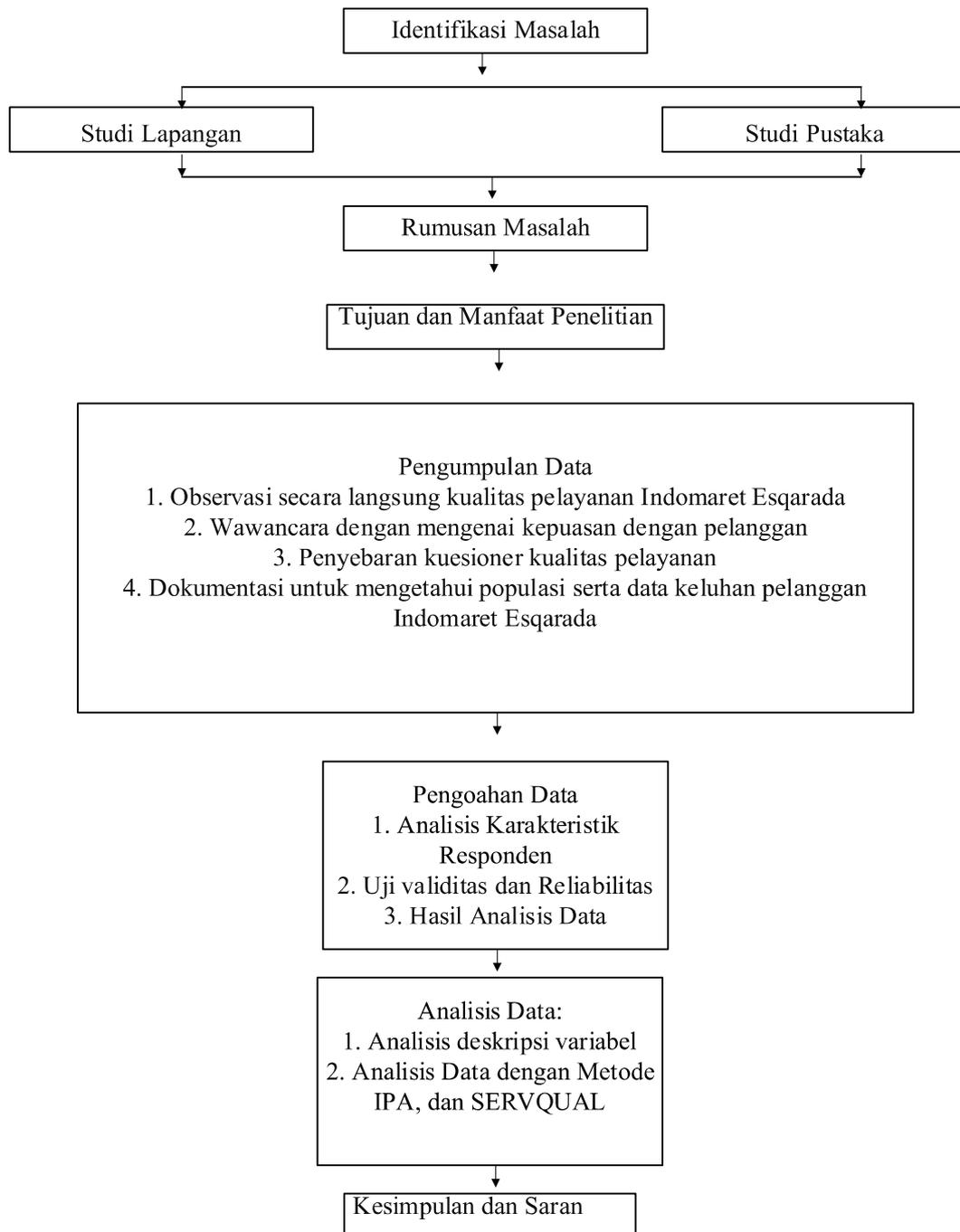


BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian



Gambar 3.1 Desain Penelitian

Dari diagram alur di atas, setiap langkah dijelaskan di bawah ini. Pertama, mengidentifikasi masalah dengan melakukan studi lapangan untuk mengumpulkan informasi detail dari literatur yang digunakan dan studi literatur kepustakaan dalam memandu analisis data.

