

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian merupakan gambaran penelitian secara keseluruhan sehingga diketahui proses, metode, dan hasil yang diperoleh dalam penelitian. Rangkaian proses dalam penelitian ini ditunjukkan pada Gambar 3.1.

1. Identifikasi Masalah

Identifikasi permasalahan dilakukan melalui studi pendahuluan pada J&T Express untuk mengkaji permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan sehingga diperoleh pertanyaan penelitian (*research question*).

2. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan target yang ingin dicapai oleh peneliti maupun perusahaan berdasarkan pertanyaan penelitian terkait dengan kualitas pelayanan yaitu peningkatan kualitas layanan pengiriman barang dengan mengevaluasi dan memperbaiki pelayanannya.

3. Studi Literatur

Studi literatur yaitu mempelajari buku-buku referensi dan penelitian-penelitian sebelumnya yang memiliki hubungan dengan obyek yang diteliti. Hal ini dilakukan untuk memperoleh dasar-dasar teoritik dan referensi dalam metodologi penelitian yang harus dilakukan dalam menganalisa masalah kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan untuk menganalisa kenyataan yang ada pada obyek yang diteliti.

4. Studi Lapangan

Studi lapangan yang dilakukan dalam penelitian ini merupakan pengamatan dari rangkaian peristiwa dalam periode tertentu dimana pelanggan berinteraksi dengan aspek layanan yang ada dalam perusahaan mulai dari melakukan pemesanan jasa pengiriman barang hingga barang pelanggan sampai di tempat tujuan.

5. Identifikasi Atribut Penelitian

Identifikasi atribut penelitian termasuk dalam pengumpulan data kualitatif. Masing-masing dimensi kualitas pelayanan memiliki beberapa atribut

yang menjelaskan dimensi tersebut untuk memudahkan dalam pengukuran kualitas pelayanan. Proses penentuan atribut 5 dimensi kualitas pelayanan dalam penelitian ini dilakukan berdasarkan teori-teori dan penelitian-penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya yang telah disesuaikan dengan permasalahan kepuasan pelanggan yang terdapat di J&T Express.

6. Penyusunan Kuisisioner Penelitian

Kuisisioner digunakan sebagai alat dalam pengumpulan data. Pada penelitian ini terdapat 3 kuisisioner tertutup yang disusun.

a. Tingkat Kepuasan

Kuisisioner untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dalam penelitian ini berisi atribut-atribut dari masing-masing dimensi kualitas layanan di J&T Express yang terdiri dari *Perceived Service* (realita) dengan *Expectation* (harapan).

- 1) Bagian persepsi berisi pernyataan responden untuk mengukur penilaian konsumen terhadap perusahaan.
- 2) Bagian harapan berisi pernyataan responden untuk mengukur harapan yang diinginkan konsumen atas pelayanan yang diberikan perusahaan.

Pengisian dari tingkat kepuasan yang meliputi persepsi dan harapan diberikan dalam bentuk skala nilai terhadap atribut-atribut pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan dengan skala 1 (sangat tidak baik) sampai 5 (sangat baik).

b. Tingkat Kepentingan

Kuisisioner untuk mengukur tingkat kepentingan juga terdiri dari atribut-atribut dimensi kualitas pelayanan. Pada kuisisioner tersebut, jawaban untuk tingkat kepentingan diberikan dalam bentuk skala nilai terhadap atribut-atribut pelayanan sesuai dengan tingkat kepentingan yaitu skala 1 (sangat tidak penting) sampai 5 (sangat penting).

c. Penilaian kompetitif dan nilai sasaran

Selain tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan, dilakukan juga penyusunan kuisisioner untuk mengetahui penilaian kompetitif dan nilai sasaran dari J&T Express terhadap JNE dan Pos Indonesia. Skala yang

digunakan pada penilaian kompetitif dan nilai sasaran adalah dimulai dari 1 (sangat tidak baik) sampai 5 (sangat baik).

9. Penyebaran Kuisisioner

Penyebaran kuisisioner merupakan pengumpulan data kuantitatif dimana pada penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data numerik kualitas layanan yang digunakan dalam pengolahan data sesuai permasalahan penelitian pada pelayanan J&T Express.

10. Pengujian

Pengujian validitas dan reliabilitas data yang dilakukan dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut.

a. Uji Kecukupan Data *Bernoulli*

Uji kecukupan data dilakukan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan telah cukup secara obyektif. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan persamaan Bernoulli dengan persamaan sebagai berikut (Walpole, 1995: 262).

