

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian merupakan segala sesuatu yang mencakup tentang rencana menyeluruh dari berjalannya sebuah penelitian mulai dari identifikasi permasalahan, pengolahan data sampai pada analisis akhir data yang selanjutnya didapatkan hasil dan disimpulkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian yang sudah ditetapkan.

Rancangan penelitian ini menggunakan observasi deskriptif dengan pendekatan studi kasus di Kedai Kinetik. Ruang lingkup penelitian ditentukan berdasarkan hasil dari observasi diawal. Berikutnya menggunakan kuantitatif yang bertujuan untuk mengolah data yang bersifat numerik. Dimana peneliti akan melakukan perubahan data kualitatif menjadi data kuantitatif, kemudian data kuantitatif yang dihasilkan akan digunakan untuk melakukan pengolahan data kuantitatif selanjutnya secara statistik.

Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang digunakan untuk mengetahui nilai tingkat kepuasan dan proses pembobotan terhadap perspektif hasil kinerja yang diberikan Kedai Kinetik kepada konsumen. Mengukur tingkat kepuasan pengunjung menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Pembobotan ini menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) dan penentuan skor kinerja dalam pembobotan ini menggunakan skala *likert*. Setelah didapatkan hasil dari perhitungan ini kemudian dianalisa untuk menghasilkan solusi dari permasalahan yang terdapat di Kedai Kinetik.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tahap awal dari penelitian untuk dapat mempermudah penelitian dan mampu memecahkan permasalahan yang ada di tempat penelitian tersebut. Waktu penelitian adalah jarak waktu yang dilakukan

pada saat penelitian dimulai dan penelitian berakhir. Berikut lokasi dan waktu yang dilakukan pada penelitian kali ini.

Tempat : Kedai Kinetik
Alamat : Jl. KH. Sholeh Ali, No. 113, Sukasari, Kec.Tangerang
Waktu : 3 Bulan

3.3 Cara Pengambilan Data

Penelitian ini dibutuhkan data berupa data primer dan data sekunder untuk membantu dalam pemecahan masalah yang ada dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer dipenelitian ini adalah data yang menggambarkan kondisi kinerja dari Kedai Kinetik terhadap pelanggan. Data ini didapatkan dengan menggunakan metode penyebaran kuesioner kepada pelanggan yang pernah berkunjung ke Kedai Kinetik. Kuesioner tersebut merupakan kuesioner tertutup sehingga pelanggan hanya menjawab berdasarkan pilihan jawaban yang telah disediakan.

