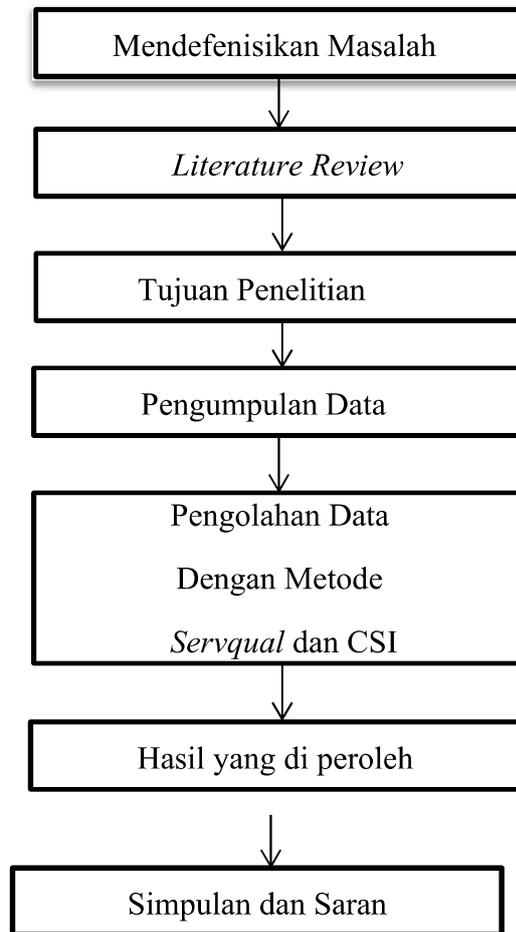


## BAB III METODE PENELITIAN

### 3.1. Desain Penelitian

Desain penelitian memuat langkah-langkah penyelesaian masalah yang dibahas. Desain penelitian diilustrasikan dengan jelas pada Gambar 3.1 dalam hal metode penelitian.



**Gambar 3.1** Desain Penelitian

Adapun langkah-langkah dalam desain penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mendefinisikan Masalah

Mendefinisikan batasan-batasan masalah yang dieksplorasi untuk menemukan cara terbaik untuk menyelesaikan masalah. Langkah besar ini merupakan langkah awal yang penting.

## 2. *Literature Review*

Dalam meneliti literatur yang mungkin membantu selanjutnya dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Kemudian memilih literatur diteliti untuk memutuskan literatur mana yang akan digunakan.

## 3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah untuk mengungkapkan “mengapa” penelitian itu dilakukan. Tujuan ini merupakan pengamatan yang dapat menggambarkan atau mengevaluasi suatu situasi atau pemecahan masalah dalam suatu situasi dan dapat mendemonstrasikan apa yang dilakukan. Adapun salah satu tujuan penelitian ini dilakukan adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja layanan yang diberikan Nabila Laundry Syar’i menurut pelanggan

## 4. Pengumpulan Data

Survei dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pelanggan Nabila Laundry Syar’i. Kemudian mengelola data yang dikumpulkan dimana data tersebut data yang responsif terhadap kepuasan pelanggan.

## 5. Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan dengan metode *Service Quality* dan metode *CSI (Customer Satisfaction Index)* untuk mengolah data kepuasan pelanggan. Hal ini memberikan hasil kepuasan dan ketidakpuasan tentang kinerja jasa Nabila Laundry Syar’i.

## 6. Hasil

Pengujian memberikan hasil kepuasan pelanggan yang lebih baik .

## 7. Simpulan dan Saran

Simpulan dan saran merupakan bagian akhir dari penelitian yang ditulis oleh peneliti, dengan isi penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya. Pada bagian simpulan akan dipaparkan secara singkat hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

### **3.2. Lokasi Penelitian**

Lokasi dari penelitian beralamat di Kelurahan Tanjung Piayu Kecamatan Sei Beduk Kota Batam tepatnya di Kavling Pancur Baru Blok L No. 10.

### 3.3. Populasi dan Sampel

#### 3.3.1. Populasi

Data dari 115 populasi yang diteliti dalam penelitian kepuasan ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa Nabila Laundry Syar'i dalam periode 01 Agustus 2022 hingga 30 Desember 2022.

#### 3.3.2. Sampel

Dari populasi di atas, terdapat 115 data dari 89 ukuran sampel ekuivalen yang diperoleh dalam penelitian ini. Data diperoleh dari periode 01 Agustus 2022 sampai dengan 30 Desember 2022, dipilih dari beberapa variabel. Dalam menghitung sampel rumus yang digunakan Teknik *sampling* slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 5% :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

**Rumus 3. 1** Slovin

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{115}{1 + 115(5\%)^2}$$

$$n = \frac{115}{1 + 115(0.05)^2}$$

$$n = \frac{115}{1 + 115 (0.0025)}$$

$$n = \frac{115}{1 + 0.2875}$$

$$n = \frac{115}{1.2875}$$

$$n = 89.32$$

$$n = 89$$

### 3.4. Variabel Penelitian

#### 3.4.1. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel terikat yang peneliti gunakan dari data Kepuasan Pelanggan.

**Tabel 3. 1** Variabel Dependen

No	Pernyataan	Simbol
<b>Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)</b>		
1	Penampilan karyawan rapi dan bersih	T1
2	Tata letak <i>laundry</i> tertata dengan rapi ( <i>display</i> )	T2
<b>Kehandalan (<i>Reliability</i>)</b>		
3	Jasa penyucian pakaian tepat waktunya	RL1
4	Kesesuaian pakaian saat diantar dan dipulangkan	RL2
5	Harga jasa <i>laundry</i> yang ditawarkan sesuai dengan pasaran	RL3
6	Pakaian ketika dicuci tidak ada kerusakan	RL4
<b>Tanggapan (<i>Responsiveness</i>)</b>		
7	Karyawan selalu menjawab pertanyaan pelanggan dengan sopan	RP1
8	Karyawan menanggapi keluhan pelanggan dengan tepat	RP2
<b>Keyakinan (<i>Assurance</i>)</b>		
9	Ada garansi ketika pakaian rusak maupun hilang	A1
10	Struk pembayaran harus benar dan sesuai	A2
11	<i>Laundry</i> mengantar pakaian pelanggan dalam keadaan rapi atau tidak kusut	A3
<b>Empati (<i>Empathy</i>)</b>		
12	Karyawan <i>laundry</i> ramah kepada pelanggan	E1
13	Karyawan <i>laundry</i> memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan	E2

#### 3.4.2. Variabel Independen

Adalah variabel yang bebas dan tidak bergantung ataupun terikat dengan variabel lainnya:

1. Bukti Fisik (*Tangible*) : T1, T2,
2. Kehandalan (*Reliability*) : RL1, RL2, RL3, RL4
3. Tanggapan (*Responsiveness*) : RP1, RP2
4. Keyakinan (*Assurances*) : A1, A2, A3
5. Empati (*Emphatys*) : E1, E2

### 3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah :

#### 3.5.1. Studi Pustaka

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membantu peneliti memperoleh teori dan ide dasar tentang masalah yang diteliti dengan mempelajari dan memahami referensi laporan ilmiah, literatur, atau literatur ilmiah yang dapat digunakan sebagai referensi dalam platform penelitian.

#### 3.5.2. Penelitian Lapangan

Penelitian lapangan memungkinkan peneliti untuk melakukan ini dalam beberapa cara. Metode ini yang sering sekali digunakan oleh para peneliti. Itu berarti peneliti bisa langsung datang ke perusahaan untuk penelitian. Sehingga apa yang diharapkan bisa dengan berbagai cara :

##### 3.5.2.1. Observasi

Observasi adalah awal dari bagaimana mengamati secara langsung objek kajian agar mendapatkan data yang dibutuhkan dengan cara yang tepat.

##### 3.5.2.2. Wawancara

Mengenai wawancara, peneliti dapat melakukan wawancara yang meliputi metode langsung dan tidak langsung. Secara langsung bisa mewawancarai karyawan, pemilik, dan pelanggan jasa untuk mengetahui permasalahan umum di Nabila Laundry Syar'i.

