

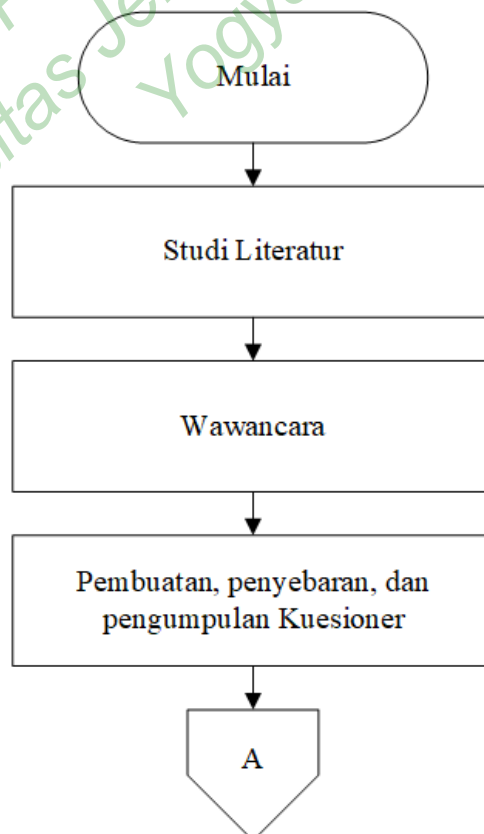
## BAB 3

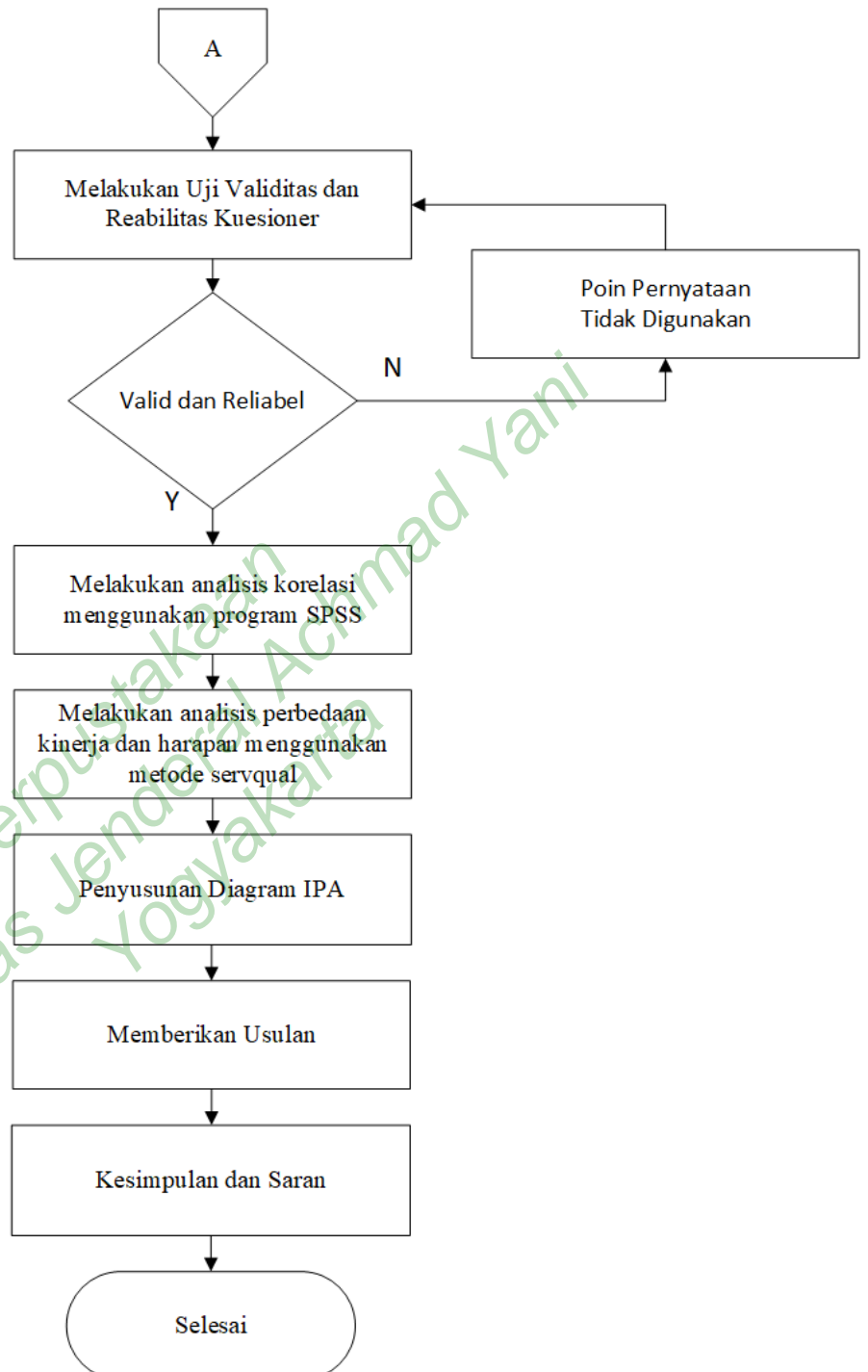
### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Objek Penelitian

