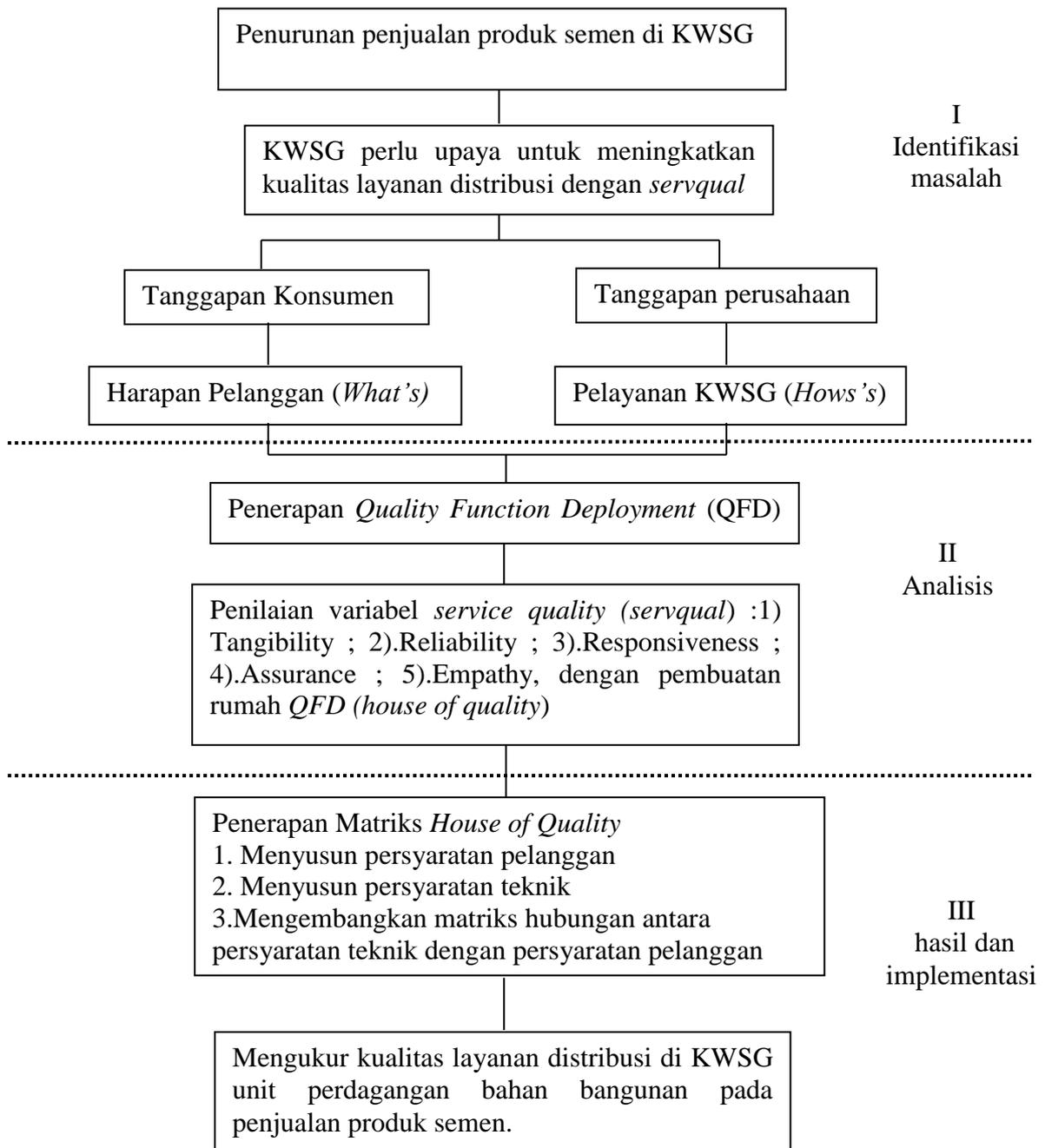


### BAB III METODE PENELITIAN

#### 3.1. Desain Penelitian



### **3.2. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif studi kasus. Tujuan dari pendekatan penelitian ini adalah mengungkap fakta, keadaan, dan fenomena selain itu peneliti bermaksud memahami situasi secara mendalam mengenai subjek yang diteliti. Gaya penelitian kualitatif studi kasus berusaha mengkonstruksi realitas dan memahami maknanya. Sehingga, penelitian ini sangat memperhatikan proses, peristiwa dan otentisitas (Somantri, 2005;58).

### **3.3. Lokasi Penelitian**

Pelaksanaan penelitian dilaksanakan di KWSG (Koperasi Warga Semen Gresik) cabang unit Perdagangan Bahan Bangunan yang berada di Jl. Raya Duduk Sampeyan Desa Ambeng-ambeng No 77 Kecamatan Duduk Sampeyan Kabupaten Gresik dan beberapa jaringan toko pengecer konsumen KWSG.

