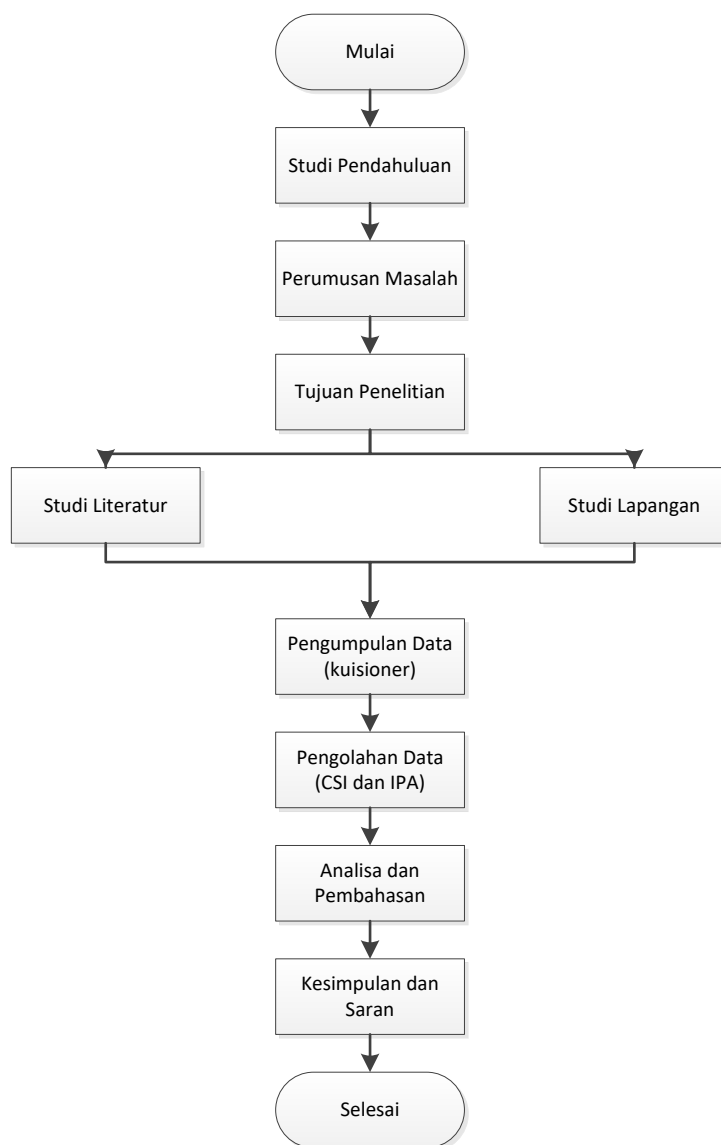


## BAB III METODE PENELITIAN

### 3.1 Diagram Alir Penelitian

Metodologi penelitian menjelaskan bagaimana langkah-langkah atau tahapan-tahapan yang akan dilakukan dalam penelitian untuk dapat menjawab rumusan masalah penelitian. Tahapan penelitian yang akan dilakukan dalam penelitian ini dapat dilihat pada diagram alir dibawah:



Gambar 3.1 *Flowchart* Metodologi Penelitian

### **3.2 Studi Pendahuluan**

Studi pendahuluan dilakukan dengan tujuan untuk dapat lebih mengetahui mengenai permasalahan dan objek yang diteliti. Tahap ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, antara lain mencari informasi dari media masa, melakukan diskusi dengan ahli yang memahami permasalahan dan pihak RM Tawakal serta melakukan observasi atau pengamatan terhadap kondisi yang terdapat dilapangan. Hasil yang diperoleh dari studi pendahuluan ini dapat membantu peneliti dalam menentukan atau mengidentifikasi variabel-variabel penelitian yang berpengaruh untuk memecahkan rumusan masalah yang ada.

### **3.3 Rumusan Masalah**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh keinginan RM Tawakal untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan yang telah dijelaskan pada BAB I. Berdasarkan latar belakang maka dapat memacu Pemilik RM Tawakal melakukan peningkatan yang luar biasa dengan terobosan baru dalam peningkatan kualitas rasa makanan, menu makanan, pelayanan, dan kebersihan.