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

Dimana :

n = Jumlah sampel minimum

Z = Nilai yang di dapat dari tabel distribusi normal (lampiran)

(α =Tingkat signifikansi (95%))

e = Tingkat kesalahan (5%)

p = Proporsi jumlah kuisisioner yang dianggap benar

q = Proporsi jumlah kuisisioner yang dianggap salah

b. Uji validitas

Uji validitas ditujukan untuk melihat tingkat kesesuaian antara definisi konseptual dan definisi operasional dari variabel. Suatu kuisisioner dikatakan valid apabila atribut-atribut pada kuisisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Dalam pengujian validitas digunakan korelasi pearson/*productmoment* dengan taraf signifikan sebesar 5%. Korelasi pearson yang digunakan dalam menentukan validitas atribut ditunjukkan pada persamaan berikut (Algifari, 2000).

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

Dimana :

X = Nilai tiap variabel/pertanyaan

Y = Total nilai tiap responden

N = Jumlah responden

c. Uji reliabilitas

Pengujian reliabilitas ditujukan untuk mengukur keandalan indikator-indikator dari suatu dimensi atau variabel. Suatu kuisisioner dikatakan dapat dipercaya/andal (reliabel) jika jawaban responden terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu Kuisisioner dikatakan reliabel jika nilai α yang diperoleh lebih besar dari 0,6. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan persamaan sebagai berikut.

$$\alpha = \frac{K \times r}{[1 + (K - 1) \times r]}$$

Dimana :

K = Jumlah variabel yang dianalisis

r = Rata-rata korelasi antara variabel

1. PengolahanSERVQUAL

Pengolahan ini dimulai dengan menghitung nilai rata-rata ukur pada setiap atribut baik untuk persepsi maupun untuk harapan pelanggan. Selanjutnya dapat dihitung nilai kesenjangan (gap) untuk masing-masing atribut dengan mengacu pada selisih rata-rata ukur penilaian persepsi dan harapan untuk mengetahui kualitas layanan dari J&T Express. Setelah itu dilanjutkan dengan metode IPA berupa diagram kartesius yang merupakan metode yang menggabungkan antara harapan dan persepsi. Diagram kartesius terbagi kedalam empat kuadran dan masing-masing kuadran mencerminkan makna dan maksud tersendiri yang dapat digunakan oleh manajemen dalam mengambil keputusan dan kebijakan strategis. Pada metode ini atribut-atribut dikelompokkan dalam empat kuadran yaitu atribut yang dianggap penting tetapi kualitas layanannya cukup rendah, atribut dianggap penting dan kualitas layanannya tinggi, atribut yang

dianggap kurang penting dan kualitas layanannya rendah, serta atribut yang dianggap kurang penting tetap kualitas layanannya tinggi.

2. Pengolahan QFD

- a. *Importance to Customer*: tingkat kepentingan masing-masing atribut bagi pelanggan.
- b. *Customer Satisfaction Performance*: persepsi konsumen mengenai kinerja pelayanan jasa yang diberikan kepada konsumen.
- c. *Target Value (goal)*: level performansi yang ingin dicapai untuk memenuhi *customer need*. *Performance goal* ditentukan dalam skala yang sama dengan *performance level*. Dasar penetapan goal untuk setiap atribut dilakukan dengan *Focus Group Discussion* (FGD).
- d. *Importance Ratio* (IR): suatu ukuran dari usaha yang dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan *Customer Satisfaction Performance* dengan menggunakan persamaan berikut.

