

## **BAB III**

### **RANCANGAN PENELITIAN**

#### **3.1 Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada bulan April sampai dengan bulan Mei 2025 dengan mengambil tempat penelitian di Shamrock Surabaya dikarenakan restoran tersebut memiliki pelayanan yang ramah dan cepat.

#### **3.2 Metodologi Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif deskriptif dengan cara mengedarkan kuesioner. Data yang diperoleh akan dianalisis dengan menggunakan pendekatan kuantitatif.

#### **3.3 Batasan Penelitian**

Penelitian ini hanya berfokus pada pengaruh interaksi antara staf dan pelanggan di *Shamrock* Surabaya. Penelitian ini melibatkan pengumpulan data dari pelanggan secara langsung melalui kuesioner. Batasan lain adalah penelitian ini hanya dilakukan dalam jangka waktu tertentu, faktor-faktor yang diteliti tentang sikap staf, kualitas komunikasi, dan cara mereka dalam menyelesaikan masalah, sehingga tidak mengukur faktor lain yang mungkin memengaruhi kepuasan pelanggan.

#### **3.4 Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang pernah mengunjungi dan mendapat pelayanan dari staf di Shamrock Surabaya. Karena jumlah populasi tepatnya tidak dapat diketahui secara pasti dan terus berubah, maka digunakan pendekatan teknik sampling.

Sampel penelitian diambil secara *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*, yaitu responden dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini adalah:

- Pernah mengunjungi dan dilayani oleh staf di Shamrock Surabaya.
- Berusia minimal 17 tahun.

- Bersedia mengisi kuesioner secara sukarela.

Jumlah sampel yang berhasil dikumpulkan adalah sebanyak 35 responden, yang dianggap cukup untuk memberikan gambaran awal mengenai hubungan antara interaksi staf dan kepuasan pelanggan.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan dua cara, yaitu:

#### **1. Kuesioner**

Kuesioner disusun dalam bentuk pertanyaan tertutup dan beberapa pertanyaan terbuka yang dirancang berdasarkan indikator-indikator dari teori SERVQUAL dan teori kepuasan pelanggan. Pertanyaan mencakup:

- Frekuensi kunjungan ke Shamrock
- Pengaruh interaksi staf terhadap pengalaman.
- Tingkat kepuasan pelanggan.
- Faktor-faktor interaksi yang paling berpengaruh.
- Persepsi terhadap profesionalisme staf.
- Saran dan masukan dari pelanggan.

Kuesioner disebarluaskan secara online dan langsung di lokasi dengan total 35 responden yang memenuhi kriteria.

#### **2. Teknik Skala**

Pertanyaan menggunakan skala likert sederhana (1-5) untuk mengukur persepsi pelanggan terhadap aspek layanan.

### **3.6 Teknik Penyajian Data**

Dalam penelitian ini, data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner disajikan dengan menggunakan teknik kuantitatif deskriptif. Penyajian data dilakukan untuk mempermudah pembaca dalam memahami hasil penelitian secara sistematis dan informatif. Adapun teknik penyajian data yang digunakan meliputi diagram lingkaran, diagram batang, dan uraian naratif.

Penyajian data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak pengolah data seperti Microsoft Excel dan Google Forms yang mempermudah proses rekapitulasi dan visualisasi hasil.