

BAB III

METEDOLOGI PENELITIAN

Metedologi penelitian ini bertujuan untuk memudahkan dalam melakukan penelitian sehingga penelitian yang dilakukan dapat terstruktur dengan baik. Agara didalam penyusunan didapatkan data yang objektif dan ilmiah, maka diperlukan cara atau langkah-langkah tertentu yang dapat dipakai sebagai pedoman dalam menyelidiki dan membahas persoalan yang dihadapi.

3.1. Survei Lapangan

Langkah awal yang dilakukan dalam penelitian ini adalah melakukan survei langsung terhadap kondisi perusahaan. Studi ini dilakukan untuk mengamati secara menyeluruh terhadap kondisi produk songkok saat ini.

3.2. Identifikasi Masalah

Disini dilakukan suatu identifikasi dari permasalahan-permasalahan yang terjadi pada perusahaan.

3.3. Perumusan Masalah dan Tujuan Penelitian

Tahap ketiga ini dilakukan perumusan masalah agar penelitian yang akan dilakukan sesuai dengan tujuan yang dikehendaki agar tidak menyimpang. Perumusan masalah juga berfungsi untuk memperjelas ruang lingkup permasalahan. Setelah melihat permasalahan yang ada, masalah yang diangkat adalah :

1. Atribut-atribut apa saja yang menjadi prioritas pelanggan saat melakukan servis motor di bengkel?
2. Respon teknis apa saja yang dimiliki perusahaan agar dapat memenuhi kepuasan konsumen?
3. Bagaimana membuat usulan strategi pemasaran untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam usaha bengkel Star Giri?

Sedangkan pada tujuan penelitian digunakan untuk mengetahui arah atau tujuan dari penelitian yang akan dilakukan. Adapun tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah :

1. Mengetahui atribut-atribut yang diinginkan konsumen saat melakukan servis motor di bengkel.
2. Mengetahui respon teknis yang dimiliki oleh perusahaan agar dapat memenuhi kepuasan konsumen.
3. Membuat usulan suatu strategi pemasaran untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam usaha bengkel Star Giri.

3.4. Studi Pustaka

Setelah mengetahui masalah dan tujuan dari penelitian maka peneliti mencari literatur atau tinjauan pustaka yang terkait dengan masalah yang ada, yang digunakan sebagai pedoman untuk memecahkan masalah untuk mencapai tujuan penelitian. Pada tahap ini diperoleh acuan seperti teori-teori yang relevan yang menunjang penelitian ini.

3.5. Pengumpulan Data

Penelitian ini membutuhkan pengumpulan data-data yang diperlukan untuk memecahkan permasalahan yang terjadi dengan menggunakan metode kuisisioner dan wawancara. Data-data yang dibutuhkan yaitu data kualitatif dan data kuantitatif. Berikut ini adalah data-data yang diperlukan :

- Data Kualitatif :
 - a. Atribut-artibut dari jasa pelayanan bengkel.
 - b. Respon teknis yang dimiliki oleh perusahaan.
- Data Kuantitatif
 - a. Pengumpulan data tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap jasa bengkel.

3.6. Uji Kecukupan Data

Uji kecukupan data digunakan untuk memperoleh hasil minimum responden yang dianjurkan dengan menggunakan persamaan *Bernoulli* dengan Tingkat kesalahan (α) 0,05, Proporsi Jumlah Kuisisioner yang dianggap benar (p) sebesar 95% dan Proporsi Jumlah Kuisisioner yang dianggap salah (q) sebesar 5% .

3.7. Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah data tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen dari penyebaran kuisisioner yang dikumpulkan sudah valid dan reliabel. Pengujian ini dilakukan menggunakan *software SPSS 15*. Dikatakan valid jika nilai r hitung $>$ r tabel dan dikatakan Reliabel jika nilai *alpha cronbach* lebih besar dari 0,60.(Devellis 2003).

