

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan bagaimana melakukan penelitian ini. Metode penelitian meliputi tahapan proses penelitian atau urutan langkah – langkah yang dilakukan dalam penelitian, data yang digunakan, dan diagram alir penelitian.

#### **3.1 Tahap Persiapan**

Tahap persiapan merupakan rangkaian kegiatan sebelum memulai pengumpulan dan pengolahan data. Dalam tahap ini dilakukan penentuan topik penelitian, merumuskan dan identifikasi permasalahan, memastikan ruang lingkup penelitian, mengumpulkan dan menguasai literatur. Tiap tahapannya akan diuraikan dibawah ini:

##### **3.1.1 Menentukan Topik Penelitian**

Dalam menentukan topik yang akan diteliti akan dilakukan dengan teknik sebagai berikut:

###### **1. Studi Lapangan**

Dilakukan praktik obsersevasi secara langsung di tempat penelitian yaitu UMKM Sneakers KVLTL yang terletak di terletak di Ruko Celesta, Jl. Boulevard Graha Raya No.22, Pd. Jagung Timur, Kec. Serpong Utara, Kota Tangerang Selatan, Banten. Praktik observasi studi lapangan ini untuk mengetahui alur proses bisnis dimulai dari datangnya pelanggan melakukan permintaan pesanan, melakukan pengecekan spesifikasi sepatu mulai dari merek, ukuran, jenis dan kondisi sepatu termasuk tingkat kekotoran, pemilihan opsi menu pesanan oleh pelanggan, melakukan estimasi waktu pengerjaan, serah terima *invoice* pesanan dengan barang pelanggan, pelanggan menunggu proses pengerjaan hingga dikonfirmasi selesainya pengerjaan sampai serah terima pembayaran barang/jasa.

###### **2. Studi Literatur**

Dalam proses analisa masalah dan perbaikan terhadap masalah tersebut, diperlukan parameter-parameter yang tepat untuk mendapatkan hasil sesuai yang diharapkan, Dilakukan untuk memperoleh informasi, panduan dalam menganalisis permasalahan. dan perbandingan terhadap objek yang akan diteliti. Literatur bisa berbentuk, jurnal, ataupun penelitian terdahulu yang terkait dengan peningkatan kualitas, kepuasan pelanggan, *Service Quality*, dan QFD.

### 3.1.2 Merumuskan Masalah

Dilakukan untuk memastikan permasalahan yang hendak dibahas dalam penelitian ini dan topik bahasan yang digunakan. Berdasarkan latar belakang bahwa Sneakers KVLТ mendapatkan berbagai masukan berupa keluhan dari para pelanggan dan ketidaksesuaian waktu pengerjaan dengan estimasi waktu awal yang dijanjikan menjadi keluhan tertinggi. Masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah upaya untuk meningkatkan kualitas jasa pada UMKM layanan jasa laundry sepatu berdasarkan analisa harapan dan kepuasan pelanggan.

### 3.1.3 Menentukan Tujuan Penelitian

Tahap ini akan ditentukan tujuan penelitian, tujuan dari topik pembahasan adalah menganalisa kesesuaian antara kenyataan dan harapan terhadap kualitas pelayanan yang ada dengan metode *service quality* dan *QFD* lalu mengidentifikasi bentuk layanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan dengan metode *service quality* dan *QFD* kemudian menganalisa atribut yang perlu ditingkatkan berdasarkan hasil dari integrasi *service quality* dan *QFD* dan menentukan rekomendasi rancangan usulan perbaikan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada jasa laundry sepatu Sneakers KVLТ. Tujuan ini mengacu pada perumusan masalah yang telah disusun agar penelitian yang dilakukan dapat mengarah dan sesuai pencapaian.

### 3.1.4 Menentukan Ruang Lingkup Penelitian

Pada tahap ini ditentukan ruang lingkup penelitian yang merupakan batasan penelitian yang bertujuan untuk memperjelas masalah yang akan diteliti sehingga tidak terjadi pembahasan yang menyimpang dari topik pembahasan.

## 3.2 Tahap Pengumpulan Data

Dalam tahap ini peneliti mengumpulkan data-data yang dibutuhkan untuk penelitian. Berikut ini merupakan jenis data, sumber data dan metode pengambilan data dalam penelitian ini.

