

## BAB III METODE PENELITIAN

Metode penelitian membahas mengenai tahapan-tahapan yang dilakukan dalam penelitian agar proses penelitian dapat terarah dengan baik sesuai dengan tujuan penelitian. Pada bab ini akan dijelaskan mengenai jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, metode pengambilan data, sumber data, dan tahap-tahap penelitian yang ditempuh dalam menyelesaikan permasalahan.

### 3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Metode penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang berusaha mengungkap fakta suatu kejadian, objek, aktivitas, proses, dan manusia secara apa adanya pada waktu sekarang atau jangka waktu yang masih memungkinkan dalam ingatan responden. Di dalamnya tidak terdapat perlakuan atau manipulasi terhadap objek penelitian, sebagaimana yang terjadi pada metode eksperimen (Prastowo, 2011). Masalah dalam penelitian deskriptif adalah masalah-masalah aktual yang terjadi pada masa penelitian dilakukan. Sifat penelitian deskriptif yaitu penjabaran, memotret segala permasalahan yang dijadikan pusat perhatian peneliti, kemudian dijabarkan apa adanya.

### 3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Divisi Bengkel PT. Astra International-Daihatsu Branch Office Malang yang beralamat di Jalan A. Yani 175, Malang. Pelaksanaan penelitian dimulai tanggal 24 Maret 2014 sampai dengan September 2014.

### 3.3 Langkah-langkah Penelitian

Tahapan penelitian yang penulis lakukan adalah sebagai berikut.

#### 1. Studi Lapangan

Langkah awal yang perlu dilakukan adalah melakukan observasi langsung di PT Astra International Tbk-Daihatsu Branch Office Malang untuk mendapatkan gambaran sebenarnya objek yang akan diteliti. Hal ini akan bermanfaat bagi peneliti karena dapat memberikan gambaran yang jelas tentang objek penelitiannya

## 2. Studi Literatur

Studi literatur dilakukan untuk mempelajari teori dan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan permasalahan yang ada pada objek yang diteliti. Adapun sumber literatur diperoleh dari buku, internet, dan jurnal. Dalam penelitian ini penulis melakukan studi pustaka mengenai manajemen jasa, kualitas pelayanan, dimensi kualitas jasa, skala pengukuran, SERVQUAL, sampling, uji reliabilitas dan validitas, *Importance Performance Analysis (IPA)*, dan *Potential Gain in Customer Value (PGCV)*.

## 3. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan tahapan awal pemahaman terhadap permasalahan yang timbul untuk mencari solusi permasalahan tersebut. Pada tahapan ini penulis melakukan identifikasi masalah dengan menganalisis dimensi kualitas pelayanan jasa pada Divisi Bengkel PT. Astra International Tbk-Daihatsu Branch Office Malang.

## 4. Rumusan Masalah

Rumusan masalah merupakan rincian dari permasalahan yang dikaji setelah melakukan identifikasi masalah yang ada pada Divisi Bengkel PT. Astra International Tbk- Daihatsu Branch Office Malang.

## 5. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ditetapkan berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan sebelumnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa jauh tingkat perbedaan antara performansi dan ekspektasi pelanggan atas pelayanan yang diberikan oleh PT Astra International Tbk-Daihatsu Branch Office Malang, memberikan gambaran tentang hubungan antara kepentingan pelanggan dengan performansi pelayanan PT Astra International Tbk-Daihatsu Branch Office Malang, mengetahui kriteria-kriteria yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan kualitas jasa layanannya dengan mempertimbangkan tingkat performansi dan kepentingan pelanggan atas layanan yang diberikan, serta memberikan rekomendasi perbaikan dari hasil penelitian.

## 6. Tahap Pengumpulan Data

Dalam tahap pengumpulan data, dilakukan pengumpulan data berdasarkan permasalahan yang diteliti untuk kemudian diolah agar tujuan penelitian tercapai. Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa cara yaitu melalui wawancara, pengamatan langsung, dan arsip data objek pengamatan sebagai



literatur. Data yang dikumpulkan untuk penelitian yang berlokasi di PT Astra International Tbk-Daihatsu Branch office Malang meliputi data-data sebagai berikut:

- a. Data tinjauan umum PT Astra International Tbk-Daihatsu Branch Office Malang.
- b. Data hasil penyebaran kuesioner.
- c. Data jumlah pelanggan bengkel Daihatsu Malang per bulan.
- d. Data keluhan pelanggan bengkel Daihatsu Malang.

#### 7. Tahap Pengolahan Data

Pengolahan Data dilakukan dalam beberapa tahap, yaitu :

- a. Menentukan atribut-atribut SERVQUAL.
- b. Menyusun rancangan kuesioner.
- c. Menentukan jumlah sampel.

Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus slovin (rumus 2-1).

- d. *Pilot test* 1 dan 2.

Penyebaran kuesioner tahap awal ini bertujuan untuk menilai apakah pernyataan yang diajukan tidak bias sehingga hasil dari kuesioner tersebut sudah valid dan reliabel.

- e. Uji validitas dan reliabilitas.

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan pada *pilot test* 1 dan 2. Dilakukan untuk mengetahui tingkat ketepatan terhadap kuesioner yang telah disusun.

- f. Penyebaran kuesioner sesungguhnya ke pelanggan bengkel Daihatsu Malang.

- g. Menghitung rata-rata nilai ekspektasi dan performansi dari tiap elemen SERVQUAL.

Perhitungan rata-rata nilai dari keseluruhan skor hasil penyebaran kuesioner.

- h. Menentukan *gaps score* dari setiap elemen SERVQUAL.

