

## BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan menjelaskan bagaimana kajian dalam penelitian ini dilakukan. Metode penelitian ini terdiri dari jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, langkah-langkah penelitian, dan diagram alir penelitian.

### 3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian adalah deskriptif dengan pengambilan data yang secara langsung dan juga memakai data historis sebagai penunjang. Penelitian deskriptif bertujuan untuk memperoleh informasi keadaan RM Bu Eko saat ini dan dapat menggambarkan permasalahan dengan jelas untuk dilakukan perbaikan yang tepat.

Penelitian ini menggunakan data kualitatif, menurut Algifari (2013) data kualitatif merupakan data yang tidak memiliki satuan dan nol bukanlah nilai absolut. Karena pada penelitian ini membahas mengenai kondisi RM Bu Eko serta mengenai kepuasan pelanggan dan kebutuhan pelanggan.

### 3.2 Tempat Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada RM Bu Eko Kediri. Adapun waktu pelaksanaan penelitiannya adalah pada bulan 14 Oktober 2016 – 26 Januari 2017

### 3.3 Langkah-Langkah Penelitian

Berikut ini merupakan tahapan dalam penelitian yang akan dilakukan pada RM Bu Eko

#### 1. Studi lapangan

Metode ini digunakan dalam pengumpulan data, dan mahasiswa secara langsung terjun ke lapangan untuk mendapatkan data tersebut. Dalam *field research* terdapat beberapa cara diantaranya

- a. *Interview*, adalah suatu metode yang digunakan dalam mendapatkan data dengan cara memberikan pertanyaan secara langsung kepada Karyawan, Manajer ataupun pihak-pihak yang bersangkutan
- b. *Observasi* adalah sebuah metode dalam memperoleh data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap lingkungan sekitar dalam perusahaan.

## 2. Studi kepustakaan

Sumber dari studi kepustakaan yang digunakan dalam penelitian ini berupa buku, jurnal maupun penelitian terdahulu yang bertujuan untuk membantu memecahkan permasalahan di RM Bu Eko. Konsep yang harus dipahami mengenai apa saja yang berhubungan dengan penelitian.

## 3. Identifikasi masalah dan perumusan Masalah

Pada tahap ini dilakukan setelah mendapatkan input dari studi kasus/ perusahaan untuk masalah yang terjadi dan memberikan solusi perbaikan untuk mengatasi permasalahan tersebut.

## 4. Penetapan tujuan penelitian

Tujuan penelitian ini ditentukan berdasarkan perumusan masalah yang telah dijabarkan sebelumnya. Dimana tujuan penelitian untuk meningkatkan kualitas pelayanan di RM Bu Eko

## 5. Pengumpulan data

Tahap pengumpulan data yang dilakukan meliputi pengumpulan data secara langsung dan wawancara. Selain itu pada tahap pengumpulan data dibutuhkan data-data sebagai berikut:

### a. Data Primer meliputi:

1. Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan.
2. Data tingkat persepsi pelanggan RM Bu Eko terhadap pelayanan yang diberikan
3. Data tingkat ekspektasi pelanggan RM Bu Eko terhadap pelayanan yang diberikan.
4. Mengidentifikasi profil yang dijadikan pesaing.

b. Data sekunder penelitian ini terdiri dari data keluhan pelanggan mengenai pelayanan RM Bu Eko, sejarah perusahaan, badan usaha, Struktur organisasi dan juga strategi bisnisnya.

## 6. Pengolahan data

Langkah-langkah untuk pengolahan data dilakukan beberapa tahap yakni :

### a. Merancang kuesoner berdasarkan atribut dalam Servqual.

Membuat kuesoner dengan beberapa pertanyaan yang berdasarkan dimensi servqual

### b. Menentukan jumlah sampel yang akan diambil.

Sampel ini bertujuan untuk dapat mempresentasikan dari populasi yang ada.

### c. Melakukan penyebaran kuisoner ke pelanggan RM Bu Eko sesuai dengan jumlah

sampel.

Kuesoner digunakan untuk mengetahui kebutuhan apa saja yang di inginkan dari pelanggan RM Bu Eko

d. Uji Validitas

Pada uji validitas menggunakan bantuan software SPSS 2.0 untuk menguji apakah kuesoner yang telah disebarakan sudah valid atau belum. Dengan cara membandingkan *Corrected Item-Total Correlation* dengan r tabel. Apabila *Corrected Item-Total Correlation* > r tabel maka atribut yang berada dalam kuesioner tersebut dinyatakan valid.

e. Perhitungan *Gap 5*

Perhitungan *Gap 5* berdasarkan kuisoner tertutup yang sudah disebarakan, dan akan dilihat apakah terjadi gap untuk setiap atributnya. Perhitungan *gap* didapatkan dengan tingkat persepsi dikurangi dengan tingkat harapan.

f. Data yang telah didapatkan pada tahap sebelumnya akan diolah dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment*.

