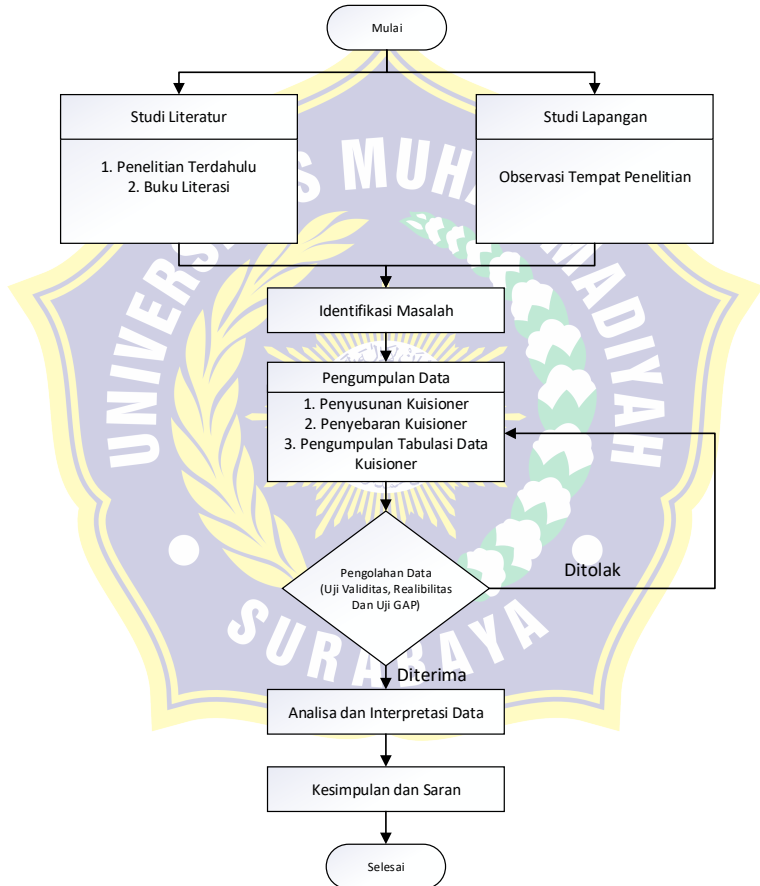


BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Bagan Alir

Pada sub bab ini menunjukkan tahapan-tahapan penelitian Evaluasi Perbaikan Pelayanan Klinik Kecantikan Larissa *Aesthetic Center* Darmo Kota Surabaya Dengan Metode Service Quality.



Gambar 3. 1 Bagan Alir Penelitian

3.2 Ruang lingkup penelitian

Ruang lingkup penelitian adalah batasan yang menggambarkan area atau cakupan penelitian, yang membantu dalam menspesifikasikan permasalahan yang diteliti dan membatasi fokus penelitian. Dengan memiliki ruang lingkup yang jelas, penelitian dapat diarahkan dengan tepat tanpa mengalami penyimpangan saat menyusun tugas akhir ini. Dalam hal ini, ruang lingkup penelitian mencakup evaluasi perbaikan pelayanan dengan menggunakan metode Service Quality (Studi Kasus di Klinik Larissa Darmo Surabaya).

3.3 Jenis penelitian

Penelitian ini menggunakan berbagai jenis penelitian seperti studi korelasi, studi komparatif, dan penelitian asosiatif untuk mengumpulkan data mengenai pengaruh faktor-faktor seperti harga, pelayanan, merek, dan kualitas terhadap kepuasan konsumen di klinik kecantikan Larissa Aesthetic Center Darmo Surabaya, baik melalui interaksi lisan maupun tulisan.

3.4 Variabel penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi hubungan antara variabel bebas yang memiliki pengaruh pada variabel terikat. Variabel terikat adalah hasil dari variabel bebas yang dipengaruhi olehnya.

3.5 Definisi Operasional *variable*

Definisi operasional variabel memberikan batasan dan penjelasan untuk variabel yang digunakan dalam penelitian.

