

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan gambaran penelitian secara keseluruhan sehingga diketahui proses, metode dan hasil yang diperoleh dalam penelitian. Terlihat pada gambar 3.1.

1. Observasi pendahuluan

Objek penelitian di UD Adam Sport. Dalam pengamatan awal ini, peneliti ingin mengetahui masalah yang ada di UD Adam Sport Gresik.

2. Identifikasi masalah

Dari observasi yang dilakukan, diperoleh Informasi untuk mengidentifikasi permasalahan yang berkaitan dengan kualitas layanan. Dan dari informasi ini juga digunakan untuk mengetahui kualitas layanan yang belum memenuhi espektasi pelanggan sehingga dapat dilakukan perbaikan.

3. Tujuan penelitian

Dengan diketahui masalah yang terjadi, maka selanjutnya dapat ditentukan tujuan dan target yang ingin dicapai oleh perusahaan yang berkaitan dengan tujuan proses pelayanan yaitu meningkatkan kualitas layanan dengan memperbaiki pelayanannya.

4. Studi pustaka

Dilakukan untuk mendapatkan informasi dan teori penunjang yang berkenaan dengan permasalahan yang diteliti. Dilakukan dengan mengumpulkan informasi dari berbagai sumber, baik buku, artikel, ataupun jurnal yang bersumber dari media cetak maupun elektronik.

5. Studi lapangan

Studi lapangan / *Moment of Truth* adalah rangkaian peristiwa dalam periode tertentu dimana customer berinteraksi langsung dengan

aspek yang ada dalam perusahaan. Dimulai ketika customer datang hingga selesai berinteraksi dengan perusahaan tersebut.

6. Pengumpulan data (penyusunan dan penyebaran kuisisioner)

Pengumpulan data berdasarkan hasil observasi, *moment of truth* didapatkan informasi-informasi mengenai kualitas jasa yang diinginkan oleh *customer*. Cara pengumpulan data diperoleh dari penyebaran kuisisioner yang telah dirancang berdasarkan dimensi servqual. Data-data tersebut antara lain atribut pelayanan di UD. Adam Sport Gresik yang berupa penilaian dari variable atribut yang diukur.

7. Uji kecukupan, validitas dan reliabilitas

Uji kecukupan data dilakukan untuk memastikan bahwa data yang telah dikumpulkan telah cukup secara obyektif. Cara uji kecukupan data dengan menggunakan persamaan **BERNOULLI**. Didapat dari perhitungan sebagai berikut : (Ronald E Walpole ; 262) (Rachmat Supriyanto, 2012).

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

Dimana :

N = Jumlah sample minimum

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

(α =Tingkat signifikasi (95%)

e = Tingkat kesalahan (5%)

p = Proporsi jumlah kuisisioner yang dianggap benar

q = Proporsi jumlah kuisisioner yang dianggap salah

Validitas dilakukan untuk mengukur seberapa tepat instrument pengumpulan data dalam melakukan fungsi ukurnya. Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pernyataan pada kuisisioner yang harus dibuang/diganti karena dianggap tidak relevan. Teknik untuk mengukur validitas kuisisioner adalah dengan menghitung korelasi antar data pada

masing-masing pernyataan dengan skor total memakai rumus korelasi product moment, sebagai berikut :

$$r = \frac{n(\sum xy) - \sum x \sum y}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\}\{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Dimana :

R = Korelasi

X = Nilai tiap variable

Y = Total nilai tiap responden

N = Jumlah responden

Item Instrumen dianggap Valid jika lebih besar dari 0,3 atau bisa juga dengan membandingkannya dengan r tabel. Jika r hitung > r tabel.

Reliabilitas data dilakukan sebagai indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Secara konkrit penerapan reliabilitas dalam kuisisioner ditunjukkan dengan beberapa kalipun variabel-variabel pada kuisisioner tersebut ditanyakan kepada responden yang berbeda maka hasil yang diperoleh tidak menyimpang terlalu jauh dari rata-rata jawaban responden untuk variabel itu. Model yang umum digunakan untuk melakukan analisis reliabilitas adalah Alpha (Cronbach), merupakan model dengan konsistensi internal yang berdasarkan pada kolerasi rata-rata antar variabel internal. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas diolah dengan Software Microsoft excel hasil uji reliabilitas dikatakan reliabel jika nilai α yang diperoleh lebih besar dari nilai α standart (*standardized item alpha*).

8. Pengolahan data *servqual* dan kano

- Pengolahan data *servqual*

Dari hasil kuisisioner kualitas layanan yang telah dibagikan kepada pelanggan, maka dapat dihitung rata-rata nilai harapan dari

tiap pertanyaan dan rata-rata nilai kepuasan. Selisih dari rata-rata nilai kepuasan dengan harapan merupakan nilai gap konsumen.

- Menghitung bobot kano

Dari nilai gap yang diperoleh pada pengolahan data servqual, di ambil 5 atribut yang memiliki nilai gap terbesar untuk kemudian dijadikan atribut lanjutan pada kuisisioner kano. Adapun langkah-langkah pengolahan dan penghitungan kano adalah sebagai berikut:

- Jawaban-jawaban atas pertanyaan fungsional dan disfungsional diklasifikasikan menjadi kategori dalam table evaluasi kano
- Jawaban-jawaban dari setiap responden untuk setiap kuisisioner yang telah diklasifikasikan tersebut kemudian ditabulasikan dan jumlah totalnya ditulis pada table hasil
- Untuk mengisi kolom grade digunakan blauth's formula Penentuan kategori Kano tiap atribut dengan menggunakan **Blauth's formula** menurut Walden (1993) antara lain:

✓ Jika $(one-dimensional + attractive + must-be) > (indifferent + reverse + questionable)$ maka grade diperoleh dari yang paling maksimum dari $(one-dimensional, attractive, must-be)$

✓ Jika $(one-dimensional + attractive + must-be) < (indifferent + reverse + questionable)$ maka grade diperoleh dari yang paling maksimum dari $(indifferent + reverse + questionable)$

✓ Jika jumlah nilai $(one-dimensional + attractive + must-be) = (indifferent + reverse + questionable)$ maka grade diperoleh yang paling maksimum diantara semua kategori kano yaitu $(one-dimensional, attractive, must-be, indifferent, reverse, questionable)$.

9. Pembuatan dan penyebaran kuisisioner untuk HOQ

Kuisisioner ini bertujuan untuk mengetahui apa saja kebutuhan konsumen dan mengetahui data – data pelayanan jasa *competitor* yang

bertujuan untuk membandingkan kelebihan dan kekurangan pelayanan jasa yang sedang dikembangkan dengan pelayanan yang sudah ada

10. Pengolahan data QFD

- ***Importance to customers***
Menunjukkan tingkat kepentingan masing – masing atribut bagi pelanggan.
- ***Customers Satisfaction Performance***
Adalah persepsi konsumen mengenai kinerja pelayanan jasa yang diberikan kepada konsumen,
- ***Target Value (goal)***
Merupakan level performansi yang ingin dicapai untuk memenuhi *Customers Need. Performance goal* ditentukan dalam skala yang sama dengan performance level. Dasar penetapan goal untuk setiap atribut dilakukan dengan FGD (*Fokus Grup Discussion*). Topik diskusi didasarkan pada metode dan fasilitas yang telah ada hubungannya dengan proses pelayanan.
- ***Improvement Ratio (IR)***
Improvement Ratio merupakan suatu ukuran dari usaha yang dilakukan oleh perusahaan untuk meningkat *Customers Satisfaction Performance*. Rumus dalam menentukan Improvement Ratio dengan cara membagi Goal dengan *Curent Satisfaction Performance*.

$$\text{Improvement Ratio} : \frac{\text{Goal}}{\text{Curent Satisfaction Performance}}$$

- ***Nilai Penjualan (Sales Point)***
Sales Point merupakan sebuah informasi mengenai kemampuan dalam menjual produk maupun jasa atau berdasarkan seberapa baik *customer need* terpenuhi. Nilai Sales Point ditentukan berdasarkan Importance to Customers, atribut yang paling dipentingkan oleh konsumen akan memiliki nilai Sales Point tertinggi.

- ***Absolute weight and percent***

Merupakan perkalian antara *Importance rating*, *Improvement Ratio*, dan *Sales Point*.

Absolute weight : $(Importance\ rating) \times (Improvement\ Ratio) \times (Sales\ Point)$

- ***Technical Descriptors Priorities***

Topik ini meliputi *Degree of Difficulty*, *Target Value*, *Absolute Weight and Percent* (teknis), dan *Relative Weight and Percent* (teknis) yang dilakukan pada tahap ini adalah melakukan penelitian yang melibatkan metrik *hows* dan perhitungan metrik *whats*.

- ***Degree of Difficulty***

Digunakan untuk membantu kemampuan mengimplementasikan peningkatan kualitas dibanding keadaan saat ini.

- ***Target Value***

Merupakan tujuan yang akan dicapai oleh perusahaan setelah memperhatikan kemampuan yang dilakukan oleh perusahaan.

- ***Absolute Weight and Percent (teknis)***

Merupakan jumlah dari perkalian antara *importance rating* dengan masing-masing tingkat hubungan antara *customer requirement* dengan *technical requirement*.

- ***Relative Weight and Percent (teknis)***

Merupakan hasil perkalian antara *Absolute Weight and Percent* dari *customer requirement* dengan masing-masing tingkat hubungan dari *customer requirement* dengan *technical requirement*.

Adapun langkah-langkah penyusunan HOQ sebagai berikut:

- Menyusun submatriks kebutuhan pelanggan dan tingkat kepentingan

Dari hasil kuisioner kualitas layanan yang telah dibagikan kepada pelanggan, kemudian dapat disusun submatriks kebutuhan pelanggan dan tingkat kepentingan

- Analisis dengan memperhatikan gap dan bobot kano yang besar
 Pada analisis ini, data gap kebutuhan dan keinginan pelanggan diranking dari yang terbesar sampai yang terkecil.
- Menyusun submatriks respon teknis dan target
 submatriks respon teknis yang merupakan terjemahan dari suara pelanggan ke dalam bahasa teknis perusahaan. Disusun dengan memperhatikan gap dan bobot kano yang besar
- Analisis hubungan respon teknis dengan *customer requirements*
 Pada analisis ini, dilakukan konsultasi dengan pihak perusahaan untuk mengetahui tindakan yang akan dilakukan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan / keinginan pelanggan.
- Menentukan submatriks korelasi, korelasi teknis serta menghitung bobot kolom
 Menentukan submatriks korelasi, yang berfungsi untuk menganalisa hubungan antar setiap elemen dari respon teknis dengan setiap keinginan dan kebutuhan pelanggan. Membuat submatriks korelasi teknis, yang berguna untuk menunjukkan hubungan yang positif atau hubungan yang negative antara *technical requirements*.
- Prioritas usulan perbaikan
 Pada tahap ini dilakukan penarikan kesimpulan secara umum dari hasil penelitian yang sesuai dengan tujuan. Serta diperoleh usulan prioritas perbaikan untuk perusahaan maupun untuk penelitian selanjutnya

11. Analisa dan interpretasi

Tahap analisa dan interpretasi merupakan tahap teknis dan implementasi *quality function deployment*. Disini dilakukan analisis dan interpretasi terhadap rumah kualitas yang sudah disusun pada tahap sebelumnya. Dan bila dilanjutkan pada pembuatan suatu produk/jasa,

maka akan dapat dihasilkan produk/jasa yang mempunyai karakteristik yang kuat dalam memenuhi keinginan konsumen

12. Kesimpulan dan saran

Pada tahap ini dilakukan penarikan kesimpulan secara umum dari hasil penelitian yang sesuai dengan tujuan. Serta diberikan saran baik untuk perusahaan maupun untuk penelitian selanjutnya.