##### 3.5.2.3. Angket berupa Kuesioner

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan survei ataupun kuesioner kepada konsumen. Kuesioner ini berisi pertanyaan dan pernyataan terkait pelayanan yang diberikan dan terdiri dari 5 aspek kualitas pelayanan yaitu : *Tangible* (Bukti fisik), *reliability* (handal), *responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Dari ke lima dimensi tersebut, dihasilkan nilai atribut kuesioner nilai 1, 2, 3, 4, dan 5 yang dievaluasi pada tabel berikut :

**Tabel 3.2** Skala Likert untuk nilai persepsi dan harapan

Nilai	Persepsi (P)	Harapan (I)
1	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju

2	Tidak Setuju	Tidak Setuju
3	Cukup Setuju	Cukup Setuju
4	Setuju	Setuju
5	Sangat Setuju	Sangat Setuju

Dimensi kuesioner berisi total 13 pertanyaan dan pernyataan, yang mencakup 5 variabel kualitas pelayanan. Terdapat dimensi kinerja dan dimensi harapan yang disajikan dalam 2 tabel.

**Tabel 3.3** Dimensi untuk kinerja jasa

No	Pernyataan	Simbol
<b>Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)</b>		
1	Penampilan karyawan rapi dan bersih	T1
2	Tata letak <i>laundry</i> tertata dengan rapi ( <i>display</i> )	T2
<b>Kehandalan (<i>Reliability</i>)</b>		
3	Jasa penyucian pakaian tepat waktunya	RL1
4	Kesesuaian pakaian saat diantar dan dipulangkan	RL2
5	Harga jasa laundry yang ditawarkan sesuai dengan pasaran	RL3
6	Pakaian ketika dicuci tidak ada kerusakan	RL4
<b>Tanggapan (<i>Responsiveness</i>)</b>		
7	Karyawan selalu menjawab pertanyaan pelanggan dengan sopan	RP1
8	Karyawan menanggapi keluhan pelanggan dengan tepat	RP2
<b>Keyakinan (<i>Assurance</i>)</b>		
9	Ada garansi ketika pakaian rusak maupun hilang	A1
10	Struk pembayaran harus benar dan sesuai	A2
11	<i>Laundry</i> mengantar pakaian pelanggan dalam keadaan rapi atau tidak kusut	A3
<b>Empati (<i>Empathy</i>)</b>		
12	Karyawan <i>laundry</i> ramah kepada pelanggan	E1
13	Karyawan <i>laundry</i> memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan	E2

Dimensi kuesioner permintaan untuk variabel kualitas layanan. Jika diperhatikan, pertanyaan yang dimuat kurang lebih sama dengan *achievement* atau dimensi pencapaian. Perbedaannya adalah terdapat frasa deskriptif untuk pertanyaan tersebut.

**Tabel 3.3** Dimensi untuk kinerja jasa

No	Pernyataan	Simbol
<b>Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)</b>		
1	Penampilan karyawan rapi dan bersih merupakan yang disetujui sebagai penentu jadi tidaknya pelanggan menggunakan jasa Nabila Laundry Syar'i.	T1
2	Tata letak <i>laundry</i> tertata dengan rapi ( <i>display</i> ) sebagai penentu jadi tidaknya pelanggan menggunakan jasa Nabila Laundry Syar'i.	T2
<b>Kehandalan (<i>Reliability</i>)</b>		
3	Jasa penyucian pakaian tepat waktunya sebagai penentu jadi tidaknya pelanggan menggunakan jasa Nabila Laundry Syar'i.	RL1
4	Kesesuaian pakaian saat diantar dan dipulangkan sebagai penentu jadi tidaknya pelanggan menggunakan jasa Nabila Laundry Syar'i.	RL2
5	Harga jasa laundry yang ditawarkan sesuai dengan pasaran sebagai penentu jadi tidaknya pelanggan menggunakan jasa Nabila Laundry Syar'i.	RL3
6	Pakaian ketika dicuci tidak ada kerusakan sebagai penentu jadi tidaknya pelanggan menggunakan jasa Nabila Laundry Syar'i.	RL4
<b>Tanggapan (<i>Responsiveness</i>)</b>		
7	Karyawan selalu menjawab pertanyaan pelanggan dengan sopan sebagai penentu jadi tidaknya pelanggan menggunakan jasa Nabila Laundry Syar'i.	RP1
8	Karyawan menanggapi keluhan pelanggan dengan tepat sebagai penentu jadi tidaknya pelanggan menggunakan jasa Nabila Laundry Syar'i.	RP2
<b>Keyakinan (<i>Assurance</i>)</b>		
9	Ada garansi ketika pakaian rusak maupun hilang sebagai penentu jadi tidaknya pelanggan menggunakan jasa Nabila Laundry Syar'i.	A1
10	Struk pembayaran harus benar dan sesuai sebagai penentu jadi tidaknya pelanggan menggunakan jasa Nabila Laundry Syar'i.	A2
11	<i>Laundry</i> mengantar pakaian pelanggan dalam keadaan bagus atau tidak kusut sebagai penentu jadi tidaknya pelanggan menggunakan jasa Nabila Laundry Syar'i.	A3
<b>Empati (<i>Empathy</i>)</b>		
12	Karyawan <i>laundry</i> ramah kepada pelanggan sebagai penentu jadi tidaknya pelanggan menggunakan jasa Nabila Laundry Syar'i.	E1
13	Karyawan <i>laundry</i> memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan sebagai penentu jadi tidaknya pelanggan menggunakan jasa Nabila Laundry Syar'i.	E2

