

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

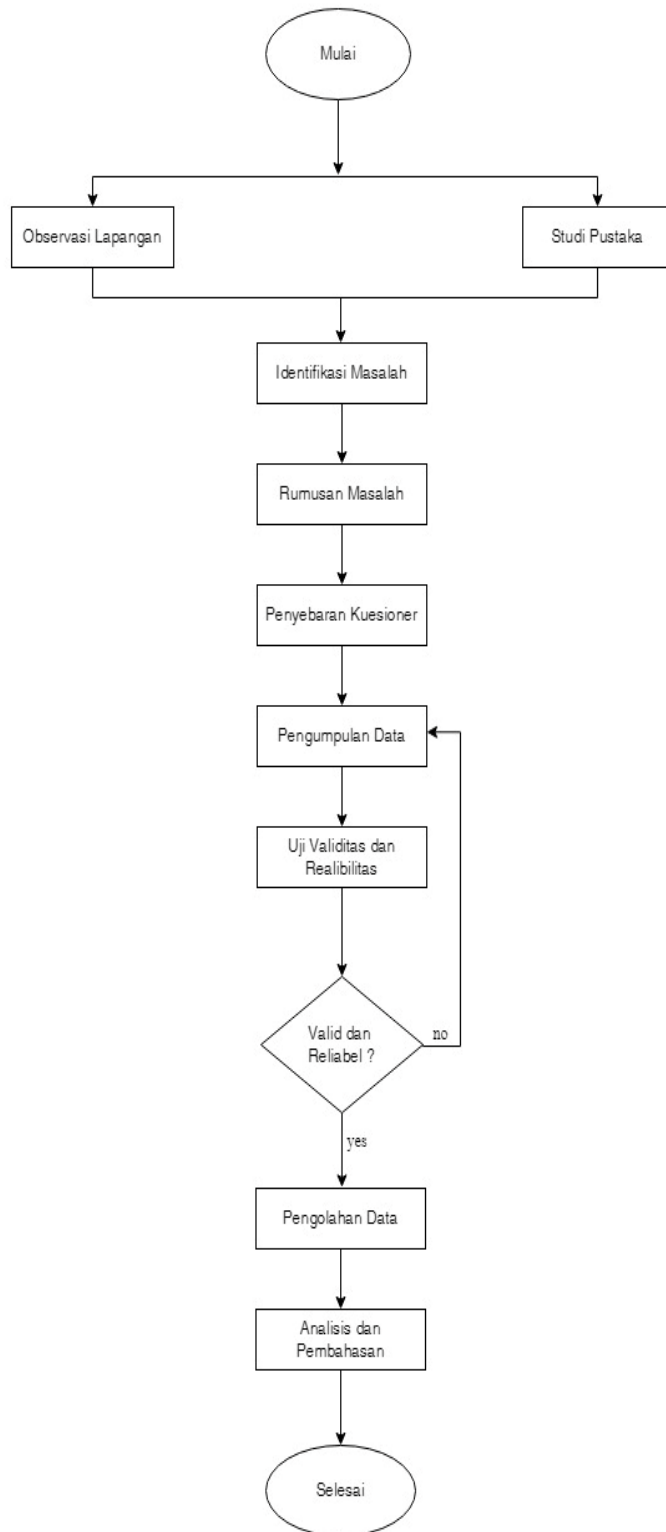
Objek penelitian adalah variabel atau titik perhatian suatu penelitian yang dilakukan. Adapun objek dilakukan pada penelitian ini meliputi tempat produksi langsung dari UMKM Ahul saleh dengan sekaligus menjadi pusat produksi dan pemasaran. Selain di tempat produksi penelitian ini dilakukan di lapangan untuk mengobservasi demi memperoleh data kepuasan pelanggan dengan maksimal.

3.2 Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan sebuah informasi yang ditujukan untuk memperoleh data yang dibutuhkan dari penelitian. Penelitian ini terdapat kurang lebih 200 responden atau pelanggan pada UMKM Ahul saleh.

3.3 Diagram Alur Penelitian

Adapun tahapan-tahapan mulai dari observasi dari sebuah analisis tingkat kepuasan pelanggan dan melakukan wawancara kepada pelanggan lalu mengolah data dengan metode dan menghasilkan kesimpulan. Dapat dilihat pada alur penelitian di UMKM Ahul saleh.



Gambar 3.1 *flowchart* penelitian analisis kepuasan pelanggan.

1. Mulai.

Pada tahap ini, merupakan langkah awal untuk memulai penelitian pada UMKM Ahul Saleh.

2. Observasi Lapangan dan Studi Pustaka.

Pada tahapan ini meliputi menganalisis permasalahan yang terjadi di UMKM Ahul Saleh, dan menjadikan pembeda dari peneliti-peneliti sebelumnya dengan menjadikan refrensi penelitian.

