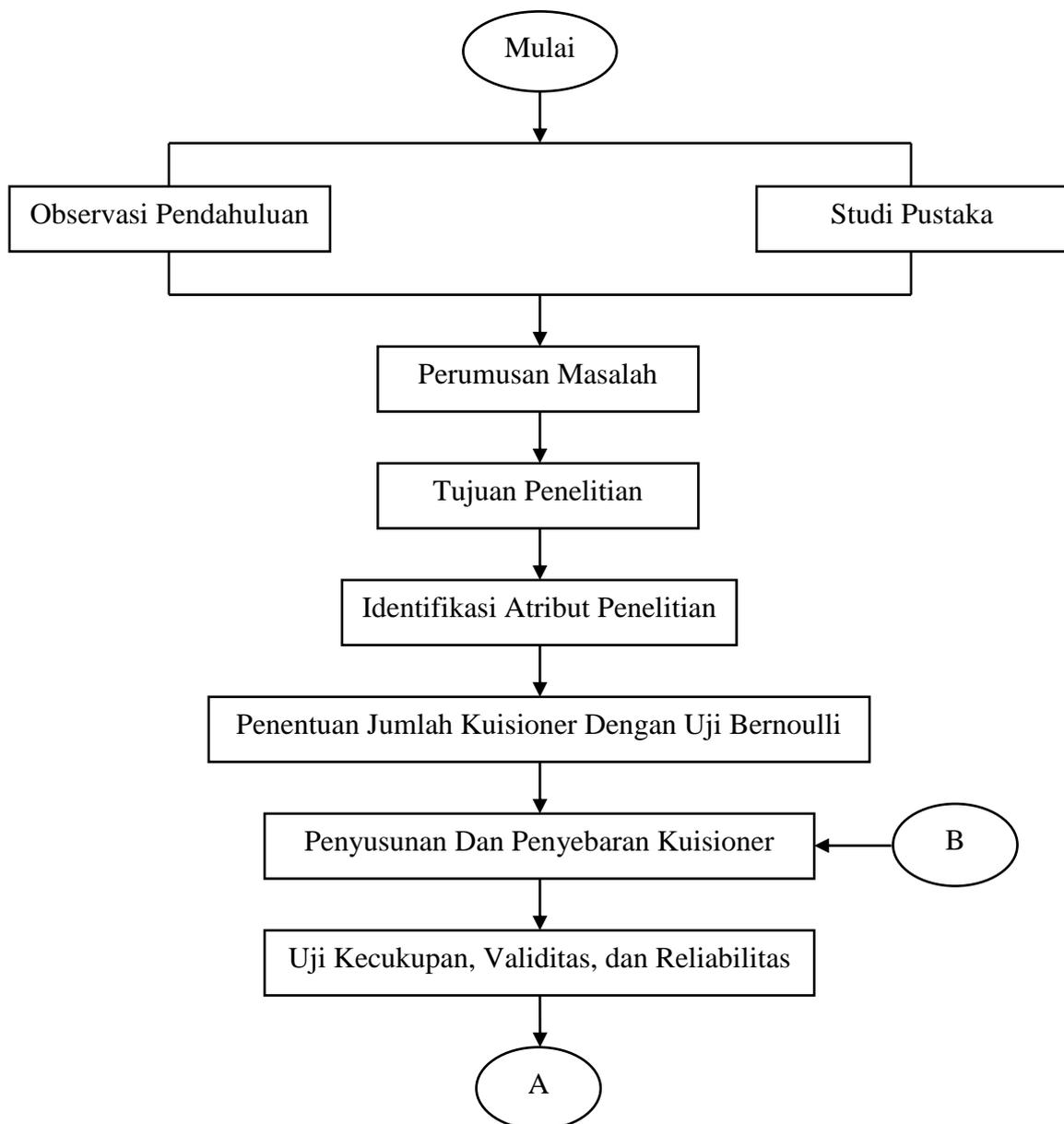


BAB III METODOLOGI PENELITIAN

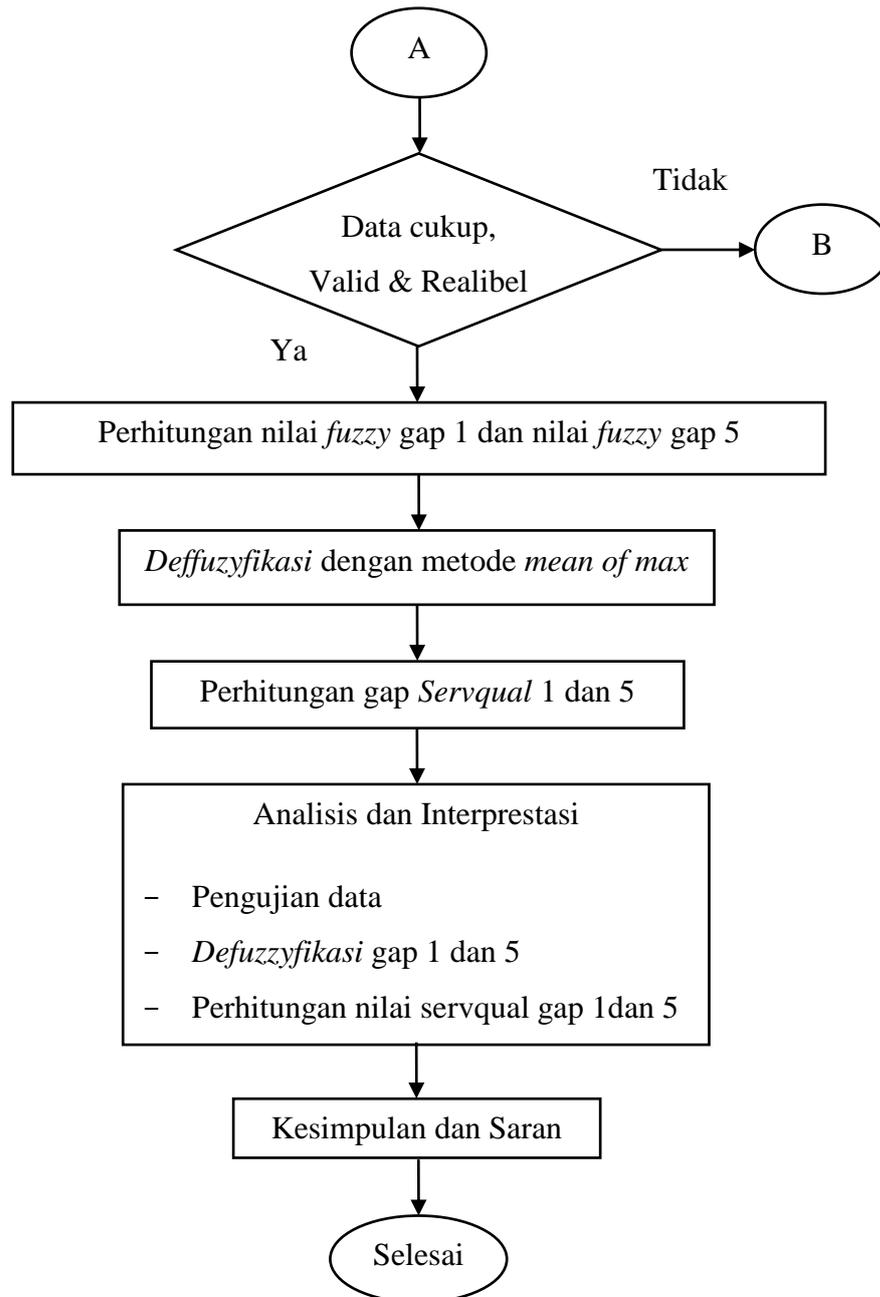
3.1 Tempat dan waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada industri percetakan PERMEY COMPUTER yang berlokasi di Jl. Raya Duduk Sampeyan Gresik No. 03. Penelitian direncanakan di mulai 01 Oktober 2015 sampai dengan 22 Januari 2016 sampai dengan proses pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini lengkap.

3.2 Langkah – langkah (*flow chart*) pemecahan masalah



Gambar 3.1 Flow Chart Pemecahan Masalah



Gambar 3.2 Flow Chart Pemecahan Masalah (Lanjutan)

3.3 Penjelasan Langkah – Langkah (*Flow Chart*) Pemecahan Masalah

Penjelasan *Flow Chart* pemecahan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Observasi Pendahuluan

Study ini dilakukan untuk mengetahui kondisi sebenarnya dari obyek yang diteliti yakni percetakan Permey Computer, karena dengan melakukan survei pendahuluan, peneliti akan memiliki gambaran yang jelas tentang obyek penelitiannya. Selain itu peneliti dapat benar-benar memahami permasalahan yang sedang terjadi.

