

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Obyek dan Metodologi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada sebuah perusahaan jasa, dimana perusahaan jasa tersebut berkegiatan pada pelayanan jasa servis ac dan jasa pemasangan CCTV, yang terletak di daerah Kabupaten Gresik tepatnya di tengah pusat Kota Gresik. Pendekatan dalam penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu mendeskripsikan keinginan dan kebutuhan pelanggan / customer pengguna jasa ac dengan menggunakan pendekatan SERVQUAL dan QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT dengan latar studi kasus pada CV Jendral Electric.

#### 3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Variabel penelitian ini adalah variable kualitatif yang berupa 5 dimensi atribut service quality. Atribut penelitian ini merupakan adaptasi dari penelitian Halim, A, H. dkk (2013), Ginting, M.dkk (2012), Destyasa, E, W.(2013), Ulkhaq, M, M. dkk (2017), Donoriyanto, S, D. (2012), Serta diskusi komunikasi antara Management dan sebagian Customer.

Adapun atribut-atribut penelitian tersebut dapat dilihat pada table 3.1

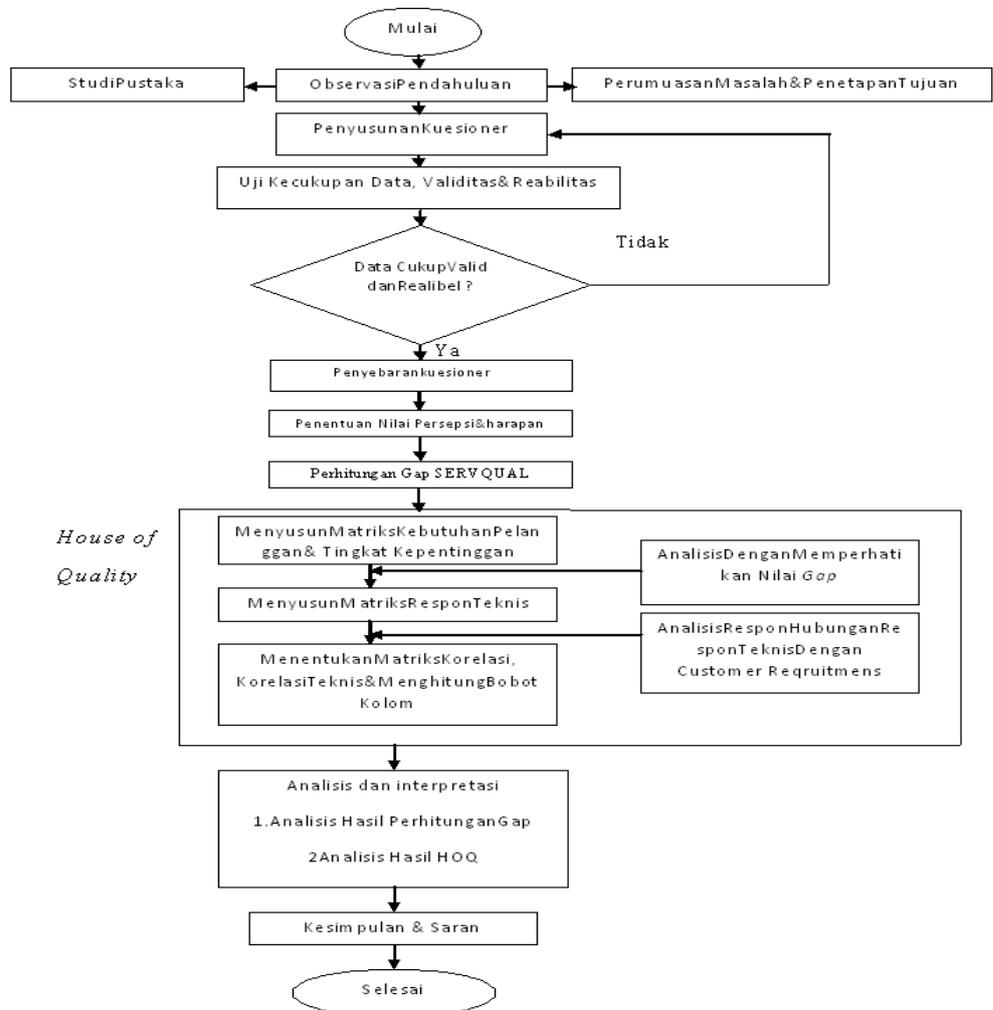
No	Dimensi	Atribut Pelayanan
1	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	1. Memiliki peralatan yang modern 2. Peralatan yang digunakan berfungsi dengan baik 3. Kerapian penampilan petugas penyedia jasa 4. Petunjuk pemasangan lokasi produk AC baru yang jelas
2	<i>Reliability</i> (kehandalan)	1. Pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan

		<ul style="list-style-type: none"> <li>2. Pelayanan sesuai tepat pada waktunya</li> <li>3. Pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan</li> <li>4. Dapat diandalkan dalam menangani masalah</li> <li>5. Kecepatan dalam memberikan pelayanan</li> </ul>
3	Responsiveness (ketanggapan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan administrasi yang cepat</li> <li>2. Memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan secara tepat</li> <li>3. Menerima komplain dengan baik</li> <li>4. Spare part yang mudah</li> <li>5. Tindakan cepat tanggap atas keluhan</li> </ul>
4	<i>Assurance</i> (assuransi)	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Garansi yang mudah</li> <li>2. Memberikan pertukaran produk apabila produk tersebut cacat, dengan catatan apabila membeli AC second atau bekas</li> <li>3. Adanya pemberian ganti rugi apabila ada kesalahan dalam layanan pemasangan yang mengakibatkan kerugian pelanggan</li> </ul>
5	<i>Emphaty</i> (Empati)	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami kebutuhan spesifik pelanggan</li> <li>2. Mengutamakan kepentingan pelanggan</li> <li>3. Memberikan perhatian secara individual kepada para pelanggan</li> <li>4. Saluran komunikasi penyedia jasa yang mudah dihubungi</li> <li>5. Keramahan pada saat melayani pelanggan</li> <li>6. Memberikan solusi atas permasalahan atau trouble produk AC</li> </ul>

Berdasarkan table 3.1 terdapat atribut penelitian yang didasarkan pada lima dimensi SERVQUAL (*Service Quality*) yang terdiri dari sub

penelitian. Penelitian jumlah setiap sub atribut penelitian diadaptasi atau diperoleh dari penelitian sebelumnya.

### 3.3 Alur Diagram Flowchart



Gambar 3.1 Diagram Flowchart

Berikut adalah penjelasan langkah langkah (flowchart) yang dipakai sebagai pedoman dalam membahas masalah yang dihadapi:

#### 3.3.1. Observasi Pendahuluan

Pada pengamatan awal ini peneliti melakukan studi pendahuluan dengan melakukan wawancara terhadap pelanggan dengan pemilik usaha ini.

### **3.3.2. Perumusan Masalah Dan Penetapan Tujuan Penelitian**

Setelah mengetahui latar belakang permasalahan yang terjadi peneliti melakukan identifikasi masalah dengan melakukan pengamatan langsung terhadap objek peneliti untuk mengetahui atribut apa saja yang di prioritaskan terhadap kepuasan pelanggan jasa AC serta mengupayakan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada jasa AC.

Penetapan tujuan ini di maksudkan untuk mengetahui atribut atribut tingkat pelayanan terhadap kepuasan Jasa Ac. Permasalahan dalam penelitian ini adalah menganalisa pelayanan pada service jasa AC untuk mempertahankan para pelanggan agar tidak pindah pada jasa servis AC yang lain.

### **3.3.3 Studi Pustaka**

Mengumpulkan segala informasi yang relevan dengan permasalahan yang ditemukan dengan tujuan untuk memperkuat permasalahan sebagai dasar teori dalam melakukan penelitian. Refrensi ini dapat di cari dari buku, jurnal , artikel laporan penelitian ataupun refrensi lain.

### **3.3.4 Penyusunan Kuesioner**

Penyusunan kuesioner digunakan sebagai alat ukur untuk membantu peneliti dalam mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa memperoleh data. Kuesioner ini terdiri dari 3 bagian. Di lampiran 1&2.

- a) Bagian tingkat kepentingan yang berisi pernyataan untuk mengukur tingkat kepentingan pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa CV. Jendral Electric.

- b) Bagian persepsi (kepuasaan pelanggan jasa AC) yang berisi pernyataan untuk mengukur penilaian pelanggan terhadap perusahaan
- c) Bagian harapan yang berisi pernyataan untuk mengetahui harapan umum dari pelanggan terhadap pelayanan perusahaan.

### 3.3.5 Uji Kecukupan Data, Validitas Data, Realibilitas Data

Dalam penyebaran kuesioner ini peneliti menentukan besar sampel minimum berdasarkan rumus *Slovin* Ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan peneliti, Roscoe (1975) dalam Hill. R, 2012. Peneliti mengambil populasi sebanyak  $N=70$  dan menghasilkan  $n=59$  sampel,  $n = \frac{N}{1+N(e)^2}$

$$n = \frac{70}{1+70(e)^2} = 59.574$$

$$= 59$$

Setelah dilakukan uji kecukupan data, data ini tersebut di uji validitas data dilakukan dengan cara membandingkan angka  $r$  hitung dan  $r$  table. Jika  $r$  hitung lebih besar dari dari  $r$  table maka item dikatakan tidak valid  $r$  hitung dicari dengan menggunakan program SPSS16.0. sedangkan  $r$  table dicari dengan cara melihat table  $r$  dengan ketentuan  $r$  minimal adalah 0.3 (Sugiyono, 2011), Dalam Nugroho, S. B. et.all, 2016.

Uji Realibilitas ini dilakukan dengan cara membandingkan angka cronbach alpha dengan ketentuan nilai cronbach alpha minimal adalah 0,6, artinya jika nilai cronbach alpha yang didapatkan dari hasil perhitungan SPSS16.0 lebih besar dari 0,6 maka disimpulkan kuesioner tersebut reliable. Sebaliknya jika cronbach alpha lebih kecil dari 0,6 maka disimpulkan tidak reliabel.

### **3.3.6 Data Cukup Valid Dan Reliabel**

Data kuesioner yang sudah dibuat dan disusun setelah itu disebar dan di uji menggunakan *Software SPSS 16.0*. Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti, sedangkan hasil penelitian yang reliable bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Tidak adanya validitas terjadi jika tidak terdapat kesuaian atau kesuaian yang rendah antara konstruk yang digunakan untuk menggambarkan, membuat teori atau menganalisis dengan apa yang sebenarnya terjadi, jika alat ukur tidak reliable kuesioner tidak dapat digunakan untuk mengungkap cirri atau keadaan yang sesungguhnya dari obyek ukur, kalau hasil pengukuran pada bagian obyek ukur yang sama antara butir satu dengan butir yang lain saling kontradiksi atau tidak konsisten maka kita tidak bisa menyalahkan obyek ukur, melainkan alat ukur tes yang dipersalahkan dengan mengatakan bahwa tes tersebut tidak reliable terhadap objek yang diukur (Sugiyono, 2010). Dalam Nugroho, S. B. et.all, 2016.

### **3.3.7 Penyebaran kuesioner**

Tujuan penyebarankuesioner adalah untuk menyakinkan bahwa responden memahami pertanyaan yang diberikan serta untuk mendapatkan data kualitatif berupa data data yang termasuk dalam atribut tingkat pelayanan yang dibutuhkan oleh pelanggan yang memakai jasa CV. Jendral Electric. Sehingga dengan penyebaran kuesioner peneliti akan mendpatkan atribut lain dari responden. Desain kuisisioner ada di lampiran 1&2

### **3.3.8 Penentuan Nilai Persepsi dan Harapan**

Penentuan nilai tingkat pelayanan kepentingan atribut kepuasan pelanggan dihitung dari hasil perkalian antara jawaban responden dengan menggunakan skala liker.

### **3.3.9 Perhitungan Gap SERVQUAL**

Perhitungan Gap ini bertujuan untuk mengetahui nilai selisih antara persepsi dan harapan pelanggan serta untuk mengetahui faktor apa saja yang harus diprioritaskan berdasarkan perhitungan

### **3.4 Pengolahan Data *Quality Function Deployment***

Pengolahan *Quality Function Deployment* dilakukan untuk perbaikan kualitas pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan dengan menyusun *House Of Quality* (HOQ). Langkah langkah penyusunannya adalah menyusun submatriks kebutuhan pelanggan dan tingkat kepentingan, dan menentukan prioritas perbaikan. untuk menetapkan spesifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen, serta mengevaluasi secara sistematis kapabilitas suatu produk / jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

#### **3.4.1 Analisis Dan Interpretasi**

Setelah rumah kualitas terbentuk, langkah selanjutnya yang harus dilakukan adalah analisis dan interpretasi terhadap hasil-hasil yang telah didapatkan dari rumah kualitas tersebut. Kebutuhan apa yang paling diprioritaskan oleh pelanggan dan tindakan apa yang harus diambil oleh perusahaan dalam memenuhi permintaan kebutuhan tersebut disesuaikan dengan kemampuan perusahaan saat ini.

### **3.5 Kesimpulan dan Saran**

Setelah proses analisis dan interpretasi selesai, maka di dapatkan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan. Selain itu saran rekkomendasi akan diberikan berkaitan dengan kekurangan yang dilakukan oleh peneliti maupun yang dilakukan oleh perusahaan, agar kedepannya dapat dilakukan penelitian serupa dengan hasil yang lebih baik dan perusahaan dapat meningkatkan omset.