### **3.4. Instrumen Penelitian**

Peran peneliti dalam penelitian kualitatif ini sebagai instrumen kunci (*researcher as key instrument*), para peneliti kualitatif mengumpulkan sendiri data melalui dokumentasi, observasi, dan wawancara dengan informan (Creswell,2013;261), Terdapat dua hal yang mempengaruhi kualitas hasil penelitian yaitu kualitas instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data (Sugiyono, 2011;222).

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa :

1. Pertanyaan wawancara kepada informan.
2. Dokumentasi.

Informan dalam proses penelitian adalah sebagai berikut :

- A. Bapak Dedi Roediyanto selaku Manager Operasional Perdagangan Bahan Bangunan Gresik
- B. Bapak Kunarto selaku Staf bagian Perdagangan Bahan Bangunan Gresik
- C. Bapak Subagio selaku Staf Logistik Perdagangan Bahan Bangunan Gresik
- D. Empat Toko Pengecer Konsumen KWSG.

Penelitian ini mengenai analisis layanan distribusi yang diterapkan oleh unit perdagangan bahan bangunan Koperasi Warga Semen Gresik kemudian mengidentifikasi dimensi *servqual* dengan alat analisis *quality function deployment* (QFD) di unit perdagangan bahan bangunan Koperasi Warga Semen Gresik dalam melakukan kegiatan pendistribusian produk semen ke gerai pengecer / toko. Peneliti akan merumuskan beberapa alternatif aspek perbaikan berkelanjutan layanan distribusi yang dapat digunakan unit perdagangan bahan bangunan Koperasi Warga Semen Gresik.

### **3.5. Sumber dan jenis data**

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ini ialah Manager Operasional Perdagangan Bahan Bangunan Gresik, Staf bagian Perdagangan Bahan Bangunan Gresik, Staf Logistik Perdagangan Bahan Bangunan Gresik dan Toko pengecer konsumen KWSG. Jenis data dalam penelitian ini adalah rekaman audio wawancara dengan informan dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Data penelitian didapatkan melalui sumber data yaitu :

### Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara yang diperoleh dari narasumber atau informan yang dianggap berpotensi dalam memberikan informasi yang relevan dan sebenarnya di lapangan ( Molleong, 2014;157). Data primer dalam penelitian ini berasal dari wawancara informan KWSG dan informan gerai retail / konsumen KWSG.

### **3.6. Teknik Pengambilan Data**

Metode pengumpulan data “Konvensional” (partisipasi terlibat, analisa dokumen pribadi, dan wawancara ethnografis), mereka mengungkap aneka makna dari kehidupan dalam bahasa masing-masing makna tersebut melalui pencarian detail dan deskripsi yang akurat (Babbie dalam Somantri,2005;63).

Peneliti menggunakan teknik pengambilan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Peneliti menentukan validitas instrumen dalam penelitian kualitatif ini adalah sebagai berikut : Informan awal yang mengenali ruang lingkup pelayanan distribusi barang di perusahaan secara luas yaitu informan pertama yang memberi informasi yang memadai tentang layanan distribusi yang telah diberikan ke konsumen.

#### **3.6.1. Metode Pengumpulan Data**

Triangulasi dilakukan sebagai metode pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai metode pengumpulan data dan sumber yang telah ada (Sugiyono, 2011;241). Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber informan yang sama. Peneliti

menggunakan observasi partisipatif, wawancara semistruktur, dan dokumentasi, adapun sebagai berikut :

1. Observasi berpartisipasi yaitu dengan mengamati kegiatan layanan jasa distribusi di KWSG perdagangan bahan bangunan dan gerai pengecer / toko. Dalam observasi partisipatif peneliti terlibat dengan kegiatan yang dilakukan informan yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian.
2. Wawancara yang dilakukan dengan sumber informan dari KWSG unit perdagangan bahan bangunan dan jaringan toko pengecer konsumen KWSG yang menjual produk semen dengan menggunakan wawancara semiterstruktur yaitu wawancara yang bertujuan untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana informan yang diajak wawancara diminta pendapat dan idenya tentang pendistribusian produk semen. Peneliti meminta izin kepada informan untuk menggunakan alat perekam. Keuntungan peneliti dalam menggunakan alat perekam adalah untuk menghindari kehilangan informasi dan peneliti dapat berkonsentrasi penuh terhadap wawancara yang ditujukan ke informan serta data yang diperoleh juga lengkap sehingga peneliti lebih leluasa untuk merumuskan temuan.
3. Dokumentasi sebagai pendukung yang menjelaskan sebagian aspek situasi, seperti foto wawancara dengan informan KWSG dan toko konsumen, catatan harian layanan distribusi.

### 3.7. Definisi Operasional Variabel

Penelitian kualitatif ini menggunakan atribut variabel *Servqual* sebagai operasional variabel dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut :

1. *Tangibility* (bukti langsung) merupakan fasilitas fisik, perlengkapan meliputi ruang tunggu KWSG dan ruang parkir KWSG.
2. *Reliability* (keandalan), merupakan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dan memuaskan meliputi jenis transportasi, waktu pengiriman, biaya pengiriman, keakuratan penimbangan, pelayanan tracing.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), merupakan kemampuan dan kesiapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap meliputi pelayanan pesanan, mengatasi keluhan dan complain.
4. *Assurance* (jaminan), merupakan pengetahuan, kesopanan serta kemampuan dalam menciptakan kepercayaan dan keyakinan meliputi pengemasan produk , pemberian ganti rugi atau Money Back Guaranty.
5. *Empathy* merupakan Adanya kepedulian memberi perhatian secara pribadi untuk memahami kebutuhan pelanggan meliputi tempat kritik dan saran

### 3.8. Unit Analisis

Unit analisis adalah satuan yang diteliti yang bisa berupa individu, kelompok, benda atau suatu latar peristiwa sosial seperti misalnya aktivitas individu atau kelompok sebagai subjek penelitian (Hamidi, 2005;75). Dari cara mengungkap unit analisis data dengan menetapkan kriteria informan tersebut, peneliti dengan sendirinya akan memperoleh siapa dan apa yang menjadi subjek penelitiannya.

Unit analisis dalam penelitian kualitatif ini ialah Manager Operasional Perdagangan Bahan Bangunan Gresik, Staf bagian Perdagangan bahan Bangunan Gresik, Staf Logistik Perdagangan Bahan Bangunan Gresik dan Toko pengecer konsumen KWSG

### **3.9. Teknik Analisis Data**

Analisis data merupakan proses berkelanjutan yang membutuhkan refleksi terus-menerus terhadap data, mengajukan pertanyaan analitis, dan menulis catatan singkat sepanjang penelitian. Analisis data kualitatif bisa saja melibatkan proses pengumpulan data, interpretasi, dan pelaporan hasil secara serentak dan bersamaan (Creswell, 2013;274).

Teknik analisis data penelitian ini dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai dilapangan yang bertujuan untuk menginterpretasikan dan menarik kesimpulan dari beberapa data untuk dikembangkan menjadi teori. “ *in fact, data analysis in qualitative research is an on going activity that occurs throughout the investigative process rather than after process*”. Dalam kenyataannya, analisis data penelitian kualitatif berlangsung selama proses pengumpulan data daripada setelah selesai pengumpulan data (Sugiyono, 2011;245)

Analisis kualitatif merupakan suatu teknik yang menggambarkan dan menginterpretasikan arti data-data yang telah terkumpul dengan memberikan perhatian dan merekam sebanyak mungkin aspek situasi yang diteliti pada saat itu, sehingga memperoleh gambaran secara umum dan menyeluruh tentang keadaan sebenarnya (Molleong, 2014;11).

Teknik analisis data dalam penelitian kualitatif ini adalah sebagai berikut :

1. Pengumpulan data di lapangan dengan triangulasi yaitu informan KWSG dan jaringan toko konsumen KWSG.
2. Mengolah data dengan melakukan reduksi data /coding data untuk menemukan hal-hal pokok, kategori /inti pokok dari informasi yang diperoleh.
3. Melakukan analisis data dengan metode *quality function deployment* (QFD) dengan membangun *house of quality* (HOQ).

Tahapan yang dilakukan untuk membangun *House of Quality* (HOQ) adalah sebagai berikut ;

- a. Mendaftarkan Persyaratan Pelanggan (*WHATs*)

Pada penyusunan matriks HOQ langkah pertama dimulai dari penyusunan persyaratan pelanggan. Untuk mengetahui persyaratan pelanggan terhadap suatu produk dimulai dengan membuat daftar tujuan. Daftar ini disebut sebagai apa yang konsumen butuhkan atau harapkan dalam sebuah produk khusus. Daftar ini sering disebut “WHATs” yang dibutuhkan oleh pelanggan terhadap suatu produk.