2. Study Kepustakaan

Studi pustaka bertujuan untuk mengumpulkan segala informasi maupun metode yang akan digunakan dalam memecahkan permasalahan yang telah ditentukan sebelumnya. Teori-teori yang perlu dipahami dalam penelitian ini antara lain *service quality*, teori *fuzzy*, uji validitas serta realibilitas. Pemahaman tersebut dapat diperoleh dari buku, literature dan penelitian – penelitian sebelumnya.

3. Perumusan masalah

Setelah mengetahui kondisi perusahaan maka dapat ditentukan permasalahan apa yang akan dibahas pada tugas akhir ini, perumusan masalah mengacu pada latar belakang yang telah diuraikan, Berdasarkan dari latar belakang masalah tersebut maka masalah yang dihadapi PERMEY COMPUTER adalah?

1. Atribut – atribut apa saja yang diprioritaskan untuk mengetahui kondisi kepuasan saat ini, sehingga kualitas pelayanan bisa ditingkatkan ?
2. Bagaimana upaya yang harus dilakukan PERMEY COMPUTER untuk meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga dapat memenuhi harapan konsumen ?

4. Tujuan Penelitian

Langkah ini dilakukan untuk menentukan tujuan apa yang ingin dicapai dalam penelitian. Penentuan tujuan penelitian ini berfungsi untuk memberikan arahan dalam pelaksanaan penelitian secara keseluruhan. Dengan demikian

penelitian akan lebih terarah pada kerangka yang telah dibuat sehingga tujuan dari penelitian ini benar-benar dapat tercapai

5. Identifikasi Atribut Penelitian

Identifikasi variabel penelitian dilakukan untuk menentukan variabel - variabel yang akan diteliti. Penentuan variabel tersebut dapat dilakukan dengan mengamati kondisi nyata kemudian mengidentifikasinya dengan acuan jurnal *Alternative Scale For Measuring Service Quality* yang dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valerie A. Zeithmal, dan Leonard L Berry.

Dalam model ini terdapat lima dimensi utama kualitas jasa, yakni reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Kelima dimensi utama tersebut dijabarkan ke dalam masing dua puluh dua atribut rinci untuk variabel harapan dan persepsi. Seperti yang dikutip Fandy tjiptono dalam bukunya yang berjudul *Service, Quality, and satisfaction*. Tabel 3.1 Menjelaskan dimensi dan masing - masing atribut *Servqual*.

Tabel 3.1 Dimensi dan atribut model *servqual*

No.	Dimensi	Atribut	Atribut Yang Diimplementasikan
1.	Reliabilitas (keandalan)	Menyediakan jasa yang sesuai yang dijanjikan.	–
		Dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelanggan.	Karyawan mampu menangani masalah pelanggan.
		Menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama kali	Hasil dari proses cetak sesuai dengan keinginan pelanggan.
		Menyampaikan jasa sesuai waktu yang dijanjikan.	Proses pengerjaan / pencetakan selesai tepat waktu.
		Menyimpan catatan / dokumen tanpa kesalahan.	Menyimpan data yang akan dicetak dengan baik dan benar.
2.	Responsiveness (daya tanggap)	Menginformasikan pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa.	Penyampaian informasi waktu penyelesaian pengerjaan.
		Layanan yang segera / cepat bagi pelanggan.	Karyawan cepat dan tanggap dalam melayani.

		Kesediaan untuk membantu pelanggan.	Apabila ada ketidaksesuaian terhadap hasil percetakan, karyawan bersedia memperbaiki.
		Kesiapan untuk merespons permintaan pelanggan.	–
3.	Assurance (jaminan)	Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan	Karyawan yang berusaha menumbuhkan rasa percaya kepada pelanggan.
		Membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi.	–
		Karyawan yang secara konsisten bersikap sopan.	Karyawan bersikap rama dan sopan.
		Karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan.	Karyawan memiliki pengetahuan dan keterampilan mengenai jasa yang ditawarkan.
4.	Emphati (perhatian)	Memberikan perhatian Individual kepada pelanggan.	Pelayanan yang adil tanpa adanya perbedaan status.
		Karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian.	Karyawan yang memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian.
		Sungguh – sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan.	–
		Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan	Tersedianya kotak saran.
		Waktu beroperasi (jam kantor) yang nyaman.	Jam operasional yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
5.	Tangibles (bukti fisik)	Peralatan modern.	Peralatan yang digunakan modern dan lengkap
		Fasilitas yang berdaya tarik visual.	Ruangan yang digunakan bersih dan nyaman

Tabel 3.2 Dimensi dan atribut model *servqual* (lanjutan)

		Karyawan yang berpenampilan rapi dan sopan	Karyawan berpenampilan rapi dan sopan
		Materi – materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual.	Tempat yang strategis dan mudah dijangkau

6. Uji Kecukupan Data

Dalam setiap penelitian selalu dibutuhkan sample atribut. Dalam hal ini populasi pelanggan yang selama ini menggunakan jasa pencetakan yang menjadi sample atribut, sehingga penelitian ini dibutuhkan sampel atribut yaitu suatu prosedur dimana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari populasi. Untuk menentukan jumlah sampel atribut penelitian, maka digunakan perhitungan *Bernoulli* ukuran sampel minimum. Didapat dari perhitungan *Bernoulli* rumus sebagai berikut :

$$n \geq \frac{(Z\alpha/2)^2 p.q}{e^2}$$

Dimana :

n = Jumlah sample minimum

Z = Nilai distribusi normal

α = Tingkat signifikansi (0,95)

e = Tingkat kesalahan (0,05)

p = Proporsi jumlah kuesioner yang dianggap benar

q = Proporsi jumlah kuesioner yang dianggap salah

7. Penyusunan dan penyebaran kuisoner penelitian.

Dalam penelitian ini kuisoner digunakan sebagai alat untuk pengumpulan data. Kuisoner ini terdiri dari dua bagian yaitu :

- a. Bagian Persepsi yang berisi pernyataan untuk mengukur penilaian konsumen terhadap perusahaan yang di teliti.

- b. Bagian Harapan yang berisi pernyataan yang sama dengan bagian persepsi untuk mengetahui harapan umum dari konsumen yang berkaitan dengan jasa.
- c. Bagian persepsi manajemen tentang harapan konsumen untuk mengetahui persepsi manajemen atas harapan konsumen

Setiap pernyataan, baik pada bagian persepsi maupun harapan diikuti skala yang terdiri dari lima derajat kepentingan, mulai dari angka satu (tidak baik) sampai angka lima (sangat baik). Responden harus memberikan satu penilaian saja untuk setiap pertanyaan dengan cara memilih satu diantara kelima angka tersebut.

8. Penyebaran dan pengembalian kuisioner

Pada tahap ini data yang dikumpulkan adalah data kualitatif berupa data – data yang termasuk dalam atribut tingkat pelayanan yang dibutuhkan oleh konsumen Peremey Computer yang didapatkan dari penyebaran kuisioner.

9. Uji validitas

Uji validitas merupakan ukuran seberapa kuat suatu alat tes melakukan fungsi ukurnya. Setelah kuisioner tersusun maka harus diuji validitasnya dan data yang diukur harus valid. Jika validitas yang didapat semakin tinggi maka tes tersebut semakin mengenai sasarannya dan semakin menunjukkan apa yang seharusnya ditunjukkan. Perhitungan korelasi pada masing-masing variabel dengan skor total menggunakan rumus product moment sebagai berikut :

$$r = \frac{N.(\sum X.Y) - (\sum X. \sum Y)}{\sqrt{[N. \sum X^2 - (\sum X^2)] \times [N. \sum Y^2 - (\sum Y^2)]}}$$

Dimana :

X = Nilai tiap variabel

Y = Total nilai tiap responden

N = Jumlah responden

10. Uji Reliabilitas

Reliabilitas didefinisikan sebagai indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Hal ini berarti berapa

kalipun atribut-atribut pada kuisioner ditanyakan kepada responden yang berbeda maka hasilnya tidak akan menyimpang terlalu jauh dari rata-rata responden untuk atribut tersebut. Cara uji reliabilitas ini adalah dengan mencari α dengan persamaan sebagai berikut :

$$\alpha = (K \times r) / (1 + (K-1)r)$$

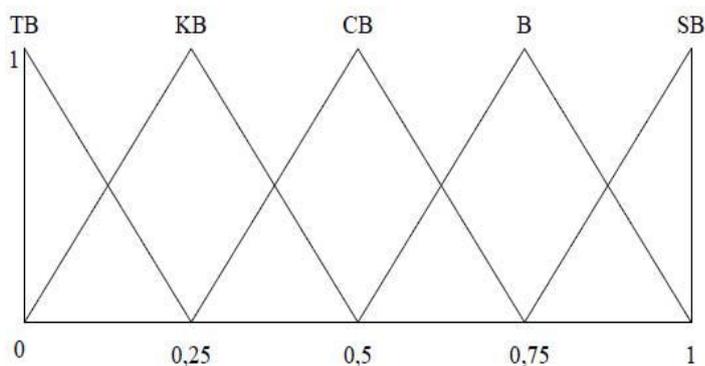
Dimana :

K = Jumlah atribut yang dianalisis

r = Rata-rata korelasi antara atribut

11. Fuzzyfikasi nilai persepsi dan nilai harapan dengan pembentukan fungsi keanggotaan

Fungsi keanggotaan adalah kurva yang menunjukkan pemetaan titik-titik *input* data ke dalam nilai keanggotaan yang memiliki interval antara 0 sampai 1. Fungsi keanggotaan dari tingkat kepuasan adalah Sangat Baik (SB), Baik (B), Cukup Baik (CB), Kurang Baik (KB), dan Tidak Baik (TB). Sedangkan *fuzzy number* yang digunakan adalah *Triangular Fuzzy Number* (TFN). Fungsi keanggotaan TFN dapat dilihat pada Gambar 3.3.



Gambar 3.3. Fungsi Keanggotaan Tingkat Persepsi

Dari Gambar 3.3. dapat diuraikan nilai bobot untuk masing-masing tingkat kepuasan, yang ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel 3.3 : Fuzzy Number Tingkat Persepsi

Tingkat Kepuasan	Triangular Fuzzy Number		
	a	b	c
Sangat Baik	1	1	0,75
Baik	1	0,75	0,5
Cukup Baik	0,75	0,5	0,25
Kurang Baik	0,5	0,25	0
Tidak Baik	0,25	0	0

12. Defuzzifikasi

Merupakan proses pengubahan angka *fuzzy* menjadi angka *Crisp*. Metode yang digunakan adalah *Mean of Maksimum*, yaitu mengambil nilai rata-rata domain yang memiliki nilai keanggotaan maksimum. Dengan menggunakan rumus :

$$\text{Nilai Mean of Max} = Z = \frac{1}{2} (a + b)$$

13. Perhitungan Gap

Perbedaan antara persepsi dan ekspektasi merupakan gap atau kesenjangan. Jika gap bernilai positif berarti pelanggan merasa puas, sedangkan jika bernilai negatif berarti pelanggan merasa kurang puas. Analisis gap ditujukan untuk mengetahui faktor-faktor yang harus diprioritaskan karena memiliki gap performansi yang tinggi. Perhitungan gap (kesenjangan) antara tingkat pelayanan dengan tingkat kepentingan, dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Gap} = \text{rata - rata nilai persepsi} - \text{rata - rata nilai harapan}$$

14. Analisis Dan Interpretasi

A. Analisa dan interpretasi hasil Pengujian

Dilakukan analisa mengenai hasil pengujian yang meliputi :

1. Uji kecukupan data
2. Uji validitas data
3. Uji reliabilitas data

B. Analisa dan interpretasi hasil pengolahan data persepsi dan harapan.

1. Perhitungan nilai defuzzyfikasi kepuasan konsumen
2. Perhitungan nilai defuzzyfikasi harapan konsumen.

3. Perhitungan nilai defuzzyfikasi persepsi manajemen.
4. Perhitungan nilai servqual (gap) per atribut.
5. Perhitungan nilai servqual (gap) per dimensi.
6. Perhitungan nilai servqual (gap) keseluruhan.

15. Kesimpulan Dan Saran

Tahap terakhir yang harus dilakukan adalah penarikan kesimpulan dan saran dari seluruh tahap yang telah dilalui. Kesimpulan harus dapat mengungkapkan hal – hal pokok yang diperoleh dari inti sari penelitian. Sedangkan saran ditujukan untuk memberikan petunjuk bagi pihak Permay Computer dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya.