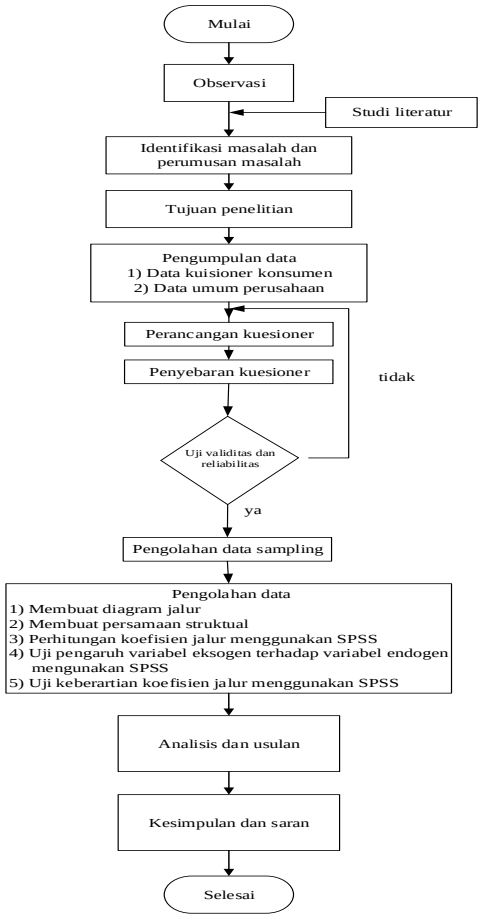
Bab 3
Metodologi Penelitian

3.1. *Flowchart* Penelitian

Agar penelitian berjalan secara sistematis, maka sebelumnya peneliti membuat perancangan tentang langkah-langkah pemecahan masalah yang akan di gunakan seperti digambar ini 3.1.



Gambar 3.1. *Flowchart* Pemecahan Masalah

3.2. Penjelasan *Flowchart* Pemecahan Masalah

1. Observasi

Observasi merupakan suatu pengamatan pada objek penelitian yang dilakukan di tempat penelitian. Oleh karena itu studi yang di lakukan di *service* Yamaha ditujukan langsung untuk mencari permasalahan yang terjadi dan ditemukan

2. Studi Literatur

Pengumpulan data dengan mempergunakan bahan-bahan tertulis, yaitu cara memperlajari dan membaca pendapat para ahli yang berhubungan dengan masalah yang sedang dibahas. Kemudian digunakan sebagai acuan untuk petujuk peneliti agar bisa menelesaikan permasalahannya.

3. Identifikasi Masalah dan Perumusan Masalah

Identifikasi masalah berisikan masalah-masalah yang diungkapkan dalam penelitian yang sedang di bahas atau yang sedang terjadi di tempat penelitian. Dari observasi yang telah dilakukan , peneliti menemukan permasalahan :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan jasa *service* Yamaha JG CIWASTRA terhadap Jumlah konsumen yang datang
2. Bagaimana usulan perbaikan pelayanan jasa *service* Yamaha JG CIWASTRA agar konsumen tidak lagi ada yang merasa tidak puas dan tidak beralih pada pesaing.

4. Tujuan Penelitian

Penelitian bertujuan untuk :

1. Mengukur atau menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap jumlah konsumen.
2. Membuat usulan perbaikan pelayanan jasa *service* Yamaha JG CIWASTRA sesuai dengan harapan konsumen sebagai tolak ukurnya.

5. Pengumpulan Data

Langkah selanjutnya adalah melakukan pengumpulan data yang dipelukan untuk tujuan dari penelitian ini. Data-data yang di perlukan terdiri dari data-data yang di peroleh melalui observasi dan studi literature. Selanjutnya di lakukan uji validitas dan reliabilitas.

1. Validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana validasi terhadap instrument tersebut, apakah dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur atau tidak
2. Reliabilitas untuk mengetahui tingkat reliabilitas dari setiap pertanyaan yang diberikan dengan menggunakan .

6. Perencanaan Kuesioner

Perencanaan kuesioner merupakan langkah awal sebelum melakukan observasi *tipe*
Pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner yaitu *multiple choies* yang menyajikan pertanyaan kepada responden.

7. Penyebaran Kuesioner

Langkah selanjutnya adalah penyebaran kuesioner inti dengan pengambilan sampel yang bisa diambil dengan tingkat kesalahan (a) 5% adalah sebanyak 30 orang konsumen perminggu.

8. Pengolahan Data Sampling

Langkah ini adalah mengolah data sampling dari semua jumlah populasi data yang di ambil peneliti menentukan minimal data 30 responden per minggu.

9. Pengolahan Data

Lengkah-langkah yang dilakukan dalam melakukan pengolahan data yaitu :

1. Pengumpulan data di ambil sebanyak 300 dalam jangka waktu 10 minggu dengan 30 data per minggu.

2. Membuat diagram jalur
3. Perhitungan koefisien jalur menggunakan SPSS
4. Uji pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen yang selanjutnya di dapatkan hasil analisis yang peneliti gunakan untuk usulan perbaikan
5. Uji keberartian koefisien jalur menggunakan SPSS

10. Analsis dan Usulan

Hasil dari pengolah data yang telah di olah dengan langkah-langkah perhitungan hingga akhir menghasilkan analisis yang bertujuan untuk penelitian ini yang selanjutnya berbuah usulan perbaikan.

11. Kesimpulan dan Saran

Setelah didapatkan hasil dari analisis dan usulan perbaikan untuk penelitian ini terakhir adalah kesimpulan yang di dapatkan berdasarkan dari analisis, yang bisa menjadi saran perbaikan untuk *service* Yamaha JG CIWASTRA

12. Selesai