengubah hasil pengolahan data menjadi suatu informasi yang lebih mudah dipahami.

12. Kesimpulan dan Saran

Pada bagian kesimpulan dan saran, peneliti memberikan kesimpulan dan saran yang didapat dari hasil analisis data pada penelitian sebelumnya.

13. Selesai

Pada bagian ini, penelitian telah selesai dilakukan.



Tabel 2. Matriks Rancangan Penelitian

No	Tujuan	Metode Analisis	Input	Output
1	Mengetahui nilai gap antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan yang diterima oleh pelanggan <i>Int.Space Coffee</i> .	GAP Analysis	a. Pemetaan GAP setiap dimensi b. Nilai selisih GAP tiap atribut	a. Nilai selisih GAP tiap atribut b. Nilai rata-rata GAP tiap atribut
2	Mengetahui nilai indeks kepuasan pelanggan <i>Int.Space Coffee</i> dan kategorinya.	CSI	a. Pemetaan variabel kepuasan pelanggan b. Menentukan nilai CSI	a. Kuesioner kepuasan pelanggan b. Nilai CSI setiap variabel
3	Mengetahui prioritas perbaikan dan usulan strategi yang tepat terhadap atribut yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan <i>Int.Space Coffee</i> .	IPA	a. Menentukan diagram kartesius IPA b. Pelayanan dan fasilitas yang kurang terhadap kepuasan pelanggan	a. Nilai prioritas perbaikan berdasarkan kuadran pada diagram kartesius b. Langkah perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan

3.5.2 Deskripsi *Flowchart* Pengolahan Data

Berikut merupakan deskripsi dari *flowchart* pengolahan data yaitu:

1. Mulai

Memulai untuk melakukan suatu penelitian.

2. Menyebarkan kuesioner

Tahap ini merupakan awal untuk mengukur tingkat kinerja dan fasilitas yang diberikan serta tingkat kepuasan dari segi kepentingan dan harapan dari pengunjung *Int.Space Coffee* dengan menggunakan beberapa atribut yang dimana atribut tersebut dianalisa melalui *brainstorming* dengan *owner* dari *Int.Space Coffee* menggunakan *tools 7P*.

3. Menghitung persentase tingkat kepentingan dan kepuasan tiap atribut

Setelah mendapatkan hasil dari kuesioner yang disebar, tahap berikutnya adalah menghitung untuk mendapatkan nilai persentase tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dari pengunjung *Int.Space Coffee*

4. Menghitung Nilai CSI

Setelah mendapatkan nilai dari setiap responden yang mengisi kuesioner dan menghitung nilai persentase, selanjutnya menghitung nilai *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

5. Menganalisa Skor Kepuasan Pelanggan

Setelah menghitung nilai tingkat kepuasan menggunakan CSI, berikutnya adalah menganalisa hasil dari nilai tersebut apakah nilai tersebut sudah memenuhi dan sudah dianggap bahwa setiap pengunjung akan pelayan di *Int.Space Coffee* atau ada atribut yang masih kurang dalam kinerjanya.

6. Menghitung nilai IPA setiap atribut

Tahap ini merupakan pengolahan dari hasil kuesioner yang telah disebar kepada pengunjung di *Int.Space Coffee* Perhitungan untuk mengukur tingkat kinerja dari *Int.Space Coffee* menggunakan metode IPA.

7. Memetakan atribut ke dalam kuadran IPA

Tahap ini untuk mengetahui seberapa besar pelanggan/konsumen merasa puas terhadap kinerja perusahaan, dan seberapa pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang diberikan.

8. Menentukan atribut yang perlu di perbaiki dan dipertimbangkan

Setelah melihat pada kuadran berapa saja atribut yang ada, kemudian ditentukan atribut mana saja yang perlu untuk dilakukan langkah perbaikan guna meningkatkan nilai performansi dari *Int.Space Coffee*, dan atribut mana saja yang perlu dipertahankan agar tetap menjaga konsistensi dari performansi *Int.Space Coffee*

9. Analisa

Tahap ini menganalisa atribut mana saja yang perlu untuk dilakukan langkah perbaikan guna meningkatkan nilai performansi dari *Int.Space Coffee*, dan atribut mana saja yang perlu dipertahankan agar tetap menjaga konsistensi dari performansi *Int.Space Coffee*

10. Selesai

Tahap akhir dari pengukuran kinerja dan fasilitas dari *Int.Space Coffee*

3.6 Analisis Data

Analisis data dilakukan untuk mengendalikan data agar data sistematis dan sesuai dengan perumusan masalah, dimana pada penelitian ini penulis menggunakan analisa data secara kuantitatif karena data yang didapatkan dari hasil pengolahan data dengan metode dan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) yaitu berupa angka. Metode tersebut menggunakan kuesioner tertutup dengan skala *likert*. Selanjutnya input tersebut diolah untuk mengetahui berapa hasil nilai kualitas pelayanan secara menyeluruh dan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dalam setiap aspek.

Pada penelitian ini terdapat 5 indikator kualitas layanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* lalu dibagikan kepada setiap pengunjung. Setelah itu lalu data diolah dengan menggunakan uji kecukupan, uji validitas, dan uji reliabilitas. Setelah dilakukan ke tiga uji tersebut maka data diolah dengan menggunakan metode *Importance Perfomance Analysis* (IPA) untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan secara detail disetiap dimensi dan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui nilai kepuasan pelanggan secara menyeluruh.