Tabel 3.1 Operasional Variabel

Variabel	Indikator penelitian	Pertanyaan Penelitian
Tangibles	Fasilitas (wifi, AC, minum dan lain-lain)	Kenyamanan Fasilitas klinik Larissa
	Lokasi Strategis	Klinik Larissa apakah memiliki lokasi yang strategis?
	Kondisi Lingkungan	Kondisi ruangan klinik Larissa apakah bersih dan nyaman
	Penampilan Karyawan	Karyawan klinik Larissa apakah berpenampilan rapi dan profesional
	Pamflet/Brosur	Brosur dan fasilitas layanan apakah tertata dengan rapi ?

Variabel	Indicator penelitian	Pertanyaan Penelitian
Reliabilitiy	Kesesuaian Pelayanan	Apakah jenis layanan yang diberikan oleh pegawai sesuai dengan yang ditawarkan
	Informasi Produk	Apakah karyawan klinik Larissa menginformasikan kepada pelanggan tentang produk yang dijual?
	Forum Pengaduan	Apakah pelayanan pengaduan klinik Larissa cepat dan handal?
Responsiveness	Kecepatan Memberikan Informasi	Bagaimana karyawan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh konsumen secara cepet?
	Respon Karyawan	Respon karyawan kepada konsumen Klinik Larissa
	Pelayanan Respon Yang Cepat	Karyawan merespon permintaan pelanggan dengan cepat, tepat dan efisien
	Penyelesaian Keluhan Konsumen	Karyawan selalu dapat menyelesaikan keluhan Customer
Assurance	Kemampuan Karyawan Memberikan Informasi	Bagaimana kemampuan karyawan dapat dipercaya?
	Kompetensi dan Profesional Karyawan	Apakah karyawan memiliki kompetensi dan profesional dalam melayani customer
	Kepercayaan Konsumen Kepada Karyawan	Karyawan menumbuhkan rasa percaya kepada pelanggan
	Keamanan Transaksi	Pelanggan merasa aman dalam melakukan transaksi
Empathy	Perhatian Kepada Konsumen	Karyawan memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan
	Pemahaman Keluhan Konsumen	Karyawan memahami kebutuhan spesifik pelanggan
Etika	Bertanggung Jawab	Penyelesaian tanggung jawab karyawan terhadap konsumen
	Giat dan Tekun Bekerja	Karyawan mudah dihubungi oleh pelanggan
	Kejujuran	Karyawan segera meminta maaf saat terjadi kesalahan
	Kerja Dengan Positif	Karyawan Bekerja dengan proaktif, optimis dan percaya diri

Sumber: Data yang diolah, 2023

3.6 Populasi dan sampel

3.6.1. Populasi

Ginting & Situmorang (2018) mengungkapkan bahwa populasi merujuk pada kelompok elemen dalam penelitian, sedangkan elemen sendiri merupakan unit terkecil yang menjadi sumber data yang dianalisis. Populasi pada penelitian ini adalah konsumen klinik Larissa pada kota Surabaya, dengan rata-rata pengunjung mencapai 539 per bulannya.

3.6.2. Sampel penelitian

Sampling acak memastikan bahwa setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi bagian dari sampel, sehingga memastikan representasi yang adil dari populasi karena semua elemen memiliki probabilitas yang sama untuk terpilih. (Retnawati, 2017). Dalam menentukan jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian dan digunakan untuk pengolahan dan statistik data dilakukan berdasarkan pada data sampel populasi yang bersangkutan. Dalam penelitian ini populasi yaitu pada konsumen pada Klinik Kecantikan Larissa *Aesthetic Center* Darmo di Kota Surabaya berjumlah rata-rata 539 orang per bulan. Penentu jumlah sampel akan dihitung menggunakan persamaan rumus slovin sebagai berikut.

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

Dimana :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah rata-rata konsumen per bulan (539)

α = Taraf Signifikan atau kesalahan penarikan sampel menggunakan 10% atau 0,1

Dari perhitungan rumus diatas didapatkan nilai sampel 84,35 dan peneliti menggunakan data responden sebanyak 85 karena dianggap sudah representatif dan telah memenuhi minimum sampel yang ditentukan.

