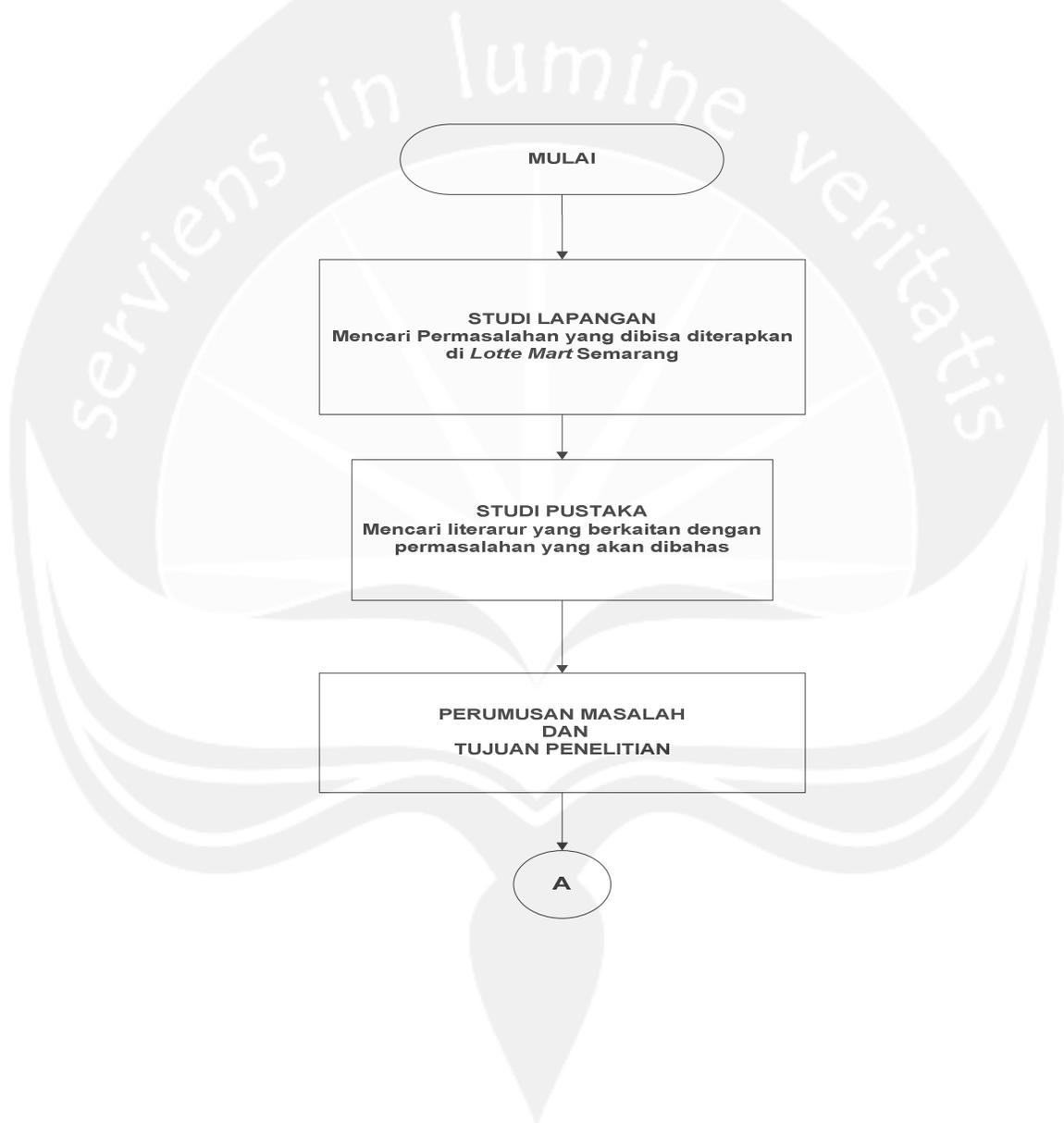
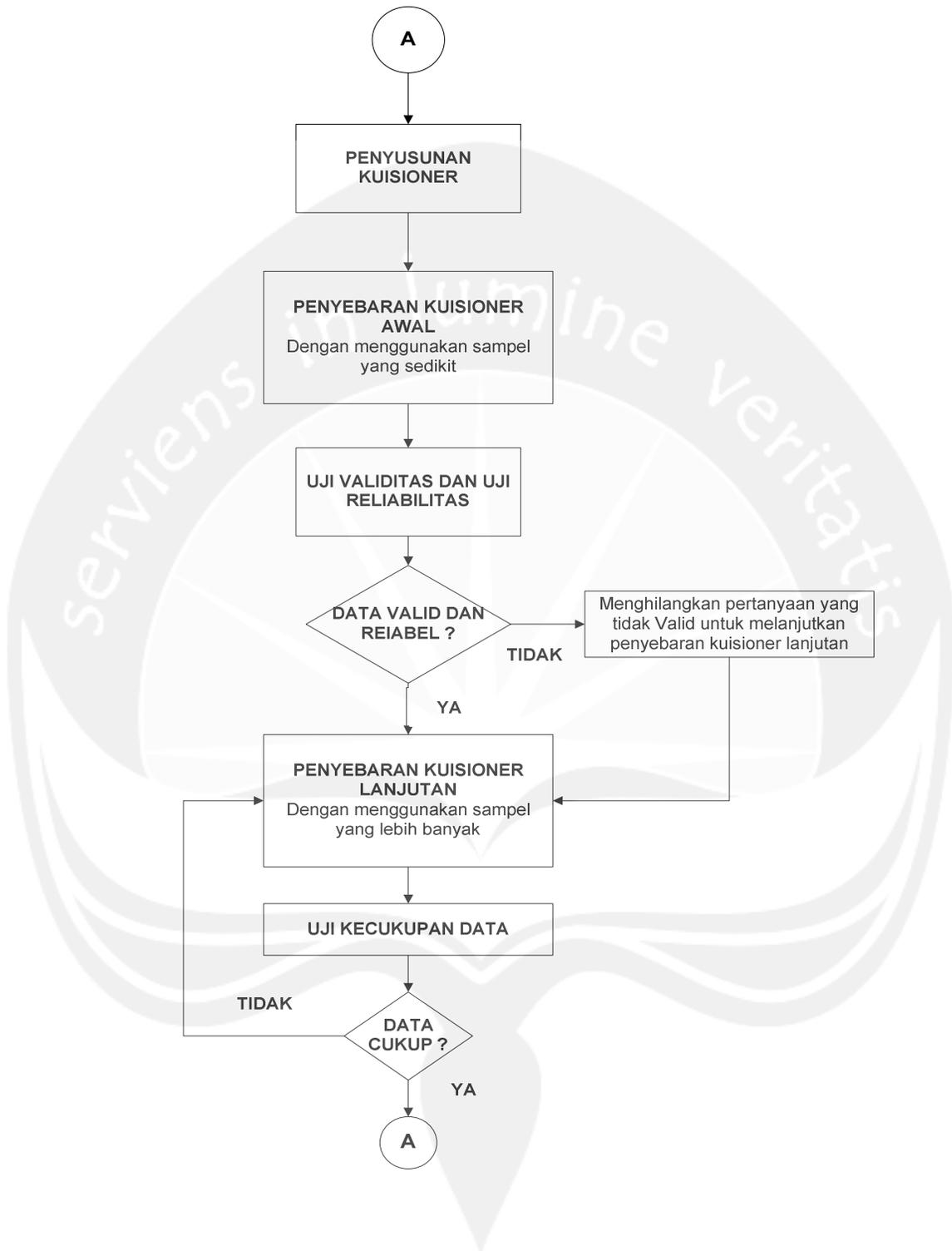
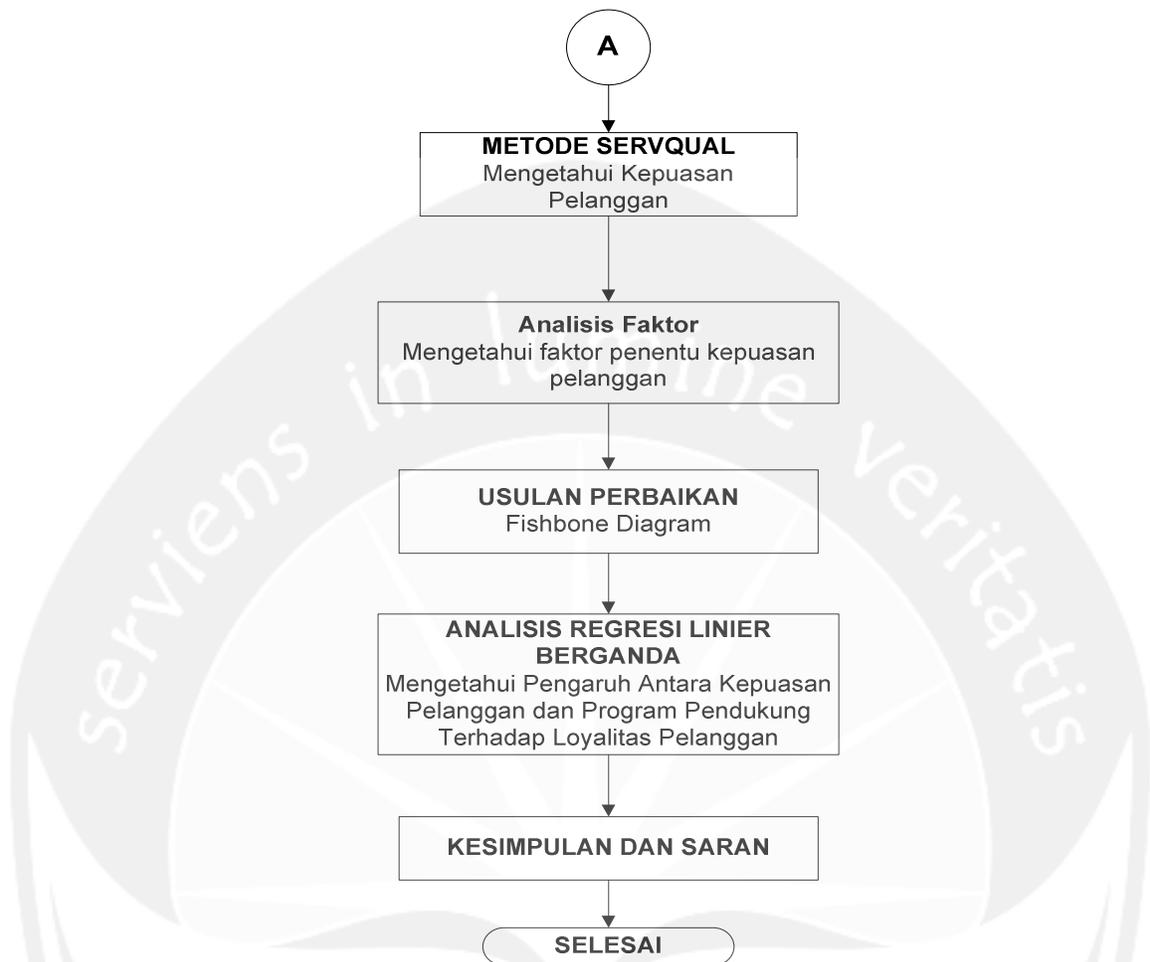


BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Penulisan tugas akhir ini melalui beberapa tahapan yang dilakukan. Tahapan-tahapan tersebut dapat dilihat pada Gambar 3.1.







Gambar 3.1. Diagram Alir Metodologi Penelitian

Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan sebagai landasan atau acuan agar proses penelitian berjalan secara sistematis, terstruktur, dan terarah. Metodologi penelitian merupakan tahapan-tahapan proses penelitian atau urutan langkah-langkah yang harus dilakukan oleh peneliti dalam melakukan penelitian. *Flowchart* metodologi penelitian dapat dilihat pada Gambar 3.1. Berikut tahap-tahap dalam penelitian ini.

1. Tahap Pendahuluan

Tahap pendahuluan merupakan tahap awal penelitian. Pada tahap awal penelitian, kegiatan yang dilakukan adalah:

a. Studi Lapangan

Studi lapangan diperlukan untuk mengetahui kondisi tempat penelitian secara langsung. Dengan mengetahui kondisi yang ada di lapangan, akan diperoleh gambaran potensi permasalahan yang terjadi. Selain itu, juga dengan melakukan proses wawancara dengan pihak manajemen dilakukan untuk mengetahui gambaran kondisi awal dan permasalahan yang terjadi dalam perusahaan.

b. Studi Pustaka

Studi pustaka bertujuan untuk membantu dalam memahami topik penelitian. Melalui studi literatur akan diperoleh informasi-informasi yang berhubungan dengan topik dan permasalahan yang dibahas. Studi pustaka dapat melalui buku referensi, *thesis*, dan jurnal-jurnal penelitian terdahulu.

c. Perumusan Masalah dan Tujuan Penelitian

Pada tahap ini dilakukan identifikasi masalah yang ada di *Lotte Mart*. Identifikasi dilakukan setelah melakukan observasi langsung ke *Lotte Mart* ataupun melakukan wawancara dengan pelanggan dan karyawan di perusahaan tersebut. Dari identifikasi masalah ini didapatkan bahwa tujuan penelitian ini adalah mengetahui kualitas jasa pelayanannya berdasarkan persepsi dan harapan dari pelanggan, menentukan atribut-atribut jasa yang perlu ditingkatkan dan perbaikan sesuai dengan urutan nilai *GAP* tertinggi, dan mengetahui adakah pengaruh yang baik antara kepuasan pelanggan dan adanya program pendukung terhadap loyalitas pelanggan.

d. Penyusunan Kuisisioner

Kuisisioner yang akan digunakan dalam penelitian harus sesuai dengan kebutuhan penelitian sehingga data yang didapat sesuai dengan atribut-atribut penelitian yang ingin dianalisis. Kuisisioner juga tidak boleh ambigu atau membuat responden yang mengisi kuisisioner bingung untuk menjawab pertanyaan didalamnya.

2. Tahap Pengumpulan Data

Setelah melewati tahap pendahuluan, penelitian akan masuk ke tahap selanjutnya yaitu tahap pengumpulan data. Pada tahap ini akan dilakukan pengumpulan data primer. Tahap-tahap pengumpulan data sebagai berikut.

a. Penyebaran kuisisioner pendahuluan.

Penyebaran kuisisioner pendahuluan berguna untuk mengetahui apakah pertanyaan-pertanyaan kuisisioner yang dibuat telah sesuai dengan informasi

yang akan dicari untuk penelitian. Responden yang diperlukan untuk kuesioner pendahuluan berjumlah 30 responden. Kuesioner pendahuluan perlu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Pengujian tersebut perlu dilakukan untuk mengetahui apakah data dari kuesioner tersebut valid dan reliabel. Jika kuesioner belum valid dan reliabel, maka perlu dilakukan penyusunan desain kuesioner ulang dengan membuang pertanyaan yang tidak valid.

b. Penyebaran kuesioner lanjutan.

Setelah melakukan uji validitas dan uji reliabilitas selanjutnya dilakukan penyebaran kuesioner sesuai dengan jumlah sampel yang ditentukan. Kuesioner ini mencakup banyak responden untuk mendapatkan data yang lebih beragam.

3. Tahap Pengolahan Data

Pada tahap pengolahan data, semua data yang diperoleh dari responden melalui penyebaran kuesioner akan diolah dengan menggunakan metode yang telah ditentukan. Berikut merupakan metode pengolahan data yang dilakukan.

a. Analisis *GAP 5* (Metode *Servqual*)

Analisis *GAP 5* dengan menggunakan metode *Servqual* merupakan selisih antara *performance* perusahaan dan *expectation* dari pelanggan. Melalui analisis *GAP* ini akan diketahui atribut-atribut yang mendapat kepuasan dari pelanggan maupun atribut-atribut yang masih mengalami kesenjangan atau ketidakpuasan dari pelanggan.

b. Diagram *Fishbone*

Diagram *Fishbone* memberikan informasi tentang penyebab ketidakpuasan yang dirasakan pelanggan.

c. Analisis Faktor

Analisis ini digunakan untuk mengetahui faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kualitas layanan.

d. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh hubungan kepuasan pelanggan dan adanya program pendukung terhadap loyalitas pelanggan.

4. Tahap Analisis Data

Tahap ini merupakan tahap dimana hasil dari serangkaian pengolahan data akan dianalisis dan dibahas. Dari tahap analisis data akan ditarik suatu pendapat dan

arti dari *output* analisis data untuk menyimpulkan hasil penelitian yang telah dilakukan.

5. Kesimpulan dan saran

Setelah serangkaian tahapan penelitian dilakukan kemudian akan diambil beberapa kesimpulan dari inti hasil penelitian. Kesimpulan merupakan jawaban dari tujuan penelitian. Kesimpulan akan dijadikan saran bagi perusahaan untuk memperbaiki kualitas pelayanan perusahaan. Selain itu, juga diberikan saran-saran bagi pengembangan penelitian berikutnya dan untuk perusahaan.