### **3.4 Tujuan Penelitian**

Penentuan tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan pelanggan pada RM Tawakal serta mendiskripkan dan menganalisa upaya pemilik untuk mengatasi masalah ketidak puasan pelanggan pada RM Tawakal.

### **3.5 Studi Literatur**

Menurut Danial dan Warsiah (2009:80), Studi Literatur adalah merupakan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan mengumpulkan sejumlah buku buku, majalah yang berkaitan dengan masalah dan tujuan penelitian. Studi literatur dilakukan bersamaan dengan proses studi lapangan. Dimana tahapan ini bertujuan untuk membandingkan antara studi teoritas dan studi langsung sesuai kenyataan dilapangan. Studi literatur berisi uraian metode-metode yang digunakan dalam penelitian

ini, dan metode yang digunakan adalah metode *CSI (Customer Satisfaction Index)* dan *IPA (Importance Performance Analysis)*.

### **3.6 Studi Lapangan**

Studi lapangan merupakan salah satu bentuk pembelajaran outdoor dimana terjadi kegiatan observasi untuk mengungkap fakta-fakta guna memperoleh data dengan cara terjun langsung ke lapangan. Studi lapangan merupakan cara ilmiah yang dilakukan dengan rancangan operasional sehingga akan didapatkan hasil yang lebih akurat.

Studi lapangan berguna untuk berbagai penelitian dan merupakan sejumlah cara ilmiah yang dilakukan dengan rancangan operasional dan dapat memberikan hasil yang lebih akurat untuk menghindari kesalahan penelitian serta dapat menambah pengalaman. Selain itu, dengan studi lapangan dapat diungkapkan fakta-fakta sebagai realisasi dari teori yang ada.

Pada penelitian ini dilakukan pengumpulan data secara langsung kelapangan dengan melakukan pengamatan dan tanya jawab kepada pemilik RM Tawakal.

### **3.7 Metode Pengumpulan Data**

#### **1. Metode Wawancara(*Interview*)**

Metode wawancara yaitu suatu cara untuk mendapatkan data dengan mengadakan wawancara langsung dengan pemilik RM Tawakal. Dari metode ini diharapkan dapat memperoleh data sebagai berikut :

- a. Tentang gambaran umum perusahaan.
- b. Proses memasak makanan, kebersihan tempat, pelayanan, kualitas rasa masakan.

#### **2. Observasi**

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui sesuatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau prilaku objek sasaran. Menurut Nana Sudjana observasi adalah

pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Teknik observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki. Dalam arti yang luas, observasi sebenarnya tidak hanya terbatas pada pengamatan yang dilaksanakan baik secara langsung maupun tidak langsung. Peneliti melakukan pengumpulan data dengan jalan studi pustaka sesuai dengan tujuan penulisan penelitian.

### 3. Kuesioner

Kuisisioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada orang lain yang dijadikan responden untuk di jawab. Penelitian ini melakukan pengumpulan data dari pelanggan dengan memberikan kuesioner kepada 40 responden atau pelanggan.

### **3.8 Metode Pengolahan Data**

Metode pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua metode yaitu:

1. *Customer Statification Index (CSI)*
2. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Untuk penjelasan lebih lanjut mengenai kedua metode tersebut dapat dilihat Sub – Subbab 2.1.6 dan 2.1.7. Di sana menjelaskan pengertian, rumus, dan cara perhitungan dari kedua metode tersebut.

### **3.9 Hasil dan Pembahasan**

Hasil analisis berkaitan dengan hasil pengolahan data pada proses sebelumnya berupa penjelasan mengenai hasil identifikasi permasalahan dan data-data lainnya yang mendukung analisa. Selanjutnya dilakukan penarikan kesimpulan dari hasil analisis data.

Hal-hal yang akan dibahas yaitu mengenai kepuasan pelanggan di RM Tawakal yang dimiliki oleh H.Rofi'atun yang berlokasi di Jl. Solo Jogja,

km 18 popongan, Wonosari, Klaten. Dengan menggunakan metode *Customer Statification Index* dan *Importance Performance Analysis*.

### **3.10 Kesimpulan dan Saran**

Kesimpulan ini nantinya dipakai sebagai dasar untuk saran perbaikan bagi perusahaan yang bisa di implementasikan untuk meningkatkan produktivitas perusahaan.