BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Metode Penelitian adalah tahap yang harus ditetapkan dahulu sebelum melakukan penyelesaian masalah yang sedang dibahas. Dengan adanya metodologi penelitian, maka penyusunan skripsi ini akan memiliki alur yang searah dan sistematis. Selain itu metodologi penelitian akan menjadi kerangka dasar berfikir logis bagi pengembangan penelitian ini kearah penarikan kesimpulan secara ilmiah.

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang ciri utamanya adalah memberikan penjelasan objektif, komparasi dan evaluasi sebagai bahan pengambilan keputusan bagi yang berwenang. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah mencari penjelasan atas suatu fakta atau kejadian yang sedang terjadi , misalnya kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang sedang berkembang, akibat atau efek yang terjadi.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di PT. Sang Hyang Seri (Persero) Malang yang beralamat di Jalan Ciliwung Malang Jawa Timur. Penelitian berawal pada bulan Januari 2014-Juni 2014.

3.3 Tahapan Penelitian

3.3.1 Penelitian Pendahuluan

Langkah awal dalam penelitian adalah melakukan survei pendahuluan untuk menggali informasi sebanyak-banyaknya yang berkaitan dengan topik penelitian dan mengidentifikasi masalah yang terjadi. Dalam tahap ini dicari dan ditentukan topik yang akan dibahas sesuai dengan minat dan konsentrasi yang diambil. Dalam skripsi ini, topik yang dibahas adalah mengenai masalah bagaimana mengetahui tingkat kepuasan pelanggan PT.Sang Hyang Seri (Persero).

3.3.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Sebelum melakukan penelitian, langkah yang harus dilakukan setelah penelitian pendahuluan adalah melakukan identifikasi terhadap sistem yang akan diamati dan mendefinisikan masalah-masalah apa saja yang mungkin timbul dalam sistem yang sedang diamati sehingga memudahkan langkah kita untuk melakukan tindakan selanjutnya.

3.3.3 Penetapan Tujuan Penelitian

Langkah selanjutnya adalah penetapan tujuan dari penelitian ini. Penetapan tujuan dilakukan agar peneliti dapat fokus terhadap masalah yang akan diselesaikan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

3.3.4 Penentuan Jumlah Sampel dan Teknik Sampling

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif, menurut Fraenkel dan Wallen (1993) menyarankan besar sampel minimum untuk jenis penelitian deskriptif sebanyak 100 sampel. Maka peneliti memutuskan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 sampel. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah *Accidental Sampling* yaitu dalam memilih sampel peneliti tidak mempunyai pertimbangan lain kecuali berdasarkan kemudahan saja. Seseorang diambil sebagai sampel karena kebetulan orang tersebut berada di tempat penelitian.

3.4 Pengumpulan Data

3.4.1 Jenis Pengumpulan Data

Ada beberapa jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu :

1. Data Primer

   Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari Individu atau perseorangan, seperti hasil wawancara atau kuesioner. (Umar, 2005). Pada penelitian ini, data primer diperoleh dari hasil pembagian kuesioner kepada pelanggan PT. Sang Hyang Seri.

2. Data Sekunder

   Data sekunder merupakan data primer yang diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau pihak lain. Data sekunder disajikan dalam bentuk tabel atau diagram. Data sekunder ini digunakan peneliti untuk

diproses lebih lanjut. Selain itu juga bisa didapat dari perusahaan seperti struktur kepengurusan, *database* dari PT. Sang Hyang Seri (Persero) dan sebagainya.

3.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara :

1. Observasi

   Langkah-langkah observasi adalah :

   a. Mengamati situasi dan kondisi yang terjadi di PT. Sang Hyang Seri (Persero)
   b. Melakukan *interview* dengan pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan di PT. Sang Hyang Seri (Persero)

2. Kuesioner

   Menurut Umar (2005) kuesioner merupakan suatu cara pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Kuesioner berisi seputar pertanyaan yang mewakili semua faktor dari Pelayanan prima yaitu Kemampuan *(Ability),* Sikap *(Attitude)*, Penampilan *(Appearance),* Perhatian *(Attention),* Tindakan *(Action),*Tanggung jawab *(Accounttability).* Kuesioner nanti ada dua macam yaitu kuesioner untuk mengetahui harapan responden PT. Sang Hyang Seri (Persero) akan kualitas pelayanan dan untuk mengetahui persepsi atau penilaian konsumen saat ini terhadap kualitas pelayanan yang diberikan PT. Sang Hyang Seri (Persero).

