

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Objek dan Subjek Penelitian

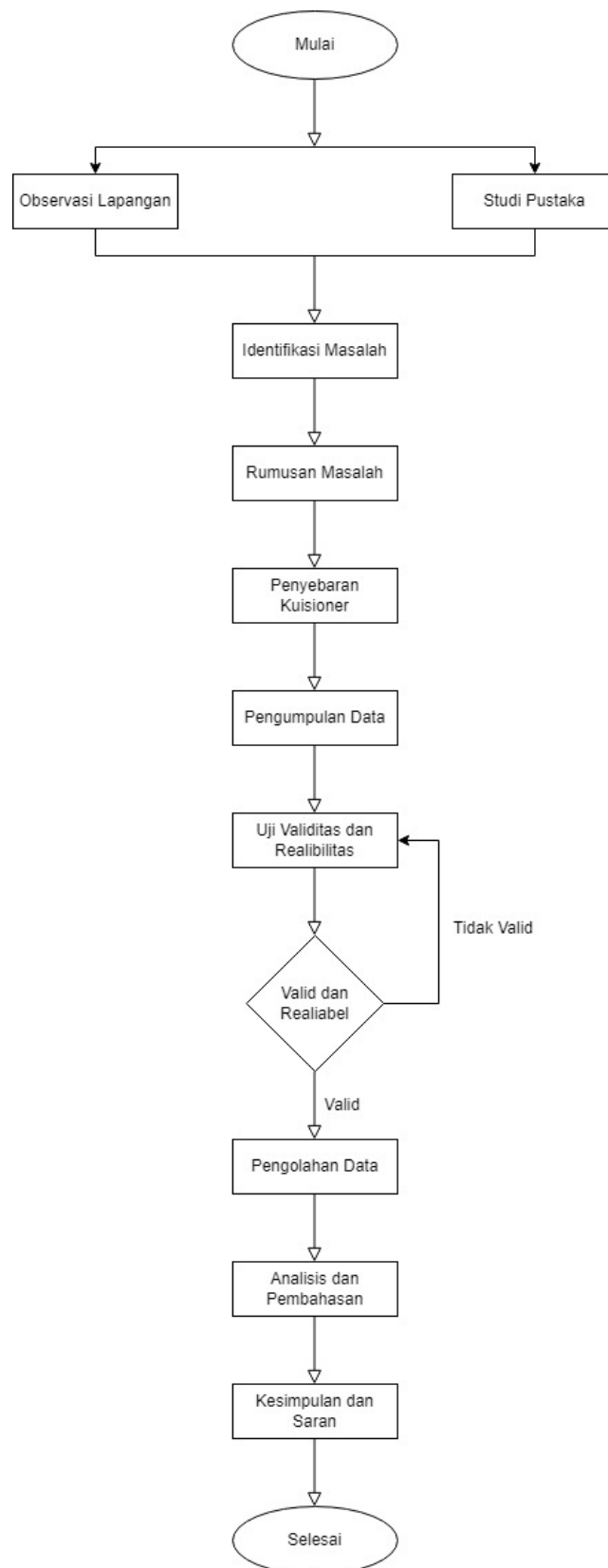
Objek penelitian ini adalah tingkat kepuasan pengunjung *Java Barbershop*. Subjek penelitian ini yaitu *Java Barbershop* yang berada di kota Cilacap, Jawa Tengah, Indonesia.



Gambar 3.1 Lokasi Penelitian

3.2. Diagram Alur Penelitian

Langkah-langkahnya dimulai dengan mengamati dan menganalisis tingkat kepuasan pelanggan dan melakukan wawancara pelanggan, kemudian mengolah data menggunakan metode serta menarik kesimpulan. Terlihat pada Gambar 3.2 *Flowchart* alur penelitian di *Java Barbershop*.