Nilai *Gap* yang memiliki nilai tinggi akan menjadi *voice of customer* atau mengisi pada room 1 di HOQ. Diharapkan perbaikan yang diusulkan tepat dan efisien.

g. Penentuan spesifikasi berdasarkan hasil dari *House of Quality*.

Pada tahap ini akan dimunculkan beberapa spesifikasi yang dijadikan prioritas berdasarkan *House of Quality*.

7. Pembuatan Diagram FAST.

Diagram FAST menjelaskan hubungan antara fungsi-fungsi atau pengembangan dari *House of Quality*

8. Pembuatan *Blueprint*.

*Blueprint* berfungsi sebagai visual dari konsep yang terpilih untuk penyampaian jasa ke pelanggan.

9. Analisa dan pembahasan

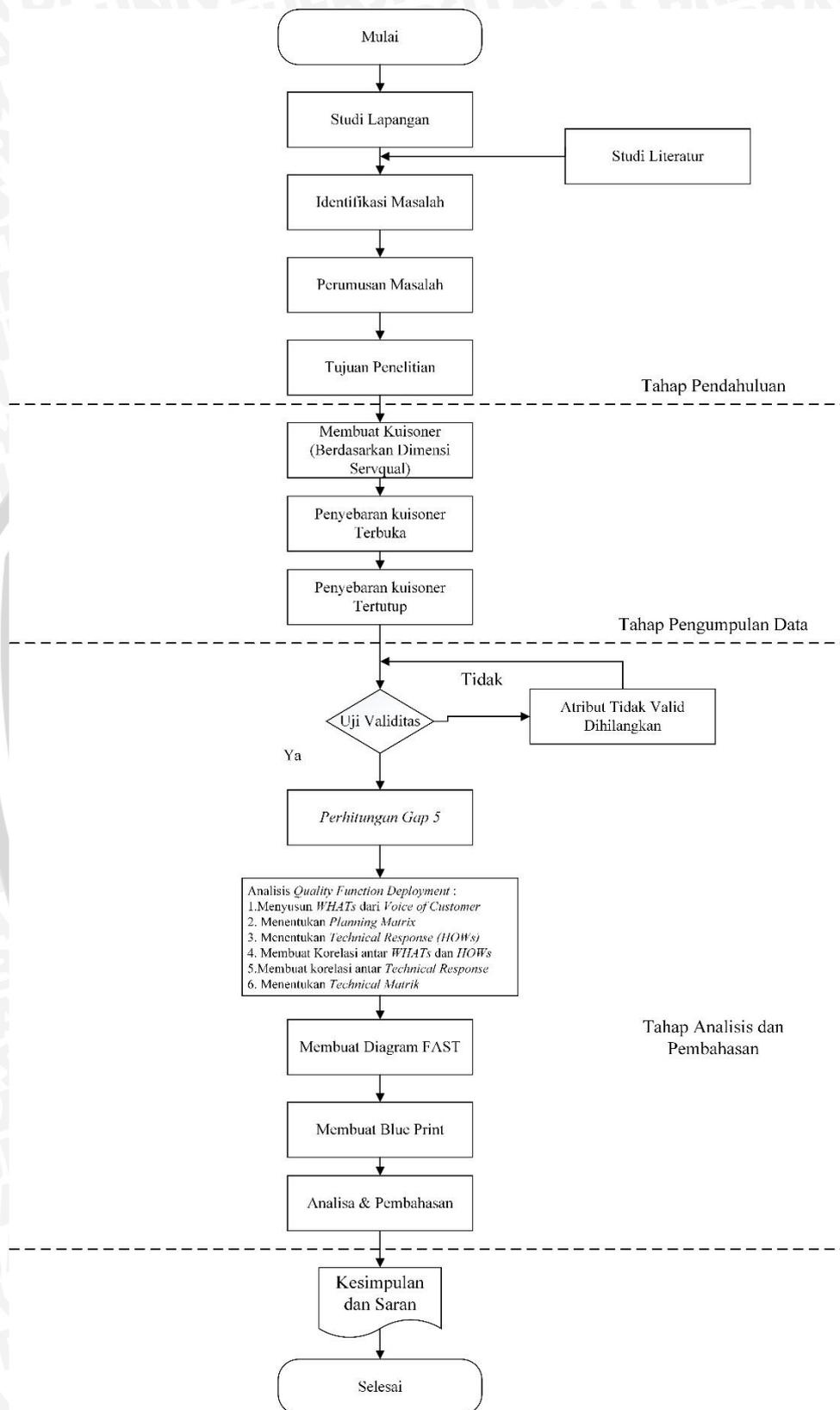
Pada tahap ini dilakukan analisis dan pembahasan terhadap hasil-hasil yang diperoleh pada tahap pengolahan data.

10. Kesimpulan dan saran

Bagian ini merupakan kesimpulan dan saran yang diperoleh dari penelitian yang kemudian dapat dilakukan pengembangan atau perbaikan pada RM Bu Eko.

### 3.4 Diagram Alir Penelitian

Berikut ini merupakan diagram alir pada penelitian yang dilakukan.



Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian