

BAB III

METODE PENELITIAN

Bab III terkait metode penelitian yang digunakan. Metode penelitian terdiri dari desain penelitian, subjek penelitian, pengumpulan data dan analisis data dalam penelitian tesis ini.

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian dalam sebuah penelitian memiliki peran penting, untuk membantu peneliti dalam mengambil langkah-langkah penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan Eksplorasi. Menurut Nazir (1988:63) penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Deskriptif eksplorasi adalah menggali temuan – temuan di lapangan yang berupa kepuasan pelanggan.

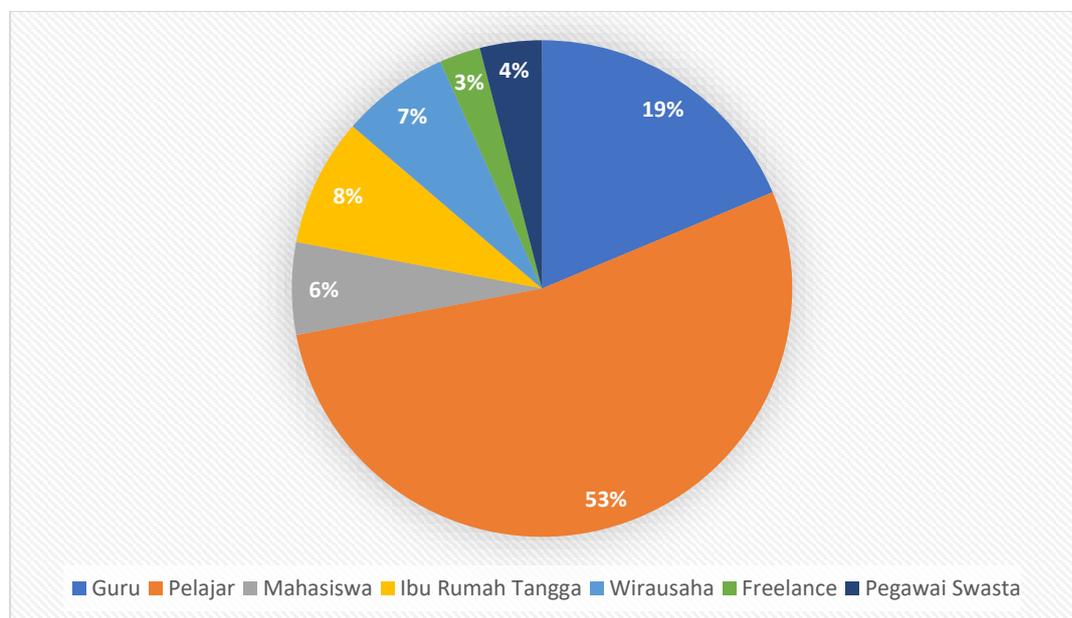
Tujuan penelitian ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Sugiyono (2013:11) metode survey adalah penelitian yang dilakukan dengan menggunakan angket sebagai alat penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian relative, distribusi, dan hubungan antar variabel, sosiologis maupun psikologis. Dalam penelitian ini dilakukan pengumpulan informasi dari sebagian populasi dari tempat kejadian secara empiric sesuai dengan metode yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan isyarat café terhadap pelayanan karyawan dengan hambatan pendengaran.

3.2 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiono (2005 hlm 57) mengemukakan bahwa “ populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Pendapat lain dikemukakan oleh Arikunto (2010, hlm 17 menyatakan bahwa “ populasi adalah keseluruhan subjek penelitian”. Sesuai dengan permasalahan penelitian, maka yang menjadi populasi pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan karyawan tunarungu di isyarat café.

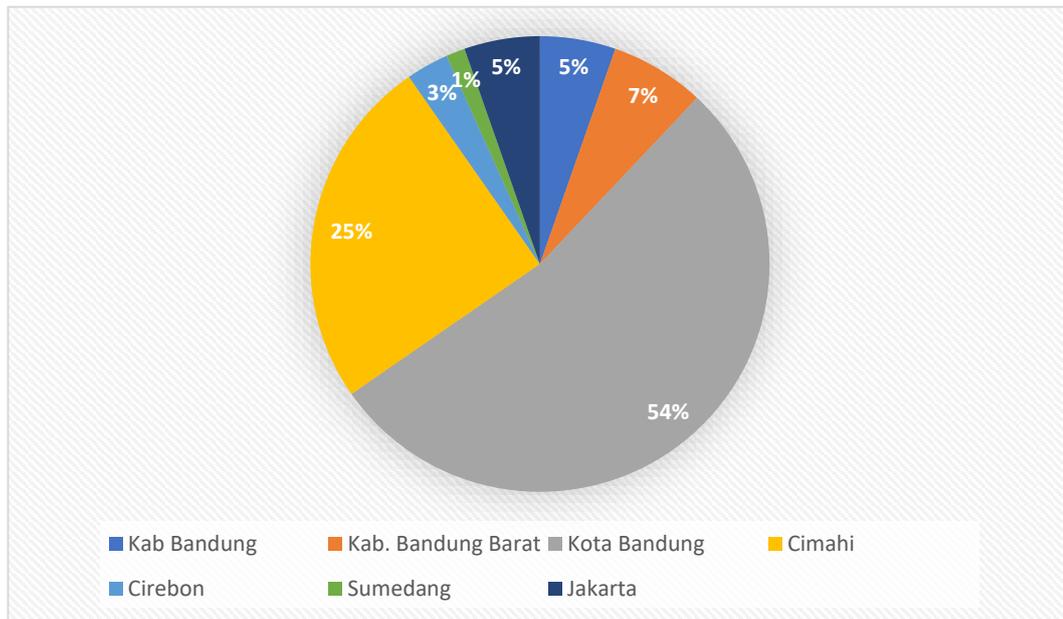
Berdasarkan data yang sudah diambil oleh peneliti maka ini gambaran populasi yang didapat :