### 3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini yaitu dibagi menjadi data primer dan data sekunder. Data primer yang dibutuhkan pada penelitian ini meliputi data yang diperoleh dari proses observasi secara langsung dengan pemilik UMKM Sneakers KVL T dan data primer yang meliputi data metode *Servqual* dan data *QFD*. Data metode *Servqual* berupa hasil kuisisioner persepsi (kepuasan pelanggan) dan ekspektasi (harapan pelanggan) kemudian data metode *QFD* berupa data hasil kuisisioner fungsional dan disfungsional.

Pada penelitian ini, jumlah populasi penelitian yaitu sebesar 41,75≈42 responden, dengan mengambil data jumlah pelanggan rata-rata pada tahun 2020 per setiap bulannya. Bila dilakukan perhitungan kedalam rumus Slovin untuk menentukan ukuran sampel dengan mengambil toleransi kesalahan sebesar 10% (0,1) adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{42}{1 + 42(0,1)^2}$$

$$n = 29,5774648 \approx 30 \text{ sampel}$$

Maka, minimal pengambilan sampel pada UMKM Sneakers KVL T adalah sebanyak 30 sampel.

Adapun teknik sampling yang merupakan teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *probability sampling* dengan metode *simple random sampling*. Menurut Sugiyono (2017:82) *Simple Random Sampling* adalah pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi.

Hal ini bertujuan memberikan kesempatan bagi setiap responden dengan latar belakang yang berbeda-beda dalam memberikan penilaian terhadap layanan yang dirasakan juga harapan terhadap pelayanan yang diinginkannya.

Sedangkan data sekunder diperoleh dari data internal UMKM Sneakers KVLТ mengenai data keluhan pelanggan dan daftar pelanggan yang aktif menggunakan jasa laundry sepatu selama 1 tahun terakhir yang menjadi metode penelitian ini yaitu pada tahun 2020.

### 3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

#### 1. Observasi

Observasi yang digunakan dalam penelitian ini dengan cara mengamati alur proses pengerjaan untuk setiap menu yang tersedia dan melihat kesesuaian estimasi waktu proses pengerjaan yang diperkirakan juga kualitas hasil pengerjaan terhadap pelanggan apakah sesuai yang diharapkan atau tidak.

#### 2. Wawancara

Wawancara pada penelitian ini dilakukan dengan pemilik mengenai permasalahan – permasalahan terhadap keluhan pelanggan.

#### 3. Studi Pustaka

Studi Pustaka digunakan sebagai acuan penelitian oleh peneliti.

#### 4. Kuesioner

Kuesioner disusun dengan tujuan untuk memudahkan pengukuran kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan. Untuk memudahkan

responden dalam memberikan penilaian, penyusunan atribut didasarkan pada 5 dimensi utama dalam kualitas pelayanan yaitu:

- a. *Reliability* (Keandalan)
- b. *Assurance* (Jaminan)
- c. *Tangibles* (Bukti langsung)
- d. *Empathy* (Empati)
- e. *Responsiveness* (Daya tanggap)

Berikut tabel 3.1 merupakan atribut layanan yang akan diujikan melalui kuesioner yang akan dibagikan kepada responden dengan pendekatan *Servqual*. Atribut-atribut pertanyaan pada kuesioner didapatkan melalui pengamatan lapangan pada tahap observasi dan juga studi literatur penelitian terdahulu:

**Tabel 3.1** Atribut-atribut penelitian

No.	Dimensi	Atribut	Pengkodean
1	Reliability (Keandalan)	1. Kualitas pencucian sesuai standar perusahaan. 2. Sepatu menjadi lebih bersih. 3. Ketepatan waktu dalam pengerjaan. 4. Perangkat <i>laundry</i> sepatu yang digunakan sesuai fungsi & kebutuhan.	1. RE 1 2. RE 2 3. RE 3 4. RE 4
2	Assurance (Jaminan)	1. Pekerja memiliki pengetahuan tentang jenis-jenis sepatu. 2. Pekerja memiliki pengetahuan tentang	5. AS 1 6. AS 2 7. AS 3 8. AS 4 9. AS 5

**Tabel 3.1** Atribut-atribut penelitian (lanjutan)

No.	Dimensi	Atribut	Pengkodean
2		<p>3. jenis-jenis material sepatu.</p> <p>4. Pekerja memiliki <i>skill</i> mencuci yang sesuai standar perusahaan.</p> <p>5. Keamanan saat menggunakan jasa.</p> <p>Adanya garansi bagi setiap jasa yang digunakan.</p>	
3	Tangibles (Bukti langsung)	<p>1. Toko memiliki lahan tersendiri.</p> <p>2. Tersedianya jenis-jenis pilihan layanan.</p> <p>3. Tersedianya petunjuk toko atau signing.</p>	<p>10. TA 1</p> <p>11. TA 2</p> <p>12. TA 3</p>
4	Empathy (Empati)	<p>1. Lokasi mudah dijangkau.</p> <p>2. Adanya system <i>membership</i>.</p> <p>3. Pekerja selalu memberikan senyum-salam-sapa.</p> <p>4. Admin media social dan messenger selalu memberikan salam-sapa.</p> <p>5. Tersedia layanan jasa antar jemput (<i>delivery</i>).</p>	<p>13. EMP 1</p> <p>14. EMP 2</p> <p>15. EMP 3</p> <p>16. EMP 4</p> <p>17. EMP 5</p>
5	Responsiveness (Daya tanggap)	<p>1. Pekerja mampu untuk mengkonfirmasi</p>	<p>18. RES 1</p> <p>19. RES 2</p>

**Tabel 3.1** Atribut-atribut penelitian (lanjutan)

No.	Dimensi	Atribut	Pengkodean
5		sesuatu dalam Bahasa yang mudah dipahami. 2. Pekerja memberikan respon terhadap keluhan konsumen. 3. Pekerja memberikan respon terhadap permintaan konsumen. 4. Keluhan dan saran ditanggapi dengan serius. 5. Tersedianya <i>contact person</i> di setiap cabang.	20. RES 3 21. RES 4 22. RES 5

(Sumber: Irham, dkk. 2017)

Atribut-atribut pertanyaan yang telah disusun merupakan hasil diskusi dengan pihak pemilik dan tim UMKM Sneakers KVLTL yang sesuai dengan keadaan sebenarnya dilapangan. Selanjutnya kuesioner disebarakan kepada responden.

Kuesioner merupakan pengumpulan data atau informasi yang diaplikasikan ke dalam bentuk pertanyaan. Penyusunan kuesioner dilakukan untuk mengetahui atribut-atribut apa saja yang menurut responden merupakan hal yang penting. Dalam hal ini, kuesioner ini terdiri dari kuisisioner *service quality* yang bertujuan mengukur Nilai Kepuasan Pelanggan (NKP) terhadap kualitas pelayanan jasa *laundry* sepatu. Kuesioner *service quality* memiliki tiga skala pengukuran yaitu, skala tingkat harapan, skala tingkat kenyataan, dan skala tingkat kepentingan.

Responden diminta melakukan penilaian berupa angka mengenai layanan jasa *laundry* yang diberikan oleh UMKM Sneakers KVLTL dalam

bentuk skala *likert* untuk menunjukkan tingkat harapan, tingkat kenyataan yang dirasakan dan tingkat kepentingan masing-masing atribut tersebut.

Tujuan dari dilakukan survey ini adalah untuk mengetahui prioritas atau tingkat kepentingan tiap-tiap atribut layanan dan tingkat kepuasan pelanggan atas kualitas layanan yang diberikan. Juga untuk mengetahui harapan (*expected*) atas kualitas yang dirasakan (*perceived*).

Masing-masing bagian tersebut akan diukur dengan menggunakan skala *likert*, dengan rentang nilai 1-5 dengan keterangan sebagai berikut:

1. Skala yang digunakan untuk data tingkat harapan adalah:
  - 1 = Sangat tidak setuju (STS)
  - 2 = Tidak setuju (ST)
  - 3 = Setuju (S)
  - 4 = Sangat setuju (SS)
  - 5 = Sangat setuju (SS)
2. Skala yang digunakan untuk data tingkat kepuasan pelayanan adalah:
  - 1 = Sangat tidak puas (STP)
  - 2 = Tidak puas (TP)
  - 3 = Cukup puas (CP)
  - 4 = Puas (P)
  - 5 = Sangat puas (SP)

Setelah pembuatan kuesioner selesai, kuesioner tersebut kemudian diberikan kepada pihak perusahaan agar dapat diteruskan kepada para pelanggan dari pihak UMKM tersebut pada saat pengambilan *order* sepatu.

### 3.3 Tahap Pengujian Data

Berikut adalah beberapa tahapan dalam pengujian data dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

### 1. Uji Validitas

Uji validitas data ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor jawaban yang diperoleh pada masing-masing item dengan skor total keseluruhan *item*. Hasil dan korelasi tersebut harus signifikan berdasarkan ukuran statistic tertentu. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan *software* IBM SPSS Statistics 20.

### 2. Uji Realibilitas

Uji ini digunakan untuk mengukur konsistensi jawaban atau tanggapan responden terhadap keseluruhan *item* pertanyaan yang diajukan. Uji realibilitas dilakukan dengan menggunakan *software* IBM SPSS Statistics 20.

## 3.4 Tahap Pengolahan Data

Pada tahap ini, data yang telah dikumpulkan selanjutnya dilakukan pengolahan data dengan berdasarkan kepada teori-teori yang mendukung penelitian ini. Tahap pengolahan data yang dilakukan sebagai berikut:

### 1. Pengolahan Data Dengan Metode *Servqual*

Langkah-langkah pengolahan data dengan metode *servqual*:

- a. Menghitung nilai rata-rata untuk kenyataan dan harapan pada masing-masing atribut
- b. Menghitung gap (kesenjangan) antara rata-rata kenyataan dan rata-rata harapan pada masing-masing atribut

$$Q = P - E$$

Dimana:

Q = Kualitas pelayanan

P = *Perceived service* (Pelayanan yang diterima/kenyataan)

E = *Expected service* (Pelayanan yang diharapkan)

- c. Menghitung Skor Kepuasan pengguna jasa (*Weight of Servqual*)

$$\text{Nilai Kepuasan} = (P - E) \times \text{Tingkat Kepentingan}$$

### 2. Pengolahan Data dengan Integrasi *Servqual* Ke Dalam Metode *QFD*

Salah satu alat *QFD* yang digunakan adalah *house of quality (HOQ)*.

Langkah-langkah pembuatan *HOQ* adalah sebagai berikut:

- a. Menentukan atribut perbaikan (whats). Atribut yang memiliki skor kepuasan negative dan termasuk ke kategory yang perlu dilakukan perbaikan (voice of costumer).
- b. Menentukan nilai prioritas perbaikan (*important level of what*). Hasil dari metode *servqual* dijadikan sebagai elemen penyusun *HOQ* untuk menentukan bobot dari kebutuhan pelanggan. Untuk menghitung bobot dari tiap elemen atribut adalah sebagai berikut (Jing-Hua et al, 2009):

$$\text{Nilai Servqual} = \text{Gap score} \times \text{Tingkat Kepentingan}$$

- c. Menentukan respon teknis (*hows*). Matriks ini didapatkan dari hasil menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam kebutuhan teknis untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Respon teknis didapatkan dari hasil diskusi dengan penyedia jasa.
- d. Menentukan *relationship matrix* antara *voice of customer* dan respon teknis. Penentuan *relationship matrix* atau hubungan *voice of customer* dan respon teknis dilakukan dengan pihak-pihak internal dari penyedia jasa. Berikut ini bobot yang dapat menunjukkan keeratan suatu hubungan, yaitu (Muthia et al., 2013):

**Tabel 3.2** Bobot relationship matrix

Nilai	Keterangan
9	Hubungan Yang Kuat
3	Hubungan Yang Sedang
1	Hubungan Yang Lemah
0	Tidak Ada Hubungan

(Sumber: Muthia et al.2013)

- e. Menentukan *correlation matrix* antar respon teknis. *Correlation matrix* antar respon teknis dapat ditunjukkan dengan symbol berikut (Muthia et al., 2013):

**Tabel 3.3** Simbol correlation matrix

Simbol	Keterangan
+	Hubungan Positif Kuat
-	Hubungan Positif Sedang

O	Tidak Ada Hubungan
Δ	Hubungan Negatif sedang
▲	Hubungan Negatif Kuat

(Sumber: Muthia et al.2013)

- f. Menentukan prioritas respon teknis (*Importance of How*). Untuk menentuka prioritas respon teknis dapat dihitung dengan rumus berikut (Wiryawan, 2015):

$$IoH = \sum (\text{Nilai relationship matrix} \times \text{Importance Level of what})$$

### 3.5 Tahap Analisis Hasil dan Pembahasan

Analisis dari hasil pengolahan data. Berikut adalah beberapa tahapan dalam menganalisis data dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dianggap valid apabila pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner mampu mewakili sesuatu yang diukur.

2. Uji Reliabilitas

Uji ini digunakan sebagai alat untuk mengukur indicator kuesioner dari variable. Uji reliabilitas menggunakan nilai *cronbach alpha*. Instrumen penelitian dianggap reliabel apabila nilai *cronbach alpha* lebih dari 0.6.

3. Metode *Servqual*

Pada penelitian ini jenis kesenjangan yang akan dibahas masyarakat dengan jasa yang diharapkan. Metode *servqual* digunakan untuk menghitung persepsi masyarakat dengan harapan yang diinginkan. Apabila gap bernilai negative maka kualitas pelayanan dianggap masih rendah, tetapi apabila gap bernilai positif maka kualitas pelayanan tinggi.

4. Menentukan Atribut Pelayanan

Hasil *servqual* diintegrasikan untuk menentukan atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan. Karena atribut yang memiliki skor *negative*/rendah apabila diperbaiki belum tentu dapat meningkatkan skor kepuasannya.

5. Metode *QFD*

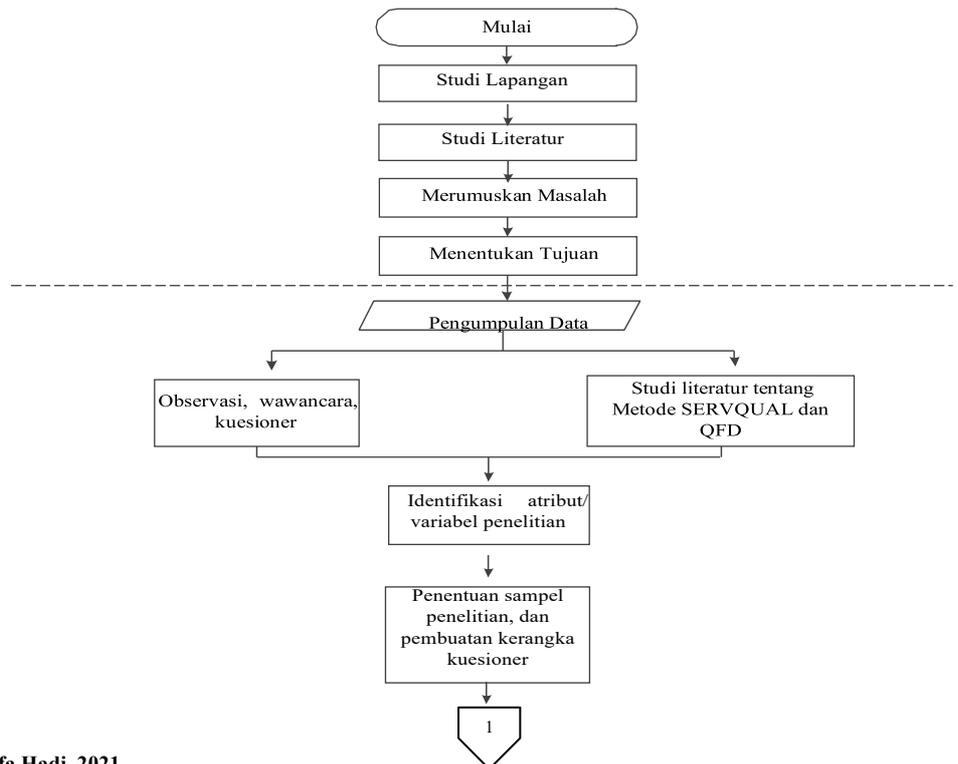
Setelah mengetahui atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan, maka selanjutnya diperlukan suatu Langkah perbaikan yaitu dengan metode *QFD*. Metode *QFD* digunakan untuk merencanakan alternatif perbaikan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan dengan membangun *house of quality*.

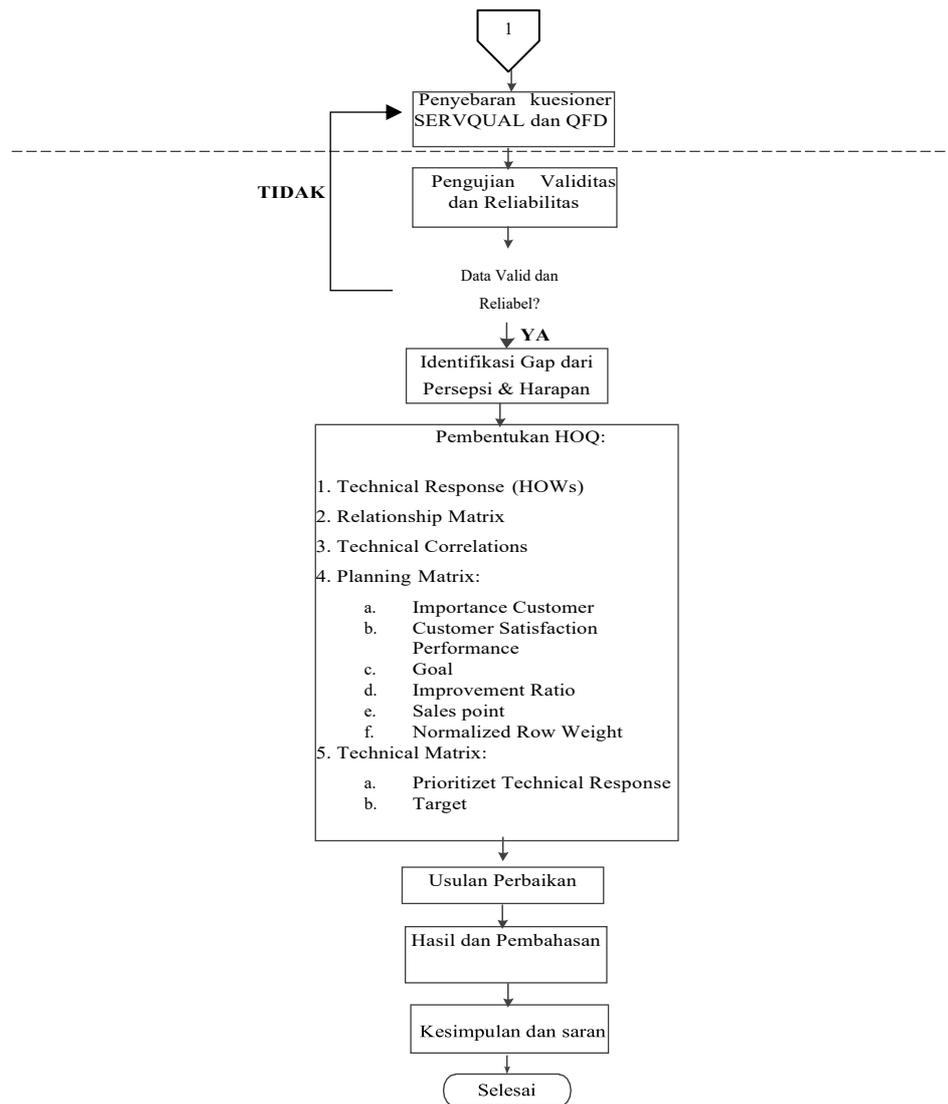
### 3.6 Tahap Akhir Penelitian

Tahapan ini ialah tahapan setelah pengolahan data dan analisis data selesai dilakukan. Penarikan kesimpulan terkait tujuan penelitian yang dilakukan. Setelah itu peneliti memberikan saran- saran yang baik untuk perusahaan ataupun penelitian masa yang akan datang yang berbentuk perbaikan dan pengembangan penelitian yang dilakukan.

### 3.7 Alur Penelitian

Pada tahap metode penulisan penelitian diperlukan untuk merencanakan cara ataupun prosedur yang diatur secara sistematis dan jelas berguna untuk memberikan gambaran sistematis yang digunakan dalam melakukan proses penulisan penelitian. Sederhananya langkah-langkah yang diambil metode pelaksanaan kegiatan penelitian dapat dilihat pada diagram alir dibawah ini.





**Gambar 3.1** Flowchart Penelitian

Dari metode penelitian diatas, terlihat bahwa alur penelitian digunakan untuk peningkatan kualitas pelayanan di UMKM Sneakers KVLTL. Adapun tahapan yang pertama dilakukan dengan mengumpulkan data baik dengan observasi, studi pustaka, serta wawancara kepada pemilik dan tim karyawan. Setelah itu, melakukan penyusunan dimensi dan atribut-atribut dalam pembuatan kuesioner dalam bentuk *linkert scale*. Setelah itu, melakukan perhitungan data yang diperoleh dari responden selanjutnya diolah dengan menggunakan program SPSS untuk menentukan validitas dan reliabilitas. Selanjutnya mengidentifikasi *gap* dari persepsi dan harapan digunakan untuk memperkuat perhitungan terhadap metode *servqual*. Hasil yang telah didapat digunakan untuk pembentukan *house of quality* yang akan digunakan untuk

menggambarkan struktur *QFD* yang merupakan suatu matriks berbentuk rumah kualitas. Kemudian dilanjutkan dengan memberikan usulan perbaikan pada penelitian yang dilakukan. Langkah selanjutnya adalah analisa dan pembahasan, diakhiri dengan melakukan penarikan kesimpulan berdasarkan hasil pembahasan yang bertujuan untuk menerangkan secara garis besar hasil penelitian.