3.7 Tahap Pengumpulan Data

Pemilihan teknik pengumpulan data yang tepat sangat penting dalam penelitian karena berdampak langsung pada validitas dan reliabilitas data yang dihasilkan. Dengan menggunakan teknik yang sesuai, dapat memastikan bahwa data yang dikumpulkan akurat dan dapat dipertanggungjawabkan, sehingga mendukung analisis dan kesimpulan yang akurat. Hal ini menjadikan pemilihan teknik pengumpulan data sebagai aspek strategis dalam perencanaan penelitian (Aryanti & Suyanto, 2019). Dalam studi ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode survei, yang umumnya digunakan untuk mengumpulkan data dari lingkungan alamiah. Namun, peneliti

memberikan pengaruh tertentu pada proses pengumpulan data melalui metode seperti menyebarkan kuesioner, tes, wawancara terstruktur, dan sejenisnya. Alat utama pengumpulan data dalam studi ini adalah kuesioner, yang merupakan serangkaian pertanyaan tertulis yang diberikan kepada responden untuk dijawab (Maridiyah, 2022). Kuesioner yang dipakai dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup, yang berarti sudah termasuk pilihan jawaban sehingga responden hanya perlu memilih dari opsi yang ada tanpa perlu menghasilkan jawaban sendiri.

Data yang digunakan dalam penelitian dibagi menjadi dua jenis utama, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer dihasilkan langsung dari variabel penelitian, populasi, sampel, serta teknik pengambilan sampel (sampling). Sementara itu, data sekunder merujuk kepada informasi yang diperoleh dari studi pustaka seperti buku, jurnal, sumber online, dan materi informasi lain yang relevan dengan topik penelitian.

1. Observasi

Observasi, atau sering disebut juga pengamatan, merupakan suatu bentuk studi kasus yang dilakukan secara sengaja dan terarah sesuai dengan tujuan penelitian. Tujuan dari observasi adalah untuk mendapatkan informasi yang lebih akurat tentang perilaku, interaksi, atau kondisi yang diamati. Dengan melakukan observasi, peneliti dapat memperoleh data yang lebih mendalam dan terperinci tentang objek atau subjek penelitian (Hasanah, 2016).

2. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan responden. Melalui wawancara, terjadi pertukaran pikiran dan informasi secara langsung sesuai dengan kerangka waktu dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya (Rachmawati, 2017).

3. Kuisisioner

Dalam penelitian ini, kuisisioner digunakan sebagai metode pengumpulan data dengan menyebarkan serangkaian pertanyaan yang mencakup penilaian konsumen terhadap kepentingan dan kinerja layanan dari Larissa Aesthetic Center Darmo Surabaya. Penggunaan skala Likert dengan 4 tingkat jawaban membantu responden dalam mengekspresikan tingkat kepentingan mereka terhadap pernyataan yang diajukan sebelum

opsi jawaban yang tersedia. Skala Likert menjadi alat yang berguna untuk mengukur sikap, pandangan, dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena sosial tertentu (Nazir, 2003). Dalam skala Likert, tingkat kepentingan responden dikategorikan sebagai Sangat Penting (SP), Penting (P), Kurang Penting (KP), dan Tidak Penting (TP). Sementara itu, tingkat kepuasan dikategorikan sebagai Sangat Puas (SP), Puas (P), Kurang Puas (KP), dan Tidak Puas (TP).

3. 8 Tahap Pengolahan dan Interpretasi Data

Setelah menyiapkan kuisioner maka tahap selanjutnya adalah melakukan olah data. Data yang diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan *software* SPSS dan Microsoft Excel. Pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pengolahan data kualitatif. Dari hasil survey pendahuluan diperoleh pengolahan data kualitatif berupa karakteristik yang dibutuhkan dan diinginkan oleh responden. Langkah-langkah pengolahan dan interpretasi data adalah sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Penelitian ini menggunakan metode korelasi *Product Moment Pearson* untuk menguji validitas, yang mengukur sejauh mana alat pengukur dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam metode ini, korelasi antara setiap item pernyataan dengan skor total dihitung, dan signifikansi hasil korelasi dievaluasi berdasarkan standar statistik tertentu. Validitas kuesioner dianggap terpenuhi jika nilai korelasi yang dihitung (rhitung) melebihi nilai kritis (rtabel) pada taraf signifikansi tertentu, seperti $\alpha = 5\%$.

