

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### *3.1 Objek dan Subjek Penelitian*

##### **3.1.1 Objek Penelitian**

Objek penelitian merupakan hal yang menjadi sasaran penelitian dapat berupa organisasi, orang maupun barang yang akan diteliti. Objek penelitian juga dapat disebut sebagai pokok persoalan yang hendak diteliti untuk mendapatkan data secara lebih terarah (Ariasa & Treman, 2018). Adapun objek penelitian pada tulisan ini meliputi: (1) Manfaat dari strategi bisnis: *after sales service* (2) Persepsi Pelanggan kepada bisnis *online* yang menggunakan strategi bisnis: *after sales service* (3) Kepuasan pelanggan dengan adanya strategi bisnis: *after sales service* dari bisnis *online*.

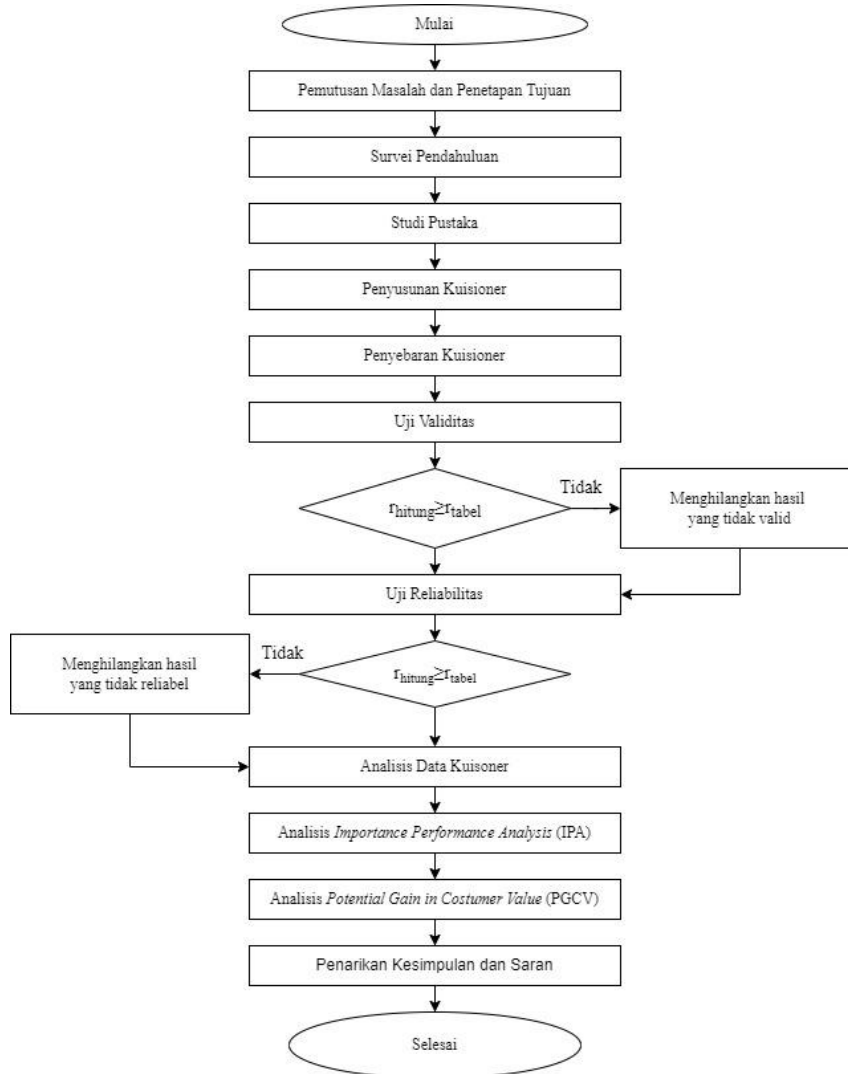
##### **3.1.2 Subjek Penelitian**

Subjek penelitian yang dimaksud adalah orang, tempat atau benda yang diamati dalam sebuah penelitian (Ariasa & Treman, 2018). Adapun subjek atau tempat penelitian ini adalah bisnis *online @healthypretea* dan pembeli yang merasakan strategi bisnis: *after sales service*.

#### *3.2 Diagram Alur Penelitian*

Dalam penelitian ini menggunakan metode angket (*questionnaire*) dengan jenis data yang digunakan adalah data kualitatif. Beberapa tahapan yang dilakukan dimulai dari melakukan studi literatur terhadap beberapa permasalahan atau topik pembahasan yang serupa. Setelah itu, melakukan observasi dan wawancara kepada pelanggan/konsumen dari *@healthypretea* sebagai responden yang ditentukan secara acak sederhana. Setelah data didapatkan selanjutnya akan dilakukan pengolahan data menggunakan statistik sederhana seperti uji validitas dan reliabilitas. Apabila data valid dan *reliable* maka dapat dilakukan proses selanjutnya berupa pengolahan hasil kuesioner dan perhitungan metode IPA untuk mendapatkan tingkat kepentingan dan kepuasan. Dari analisis tersebut akan

didapatkan kesimpulan apakah peranan dari pengepul gula semut ini dapat memberikan dampak baik atau tidak. Diagram alur dari penelitian ini dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 3. 1 Flowchart Penelitian

### 3.3 Teknik Pengumpulan

#### 3.3.1 Metode Pengumpulan Data

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan deskriptif kualitatif dengan sumber data yang digunakan adalah jenis data primer dan data sekunder. Data primer merupakan jenis data yang diperoleh dan dikumpulkan secara langsung melalui observasi maupun wawancara. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah

kuesioner yang diberikan kepada pelanggan/konsumen dari @healthypretea. Sedangkan data sekunder yang digunakan dalam penelitian adalah berupa studi literatur yang digunakan untuk memperkuat landasan teori dalam mempelajari penelitian yang dilakukan sebelumnya.

Data dikumpulkan melalui kuesioner yang diberikan kepada pelanggan menggunakan teknik sampling *non probability purposive sampling*. Variabel yang digunakan berupa: Respon penjual kepada pembeli, respon pembeli kepada penjual dan kepuasan. Untuk memperoleh data kuantitatif agar dapat dilakukan pengolahan data secara statistik sederhana akan digunakan skala pengukuran atau *skala likert* dalam rentang 1 – 5 dengan ketentuan sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Skala Likert Tanggapan Responden

Skala	Parameter
1	Sangat Tidak Penting/ Sangat Tidak Baik/ Sangat Tidak Puas
2	Tidak Penting / Tidak Baik/ Tidak Puas
3	Cukup Penting / Cukup Baik/ Cukup Puas
4	Penting / Baik / Puas
5	Sangat penting/ Sangat Baik / Sangat Tidak Puas

### 3.3.1.1 Metode Wawancara

Wawancara dilakukan untuk memperoleh data dengan cara komunikasi secara langsung antara peneliti dengan pihak @healthypretea untuk dijadikan bahan penelitian dan mencari tahu hal-hal apa saja yang sudah dilakukan oleh @healthypretea dan informasi yang lebih mendalam.

### 3.3.1.2 Metode Survei Kuisoner

Survei kuisoner dilakukan dengan cara penyebaran data kuisoner. Dalam semua penelitian dan penelitian, data adalah bagian terpenting. Untuk memperoleh dan mengumpulkan data terdapat berbagai metode dan teknik, salah satunya dengan menggunakan kuisoner atau angket. Kuisoner atau sering juga disebut kuisoner adalah suatu metode

pengumpulan data dengan cara memberikan atau menyajikan seperangkat pertanyaan atau kuesioner, suatu pernyataan tertulis kepada responden. Selain itu, kuesioner diisi oleh responden sesuka hati secara mandiri tanpa ada paksaan. Pengertian lain dari kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang memberikan responden beberapa pertanyaan untuk diisi yang kemudian dianalisis untuk memperoleh informasi. (Herlina, 2019)

### 3.3.2 Data yang Perlukan

Sumber data dalam penelitian merupakan faktor yang sangat penting, karena sumber data akan berkaitan dengan kualitas hasil penelitian, oleh karena itu sumber data diperhitungkan dalam menentukan metode pengumpulan data. Sumber data terdiri dari: data primer dan sekunder. (Purhantara, 2010)

#### 3.3.2.1 *Data Primer*

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian, dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi secara langsung dengan menggunakan alat bantu yang telah ditentukan. Data primer dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Mengumpulkan data primer adalah bagian internal dari proses penelitian dan seringkali diperlukan untuk tujuan pengambilan keputusan. Data primer dianggap lebih akurat, karena data ini disajikan secara rinci. (Purhantara, 2010) Pada penelitian ini, data primer diperoleh dari wawancara dan survei kuesioner yang dibagikan oleh peneliti. Data yang diperlukan pada penelitian ini antara lain:

- a. Sejarah dan profil @healthypretea
- b. Profil responden
- c. Perilaku responden belanja di @healthypretea
- d. Penilaian tingkat kinerja dan harapan konsumen terhadap @healthypretea terhadap *e-marketing mix* dengan metode perhitungan IPA

### 3.3.2.2 Data Sekunder

Menurut Indrianto dan Supomo yang di kutip dalam buku “Metode penelitian kualitatif untuk bisnis” Ada banyak hal yang perlu diperhatikan peneliti tentang data sekunder, terutama keakuratan datanya (Purhantara, 2010) antara lain:

- a. Kesesuaian antara periode ketersediaan data dengan periode waktu yang diinginkan dalam penelitian.
- b. Kesesuaian antara data populasi yang ada dengan populasi yang diminati peneliti
- c. Relevansi dan konsistensi unit pengukuran yang digunakan
- d. Biaya yang digunakan untuk pengumpulan data sekunder.
- e. Kemungkinan bias yang ditimbulkan oleh data sekunder.
- f. Dilakukan atau tidaknya suatu pengujian terhadap keakuratan pengumpulan data.

### 3.3.3 Tahapan Penelitian

Tahapan kegiatan penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

#### 1. Penyusunan Kuesioner

Kuesioner yang disusun berisikan pernyataan-pernyataan yang akan dijawab dengan menggunakan skala likert oleh responden yaitu konsumen bisnis *online* @healthypretea. Penyusunan kuesioner ini dilakukan selama +/- satu bulan.

#### 2. Penyebaran Kuesioner

Kuesioner disebar kepada konsumen yang pernah melakukan pembelian di bisnis *online* @healthypretea. Penyebaran kuesioner akan dilakukan pada awal Januari dengan memberikan link *googleform* kepada konsumen yang sudah membeli produk dan dengan menggunakan rumus *slovin* sebagai uji sampel di gunakan untuk menentukan jumlah responden yang dibutuhkan.

Diketahui:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (3.1)$$

Keterangan:

$n$  = Ukuran sampel/jumlah responden

$N$  = Ukuran populasi

$e$  = Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir;

$e = 5\%$

$$n = \frac{250}{1 + 250(0.05)^2} = 153,8461 \quad (3.2)$$

Disesuaikan oleh peneliti menjadi 150.

### 3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Kuesioner yang telah disebar dan diisi oleh responden kemudian diuji kevalidan dan kereliabelannya.

### 4. Analisis Data Kuisoner

Analisis data kuisoner terkait pertanyaan profil responden dan perilaku responden digunakan untuk mengetahui katagori konsumen dan perilaku konsumen bisnis *online* @healthypretea. Kepuasan konsumen berdasarkan objek yang diteliti

### 5. Analisis *Importance Performance Analysis (IPA)*

Selanjutnya dilanjutkan analisis IPA, hasil dari analisis IPA yaitu atribut-atribut dikelompokkan menjadi 4 kuadran yang menunjukkan prioritas perbaikan serta tingkat kepuasan konsumen.

### 6. Kesimpulan dan Saran

Setelah seluruh data telah diolah menggunakan metode CSI dan IPA, kemudian diambil kesimpulan yang menjawab tujuan penelitian. Saran digunakan untuk memberikan rekomendasi perbaikan untuk penelitian selanjutnya dan untuk pihak @healthypretea.