Objek yang diambil merupakan objek yang sesuai dengan tujuan penelitian yaitu menganalisis kepuasan pelanggan, sehingga objek dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan Reborn Gym Bobotsari. Subjek untuk penelitian yang akan dilakukan adalah member Reborn Gym Bobotsari. Jumlah member yang aktif pada bulan Mei 2022 adalah 48 pelanggan, sehingga dalam penelitian ini berdasarkan rumus slovin dengan asumsi tingkat kepercayaan sebesar 95% didapatkan jumlah sampel sebanyak 43 responden, dengan ketentuan responden tersebut telah mengunjungi Reborn Gym minimal 4 kali dengan asumsi telah mengetahui dan menggunakan semua fasilitas yang tersedia di Reborn Gym Bobotsari.

#### 3.2 Tahapan Penelitian





Gambar 3.1 Flowchart Penelitian

### 3.2.1 Studi Literatur

Studi Literatur dilakukan untuk mengetahui pelayanan dan fasilitas serta faktor apa saja yang mempengaruhinya. Studi literatur juga dilakukan guna mencari referensi dalam melakukan penyusunan kuesioner.

### 3.2.2 Wawancara

Melakukan wawancara kepada pemilik Reborn Gym mengenai pelayanan serta fasilitas apa saja yang sudah disediakan.

### 3.2.3 Pembuatan, Penyebaran, dan Pengumpulan Kuesioner

Pertama yang dilakukan adalah penyusunan kuesioner. Isi dari kuesioner digolongkan dalam lima dimensi *servqual*, yaitu *tangible* (bukti fisik), *Emphaty* (perhatian), *Assurance* (jaminan), *Reliability* (Keandalan), dan *Responsiveness* (Daya Tangkap). Data dikumpulkan melalui kuesioner yang diberikan pada *member* Reborn Gym dengan jaminan kerahasiaan data diri pengisi kuesioner. Jawaban pada kuesioner menggunakan skala likert, yaitu dengan memberikan skor pada masing-masing jawaban pernyataan (1= sangat tidak setuju, 2= tidak setuju, 3= cukup, 4= setuju, 5= sangat setuju), di mana sangat setuju memiliki skor 5, setuju dengan skor 4, cukup dengan skor 3, tidak setuju dengan skor 2, dan sangat tidak setuju dengan skor 1.

### 3.2.4 Uji Validitas dan Reabilitas Data

Uji validitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui akurasi kuesioner yang disebar, jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel pada keyakinan 0,95 maka semua butir pertanyaan dinyatakan valid.

Uji reabilitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah atribut-atribut kuesioner reliabel dengan menggunakan rumus *Cronchbach Alpha*, di mana jika nilai *Cronchbach Alpha*  $>$  0,6 maka data tersebut dapat dinyatakan reliabel.

### 3.2.5 Melakukan Analisis

Dengan kuesioner yang sama dilakukan 3 analisis, pertama untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan

pelanggan Reborn Gym menggunakan analisis korelasi pearson. Pemilihan korelasi pearson karena terdapat hubungan yang linier antara kualitas pelayanan dengan harapan pelanggan (Setiawan, 2019). Korelasi pearson menghasilkan informasi seberapa besar pengaruh dari tiap dimensi servqual terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya untuk mengetahui perbedaan antara kinerja dan harapan pelanggan Reborn Gym menggunakan metode *Service Quality* (Servqual). Metode servqual menghasilkan informasi bagaimana perbandingan ekspektasi pelanggan dengan kinerja nyata yang telah dilakukan Reborn Gym sehingga dapat menarik kesimpulan apakah pelanggan merasa puas atas fasilitas yang telah disediakan. Hasil dari analisis sevqual dilanjutkan dengan menggunakan metode IPA untuk mengetahui prioritas tiap pernyataan.

#### 3.2.6 Memberikan Usulan

Tingkat prioritas pernyataan yang didapat selanjutnya digunakan sebagai usulan untuk melakukan pengembangan kualitas Reborn Gym yang kurang sesuai ekspektasi pelanggan sehingga pihak Reborn Gym dapat mengetahui langkah mana yang lebih baik diambil terlebih dahulu.