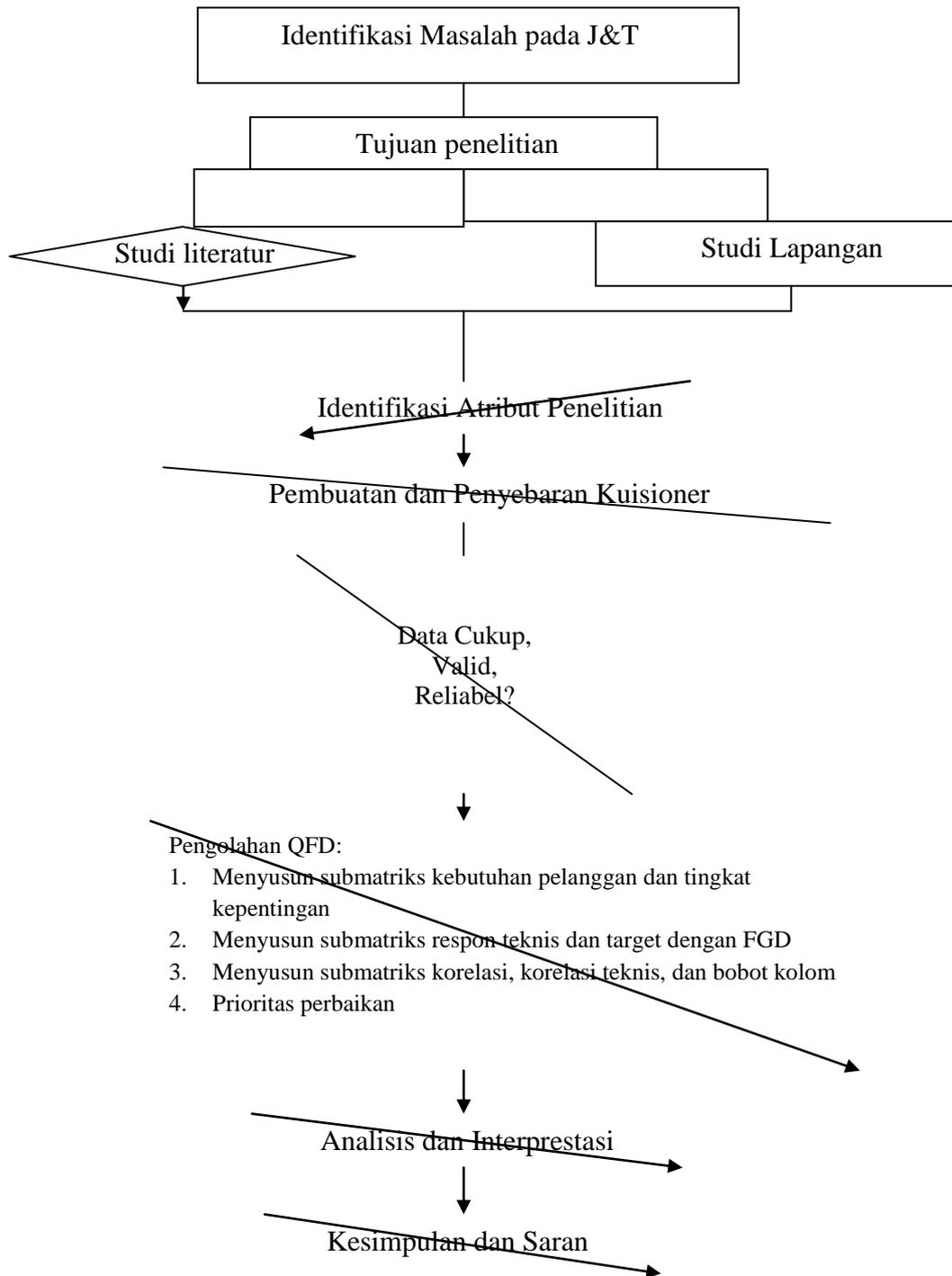
$$\text{Improvement Ratio} = \frac{\text{Goal}}{\text{Current Satisfaction Performance}}$$

- e. Nilai Penjualan (*Sales Point*): sebuah informasi mengenai kemampuan dalam menjual produk maupun jasa atau berdasarkan seberapa baik *customer need* terpenuhi. Nilai *Sales Point* ditentukan berdasarkan *Importance to Customer*, atribut yang paling dipentingkan oleh konsumen akan memiliki nilai *sales point* tertinggi.
- f. *Absolute Weight and Percent* dihitung dengan persamaan berikut.

$$\text{Absolute Weight} = (\text{Importance Rating}) \times (\text{Improvement Ratio}) \times (\text{Sales Point})$$

- g. *Technical Descriptors Priorities*: meliputi *Degree of Difficulty*, *Target Value*, *Absolute Weight and Percent* (teknis), dan *Relative Weight and Percent* (teknis). Pada tahap ini dilakukan penelitian yang melibatkan matriks *hows* dan perhitungan matriks *whats*.
- h. *Degree of Difficulty*: digunakan untuk membantu kemampuan mengimplementasikan peningkatan kualitas dibanding keadaan saat ini.

- i. *Target Value*: tujuan yang akan dicapai oleh perusahaan setelah memperhatikan kemampuan yang dilakukan perusahaan.
 - j. *Absolute Weight and Percent* (teknis): jumlah perkalian antara *importance rating* dengan masing-masing tingkat hubungan antara *customer requirement* dengan *technical requirement*.
 - k. *Relative Weight and Percent* (teknis): hasil perkalian antara *Absolute Weight and Percent* dari *customer requirement* dengan masing-masing tingkat hubungan dari *customer requirement* dengan *technical requirement*.
3. Analisa dan interpretasi
Tahap analisa dan interpretasi merupakan tahap teknis dan implementasi dari hasil pengolahan data dengan menggunakan metode SERVQUAL dan QFD terhadap permasalahan yang diambil terkait dengan kualitas pelayanan jasa pengiriman barang di J&T Express cabang Benowo-Surabaya.
 4. Kesimpulan dan saran
Pada tahap ini dilakukan penarikan kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian yang sesuai dengan tujuan penelitian. Sehingga selanjutnya dapat diberikan pula saran untuk perbaikan perusahaan maupun penelitian selanjutnya.



Gambar 3.1 *Flow Chart* Metodologi Penelitian