Daftar persyaratan pelanggan terdiri atas dua yaitu persyaratan pelanggan primer dan persyaratan pelanggan sekunder. Daftar persyaratan pelanggan ini biasanya bersifat umum. Definisi lebih jauh dilakukan dengan mendefinisikan persyaratan pelanggan sekunder baru dan lebih detail yang dibutuhkan untuk mendukung persyaratan pelanggan primer, dengan kata lain sebuah persyaratan pelanggan primer mungkin meliputi banyak persyaratan pelanggan sekunder.

b. Mendaftarkan Persyaratan Teknik (*How*)

Tujuan pembuatan HOQ adalah untuk mendesain atau mengubah desain dari sebuah produk agar memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Setelah persyaratan pelanggan dibuat, selanjutnya adalah penyusunan karakteristik teknik. Tim QFD harus menyusun karakteristik teknik atau persyaratan teknik (HOWs) yang akan mempengaruhi satu atau lebih persyaratan pelanggan. Persyaratan teknik ini akan menempati bagian atap rumah dari matriks *House of Quality*. Persyaratan teknik primer biasanya bersifat umum. Sedangkan persyaratan teknik sekunder biasanya lebih detail dari persyaratan teknik primer, dibutuhkan untuk mendukung persyaratan teknik primer untuk memperoleh persyaratan teknik dilakukan wawancara terkendali dengan pihak perusahaan dengan mengacu pada standar pelayanan distribusi di Koperasi Warga Semen Gresik.

c. Mengembangkan Matriks Hubungan Antara Persyaratan Pelanggan dengan Persyaratan Teknik

Langkah selanjutnya adalah membandingkan persyaratan pelanggan dengan persyaratan teknik dan menentukan hubungannya masing-masing. Mencari hubungan antara persyaratan teknik bisa menjadi sangat membingungkan karena setiap persyaratan pelanggan mungkin mempengaruhi lebih dari satu persyaratan teknik dan sebaliknya, untuk menentukan hubungan antara persyaratan teknik dengan persyaratan pelanggan digunakan matriks hubungan QFD.

Matriks hubungan digunakan untuk menunjukkan dengan grafik derajat pengaruh antara setiap persyaratan teknik dan persyaratan pelanggan. Pada penyusunan matriks hubungan digunakan simbol untuk menyatakan derajat hubungan antara persyaratan pelanggan dan persyaratan teknik. Contoh simbol yang digunakan :

- = Sebuah lingkaran penuh menunjukkan hubungan yang kuat,
- = Sebuah lingkaran kosong menunjukkan hubungan medium,
- △ = Sebuah segitiga menunjukkan sebuah hubungan yang lemah,
- = Sebuah kotak kosong menunjukkan tidak ada hubungan,

Setelah matriks hubungan lengkap, dilakukan evaluasi terhadap baris dan kolom kosong. Sebuah baris kosong mengindikasikan bahwa sebuah persyaratan pelanggan tidak dituju oleh persyaratan teknik, oleh karena itu harapan konsumen tidak terpenuhi. Persyaratan teknik tambahan harus dipertimbangkan untuk memuaskan persyaratan pelanggan. Sebuah kolom kosong mengindikasikan bahwa sebuah teknik persyaratan pelanggan tidak mempengaruhi setiap pelanggan.

d. Mengembangkan matriks hubungan antar persyaratan teknik

Matriks hubungan antar persyaratan teknik digunakan untuk mengidentifikasi persyaratan teknik mana saja yang saling mendukung dan saling bertentangan satu sama lain, untuk menunjukkan kekuatan yang terjadi antar persyaratan teknik digunakan simbol sebagai berikut :

- : Hubungan positif kuat, bernilai (+9)
- : Hubungan positif lemah, bernilai (+3)

XX : Hubungan negatif lemah, bernilai (-3)

X : Hubungan negatif kuat, bernilai (-9)

: Menunjukkan tidak ada hubungan, bernilai (0)

### **3.10. Uji Keabsahan Data**

Validitas kualitatif merupakan upaya pemeriksaan terhadap akurasi hasil penelitian dengan menerapkan prosedur tertentu, sementara reliabilitas kualitatif mengindikasikan bahwa pendekatan yang digunakan peneliti konsisten jika diterapkan oleh peneliti lain untuk proyek yang berbeda (Gibbs dalam Creswell, 2013;285).

#### **3.10.1. Uji Kredibilitas**

Uji kredibilitas dalam penelitian kualitatif ini dilakukan dengan Triangulasi dan membercheck.

1. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu.

a. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Peneliti melakukan pengumpulan dan pengecekan data yang telah diperoleh, dengan melakukan proses pengumpulan data ke bawahan yang dipimpin. Dari Manager Operasional perdagangan bahan bangunan ke staf bagian Gresik dan staf logistik. Data dari ketiga sumber dideskripsikan,

dikategorikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda dan mana spesifik dari tiga sumber data.

b. Triangulasi teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Peneliti melakukan pengecekan data dari satu teknik pengambilan ke teknik pengambilan data lainnya. Data dari wawancara dengan informan KWSG akan dicek dengan observasi dan dokumentasi.

c. Triangulasi waktu

Triangulasi waktu untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data kepada sumber data dengan waktu. Data yang dikumpulkan dipagi hari pada saat informan KWSG masih fresh dan belum banyak tekanan pekerjaan akan memberikan data yang lebih valid.