

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penulisan melakukan praktik Kerja Lapangan (PKL) pada PT Bintang Kharisma Jaya yang berlokasi di Jalan Raya by Pass Soekarno Hatta No. 5A Bandar Lampung, sejak tanggal 03 februari 2014 sampai 04 April 2014.

3.2 Metodologi Pengumpulan Data

Dalam penulisan ini penulis menggunakan metode-metode penelitian yang berupa:

a. Penelitian Pustaka

Dilakukan dengan cara membaca, mengumpulkan data-data dan mempelajari karya-karya ilmiah yang berkualitas dengan landasan teori dalam menjabarkan topik, permasalahan, dan analisis sistem penjualan dengan menggunakan rumus:

$$\% = \frac{f}{N} \times 100$$

Keterangan:

- % : persentase yang diperoleh
- f : variable
- N : jumlah frekuensi
- 100 : konstanta

b. Penelitian Lapangan

Penelitian lapangan dilakukan dengan cara melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) selama dua bulan di PT Bintang Kharisma Jaya Bandar Lampung terhitung dari 04 Februari 2014 sampai dengan 03 April 2014, metode yang digunakan dengan cara:

1. Observasi, yaitu pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung secara sistematis terhadap unsur-unsur yang diamati di lapangan.
2. Wawancara, yaitu proses memperoleh keterangan dengan Tanya jawab langsung dengan pihak-pihak yang bersangkutan.
3. Dokumentasi

3.3 Sumber Data

3.3.1 Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dan dikumpulkan dari para pelanggan PT Bintang Kharisma Jaya Bandar Lampung yang berjumlah 30 pelanggan.

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber yang diperoleh dari dokumen PT Bintang Kharisma Jaya Bandar Lampung yang mendukung data primer.

3.3.3 Analisis Data

Analisis yang digunakan adalah Kuesioner, yaitu pertanyaan yang diberikan kepada konsumen guna mendapatkan data yang berhubungan dengan masalah kepuasan konsumen terhadap produk Honda dan pelayanan PT Bintang Kharisma Jaya Bandar Lampung. Kuesioner yang saya berikan kepada pelanggan mengenai masalah kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan PT Bintang Kharisma Jaya Bandar Lampung. Pertanyaan-pertanyaan yang saya berikan antara lain:

- a. Pertanyaan tentang kelas sosial.
- b. Pertanyaan untuk variabel produk.
- c. Pertanyaan untuk variabel promosi.
- d. Pertanyaan untuk variabel harga.
- e. Pertanyaan untuk variabel tempat.
- f. Pertanyaan untuk variabel pelayanan.