

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

3.1.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di warung kopi RK yang bertempat di desa Weru, kecamatan Deket, kabupaten Lamongan.

3.1.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian survey. Penelitian ini dilakukan dengan melakukan pengambilan data secara kuesioner.

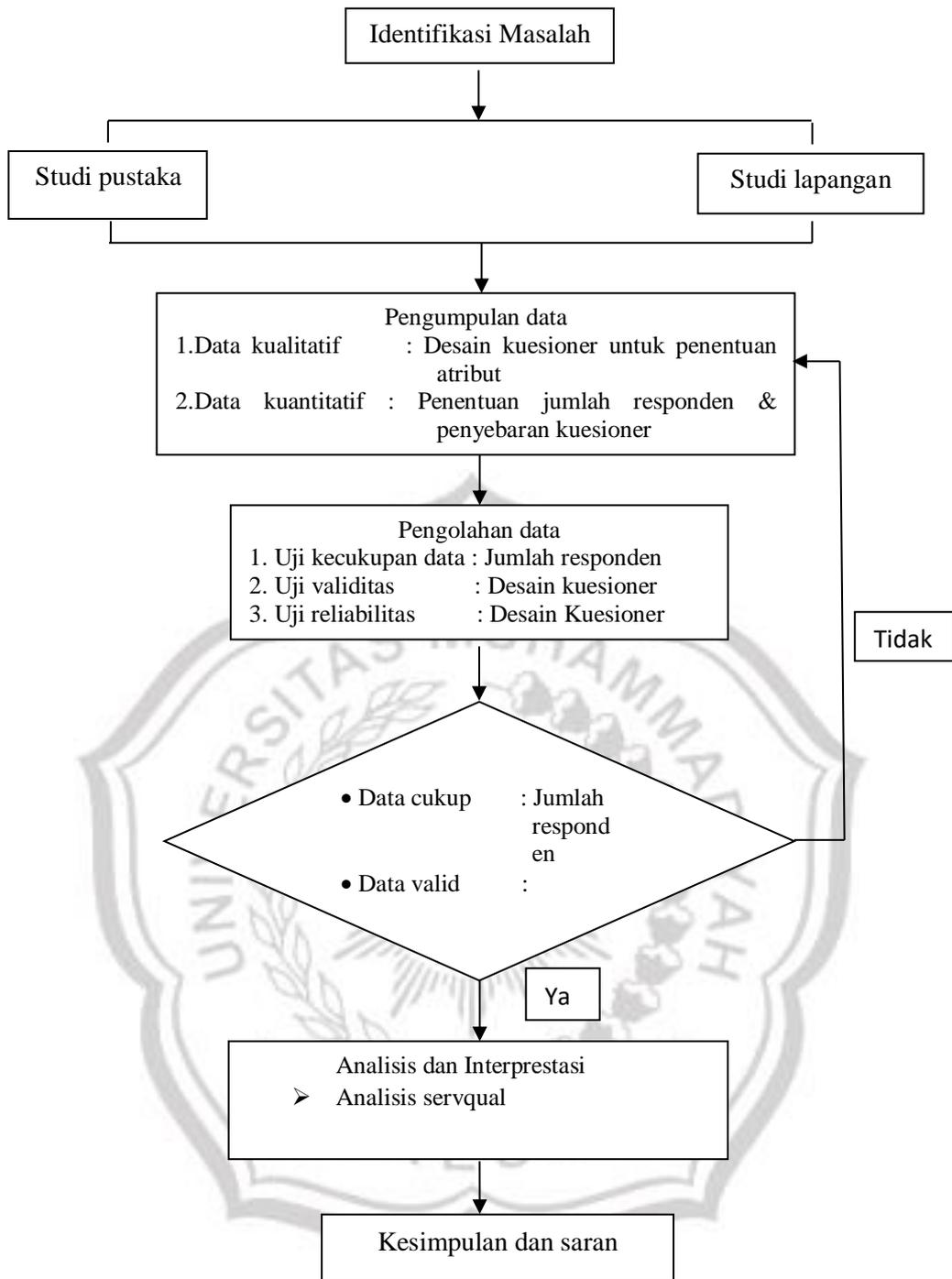
3.1.3 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Melakukan wawancara kualitas dengan pemilik warung kopi RK
2. Melakukan penyebaran kuesioner

3.2 Tahap Penelitian

Tahapan Penelitian dimulai dengan melakukan penelitian pendahuluan, identifikasi masalah, penentuan pokok permasalahan, penentuan tujuan penelitian, pengumpulan data, analisis hasil penelitian, strategi dan interpretasi, kesimpulan dan saran. Data yang dikumpulkan digolongkan menjadi dua kategori yaitu data internal dan data eksternal. Data eksternal berupa: analisis segmentasi pasar, kompetitor, distributor serta segala sesuatu yang didapat dari lingkungan luar perusahaan yang dapat mempengaruhi operasional warung RK. Sedangkan data internal berupa: sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, layout, dan struktur organisasi. Seluruh data internal didapat melalui observasi langsung dan wawancara dengan pemilik warung RK, sedangkan data-data eksternal dikumpulkan dengan wawancara secara langsung dengan kompetitor dan melalui observasi.



Gambar 3.1 Flowchart Alur Penelitian

3.3 Penjelasan *Flow Chart*

1. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah bertujuan untuk merumuskan masalah apa yang akan diamati dalam penelitian. Perumusan masalah dilakukan untuk mengetahui atau menjelaskan mengenai hal-hal yang dibahas didalam skripsi ini.

2. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan dengan mengacu pada beberapa literatur yang berkaitan dengan buku-buku teks, jurnal, penelitian tugas akhir dal lain-lain. Pada penelitian ini teori-teori yang digunakan antara lain yaitu jasa, kepuasan pelanggan, kualitas jasa, (*Servqual*), SWOT. Proses serta teori-teori statistik lainnya. Teori tersebut dijadikan acuan dalam melakukan pengolahan dan analisis hasil pengolahan dataa.

3. Penentuan Tujuan

Setelah permasalahan telah diketahui, proses selanjutnya adalah penentuan tujuan, adapun tujuan penelitian ini adalah untuk merancang dan mengukur usaha warkop RK.

4. Pengumpulan Data

Setelah permasalahan dirumuskan maka langkah selanjutnya pengumpulan data-data yang diperlukan guna memecahkan permasalahan tersebut.

5. Penyebaran Kuesioner

Dalam penyebaran kuesioner ini digunakan sebagai alat untuk pengumpulan data. Data kuesioner ini terdiri data harapan pelanggan dan data persepsi pelanggan terhadap jasa warung kopi RK.

6. Analisis dan Interpretasi

Analisis dan interpretasi yang dilakukan adalah analisis dan interpretasi hasil pengolahan data. Analisis dan interpretasi mengenai hasil pengolahan data meliputi perhitungan nilai *Servqual (gap)* keseluruhan antara persepsi dan harapan konsumen.

7. Kesimpulan dan Saran

Penarikan kesimpulan berguna untuk mengetahui kesesuaian antara hasil penelitian dengan tujuan penelitian. Kemudian diberikan saran-saran yang bermanfaat untuk kemajuan perusahaan.