Analisa *gaps score* dalam SERVQUAL dilakukan untuk mengetahui nilai kesenjangan antara ekspektasi dan performansi pelanggan atas pelayanan yang diberikan pihak bengkel dari setiap kriteria penilaian

- i. Menentukan posisi setiap atribut dalam diagram IPA.

Diagram IPA akan memberikan gambaran tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan aspek kepentingan dan persepsi yang dirasakan pelanggan atas pelayanan yang tertuang dalam 4 kuadran IPA.

j. Menentukan atribut nilai-nilai dalam metode indeks PGCV.

Metode indeks PGCV akan memberikan gambaran mengenai kriteria penilaian yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan nilai indeks PGCV tertinggi (untuk prioritas teratas).

8. Tahap Analisis dan Pembahasan

Pada tahapan ini dilakukan pengidentifikasian terhadap permasalahan-permasalahan dari kriteria-kriteria penilaian yang masuk dalam kuadran II sebagai prioritas utama untuk dilakukan perbaikan atas pelayanannya dan kuadran III IPA sebagai prioritas selanjutnya untuk dilakukan perbaikan atas pelayanannya yang kemudian dari masing-masing kuadran tersebut diurutkan tingkat prioritasnya berdasarkan nilai indeks PGCV.

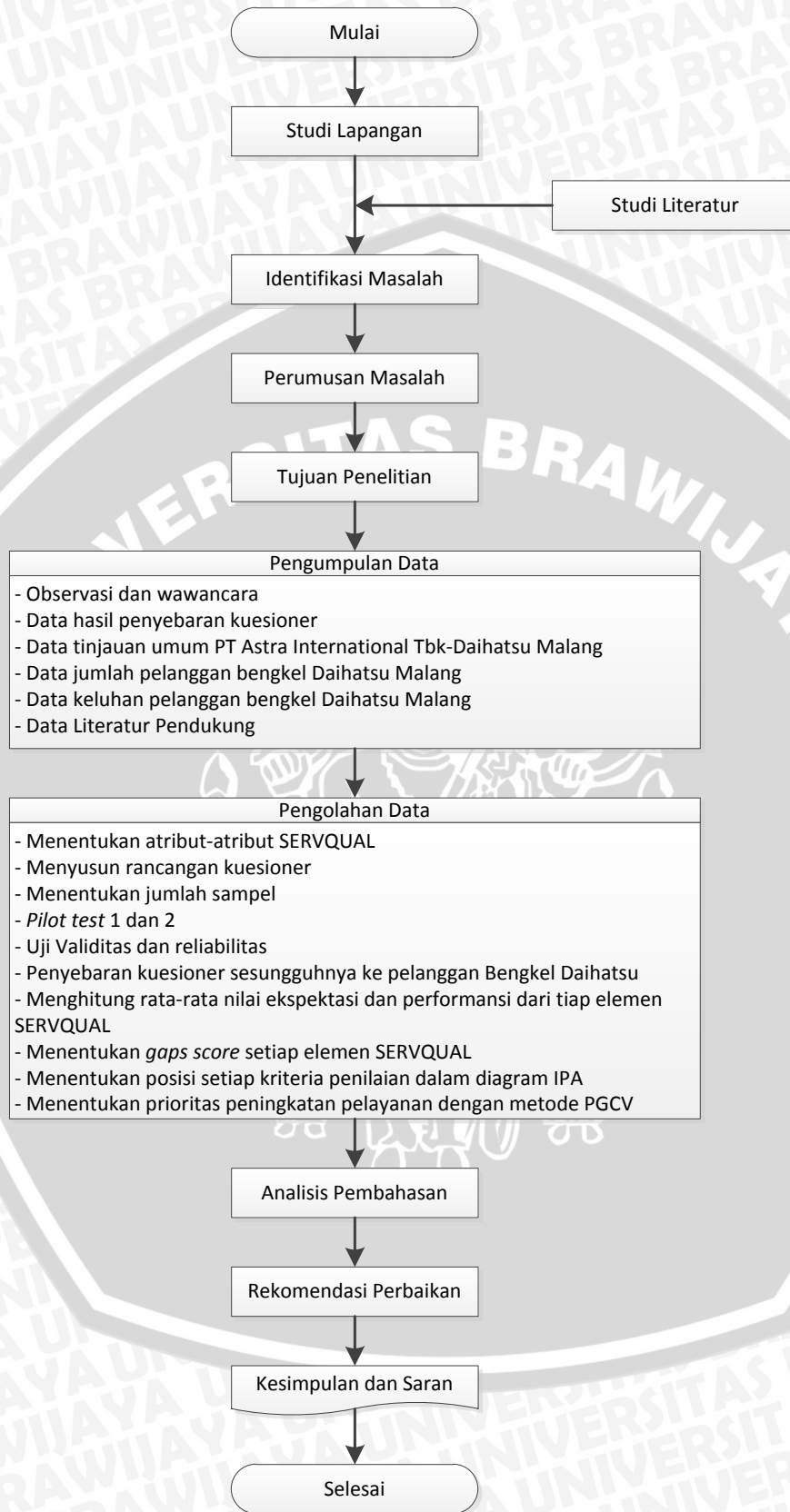
9. Tahap Rekomendasi Perbaikan

Pada tahapan ini penulis melakukan pengidentifikasian rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan analisis hasil pengolahan data serta analisa keterkaitan antar rekomendasi perbaikan.

10. Kesimpulan dan Saran

Pada tahapan ini akan ditarik beberapa kesimpulan sebagai jawaban dari tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Selain itu juga memberikan saran atas hasil penelitian untuk PT Astra International Tbk-Daihatsu Branch Office Malang serta untuk pengembangan penelitian selanjutnya.

### 3.4 Diagram Alir Penelitian



Gambar 3.1 Diagram alir Penelitian