2. Data Sekunder

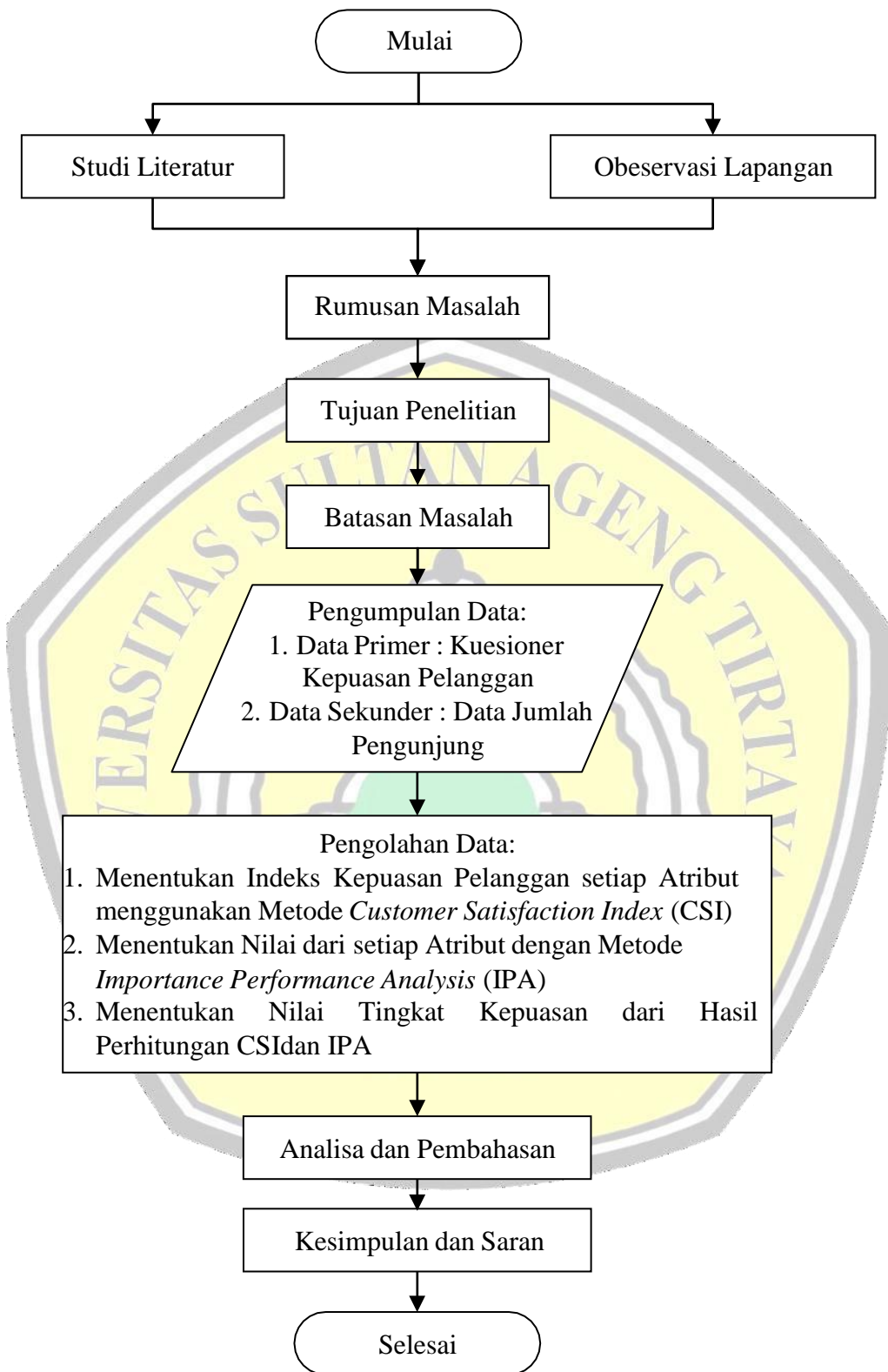
Data sekunder pada penelitian ini adalah data yang dianggap relevan dengan ruang lingkup penelitian. Data tersebut dapat berupa hasil dari studi literatur atau referensi dan data mengenai Kedai Kinetik yang merupakan objek penelitian.

3.4 Alur Penelitian

Berikut ini merupakan diagram alir dari penelitian yang dilakukan di Kedai Kinetik:

3.4.1 *Flowchart* Penelitian Umum

Berikut ini merupakan *flowchart* penelitian pada Kedai Kinetik.



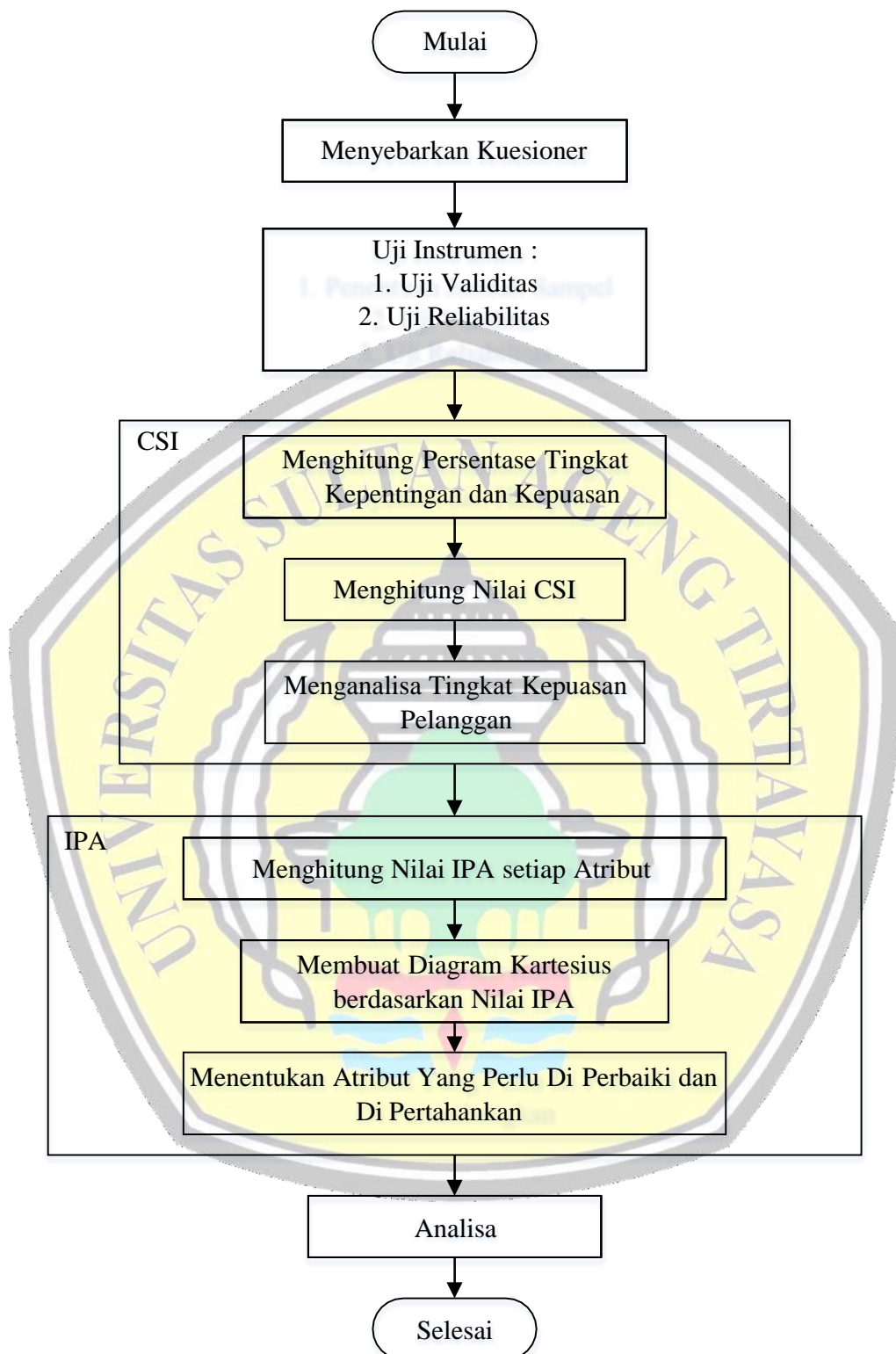
Gambar 1. *Flowchart* Penelitian Umum

Gambar diatas merupakan *flowchart* penelitian umum yang dilakukan pada Kedai Kinetik. Pengambilan data dilakukan dengan wawancara dan penyebaran kuesioner kepada konsumen di Kedai Kinetik.

3.4.2 *Flowchart* Pengolahan Data

Berikut ini merupakan *flowchart* pengolahan data yang terdiri dari perhitungan dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dari hasil kuesioner yang disebar kepada pengunjung di Kedai Kinetik.





Gambar 2. Flowchart Pengolahan Data

Gambar diatas merupakan *flowchart* dari pengolahan data menggunakan metode CSI dan IPA pada Kedai Kinetik.

3.5 Deskripsi Pemecahan Masalah

Berikut merupakan deskripsi dari *flowchart* pemecahan masalah yang terdiri dari *flowchart* penelitian umum dan *flowchart* pengolahan data berdasarkan penelitian yang dilakukan pada Kedai Kinetik.

