BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian adalah suatu permasalahan yang diteliti oleh penulis baik tentang apa dan siapa yang menjadi objek peneliltian. Dalam penelitian ini penulis melakukan pengamatan langsung kepada Toko Solex khususnya pada bagian pemasaran dan pelayanan. Dengan tujuan ingin mengetahui kegiatan kualitas pelayanan yang diterapkan. Serta penulis melakukan penelitian untuk mengumpulkan data yang dijadikan bahan dalam penyusunan Tugas Akhir yang berjudul **"Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pengecatan Velg Pada Toko Solex Bandung".** Penulis melakukan penelitian ini pada Toko Solex Bandung yang berada pada Jl Suniarja Timur Gg Apandi No. 2 Bandung, Jawa Barat.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu teknik/cara untuk mencari, memperoleh, mengumpulkan, atau mencatat data, baik itu berupa data primer maupun data sekunder yang dapat digunakan untuk keperluan menyusun suatu penelitian dan kemudian menganalisis faktor faktor yang berhubungan dengan pokok-pokok permasalahan sehingga akan didapat suatu kebenaran atas data yang diperoleh. Dalam melakukan penelitian ini penulis menggambarkan dan menentukan keadaan serta kegiatan perusahaan berdasarkan data da informasi yang didapat dan dikumpulkan dengan menggunakan metode penelitian deskriptif.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Menurut **Moh. Nazir, Ph.D (2014:43)** "Metode Deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki."

3.2.1 Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan semua proses penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam melaksanakan penelitian mulai dari perencanaan sampai pelaksanaan penelitian yang dilakukan pada waktu tertentu.

Menurut **Sugiyono (2014:15)** "Proses penelitian dapat disimpulkan seperti teori sebagai berikut:

1. Sumber Masalah

   Peneliti melakukan survei awal untuk menentukan fenomena yang terjadi untuk dijadikan sebagai sumber masalah sebagai dasar penelitian. Fenomena dalam penelitian ini adalah Bandung.

2. Rumusan Masalah

   Rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicari jawabannya melalui pengumpulan data. Proses penemuan masalah merupakan tahap penelitian yang paling sulit karena tujuan penelitian adalah menjawab masalah penelitian sehingga suatu penelitian tidak dapat dilakukan dengan baik jika masalahnya tidak dirumuskan secara jelas.

Masalah dalam penelitian ini meliputi :

- Bagaimana tanggapan responden atas kualitas pelayanan di Toko Solex Bandung.

3. Metode Penelitian

   Penulis dapat memilih metode penelitian yang sesuai, pertimbangan ideal untuk memilih metode itu adalah tingkat ketelitian data yang diharapkan dan konsisten yang dikehendaki. Sedangkan pertimbangan praktis adalah, tersedianya dana, waktu dan kemudian yang lain. Pada penelitian ini metode penelitian yang digunakan adalah metode survey dengan teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif.

4. Menyusunan Instrumen Peneliitan

   Setelah metode penelitian yang sesuai dipilih, maka peneliti dapat menyusun instrumen penelitian. Instrumen ini digunakan sebagai alat pengumpul data. Instrumen pada penelitian ini berbentuk kusioner dan data dari perusahaan terkait. Setelah data terkumpul maka selanjutnya dianalisis sampel utnuk menjawab rumusan masalah. Selanjutnya peneliti menganalisis dan mengambil sampel untuk melakukan penelitian mengenai: Analisis Citra Toko yang diperoleh dari data kuesioner yang akan diisi oleh konsumen *Clothing* Faust Denim Bandung.

5. Kesimpulan

   Kesimpulan adalah langkah terakhir dari suatu periode penelitian yang berupa jawaban terhadap rumusan masalah. Dengan menekankan pada

pemecahan masalah berupa informasi mengenai solusi masalah yang bermanfaat sebagai dasar untuk pembuatan keputusan.

3.2.2 Operasional Variabel

Di dalam penelitian ini penulis hanya menggunakan satu jenis variabel yaitu *Kualitas Pelayanan.*

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
Kualitas Pelayanan	Berbagai aktivitas yang dilakukan perusahaan untuk memberikan jasa pelayanan yang berkualitas berdasarkan harapan pelanggan.	Tangible (bukti fisik)	- Lokasi yang mudah ditemukan - Kondisi ruang tunggu yang nyaman	Ordinal
		Reliability (kehandalan)	- Ketepatan dalam melakukan proses pengecatan - Kemampuan petugas dalam menghindari kerusakan barang	Ordinal
		Responsiveness (daya tanggap)	- Keramahan dalam memberikan bantuan - Cepat dalam melakukan pelayanan	Ordinal
		Assurance (jaminan)	- Pengetahuan karyawan mengenai pengecatan - Jaminan keamanan dan kualitas barang	Ordinal
		Empathy (Komunikasi)	- Memberikan pelayanan sama tanpa memandang status sosial - Kesungguhan karyawan dalam merespon permintaan konsumen	Ordinal

3.2.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

3.2.3.1 Sumber Data

Dalam melakukan penelitian, sumber data dibagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder Definisi data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

   Menurut **Husein Umar, S.E.,MBA.,M.M (2012:42)** Data primer merupakan ”Data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti.”

2. Data Sekunder

   Menurut **Husein Umar, S.E.,MBA.,M.M (2012:42)** Data sekunder merupakan “Data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain misalnya dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram.”

3.2.3.2 Teknik Penentuan Data

1. **Populasi**

   Menurut **Sugiyono (2014:49)** “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneiti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.”