2. Uji realibilitas

Reliabilitas adalah ukuran sejauh mana suatu instrumen atau survei dapat diandalkan atau dipercaya. Tujuan dari pengujian reliabilitas adalah untuk mengevaluasi seberapa konsisten alat pengumpul data tersebut dalam mengukur sesuatu. Jika berbagai responden yang berbeda diminta untuk menjawab serangkaian pertanyaan atau karakteristik yang sama, hasilnya seharusnya tidak terlalu bervariasi atau jauh dari nilai rata-rata yang diharapkan (Retnanti, 2017).

Pengujian nilai reliabilitas *cronbach* penelitian ini melalui cara pendekatan koefisien *Alpha Cronbach* yang mengukur reliabilitas konsistensi internal (*internal consistency reliability*), koefisien *Alpha Cronbach* dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left[\frac{1 - \sum a^2 b}{t} \right] \dots\dots\dots(3.3)$$

Dimana :

r_{11} = Koefisien reliabilitas *cronbach*

$\partial^2 b$ = Variance butir

$\partial^2 t$ = Variance total

k = jumlah item pertanyaan

Kaidah Keputusan

Menurut Ghozali (2005) dalam Retnanti, Made Anggara Citra (2017), sebuah instrumen atau alat dapat dianggap andal (reliabel) jika memiliki koefisien reliabilitas (Cronbach's alpha) sebesar 0,6 atau lebih. Jika nilai alpha kurang dari 0,6, instrumen tersebut dianggap tidak andal atau tidak reliabel; sebaliknya, jika nilai alpha sama atau lebih besar dari 0,6, instrumen tersebut dianggap andal atau reliabel.

3. Pengukuran Nilai Gap dan Interpretasi Hasil

Perhitungan nilai Service Quality score GAP 5 terlebih dahulu dilakukan dengan menggunakan langkah-langkah sebagai berikut (Rottie, 2014):

- A. Penilaian responden dikumpulkan untuk setiap atribut kedalam 5 dimensi SERVQUAL.
- B. Nilai Servqual, SERVQUAL Score = Perception Score – Expectation Score.
- C. Rata-rata tiap dimensi SERVQUAL mewakili lima nilai setiap atribut masing-masing.
- D. Selanjutnya Proses pengalihan nilai rata-rata dari setiap dimensi dengan menggunakan presentase pembobotan yang telah dihitung dari bagian sebelumnya dilakukan dengan membagi nilai tersebut dengan angka 100 dari proses tersebut, dihasilkan skor SERVQUAL Terbobot.

E. Skor SERVQUAL Terbobot dari setiap responden dijumlahkan, kemudian rata-rata dari total skor SERVQUAL Terbobot tersebut dihitung untuk mendapatkan nilai Gap 5.

4. *Importance Performance Analysis* (IPA)

Implementasi *Importance-Performance Analysis* (IPA) membantu dalam mengevaluasi pentingnya berbagai karakteristik terhadap kinerja suatu organisasi atau perusahaan. Langkah penting dari IPA adalah memetakan atribut-atribut kepuasan ke dalam empat kelompok kuadran. Setiap kuadran mewakili kombinasi nilai kepuasan dan kepentingan yang berbeda, yang penting untuk membantu peneliti atau manajemen dalam pengambilan keputusan terkait kebijakan dan strategi masa depan. Diagram yang menunjukkan pembagian kuadran ini sangat membantu dalam analisis dan interpretasi data.

Tabel 3. 2 Diagram Kartesius IPA

	Prioritas Utama (A)	Prestasi (B)
Y	Prioritas Rendah (C)	Berlebihan (D)
	X	

5. Tahap interpretasi data

langkah interpretasi data, dimana interpretasi didasarkan pada hasil yang diperoleh dalam penelitian. Analisis dilakukan sedemikian rupa supaya mendapatkan hasil yang tepat dan dapat bernilai dan berguna untuk menjelaskan hasil analisis metode penelitian.

3. 9 Tahap Penarikan Kesimpulan dan Saran

Tahap akhir penelitian ini adalah menarik sebuah kesimpulan kepuasan dan kebutuhan konsumen pada klinik Kecantikan Larissa *Aesthetic Center* Darmo dapat diketahui melalui pengukuran terstruktur dibantu dengan metode dan analisis Servqual, CSI dan IPA.