

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Pendahuluan**

##### **3.1.1. Identifikasi Obyek Penelitian**

Identifikasi penelitian objek dilakukan berdasarkan latar belakang permasalahan yang ada pada Pengukuran Kepuasan Konsumen Dengan Metode *Quality Function Deployment* (QFD) Dan Kano Di Bengkel Motor Nabil Gresik adalah tujuan utama yang mendasari permasalahan, dalam hal ini juga dilakukan sebagai salah satu upaya pengembangan dan perbaikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

##### **3.1.2. Studi Pustaka**

Penelitian ini dilakukan dengan mencari, membaca, mencatat dan mempelajari sumber-sumber literatur seperti jurnal-jurnal dan buku-buku yang berhubungan dengan penelitian dimaksudkan untuk memperoleh data yang bersifat teoritis yang berkaitan dengan pokok bahasan dalam penelitian.

Berdasarkan dari latar belakang dan permasalahan yang terjadi maka dilakukan serangkaian penelitian terhadap situasi yang ada di tetapkan dengan metode ilmiah yang sesuai. Metode yang digunakan adalah Metode *Quality Function Deployment* (QFD) Dan Model Kano.

##### **3.1.3. Studi Lapangan**

a) Observasi

Melakukan pengamatan secara langsung pada Bengkel Motor Nabil Gresik.

b) Wawancara

Melakukan wawancara dengan mekanik, kepala mekanik, karyawan bagian penjualan sparepart, pelanggan bengkel, karyawan bagian teknik dan karyawan bagian yang lainya guna memperoleh informasi yang sesuai dengan topik penelitian.

### 3.1.4. Perumusan Masalah

Perumusan masalah dilakukan setelah masalah yang ada teridentifikasi dan mencari pemecahan masalah berdasarkan studi lapangan dan studi pustaka.

## 3.2 Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data

### 3.2.1. Tahap Pengumpulan Data

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data dari kuesioner/angket dengan tahapan sebagai berikut :

1. Angket disebar kepada pelanggan bengkel minimal sebanyak 72 responden. Jumlah sampel minimal sebanyak 72 responden diperoleh dari jumlah populasi, dan teknik sampling sebagai berikut:

- a. Populasi

Populasi merupakan suatu himpunan unit yang biasanya berupa orang, objek, transaksi atau kejadian dimana kita tertarik untuk mempelajarinya (Kuncoro, 2001). Dalam penelitian ini populasi yang dimaksudkan adalah pelanggan Bengkel Motor Nabil Gresik pada Februari s/d April tahun 2018 yang berjumlah 775 pelanggan. Jumlah populasi dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut dibawah ini.

Tabel 3.1 Rekapitulasi Jumlah Pelanggan Bengkel Motor Nabil Gresik Periode bulan Februari s/d April Tahun 2018

Periode (Bulan)	Jumlah Pelanggan Bengkel (Orang)
Februari 2018	301
Maret 2018	236
April 2018	238
<b>Jumlah</b>	<b>775</b>
<b>Rata-rata</b>	<b>258</b>

#### b. Tes Kecukupan Data

Penentuan jumlah sampel dapat dilakukan dengan melakukan tes kecukupan data. Sampel (Sugiyono, 2012) adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pada penelitian ini tidak semua populasi dijadikan sampel karena keterbatasan waktu, tenaga, dan lain-lain. Dalam menentukan jumlah dan ukuran sampel peneliti menggunakan rumus Slovin (dalam Umar, 2003:27) yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih sampai dapat ditoleransi yaitu 10%

Sehingga dapat dirumuskan:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{258}{1 + 258(0,1)^2}$$

$$n = \frac{258}{1 + 258(0,1)^2}$$

$$n = \frac{258}{1 + 258}$$

$$n = \frac{258}{259}$$

n = 72,09 = 72 pelanggan Bengkel Motor Nabil Gresik

Jadi dapat diketahui dari hasil perhitungan diatas bahwa sampel yang akan diambil yaitu minimal sebesar 72 pelanggan Bengkel Motor Nabil Gresik.

#### c. Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel yang digunakan oleh peneliti adalah teknik sampling incidental. Teknik *Sampling incidental* menurut Sugiono (2012:85) adalah teknik penentuan sampel

berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau *incidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok dengan sumber data.

2. Setelah data terkumpul dilakukan tabulasi atau pemberian skor terhadap jawaban responden tersebut.
3. Setelah dilakukan pemberian skor terhadap jawaban responden tersebut dilakukan pengolahan data menggunakan integrasi Model Kano dan QFD.

### 3.2.2. Tahap Pengolahan Data

Pada tahap ini dilakukan pengolahan data yang nantinya digunakan untuk mendukung dan memecahkan permasalahan yang ada. Data yang terkait antara lain data untuk menentukan QFD yang terdiri dari *Customer Requirement*, *Technical Response*, *Planning matrix*, *Relationship matrix*, *Correlation matrix*, *Technical matrix* dan Model Kano dengan mencari data *must be*, *one dimensional*, *attractive*.

Setelah masalah yang ada teridentifikasi dan mencari pemecahan masalah berdasarkan studi lapangan dan studi pustaka dengan tahapan:

#### 1. *Customer requirement* ( $CR_i$ )

Kolom *customer needs/customer requirement* ini merupakan kolom utama dari HOQ (*House of Quality*) yang berisi tentang keinginan konsumen. Bagian tersebut masih sama dengan QFD konvensional. Istilah *Customer needs/customer requirement* ini akan disimbolkan dengan  $CR_i$ .

#### 2. *Technical Response* ( $TR_j$ )

Bagian ini berisi tentang penerjemahan  $CR_i$  pada *Technical Response* ( $TR_j$ ) yang akan dipilih keinginan-keinginan pelanggan bengkel.

#### 3. *Planning Matrix*

Terdapat beberapa bagian yang masih sama dengan bagian *planning matrix* dari QFD Konvensional yaitu :

- *Importance to customer* ( $d_i$ )

- Current satisfaction performance (CSP<sub>i</sub>)
- Competitive satisfaction performace (CoSP<sub>i</sub>)
- Goal (G<sub>i</sub>)
- Improvement Ratio (IR<sub>i</sub>)
- Sales Point (SP<sub>i</sub>)
- Raw weight (Rw<sub>i</sub>)

#### 4. Relationship Matrix (R<sub>ij</sub>)

Bagian ini akan berisi hubungan antarCR<sub>i</sub>. Seperti halnya dengan QFDK konvensional, pada bagian ini pun akan menggunakan nilai 1, 3 dan 9 untuk menyatakan hubungan atau relationship. Angka 9 menunjukkan nilai hubungan positif yang paling kuat.

#### 5. Technical Correlation (TR)

Hubungan korelasi yang akan ditampilkan pada model ini hanya terbatas pada hubungan korelasi positif seperti yang telah dilakukan pada model Bode dan Fung (1998). Hubungan positif yang dimaksud adalah hubungan ketika TR<sub>1</sub> nilainya dinaikkan maka nilai TR<sub>2</sub> juga akan naik dengan prosentase tertentu. Simbol hubungan korelasi yang digunakan pada penelitian ini adalah 1, 3 dan 9 untuk hubungan lemah, medium dan kuat serta nilai 10 untuk menggambarkan hubungan korelasi dengan TR yang sama.

#### 6. Technical Matrix

Pada bagian technical matrix ini terdapat kombinasi dari model QFD Konvensional dan model QFD Bode dan Fung (1998). Bagian yang dimaksud adalah sebagai berikut :

Nilai threshold (T<sub>Q</sub>) ini merupakan bagian yang berisi tentang nilai batas sejauh mana alokasi biaya pengembangan respon teknis dialokasikan untuk memenuhi suatu kategori Kano. Nilai dari T<sub>Q</sub> ini akan berupa nilai prosentase besarnya dana yang dapat dialokasikan pada sekumpulan TR<sub>j</sub> untuk kategori tertentu. Dimana kategori-kategori tersebut dilambangkan dengan huruf Q yang mana nilainya adalah 1, 2 dan 3. Nilai 1 menunjukkan kategori must-be, nilai 2 menunjukkan kategori one-dimensional dan nilai 3 menunjukkan kategori attractive

#### 7. Kategori Kano untuk $CR_i$ ( $Q_i$ )

Pada bagian ini menunjukkan kategori Kano untuk CR yang meliputi kategori must be, one- dimensional dan attractive sedangkan kategori reverse dan indifference tidak termasuk sebagai input dari HOQ. Proses pengkategorian ini akan menjadi dasar penggolongan technical response pada bagian selanjutnya.

#### 8. Kategori Kano untuk $TR_j$ ( $Q_j$ )

Seperti pada  $CR_i$ , bagian ini akan berisi tentang kategori Kano untuk masing-masing  $TR_j$  yang diturunkan langsung dari kategori  $CR_i$ . Penurunan kategori Kano pada respon teknis ini dilakukan agar mengetahui atribut mana yang masih rendah yang akan mempengaruhi misalkan  $CR_i$  yang berkategori attractive.

### **3.3 Tahap Analisa dan Interpretasi**

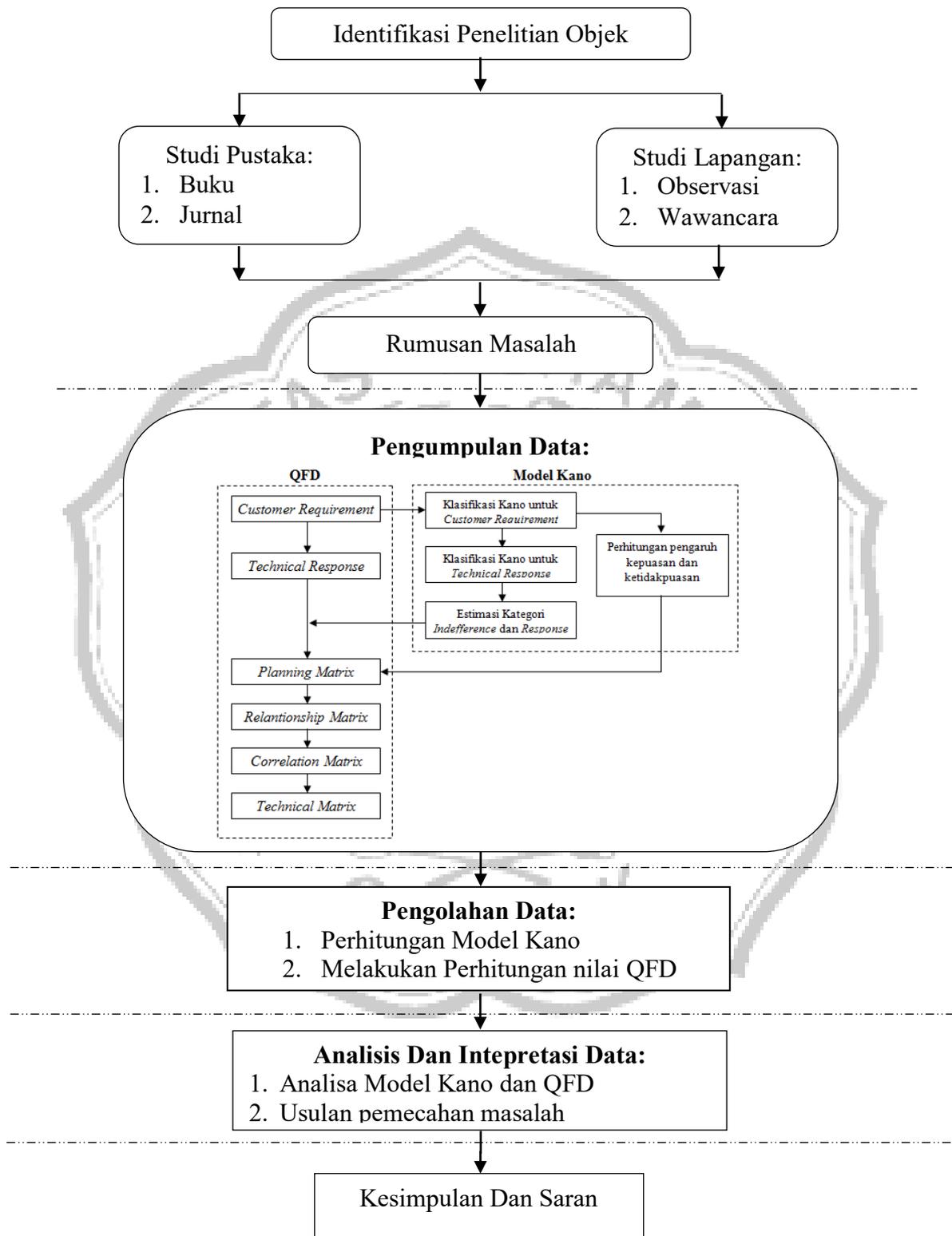
Dari pengumpulan dan pengolahan data akan diperoleh nilai yang digunakan untuk menganalisa sistem pelayanan service yang sesuai dengan kebutuhan atau keinginan pelanggan. Untuk menyelesaikan masalah diperlukan analisa-analisa antara lain:

1. Analisa Model Kano dan QFD.
2. Evaluasi atau usulan perbaikan.

### **3.4 Tahap Kesimpulan dan Saran**

Dari analisa diperoleh nilai Kano dan QFD tentang pelayanan service dan dapat kesimpulan, setelah itu diberi saran.

### 3.5 Flow Chart Penelitian



**Gambar 3.1 Flow Chart Penelitian**