

## **BAB 3**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bagian ini terdiri dari penjelasan tentang langkah-langkah atau urutan penelitian yang akan dilakukan dengan topik analisis kepuasan pelanggan di bengkel knalpot CRS Jogja.

#### **3.1. Tahap Pendahuluan**

Pada tahap awal metodologi dari penelitian ini adalah melakukan wawancara dengan pihak bengkel knalpot CRS Jogja. Wawancara ini dilakukan oleh penulis untuk mendapatkan data riil yang dapat digunakan untuk penelitian penulis. Selain melakukan wawancara, penulis juga melakukan observasi berbagai kegiatan yang dilakukan di bengkel knalpot CRS Jogja. Observasi ini dilakukan bersamaan dengan wawancara guna mengetahui kinerja pekerja menurut penulis. Tahap wawancara dan observasi ini dilakukan oleh penulis dalam jangka waktu satu minggu atau enam hari kerja dari hari Senin hingga hari Sabtu. Tujuan dilakukannya observasi yang bersamaan dengan melakukan wawancara kepada pemilik atau pekerja adalah agar dapat memahami permasalahan yang sebenarnya terjadi. Dengan dilakukannya observasi oleh penulis juga dapat membandingkan kebenaran data yang diberikan oleh pihak bengkel knalpot CRS Jogja yang sebelumnya diberikan dalam proses wawancara. Setelah mendapatkan hasil wawancara dan juga observasi secara langsung, maka dilakukan identifikasi masalah dan merumuskan masalah yang terdapat di bengkel knalpot CRS Jogja. Perumusan masalah yang dirumuskan oleh penulis adalah hasil wawancara penulis dengan pihak bengkel dan juga berdasarkan observasi secara langsung selama kegiatan di bengkel knalpot CRS Jogja berlangsung. Berdasarkan permasalahan yang dirumuskan oleh penulis maka langkah selanjutnya yaitu menentukan topik penelitian. Penentuan topik penelitian ini ditentukan dengan pertimbangan isi pembahasan dan analisis dalam penulisan laporan penelitian dan dengan tujuan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di bengkel knalpot CRS Jogja dengan terjadinya peningkatan jumlah permintaan produk atau pesanan.

Setelah menentukan topik penelitian, pada tahap selanjutnya di bagian pendahuluan ini adalah melakukan studi literatur. Studi literatur berisikan mencari sumber acuan penelitian terdahulu dan sumber lainnya yang dapat

membantu sebagai sumber acuan penelitian ini. Studi literatur ini adalah kegiatan mencari jurnal penelitian, buku untuk teori dan referensi terkait lainnya yang dapat digunakan untuk menganalisis dengan metode *Servqual*. Studi literatur ini sangat berpengaruh dengan pembahasan dan penulisan laporan penelitian dikarenakan pemahaman penulis dan sumber acuan penulis berasal dari data yang didapatkan pada bagian studi literatur. Selain jurnal dan buku yang berisikan teori atau pembahasan tentang metode *Servqual*, penulis juga memiliki sumber acuan penelitian yang berasal dari salah satu mata kuliah pilihan yang diambil oleh penulis. Berdasarkan studi literatur ini maka penulis dapat merumuskan metodologi penelitian yang berisikan langkah-langkah atau tahapan untuk penelitian yang akan dilakukan oleh penulis.