3.5.1 Deskripsi *Flowchart* Penelitian Umum

Berikut merupakan deskripsi dari *flowchart* penelitian umum.

1. Mulai

Mulai merupakan tahap pertama dalam penelitian yang menunjukkan awal kegiatan dari aliran proses. Pada tahap ini, peneliti mulai merencanakan objek yang akan diteliti berdasarkan permasalahan yang terjadi dan rencana yang akan dilakukan pada penelitian ini.

2. Observasi

Pada tahap ini adalah sebuah pengenalan bagaimana kondisi dilapangan atau tempat yang akan dijadikan sebagai tempat penelitian. Observasi ini bertujuan untuk mengetahui beberapa informasi terkait jumlah banyak pengunjung dalam kurun waktu tertentu, penghasilan yang diterima ditempat tersebut dalam kurun waktu tertentu, mengetahui populasi yang mengunjungi tempat tersebut, dan perilaku dari pengunjung. Dari observasi ini diperoleh latar belakang masalah yang menjadi gambaran dan diangkat menjadi suatu permasalahan yang akan diteliti.

3. Studi Literatur

Peneliti melakukan studi literatur untuk dijadikan dasar teori berdasarkan literatur yang dapat dipertanggungjawabkan pada sumber tertulis seperti buku, artikel ilmiah, jurnal maupun penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang akan diselesaikan.

4. Rumusan Masalah

Pada penelitian ini, masalah yang akan dibahas diperoleh dari observasi yang dilakukan dilapangan. Adapun masalah yang akan dibahas adalah tingkat kepuasan yang diterima pengunjung, faktor apa sajakah yang perlu diperbaiki dan perlu dipertahankan, serta usulan langkah perbaikan yang

tepat untuk memaksimalkan tingkat kepuasan pengunjung di Kedai Kinetik.

5. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan tujuan yang ingin dicapai dalam menyelesaikan permasalahan yang terdapat pada rumusan masalah pada penelitian ini yang dilakukan di Kedai Kinetik.

6. Batasan Masalah

Batasan masalah merupakan suatu batasan yang diberikan pada saat membahas penelitian yang dilakukan.

7. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah suatu proses yang dilakukan untuk menunjang penelitian dengan mengumpulkan data-data ditempat penelitian. Data yang dikumpulkan pada penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder yaitu:

a. Data Primer

Terdiri dari data-data mengenai kuesioner kepuasan pelanggan dimana pertanyaan yang terdapat didalamnya berdasarkan kondisi nyata atau kondisi aktual yang terdapat pada tempat objek penelitian.

b. Data Sekunder

Terdiri dari data-data mengenai jumlah pengunjung pada Kedai Kinetik sejak bulan Desember tahun 2021 hingga bulan Februari tahun 2022.

8. Pengolahan Data

Setelah mengumpulakan data-data yang diperlukan untuk penelitian, kemudian akan dilakukan pengolahan data dan memperoleh tujuan sebagai berikut:

a. Menentukan indeks kepuasan pelanggan setiap atribut menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)*.

b. Menentukan nilai dari setiap atribut dengan Metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.

c. Menentukan nilai hasil dari tingkat kepuasan dari hasil perhitungan yang telah diperoleh dengan metode CSI dan IPA

9. Analisa dan Pembahasan

Pada tahap ini akan menganalisa dan membahas hasil yang sudah diperoleh dari pengolahan data menggunakan metode CSI dan IPA ini. Dari hasil tersebut yang kemudian akan muncul atribut ataupun faktor apa saja yang akan dibahas dan dijadikan kesimpulan serta saran.

10. Kesimpulan dan Saran

Setelah menganalisa dan membahas dari hasil yang sudah ditemukan, kemudian akan dijadikan suatu kesimpulan yang dimana akan mengetahui tingkat kepuasan dan harapan dari pengunjung terhadap Kedai Kinetik serta atribut atau faktor apa saja yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan kinerjanya.

11. Selesai

Selesai merupakan tahap akhir pada penelitian yang menggambarkan bahwa penelitian mengenai evaluasi teknologi telah selesai dilaksanakan.