3.8. Pengolahan Data *House of Quality* (HOQ)

Pada tahap ini dilakukan pengolahan data yang dimulai dari pengumpulan data :

- Data Atribut QFD

Data atribut QFD, pengumpulan data atribut dimana dalam hal ini dilakukan untuk mencari keinginan dan harapan konsumen untuk pelayanan jasa bengkel nantinya. Dalam hal ini langkah-langkah yang dilakukan adalah :

- Penyusunan kuisisioner QFD

Pada penelitian tahap ini kuisisioner disusun berdasarkan faktor-faktor yang telah ditentukan dari pengamatan sebelumnya. Untuk kuisisioner pendahuluan berisi tentang pertanyaan untuk memilih atribut yang diinginkan konsumen. Kemudian untuk kuisisioner kedua berisi tentang data tingkat kepentingan dan kepuasan terhadap atribut untuk masing – masing perusahaan, yaitu bengkel Star Giri dan bengkel X motor sebagai kompetitor

- Penyebaran Kuisisioner QFD

Pada tahap ini dilakukan penyebaran kuisisioner sebanyak 2 kali yang pertama untuk mencari atribut dengan menyebar 30 kuisisioner pendahuluan, selanjutnya menyebar 85 kuisisioner untuk menghindari kekurangan data akibat kesalahan pengisian atau tidak kembalinya kuisisioner. Penyebaran kuisisioner ini bertujuan untuk mencari tingkat kepentingan dan kepuasan. Setelah data kepentingan dan kepuasan atribut diketahui atau terkumpul maka kemudian dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas, dimana uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah atribut kuisisioner yang telah diisi oleh responden itu cukup valid dan uji reliabilitas digunakan untuk melihat tingkat konsistensi dari responden terhadap variable yang ada. Kemudian melakukan analisa QFD mulai dari matrik perencanaan,

respon teknis, relationship matriks, korelasi teknis, matriks teknis yang nantinya akan membentuk rumah kualitas (*House of Quality*).

3.9. SWOT

Analisa ini akan sangat membantu dalam merumuskan kebijakan-kebijakan yang sifatnya strategis bagi perusahaan. Dengan adanya analisis SWOT maka manajemen dapat mengetahui apa yang menjadi peluang bagi perusahaan dan adanya ancaman yang mungkin timbul. Selain itu manajemen dapat mendeteksi keunggulan-keunggulan perusahaan yang menjadi sumber-sumber kekuatan atau kelemahan-kelemahan yang dimiliki perusahaan, kombinasi faktor internal dan eksternal dalam matrik SWOT yaitu kekuatan-peluang (S-O), kelemahan-peluang (W-O), kelemahan-ancaman (W-T), kekuatan-ancaman (S-T).

3.10. Analisa dan intrepetasi

Langkah akhir ini adalah analisa dan intrepetasi dari HOQ (*House Of Quality*) ke analisis SWOT yang akhirnya akan menghasilkan suatu usulan strategi pemasaran untuk meningkatkan kualitas layanan bengkel Star Giri sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dari konsumen.

1. Analisa *Quality Function Deployment* (QFD)

Hasil pengkatagorian atribut yang sudah dikategorikan sesuai dengan QFD

2. Analisa Kebutuhan Pelanggan

Pada tahapan ini dilakukan analisa terhadap kebutuhan-kebutuhan pelanggan yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kualitas agar sesuai dengan keinginan dari pelanggan bengkel Star Giri. Tahapan ini terdiri dari prioritas keinginan konsumen dilihat dari besarnya nilai *raw weight* dari setiap atribut, dimana didalamnya terdapat tingkat kepentingan, tingkat kepuasan, goal, improvment rasio dan sales point.

3. Analisa Respon Teknis

Pada tahapan ini menjelaskan bahwa hal-hal yang mempunyai pengaruh dalam perbaikan dan berhubungan dengan keinginan konsumen. Analisa

respon teknis meliputi kontribusi dari prioritas serta korelasi antar respon teknis

4. Analisa SWOT

Analisa ini akan sangat membantu dalam merumuskan kebijakan-kebijakan yang sifatnya strategis bagi perusahaan. manajemen juga dapat mendeteksi keunggulan-keunggulan perusahaan .yang menjadi sumber-sumber kekuatan atau kelemahan-kelemahan yang dimiliki perusahaan, kombinasi faktor internal dan eksternal dalam matrik SWOT yaitu kekuatan-peluang (S-O), kelemahan-peluang (W-O), kelemahan-ancaman (W-T), kekuatan-ancaman (S-T).

5. Usulan Perbaikan

Usulan perbaikan diperlukan guna memperbaiki atribut yang dirasa oleh konsumen sebelum memenuhi kepuasan konsumen. Perusahaan harus mampu memenuhi agar dapat meningkatkan kualitas layanan.

3.11. Kesimpulan dan Saran

Pada tahap ini diambil kesimpulan mengenai beberapa hal penting yang merupakan hasil dari penelitian, yang dapat menjawab tujuan penelitian yang ingin dicapai. Selain itu, pada tahap ini penulis dapat merkomendasikan saran-saran perbaikan yang ditujukan kepada perusahaan dan penelitian selanjutnya.