   Pada penelitian ini populasi yang di ambil adalah konsumen pada toko Solex. Menurut keterangan pihak Toko Solex diketahui bahwa rata-rata

jumlah pembeli selama satu hari sekitar 10 orang maka dalam satu bulan sekitar 300 orang.

2. Sampel

Menurut **Sugiyono (2014:49)** "Sampel adalah sebagian dari populasi itu." Jenis yang akan digunakan adalah *Probability Sampling* dengan teknik *Random Sampling*, yaitu teknik dimana sedemikian rupa sehingga setiap unit penelitian dari populasi mempunyi teknik yang sama untuk dipilih sebagai sampel dengan kata lain populasi dianggap homogen. Penulis mengambil anggota sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{\mathrm{N}}{1 + \mathrm{N}.\,\mathrm{e}^2}$$

Keterangan :

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi

e : Tingkat kesalahan dalam meraih anggota sampel yang diukur (tingkat kesalahan yang diambil alam sampling ini sebesar 10%).

Dengan menggunakan rumus tersebut, dari populasi sebesar 300 orang dapat dihitung sebagai berikut :

$$n = \frac{\mathrm{N}}{1 + \mathrm{N}.\,\mathrm{e}^2}$$

$$n = \frac{300}{1 + 300.\,0{,}1^2}$$

$n = 99.67$ = 100 responden

Dengan demikian sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden dapat diketahui dari perhitungan untuk ukuran sampel dan tingkat kesalahan sebesar 10% adalah sebanyak 100 responden. Untuk menghindari kesalahan dalam penyebaran kuesioner maka sampel dibulatkan menjadi 100 orang responden.

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara :

1. **Studi Lapangan (*Field Research*)**

   Penulis meninjau langsung pada objek penelitian dengan maksud memperoleh data-data primer. Adapun cara pengumpulan datanya dengan mengadakan :

   a. Observasi, pengamatan dan menjalani langsung terhadap objek penelitian untuk mengevaluasi berbagai aktivitas yang dilakukan dalam pelayanan produk jasa di Toko Solex.
   b. Wawancara, yaitu mengumpulkan data dan mendapatkan informasi dengan melakukan tanya jawab langsung dengan manajer mengenai kondisi kualitas pelayanan dan perilaku konsumen pasca pembelian dengan menggunakan pedoman wawancara.
   c. Kuesioner

      Kuesioner yaitu teknik pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan untuk diisi oleh sejumlah responden. Untuk mendapatkan data yang diperoleh bagi pencapaian sasaran penelitian ini maka digunakan pengukuran melalui sejumlah responden. Teknik

pengolahan data hasil kuesioner menggunakan skala likert dimana alternatif jawaban nilai positif 5 sampai dengan.

2. **Studi Kepustakaan *(library research)***

   Adalah serangkaian penelitian yang dilakukan dengan membaca literature, buku, makalah, jurnal, data-data penelitian terdahulu untuk mendapatkan data sekunder dan juga sabagai suatu landasan teoritis dalam menganalisis masalah yang diteliti.

3.2.5 Metode Analisis Data

Maka dalam menganalisis data, digunakan analisis deskriptif bertujuan untuk menggambarkan dan mengetahui bahwa datanya telah terkumpul.Untuk pegkategorian tanggapan resonden, dilakukan dengan membuat pengkategorian dengan menentukan nilai indeks minimum, maksimum, dan intervalnya serta jarak intervalnya, sebagai berikut :

a. Nilai Indeks Minimum adalah skor terendah dikali jumlah pertanyaan dikali jumlah responden.
b. Nilai Indeks Maksimum adalah skor tertinggi dikali jumlah pertanyaan dikali jumlah responden.
c. Interval adalah selisih antara nilai indeks minimum dengan nilai indeks maksimum.
d. Jarak interval adalah interval ini dibagi dengan jumlah jenjang yang diinginkan.

Berikut adalah perhitungannya :

$$Skor\ minimum\ dalam\ presentase = \frac{skor\ minimum}{\text{skor maximum}}\ x\ 100\%$$
$$= \frac{1}{5}\ x\ 100\% = 20\%$$
$$Skor\ maximum\ dalam\ presentase = \frac{skor\ maximum}{skor\ maximum}\ x\ 100\%$$
$$= \frac{5}{5}\ x\ 100\% = 100\%$$
$$Interval\ dalam\ presentase = skor\ max - skor\ min$$
$$= 100\% - 20\% = 80\%$$
$$Jarak\ interval\ dalam\ presentase = \frac{\text{interval}}{\text{jenjang}}$$
$$= \frac{80}{5} = 16\%$$

Berikut kategori skor jawaban responden untuk masing - masing item penelitian :

Tabel 3.2
Kategori Skor Presentase Jawaban Responden

Interval Tingkat Intensitas	Kriteria
20%-< 36%	Sangat Tidak Setuju
36%-<52%	Tidak Setuju
52%-<68%	Cukup Setuju
68%-<84%	Setuju
84%-<100%	Sangat Setuju

Sumber : Sugiyono (2014)

Peneliti menggunakan pengkategorian skor jawaban sebagai berikut :

Tabel 3.3
Kategori Skor Presentase Jawaban Peneliti

No	% Jumlah Skor	Kriteria
1	20%-< 36%	Sangat Tidak Baik
2	36%-<52%	Tidak Baik
3	52%-<68%	Cukup Baik
4	68%-<84%	Baik
5	84%-<100%	Sangat Baik