1. Permasalahan dengan tujuan mendamaikan KTI dengan pembahasan yang relevan.
2. Faham dari tujuan serta manfaat contoh: mengumpulkan informasi Melihat mutu layanan Indomaret Esqarada, melakukan wawancara kepuasan pelanggan pada distribusi survei kualitas layanan, dokumentasi kependudukan dan pendataan pengaduan pelanggan dari kantor Indomaret Esqarada,
3. Lalu kesimpulan dan saran dapat dibuat.

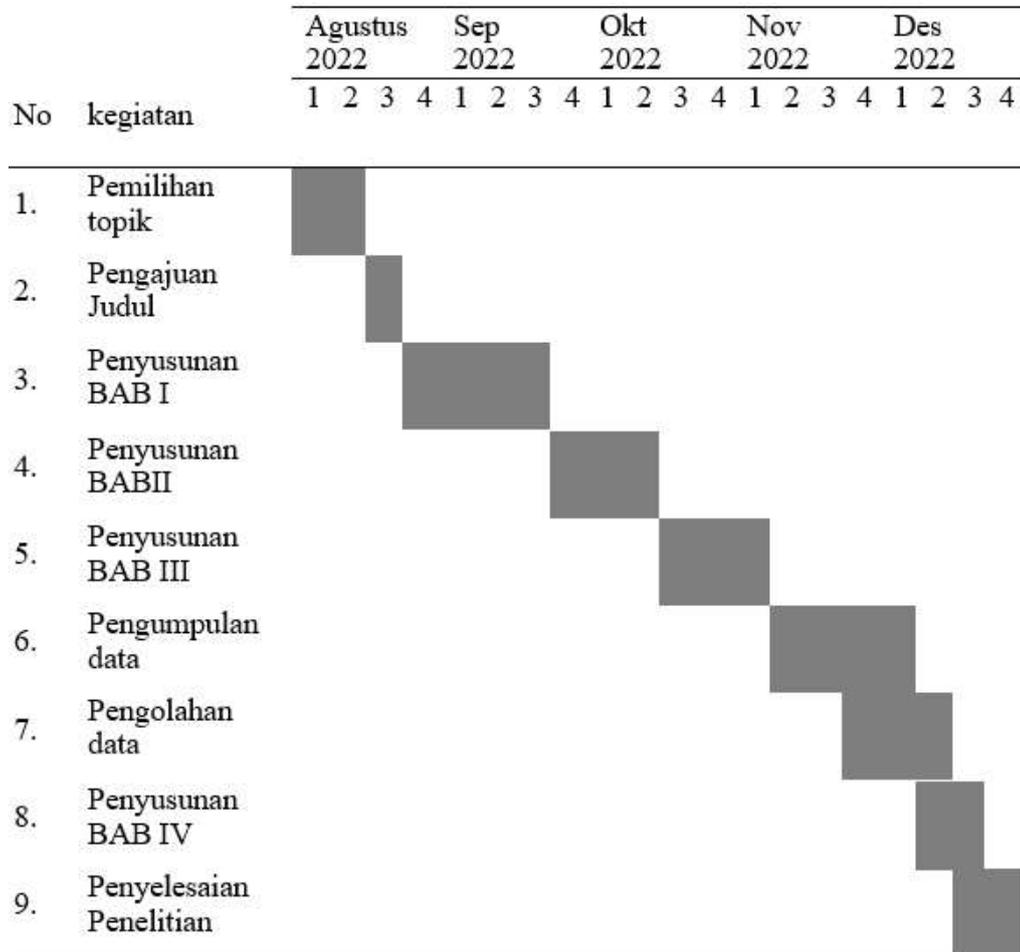
3.2 Lokasi Penelitian dan Jadwal Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Lokasi pada penelitian ini yaitu: Indomaret Esqarada. Alamat: Jalan Bengkong Harapan, Komp. *Shop House* Esqarada. Kec. Bengkong, Kota Batam, Kepulauan Riau. 29458

3.2.2 Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian pada penelitian kali ini yakni:



3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Yang digunakan adalah rata-rata pengunjung harian dari bulan maret-agustus 2022 Adapun rata rata pengunjung harian tersebut adalah 305.