3.5.2 Deskripsi *Flowchart* Pengolahan Data

Berikut ini merupakan deskripsi *flowchart* pengolahan data yang telah tercantum diatas:

1. Mulai

Mulai merupakan tahap pertama dalam penelitian yang menunjukkan awal kegiatan pada penelitian ini. Pada tahap ini, peneliti mulai menyiapkan data apa saja yang diperlukan pada penelitian

2. Menyebarkan Kuesioner

Tahap ini merupakan penyebaran kuesioner kepada pengunjung Kedai Kinetik untuk mengetahui tingkat kepuasan dari segi kepentingan dan harapan pengunjung tentang Kedai Kinetik.

3. Uji Instrumen

Setelah mendapatkan hasil dari kuesioner yang disebar, tahap berikutnya adalah melakukan uji instrument atas hasil kuesioner yang telah diisi oleh para pengunjung Kedai Kinetik. Uji Instrumen tersebut terdiri dari:

Tahap ini merupakan pengolahan dari hasil kuesioner yang telah disebarkan kepada konsumen di Kedai Kinetik. Perhitungan ini dilakukan untuk mengukur kualitas pelayanan dari Kedai Kinetik dengan metode IPA.

8. Membuat Diagram Kartesius Berdasarkan Nilai IPA

Setelah mendapatkan hasil dari tingkat kinerja dari setiap atribut. Kemudian hasil tersebut dimasukkan kedalam sebuah diagram kartesius yang kemudian kita akan mengetahui bagaiman performansi dari kinerja Kedai Kinetik dengan melihat hasil dari setiap atribut berada pada masing-masing kuadran.

9. Menentukan Atribut yang Perlu Diperbaiki dan Dipertahankan

Setelah melihat pada kuadran berapa saja atribut yang ada, kemudian dianalisa dan ditentukan atribut mana saja yang perlu untuk dilakukan langkah perbaikan guna meningkatkan nilai performansi dari Kedai Kinetik, dan atribut mana saja yang perlu dipertahankan agar tetap menjaga konsistensi dari performansi Kedai Kinetik

10. Analisa

Tahap ini menganalisa atribut mana saja yang perlu untuk dilakukan langkah perbaikan guna meningkatkan nilai performansi dari Kedai Kinetik, dan atribut mana saja yang perlu dipertahankan agar tetap menjaga konsistensi dari performansi Kedai Kinetik

11. Selesai

Tahap akhir dari pengukuran tingkat kepuasan di Kedai Kinetik

3.6 Analisis Data

Dalam penelitian ini, menganalisis data merupakan suatu langkah yang dilakukan untuk menentukan hasil dari penelitian yang dilakukan. Langkah menganalisa data dalam penelitian ini menggunakan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada pengunjung di Kedai Kinetik yang dimana data tersebut berupa data kuantitatif. Analisis data kuantitatif digunakan untuk memecahkan masalah yang membutuhkan verifikasi dengan menggunakan data

dari hasil pengukuran yang telah dilakukan terkait tingkat performa dari kinerja Kedai Kinetik dan tingkat kepuasan dari kepentingan dan harapan yang dirasakan oleh pengunjung di Kedai Kinetik. Pengukuran nilai tingkat performa dari kinerja ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan juga pengukuran tingkat kepuasan dari kepentingan dan harapan terhadap pelayanan di Kedai Kinetik menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Dari kedua hasil perhitungannya tersebut kemudian dianalisis dan dilihat apakah tingkat performansi kinerja dari Kedai Kinetik sudah baik dari setiap atributnya atau belum yang kemudian dilihat juga dari nilai tingkat kepuasan pengunjung dari Kedai Kinetik. Apabila nilai tingkat kepuasan tidak sesuai harapan dari *owner* dan dari tingkat performansi kinerja ada atribut yang kurang dalam menunjang, berarti perlu adanya langkah perbaikan dalam atribut yang memiliki nilai kurang dalam performansinya.