3. Studi Literatur

   Studi Literatur dilakukan untuk mempelajari teori dan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan permasalahan yang ada, sehingga dapat dicari solusi pemecahannya. Literatur yang dipelajari antara lain :

   a. Literatur yang bersumber dari PT. Sang Hyang Seri berupa arsip dokumentasi
   b. Literatur mengenai *Service Excellence, Importance Performance Analysis (IPA) dan Quality Function Deployment (QFD)*
   c. Jurnal, karya ilmiah mengenai *Service Excellence, Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Quality Function Deployment (QFD)*

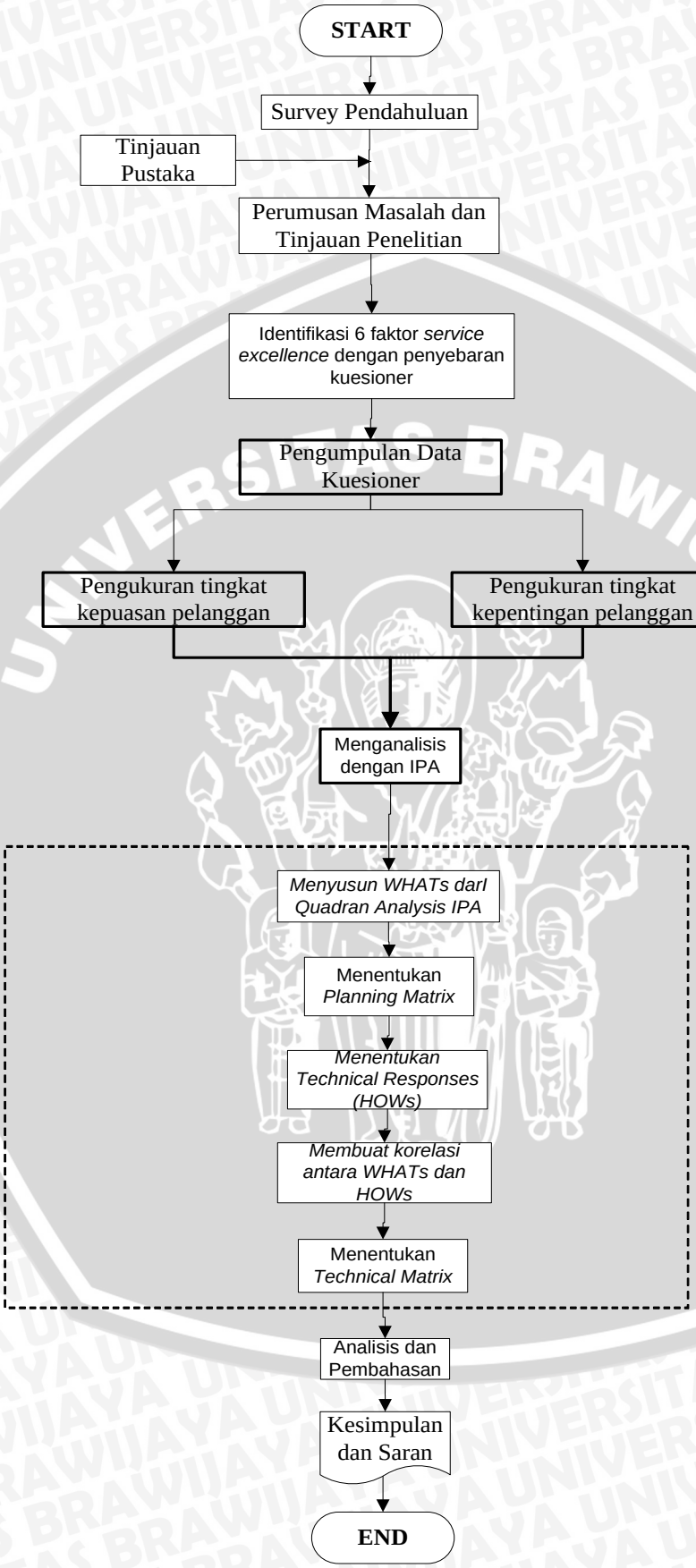
3.4.3 Analisis *Service Excellence* dengan *Quality Function Deployment*

Dalam penelitian ini, metode *Service Excellence* digunakan untuk menentukan atribut kualitas pelayanan yaitu: kemampuan, sikap, penampilan, perhatian tindakan, dan tanggung jawab. Atribut tersebut akan digunakan dalam pembuatan kuesioner,dan skala penilaian yang digunakan untuk menilai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan PT. Sang Hyang Seri (Persero) ditentukan dengan menggunakan skala *likert*. Tingkat kepuasan pelanggan tersebut yang selanjutnya akan digunakan untuk analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang merupakan suatu alat untuk mengukur hubungan antara prioritas peningkatan kualitas produk atau jasa yang dikenal dengan *quadrant analysis* yang memiliki empat kuadran yaitu *concentrate here*, *keep up the goodwork*, *lowpriority*, dan *possible overskill*.

Atribut yang ada pada kuadran *concentrate here* pada metode IPA nantinya akan digunakan sebagai input pada matriks kebutuhan pelanggan pada *House of Quality* yang merupakan alat dari metode QFD. Sedangkan *Quality Function Deployment* merupakan suatu proses atau mekanisme terstruktur untuk menentukan kebutuhan pelanggan dan menerjemahkan kebutuhan- kebutuhan tersebut ke dalam kebutuhan teknis yang revelan, dimana masing- masing area fungsional dan level organisasi dapat mengerti dan bertindak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa output metode *service excellence* dapat digunakan sebagai *input* dalam analisis metode QFD dengan bantuan metode IPA.

3.5 Diagram Alir Penelitian

Tahapan-tahapan kegiatan yang dilakukan dalam penelitian ini digambarkan dalam sebuah diagram alir seperti pada gambar 3.1



Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian