

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini membahas tentang jenis penelitian, metode pengambilan data dan kerangka berpikir dalam penyusunan laporan penelitian ini.

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif analisis. Penelitian analisis merupakan penelitian yang meneliti data yang diambil dalam sampel dari populasi kemudian di uji data tersebut lalu di analisis berdasarkan output dari pengolahan data selanjutnya mencoba untuk memberikan solusi pemecahan masalah yang ada supaya memperoleh hasil yang lebih baik dari sebelumnya. Penelitian ini memusatkan perhatian pada kasus penggunaan *Quality Function Deployment* dengan mengintergrasikan *servqual* untuk meningkatkan kualitas listrik Prabayar.

3.2 Tempat dan Waktu Pengambilan Data

Penelitian ini dilaksanakan di PT. PLN kota Malang rayon kota dengan cakupan wilayah rayon kota dan pada kawasan perumahan. Sedangkan waktu dilaksanakannya pengambilan data adalah selama bulan Desember 2012.

3.3 Jenis Data

Dalam penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data yang diperoleh melalui pengamatan dan/atau pengukuran secara langsung peneliti dari obyek penelitian. Data primer yang diambil adalah:

- a. Data sistem kerja listrik Prabayar.
- b. Data kuisioner untuk mengetahui sejauh mana interpretasi pelanggan.

2. Data Sekunder

Data atau informasi yang telah tersedia oleh pihak perusahaan atau pihak lain yang dianggap berkompeten. Data sekunder yang digunakan adalah:

- a. Data keluhan pelanggan listrik Prabayar PT. PLN kota Malang rayon kota.
- b. Data pelanggan listrik Prabayar PT. PLN kota Malang rayon kota.

- c. Data profil perusahaan serta struktur organisasi

3.4 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka memenuhi kebutuhan penelitian. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa cara, diantaranya:

1. Studi Literatur (*Library Research*)

Studi literatur merupakan suatu metode untuk mendapatkan data dengan jalan mempelajari literatur di perpustakaan serta membaca sumber-sumber data informasi lainnya yang berhubungan dengan pembahasan. Literatur yang digunakan berkaitan antara lain:

- a. Literatur Mengenai *Quality Function Deployment (QFD)*, Analisis GAP dan *Service Quality (ServQual)* dan *Total Quality Management*.
- b. Literatur yang bersumber dari PLN berupa arsip dokumentasi.

2. Studi Lapangan (*Field Research*)

Metode ini digunakan dalam pengumpulan data yang dilakukan secara langsung, dimana peneliti terjun ke lapangan tempat penelitian.

Studi lapangan dapat dilakukan dengan beberapa cara, antara lain:

- a. Observasi, yaitu suatu metode pencatatan sistematis dengan pengamatan secara langsung. Pengamatan dilakukan pada Departemen *Customer Service* PT. PLN kota Malang rayon kota dan daerah Kota Malang. Observasi disini ada 2 model yaitu observasi langsung untuk mengetahui masalah – masalah yang terjadi antara lain:
 1. Mengamati situasi dan kondisi yang terjadi di PLN kota Malang rayon kota.
 2. Melakukan Interview dengan pihak – pihak yang berkaitan dengan penelitian yang di lakukan di PLN.
- b. *Brainstorming*, metode sharing dan pengumpulan gagasan yang melibatkan banyak orang dan bersifat lateral. Dalam hal ini brainstorming lebih diperuntukan dengan tim management untuk menyusun pertanyaan dan langkah – langkah yang akan di ambil.

3.5 Metode Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel yang dipakai dalam penelitian ini adalah *Non Probability Sampling*. Metode ini adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono,2007)

Ada beberapa macam dalam metode *Non Probability Sampling* di antaranya adalah:

1. Sampling Purposif (*Judgemental Sampling*)
2. Sampling kuota
3. Sampling kebetulan (*Accidental Sampling*)
4. Sampling bola salju

Dalam penelitian ini, metode yang dipakai adalah sampling kuota dalam cangkupan pembagian sample antara pelanggan yang menyampaikan keluhan dan pelanggan yang tidak mnyampaikan keluhan pelanggan, yaitu dengan membagi 10% dari total sampel kepada pelanggan yang menyampaikan keluhan dan 90% dari total sampel kepada pelanggan yang tidak melayangkan keluhan.

3.5.1 Populasi

Menurut Prijana (2005) populasi adalah keseluruhan unit observasi yang karakteristiknya akan diduga. Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah pelanggan listrik Prabayar PLN kota Malang rayon kota seperti pada Tabel 3.1:

Tabel 3.1 Data pelanggan listrik Prabayar PLN kota Malang Rayon Kota

Rayon	Jumlah
Kota	3276

Sumber : PLN kota Malang (2012)

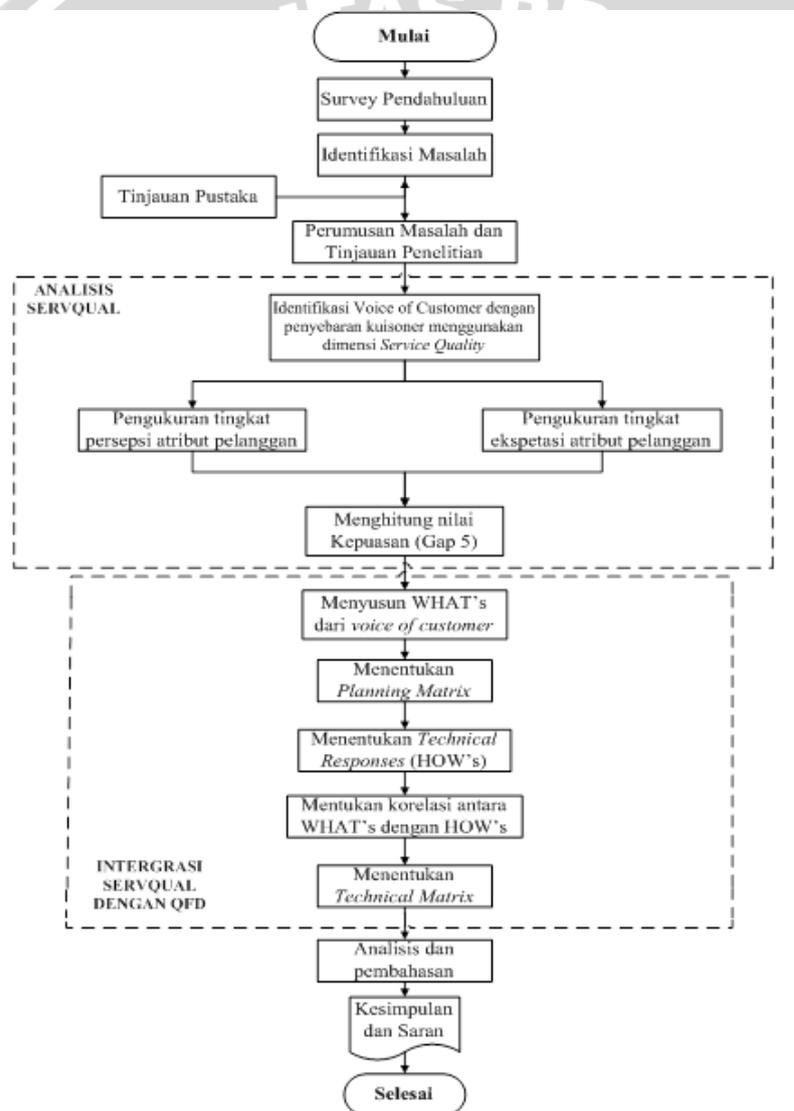
3.5.2 Sampel

Dalam penelitian ini, pengambilan jumlah sampel menggunakan rumus 2.4. Dengan memasukan nilai e sebesar 10% dan nilai N sebesar 3276 maka jumlah sampel di ketahui sebesar 97 responden. Pengambilan data responden di bagi

menjadi 2 tahap yaitu tahap pertama sebesar 30 responden, dan tahap kedua sebesar 67 responden. Tahap pertama digunakan untuk menghitung uji validitas dan reabilitas atribut-atribut dari pertanyaan, sedangkan tahap kedua digunakan untuk pengambilan kuisioner sebenarnya.

3.6 Diagram Alir Penelitian

Tahapan kegiatan yang dilakukan dalam penelitian ini digambarkan dalam sebuah diagram alir pada Gambar 3.1



Gambar 3.1 Flowchart penelitian intergrasi Servqual dengan QFD