Grafik 3. 1

Populasi Pelanggan Isyarat Café Berdasarkan Pekerjaan

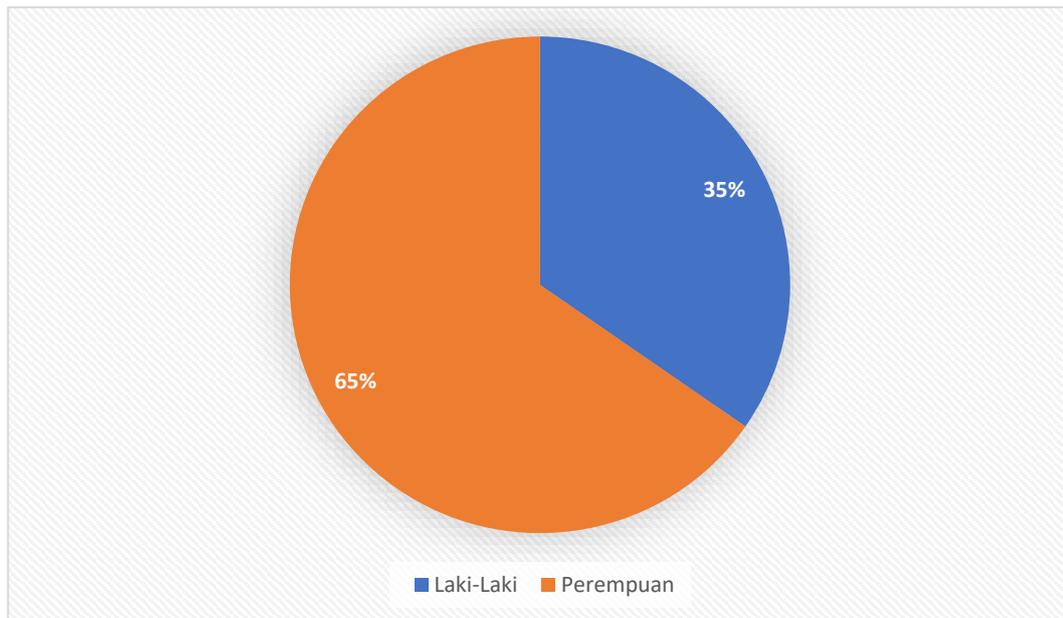
Berdasarkan data yang diperoleh pekerjaan pelanggan isyarat cafe terbagi menjadi 7 yaitu 56 orang guru, 160 orang pelajar, 18 orang mahasiswa, 25 orang ibu rumah tangga, 21 orang wirausaha, 8 orang freelance dan 12 orang pegawai swasta.



Grafik 3. 2

Populasi Pelanggan Isyarat Cafe berdasarkan Domisili

Berdasarkan data yang diperoleh domisili pelanggan isyarat cafe terbagi menjadi 7 yaitu 16 orang berdomisili di Kabupaten Bandung, 20 orang berdomisili di Kabupaten Bandung Barat, 160 orang berdomisili di Kota Bandung, 75 orang berdomisili di Cimahi, 9 orang berdomisili di Cirebon, 4 orang berdomisili di Sumedang, dan 16 orang berdomisili di Jakarta.



Grafik 3. 3

Populasi Isyarat Cafe berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang diperoleh jenis kelamin pelanggan isyarat cafe berjumlah 196 perempuan dan 104 laki-laki.

3.3.2 Sampel

Untuk sampel yang digunakan dalam penelitian ini diambil berdasarkan data yang dapat mewakili populasi secara keseluruhan (representatif). Oleh karena itu, sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah keseluruhan jumlah populasi yang menjadi subjek penelitian. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Sugiono (2011, hlm 89) bahwa jumlah anggota sampel diharapkan 100% mewakili populasi adalah sama dengan jumlah populasi itu sendiri.

Sampel yang digunakan penelitian adalah sampel yang jenuh. Sesuai pendapat Nasution (2003, hlm 100) mengemukakan bahwa sampel jenuh adalah populasi yang seluruhnya dijadikan sampel”.

Berdasarkan pendapat diatas maka penelitian ini mengambil seluruh populasi untuk dijadikan sumber data. Sampel yang diambil sebanyak 50 konsumen dengan teknik random sampling. Teknik random sampling menurut Susetyo B

(2022, hlm 48) adalah adalah cara pengambilan sampel di mana setiap anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel.

3.3 Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan angket. Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui harapan dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang di berikan oleh karyawan tuna rungu di isyarat café. Berikut ini instrument penelitian mengenai harapan pelanggan:

Tabel 3. 1

Instrumen Penelitian

Dimensi	Pernyataan	Nomor Pernyataan	Skala
Bukti fisik (Tangible)	Area isyarat cafe bersih	1	Ordinal
	Area isyarat cafe tidak bau	2	Ordinal
	Penampilan karyawan bersih	3	Ordinal
	Penampilan karyawan rapi	4	Ordinal
Kehandalan (Reliability)	Karyawan dapat memberikan pesanan dengan waktu yang cepat	5	Ordinal
	Karyawan dapat melakukan transaksi dengan tepat	6	Ordinal
Daya tanggap (Responsiveness)	Karyawan cepat tanggap dalam menghadapi keluhan	7	Ordinal

	Karyawan dapat mengatasi keluhan pelanggan dengan baik	8	Ordinal
Assurance (Jaminan)	Karyawan dapat menjelaskan menu dengan tepat	9	Ordinal
	Karyawan dapat berkomunikasi melalui tulisan	10	Ordinal
	Karyawan dapat memahami bahasa ujaran	11	Ordinal
	Karyawan dapat memahami gesture tubuh	12	Ordinal
	Pelayanan diberikan sesuai dengan urutan pemesanan	13	Ordinal
	Produk makanan dan minuman sesuai dengan tampilan pada menu	14	Ordinal
Empati (Empathy)	Karyawan memberikan pelayanan yang ramah	15	Ordinal
	Karyawan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan	16	Ordinal
	Karyawan memberikan perhatian kepada pelanggan	17	Ordinal

3.4 Prosedur penelitian

Prosedur Penelitian adalah langkah-langkah apa saja yang akan peneliti ambil dalam melakukan penelitian. Pada penelitian ini penulis melakukan metode survei dengan menggunakan variabel kuantitatif jenis penelitian asosiatif dengan

teknik sampling simple random sampling. Dalam proses penelitian ada beberapa tahapan dan juga ikhtiar usaha yang penulis tempuh agar memperoleh hasil yang optimal. Adapun tahapan- tahapan yang melakukan dalam pelaksanaan penelitian adalah sebagai berikut :

3.5.1 Tahap Persiapan

- 1) Observasi ke isyarat cafe
- 2) Menentukan rumusan masalah yang akan diteliti
- 3) Meminta surat permohonan izin penelitian kepada pengelola isyarat café
- 4) Melakukan studi pustaka yang mendukung kajian penelitian
- 5) Mendesain model penelitian
- 6) Melakukan wawancara kepada pengelola isyarat café
- 7) Mengajukan instrumen penelitian yaitu berupa angket untuk konsumen isyarat cafe

3.5.2 Pelaksanaan Penelitian

- 1) Menentukan target untuk penyebaran angket
- 2) Menyebarkan angket yang sudah disusun

3.5.3 Tahap Akhir

- 1) Mengumpulkan semua data hasil penelitian
- 2) Mengolah dan menganalisis data hasil penelitian
- 3) Menarik kesimpulan hasil penelitian
- 4) Penyusunan laporan hasil penelitian

3.5 Analisis Data

3.6.1 Analisis Deskriptif

Susetyo (2010, hlm.4), statistika deskriptif menguraikan atau memberikan keterangan suatu data, fenomena atau keadaan kedalam beberapa besaran untuk disajikan secara bermakna dan mudah dimengerti. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan kuesioner kualitas pelayanan karyawan di isyarat cafe. Masing-masing pernyataan disertai dengan lima pilihan jawaban.

Dari jawaban responden maka dibuat kriteria penilaian untuk analisis deskriptif sebagai berikut:

Tabel 3. 2

Rubrik penialian kualitas pelayanan

No	Persentase	Kriteria penilaian Kualitas pelayanan
1	0% - 19,99%	Pelanggan sangat tidak puas terhadap kualitas pelayanan karyawan tuna rungu di isyarat cafe
2	20% - 39,99%	Pelanggan tidak puas terhadap kualitas pelayanan karyawan tuna rungu di isyarat cafe
3	40% - 59,99%	Pelanggan cukup puas terhadap kualitas pelayanan karyawan tuna rungu di isyarat cafe
4	60%-79,99%	Pelanggan puas terhadap kualitas pelayanan karyawan tuna rungu di isyarat cafe
5	80%-100%	Pelanggan sangat puas terhadap kualitas pelayanan karyawan tuna rungu di isyarat cafe

Perhitungan skor total untuk masing-masing indikator variabel adalah sebagai berikut:

- 1) Skor total = (Jumlah responden sangat tinggi/ sangat baik x 5) + (Jumlah responden Tinggi/baik x 4) + (Jumlah responden sedang/ Cukup x 3) + (Jumlah responden rendah/tidak baik x 2) + (Jumlah responden Sangat rendah/ sangat tidak baik x 1)
- 2) Skor ideal = Diumpamakan seluruh responden menjawab sangat setuju x Jumlah Responden atau skor total.