3. Identifikasi Masalah.

Pada tahap ini meliputi menganalisis terjadinya permasalahan penurunan penjualan pada UMKM Ahul Saleh.

4. Rumusan Masalah.

Faktor-fakator yang timbul dalam permasalahan penurunan penjualan pada UMKM Ahul Saleh degan mempertimbangkan 4 bagian yaitu idea, realitas, konsekuensi, dan solusi potensial.

5. Penyebaran Kuesioner.

Selanjutnya untuk menyelesaikan masalah tentunya mencari data kepada responden (pelanggan UMKM Ahul Saleh) dengan cara mewawancarai pelanggan.

6. Pengumpulan Data.

Setelah membuat kuesioner yang telah diajukan kepada pelanggan UMKM Ahul Saleh data-data tersebut dikumpulkan untuk selanjutnya diolah.

7. Uji Validitas dan Realibilitas.

Pada tahap ini data yang sudah dikumpulkan selanjutnya diuji valid dan reliabel dengan menggunakan *software* SPSS.

8. Valid dan Reliabel.

Jika data tersebut sesuai atau valid dan reliabel selanjutnya untuk proses jika tidak sesuai kembali untuk di teliti dari pengumpulan data.

9. Analisis dan Pembahasan.

Selanjutnya data yang sudah melalui preses pengolahan dengan menggunakan metode CSI dan IPA, lalu di observasi sehingga memperoleh

hasil dengan semaksimal mungkin sehingga UMKM Ahul Saleh mengetahui kepuasan pelanggan.

10. Kesimpulan dan Selesai.

Setelah melalui keseluruhan proses penelitian selanjutnya menentukan kesimpulan dan saran yang terbaik terhadap penelitian yang telah dilakukan pada UMKM Ahul Saleh.

3.4 Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu saat melaksanakan penelitian ini akan di mulai pada tanggal 20 Desember 2021 dan dilanjutkan pencarian data pada bulan febuari sampai dengan mei tahun 2022. Tempat saat melaksanakan penelitian tersebut langsung di tempat produksi keripik saleh sehingga langsung dapat mengobservasi. Selain itu mencari informasi dan mawawancarai langsung ke terhadap pelanggan disekitar tempat produksi.

3.5 Alat dan Bahan

Adapun alat dan bahan untuk menunjang pada saat melaksanakan penelitian ini diantaranya:

1. Buku
2. Bolpoin
3. Laptop
4. *Software SPSS*
5. *excel*
6. *Headphone*

3.6 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang dilakukan dari penelitian ini meliputi hasil data dari observasi di lapangan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif hal ini dikarenakan dilakukan dengan dengan analisis permasalahan yang nyata atau terjadi, sehingga dapat memberikan solusi untuk perbaikan. Untuk mengolah data penelitian ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Metode tersebut memang tepat untuk mengukur analisis kepuasan pelanggan beberapa jurnal sudah banyak yang menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* dan *Importance Performance*

Analysis dengan penelitian ini untuk membedakan dengan peneliti-peneliti sebelumnya meliputi objek dan variable.

3.7 Variabel dan Atribut Penelitian

Adapun tabel variable dan atribut yang dimiliki oleh UMKM Ahul Saleh seperti sebagai berikut (Wisudawati & Rizalmi, 2020):

Tabel 3.7 Variabel dan Atribut Penelitian

Dimensi	Variabel Keripik Saleh
Produk (<i>Product</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Cita rasa yang khas (A_1). • Kualitas mutu produk (A_2). • Inovasi rasa produk (A_3). • Kebersihan produk (A_4).
Harga (<i>Price</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Harga terjangkau (B_1). • Potongan harga (B_2). • Perbandinagn harga (B_3)
Tempat/Lokasi (<i>Place</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Situasi keamanan terjamin (C_1). • Sarana produksi memadai (C_2).
Promosi (<i>Promotion</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Komunikasi dalam promosi (D_1). • Media promosi (D_2). • Pemilihan nama (D_3).
Orang (<i>People</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Karyawan ramah (E_1). • Kerapian karyawan (E_2). • Menggunakan SOP yang berlaku (E_3). • Skil keahlian karyawan (E_4).
Proses (<i>Process</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Kemudahan dalam pembayaran (F_1). • Proses pelayanan cepat (F_2).

Dimensi	Variabel Keripik Saleh
Bukti Fisik (<i>Physical Evidance</i>)	<ul style="list-style-type: none">• Fasilitas pendukung (G_1).• Kenyamanan (G_2).• Keamanan (G_3).• Kebersihan ruangan, alat, lingkungan (G_4).