### **3.2. Analisis dan Pembahasan**

Pada tahap lanjutan setelah metodologi penelitian terbentuk yaitu mulai mengambil data dengan menyebarkan kuesioner kepada pelanggan di bengkel knalpot CRS Jogja. Penyebaran kuesioner ini dilakukan dengan metode *simple random sampling*. Metode *simple random sampling* yang dimaksud adalah pengambilan data secara acak, sehingga dalam suatu populasi, semua responden memiliki peluang yang sama. Teknik pengambilan data ini disebut *simple* karena dilakukannya pengambilan sampel secara acak dengan mengabaikan strata dalam populasi tersebut (Sugiyono, 2001). Kuesioner ini tidak memiliki keterbatasan target pelanggan yang memiliki arti bahwa kuesioner ini dapat ditujukan baik kepada pelanggan baru maupun pelanggan yang telah berlangganan di bengkel knalpot CRS Jogja. Penyebaran kuesioner kepada pelanggan dilakukan selama satu bulan atau 24 hari kerja, apabila dengan waktu tersebut target minimal sejumlah 40 data belum terkumpul maka dilakukan penambahan waktu yang menyesuaikan. Pengambilan data dengan menyebarkan kuesioner ini juga dilakukan pada saat jam kerja di bengkel knalpot CRS Jogja yaitu mulai pukul 09:00 WIB hingga pukul 15:00 WIB. Tujuan dari menyebarkan kuesioner ini kepada pelanggan yaitu untuk mengetahui skor atau nilai yang digunakan untuk membandingkan antara persepsi atau harapan pelanggan dengan ekspektasi atau kenyataan yang didapatkan pelanggan. Jenis data yang didapatkan yaitu data primer dan data sekunder. Data primer yang dimaksud adalah data yang didapatkan dari responden secara langsung berdasarkan hasil kuesioner dan data penjualan atau permintaan yang didapatkan berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan pihak bengkel knalpot CRS

Jogja. sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari beberapa pihak yang terkait seperti pemilik bengkel untuk data penjualan atau permintaan, data letak geografis dan juga data pendukung lainnya yang terkait dengan penelitian ini. Data primer dapat berisikan nama, jenis kelamin pelanggan, usia, jumlah pendapatan, dan juga data hasil kuesioner yang berisi pendapat pelanggan terhadap layanan di bengkel knalpot CRS Jogja. Sedangkan data sekunder yang didapatkan yaitu seperti data letak geografis yang didapatkan dari *maps* atau peta, data tentang bengkel knalpot CRS Jogja yang diambil dari internet atau sosial media.

Pengambilan data yang akan dilakukan oleh penulis terdiri dari 40 pelanggan. Hal ini diasumsikan oleh penulis data tersebut sudah dapat mewakili populasi. Setelah data terkumpul, maka hal selanjutnya yang dilakukan yaitu melakukan analisis data berdasarkan kuesioner yang didapatkan. Data yang didapatkan berdasarkan kuesioner tersebut dilakukan pengujian validasi dan reliabilitas. Data kuesioner tersebut dikatakan cukup apabila sudah valid dan sudah reliabel. Analisis ini menggunakan metode *Servqual* untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan di bengkel CRS Jogja guna dilakukan perbaikan berdasarkan hasil analisis nantinya sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang ditandai dengan peningkatan jumlah pesanan atau permintaan pelanggan. Pada analisis data ini menunjukkan seberapa jauh persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan yang terdapat di bengkel knalpot CRS Jogja. Analisis data ini dijelaskan dalam bentuk paragraf agar mempermudah pembaca untuk memahami. Pembahasan dalam bentuk deskripsi paragraf yang dilakukan oleh penulis juga sebagai sarana untuk menunjukkan hasil analisis data yang sudah didapatkan oleh penulis dan sudah diolah sehingga dapat dilihat nilai Gap atau skor antara persepsi dengan harapan atau yang diinginkan oleh pelanggan.