Penelitian ini kemudian secara langsung atau tidak langsung dikirim ke jawabannya. Survei atau kuis biasanya berbentuk pertanyaan atau jawaban atas pertanyaan tersebut berupa kuis. Setelah menyelesaikan survei, pilih kolom yang sesuai untuk dijawab. Cara menjawab kuesioner penelitian ini yaitu dengan mengisikan jawaban di tempat yang disediakan.

Berikut kuisisioner :

### KUESIONER PENELITIAN

Nama :

Jenis Kelamin :

Usia :

Harap lengkapi daftar pertanyaan yang terlampir dengan memilih pilihan yang menurut Anda tepat.

Pilihan jawaban untuk kuesioner berikut ini :

Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

Tidak Setuju (TS) = 2

Cukup Setuju (CS) = 3

Setuju (S) = 4

Sangat Setuju (SS) = 5

**Tabel 3.5** Kuesioner Kepuasan Pelanggan

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
1.	Apakah penampilan karyawan <i>laundry</i> rapi dan bersih?					
2.	Apakah tata letak <i>laundry (display)</i> sudah tertata dengan rapi?					
3.	Apakah jasa penyucian pakaian harus tepat waktu?					
4.	Apakah pakaian saat diantar dan dipulangkan sesuai?					
5.	Apakah harga jasa <i>laundry</i> yang ditawarkan sesuai dengan pasaran?					
6.	Apakah pakaian saat diantar ada kerusakan?					
7.	Apakah <i>laundry</i> selalu menjawab pertanyaan pelanggan dengan sopan?					

8.	Apakah <i>laundry</i> menanggapi keluhan pelanggan dengan tepat?					
9.	Apakah ada garansi jika pakaian rusak maupun hilang?					
10.	Apakah struk pembayaran harus benar dan sesuai?					
11.	Apakah <i>laundry</i> mengantar pakaian pelanggan dalam keadaan rapi atau tidak kusut?					
12.	Apakah karyawan <i>laundry</i> ramah kepada pelanggan?					
13.	Apakah karyawan <i>laundry</i> memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan?					

Kuesioner ini dibuat dalam bentuk angket yang akan dibagikan kepada pelanggan Nabila Laundry Syar'i yang telah menyelesaikan transaksi yang sedang berlangsung.

### 3.6. Sumber Data

#### a. Analisis *Servqual*

Analisis *Service Quality* ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pelanggan atas kinerja layanan dan harapan pelanggan Nabila Laundry Syar'i terkait dengan pelayanan yang diberikan dan hasil perhitungannya dinyatakan sebagai *Service Quality Gap*.

#### b. Analisis Data menggunakan CSI

Analisis CSI menggunakan tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan data kekritisasi layanan Nabila Laundry Syar'i.

### 3.7. Jadwal Penelitian

**Tabel 3.6** Jadwal Penelitian

Kegiatan	Bulan																			
	Agust 2022				Sept 2022				Oct 2022				Nov 2022				Des 2022			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4