Gambar 3.2 *Flowchart* Alur Penelitian

Pada tahap awal, dimulai dengan melakukan tinjauan literatur dan studi lapangan. Tinjauan literatur bertujuan untuk mencari studi sebelumnya sebagai referensi, sedangkan penelitian lapangan dilakukan di *Java Barbershop*. Setelah itu, peneliti mengidentifikasi masalah yang diamati berdasarkan observasi serta literatur dari penelitian lapangan dan tinjauan literatur. Setelah masalah diidentifikasi, dilanjutkan dengan pengembangan literatur untuk memperkaya referensi yang relevan dengan masalah yang akan diangkat, yaitu kepuasan pelanggan di *Java Barbershop*.

Langkah selanjutnya adalah menetapkan variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Variabel yang digunakan yaitu variabel *Marketing Mix 7P*. Setelah variabel ditentukan, langkah berikutnya adalah menentukan sampel penelitian. Sampel yang digunakan berjumlah 75 responden, dengan metode perhitungan menggunakan rumus slovin.

Tahap berikutnya adalah penyusunan kuesioner untuk pengumpulan data. Kuesioner disusun melalui serangkaian tahap, berdasarkan referensi yang telah ada. Setelah data dari kuesioner terkumpul dilakukan uji validitas dan reliabilitas, uji ini dilaksanakan guna mengetahui apakah data valid dan reliabel atau tidak. Data yang terkumpul kemudian diolah menggunakan metode CSI (*Customer Satisfaction Index*) dan IPA (*Importance-Performance Analysis*). Hasil dari analisis ini digunakan sebagai dasar untuk mengusulkan perbaikan layanan, dan melakukan pembahasan dari hasil data yang diperoleh. Serta membuat kesimpulan serta saran rekomendasi berdasarkan penemuan dalam penelitian.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yakni tahapan penting pada penelitian ini. Pengumpulan data yang tepat penting guna mendapatkan data yang kredibel. Data primer dilakukan pada penelitian ini, dimana hasil dari kuesioner yang diisi oleh pengunjung *Java Barbershop*, serta data sekunder yang diperoleh dari referensi literatur dan jurnal terkait teori tingkat kepuasan dan kualitas layanan. Kuesioner digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan, dengan skala Likert 5 poin yang mencakup tingkat kepuasan yaitu (5) Sangat puas, (4) Puas, (3) Cukup puas, (2) Kurang puas dan (1) Tidak puas. Variabel kualitas pelayanan yang

dipertanyakan pada kuesioner mengacu pada *Marketing Mix 7P* yakni *Product* (produk), *Price* (harga), *Promotion* (promosi), *Place* (tempat), *People* (orang), *Process* (proses), dan *Physical Evidence* (bukti fisik). Kuesioner yang valid diisi sesuai instruksi yang diberikan, tanpa ada bagian yang kosong. Isi pertanyaan kuesioner didasarkan pada penelitian sebelumnya (Nagara & Emaputra, 2022).

Responden pada penelitian ini yaitu konsumen *Java Barbershop*, jumlah sampel yang akan dicari sebanyak 75 Responden berdasarkan hasil dari metode *slovin* yang tertera di bawah ini. Rumus yang digunakan dapat dilihat pada persamaan (11).

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \quad (11)$$

Keterangan :

n → Ukuran sampel yang akan dicari

N → Ukuran populasi

e → *Margin of error* yaitu besaran kesalahan yang diharapkan atau ditetapkan

Diketahui :

$N = 278$ pelanggan *Java Barbershop* pada bulan Mei 2022 – Mei 2023

$e = 10\%$

Hasil:

$$n = 278 / (1+(278 \times (0,1)^2))$$

$$= 278 / (1+(2,78))$$

$$= 278 / 3,78$$

$$= 73,544$$

$$n = 278 / (1+(278 \times (0,05)^2))$$

$$= 278 / (1+(0,695))$$

$$= 278 / 1,695$$

$$= 73,544$$

Dibulatkan menjadi 75 sampel pelanggan *Java Barbershop*

Dalam penelitian ini, responden diberi 21 pertanyaan yang menggunakan skala *Likert* dari 1 hingga 5. Pengumpulan data dilakukan melalui *Google Form* dan juga melalui wawancara dengan konsumen. Setelah perolehan data, dilaksanakan uji validitas dan reliabilitas guna memastikan keabsahan data. Setelah dipastikan valid dan reliabel, data diolah menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*

Rincian atribut yang dipergunakan dalam kuesioner guna pengumpulan data terdapat dalam tabel 3.1.

Tabel 3.1 Atribut Penelitian

No	Atribut	Pernyataan
I		Product
1	A_1	Jasa yang ditawarkan <i>Java Barbershop</i> beraneka ragam sesuai dengan kebutuhan
2	A_2	Jasa pangkas rambut <i>Java Barbershop</i> Berkualitas
3	A_3	Tersedia Hair Products di <i>Java Barbershop</i>
II		Price
4	B_1	Harga jasa pangkas rambut <i>Java Barbershop</i> sesuai dengan kualitasnya
5	B_2	Harga jasa pangkas rambut <i>Java Barbershop</i> bersaing dengan Barbershop lain
6	B_3	Harga jasa pangkas rambut <i>Java Barbershop</i> terjangkau
III		Promotion
7	C_1	Sarana iklan/informasi pada media elektronik (Instagram) menarik dan jelas
8	C_2	Penyampaian iklan dan pengenalan produk oleh Barbershop baik dan jelas
9	C_3	Perlu memasang spanduk dan penyebaran brosur
IV		Place
10	D_1	Lokasi <i>Java Barbershop</i> mudah dijangkau
11	D_2	Lokasi <i>Java Barbershop</i> strategis yaitu di pusat keramaian

No	Atribut	Pernyataan
12	D_3	Lokasi <i>Java Barbershop</i> situasi keamanan terjamin
V		People
13	E_1	Pegawai <i>Java Barbershop</i> berpakaian rapi dan menarik
14	E_2	Pegawai <i>Java Barbershop</i> sangat tanggap kepada konsumen
15	E_3	Pegawai <i>Java Barbershop</i> sangat ramah dan sopan kepada konsumen
VI		Process
16	F_1	Proses pangkas rambut terhadap konsumen tidak memakan waktu lama
17	F_2	Proses pembayaran dilakukan dengan mudah
18	F_3	Proses antri tidak rumit
VII		Physical Evidence
19	G_1	Bangunan atau interior <i>Java Barbershop</i> menarik
20	G_2	Kerapian dan kenyamanan ruangan sangat baik dan nyaman
21	G_3	Fasilitas (Parkir, Ruang Tunggu, Toilet) sangat baik dan nyaman

Sumber: (Chandra Irawan, 2017)

3.4. Teknik Analisa Data

Analisis deskriptif dilakukan dalam analisis data yang akan memberikan gambaran secara deskriptif respon terhadap kualitas pelayanan di *Java Barbershop*. Data tersebut dipresentasikan dalam tabel frekuensi, serta dibuat kelompok maupun nilai total skor dari jawaban responden. Metode IPA dan CSI dilakukan guna mengolah data. Langkah awal terdiri dari distribusi kuesioner, uji validitas dan reliabilitas, serta pengolahan data menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) guna mengevaluasi tingkat kepuasan pelanggan. CSI memiliki lima kategori indeks, memungkinkan klasifikasi dari tidak puas hingga sangat puas. Selanjutnya, data hasil perhitungan CSI akan masuk dari salah satu lima kategori. Analisis berikutnya yakni menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang dipergunakan untuk menentukan prioritas pelayanan berdasarkan kecukupannya. Langkah awal yang dilakukan yaitu menghitung skor kinerja (kenyataan) dan skor harapan (kepentingan), dan dari hasil ini dapat dianalisis prioritas perbaikan layanan guna mencapai kepuasan pengguna layanan. Selanjutnya, diagram kartesius dibuat untuk menentukan atribut mana yang perlu ditingkatkan dan mana yang perlu dipertahankan.