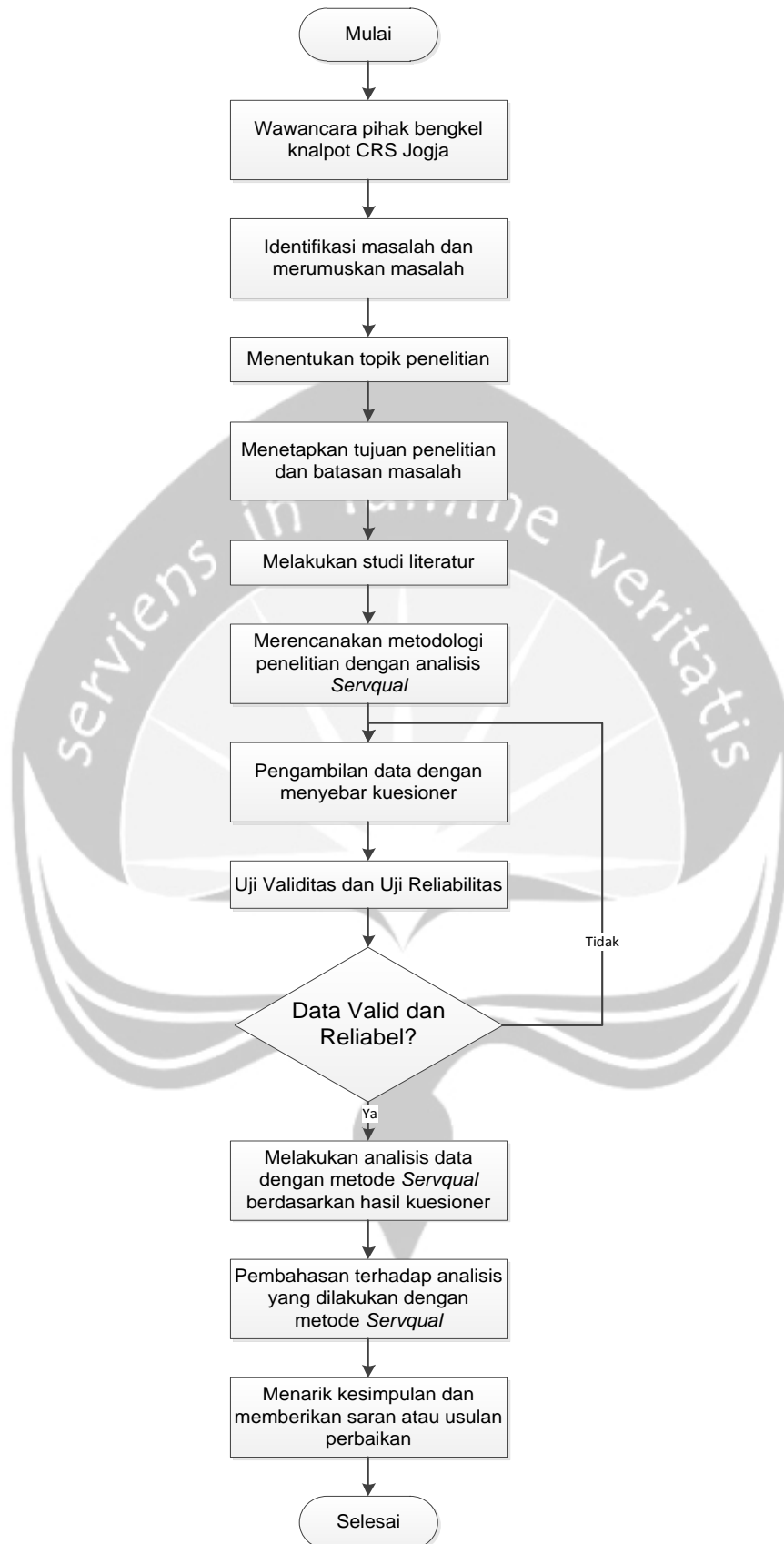
### **3.3. Kesimpulan dan Usulan Perbaikan**

Pada tahap akhir dari penelitian ini yaitu menarik kesimpulan yang didapatkan berdasarkan analisis dan pembahasan dengan metode *Servqual* yang telah dilakukan. Kesimpulan ini menunjukkan hasil analisis dan pembahasan yang terdiri dari beberapa poin utama yang dianggap penting dan memiliki pengaruh yang cukup signifikan berdasarkan hasil analisisnya. Poin-poin penjelasan yang terdapat di bagian kesimpulan ini berguna untuk dilakukan perbaikan. Saran

perbaikan yang diberikan penulis yaitu saran berdasarkan kenyataan yang diperoleh dari data kuesioner yang telah dianalisis dan dilakukan pembahasan. Usulan perbaikan ini diberikan penulis guna meningkatkan kepuasan pelanggan agar dapat meningkatkan jumlah permintaan pelanggan yang belakangan ini mengalami penurunan.

Berikut penulis juga melampirkan *flowchart* metodologi penelitian yang dapat digunakan untuk mengetahui langkah-langkah penulis dalam melakukan penelitian yang berjudul analisis kepuasan pelanggan di bengkel knalpot CRS Jogja.





**Gambar 3.1. Flowchart Metodologi Penelitian**