3.3.2 Sample

Teknik pengambilan sampling dalam penelitian yaitu dengan teknik

slovin dengan tingkat kepercayaan 95%:

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

$$n = \frac{305}{1 + 305 (5\%)^2}$$

$$n = \frac{305}{1 + 305 (0.05)^2}$$

$$n = \frac{305}{1 + 305 (0.0025)}$$

$$n = \frac{305}{1.7625}$$

$$n = 173.04$$

$$n \approx 173$$

Rumus 3.1 Teknik sampling slovin

Total sampel Slovin yaitu 173 pelanggan menggunakan stratified random sampling.

3.4 Variabel Penelitian

3.4.1 Variabel Independen

Yaitu tingkat kinerja pekerja kantor Indomaret Esqarada yang dapat memberikan kepuasan para pelanggan (dinotasikan X) yakni:

1. Bukti Fisik (*Tangible*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Tanggapan (*Responsiveness*)

4. Keyakinan (*Assurance*)

5. Empati (*Emphaty*)

3.4.2 Variabel Dependen

Yakni tingkat kepentingan pelanggan dilambangkan Y.

3.5 Teknik Pengambilan data

Beberapa teknik pengambilan data yang peneliti lakukan ialah:

3.5.1 Kuesioner

Kuesioner yang disebarakan langsung kepada pelanggan. Jenis kuesioner pada penelitian ini yakni kesioner tertutup yang pelanggan hanya memilih pertanyaan dan jawaban yang telah disediakan.

3.5.2 Wawancara

Dari Wibowo & Ardhi, 2018 teknik ini dipakai untuk mengetahui masalah secara mendalam.

3.5.3 Pengamatan

Dari Wibowo & Ardhi, 2018 observasi yakni melihat langsung menggunakan panca indra. Dalam penelitian ini observasi dilakukan untuk mengetahui proses pelayanan di Indomare *Esqarada*.

3.5.4 Dokumentasi

Dari Indrajaya, 2018 dokumentasi ialah suatu cara dalam penelitian yang

melibatkan pencarian data dalam bentuk naskah maupun makalah. Dalam penelitian ini dokumentasi digunakan dalam penentuan populasi pada indomaret *Esqarada*.

3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas Data

Penggunaan excel serta SPSS dalam menguji validitas serta reliabilitas dengan 173 pelanggan.

3.6.1 Uji Validitas Data

Menurut Sugiyono (2017) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti.

Tes kevalidan dengan SPSS serta dengan kriteria berikut:

1. Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.
2. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

Uji validitas di laksanakan pada pelanggan 173, signifikasi 5%. Nilai $r \text{ Tabel}$ 0.1255

3.6.2 Uji Reliabilitas Data

Tes dengan memakai alpha Cronbach yang bila mana nilai cronbach's alfa lebih besar dari 0.06 maka dikatakan data reliabel, bila nilai kurang dari 0.06, data tidak reliabel.

3.7 Teknik Analisis Data

3.7.1 *Service Quality*

dari Zeithaml, et al, 2018 perhitungan perbedaan hasil antara ekspektasi dan persepsi pelanggan.

$$\text{Skor Servqual} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Harapan Rumus 3.2 Skor Servqual

Berdasarkan kelima dimensi tersebut, kualitas layanan perusahaan bisa di ketahui dengan melihat rerata Service Quality pada pertanyaan yang ada.

3.7.2 Evaluasi menggunakan teknik *Importance Performance Analysis*

Dalam mengetahui kesesuaian dengan menggambarkan hasrat *customer* kepada penyediaan pelayanan yang ada, diterapkan metodologi IPA Empat kuadrat, yaitu. Prioritas I, Kuadran II mempertahankan performansi, Kuadran III prioritas rendah, dan kuadran kelebihan.