

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Objek pada penelitian ini adalah tingkat kualitas layanan di PT. DINAR MAKMUR saat ini dan cara peningkatannya berdasarkan dimensi prioritas kualitas pelayanan, terkait subjek penelitian ini yaitu pelanggan sehingga dapat dijadikan data untuk identifikasi faktor internal dan eksternal Perusahaan PT. DINAR MAKMUR. Jenis penelitian ini yaitu deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah kuisioner. Sampel dalam penelitian adalah 10 orang responden kemudian dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh dengan menggunakan analisis data secara kuantitatif dan kualitatif. Analisis kuantitatif meliputi: uji validitas dan realibilitas, serta analisis koefisien korelasi. Analisis kualitatif merupakan interpretasi dari data-data yang diperoleh dalam penelitian serta hasil pengolahan data yang sudah dilaksanakan dengan memberi keterangan dan penjelasan.

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. DINAR MAKMUR yang beralamat di Jl. Unnamed Road, Pinayungan, Telukjambe Timur, Karawang, Jawa Barat 41361

3.3. Data dan Sumber Data

3.3.1. Data Primer

Menurut (Sugiyono, 2022) data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data yang diambil langsung dari sumber utamanya. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data umum Perusahaan meliputi data aktual yang meliputi data-data umum Perusahaan yang di dapatkan dengan wawancara dan penyebaran kuesioner.

3.3.2. Data Sekunder

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah buku, penelitian terdahulu (jurnal dan skripsi), data dokumentasi Perusahaan, dan beberapa artikel dari berbagai sumber terpercaya lainnya yang dijadikan pedoman pengolahan data.

3.4. Populasi dan Sampel Penelitian

3.4.1. Populasi Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2022) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi merupakan keseluruhan objek maupun subjek pada penelitian mempunyai karakter seperti orang, benda, maupun suatu hal untuk peneliti agar di teliti dan ditarik kesimpulan. Populasi yang digunakan penelitian ini adalah konsumen PT. DINAR MAKMUR KARAWANG.

3.4.2. Sampel Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2022) sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karna keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi. Sampel yang di gunakan adalah konsumen PT. Dinar Makmur Karawang.

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah secara non probabilitas, yaitu dengan menggunakan pendekatan *convenience sampling*. Menurut Sugiyono (2015), *convenience sampling* merupakan metode penentuan sampel dengan memilih sampel secara bebas sekehendak dan sesuai kebutuhan peneliti. Metode pengambilan sampel ini dipilih untuk memudahkan pelaksanaan riset dengan alasan jumlah pelanggan PT DMK yang berjumlah sangat banyak serta bervariasi jenis badan usaha, ukuran perusahaan dan bidang usahanya. Dalam penelitian ini, sampel yang diteliti adalah pelanggan yang memiliki permintaan produk yang tergolong kategori produk *fast moving*, atau dapat dikategorikan sebagai pelanggan dengan jumlah order tertinggi selama tahun 2023, yakni

sejumlah 10 perusahaan. Berikut adalah daftar pelanggan (perusahaan) yang dijadikan sebagai sampel:

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.5.1. Penelitian Lapangan

Menurut Moleong (2012), penelitian lapangan (*field research*) dapat juga dianggap sebagai pendekatan luas dalam penelitian kualitatif atau sebagai metode untuk mengumpulkan data kualitatif. Ide pentingnya adalah bahwa peneliti berangkat ke lapangan untuk mengadakan pengamatan tentang suatu fenomena dalam suatu keadaan alamiah, dalam hal demikian maka pendekatan ini terkait erat dengan pengamatan berperan serta. Peneliti lapangan biasanya membuat catatan secara ekstensif yang kemudian dibuatkan kodenya dan dianalisis dalam berbagai cara.

3.5.2. Metode Wawancara

Sugiyono (2016) menyatakan bahwa “Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, serta juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam”.

3.5.3. Kuesioner (Angket)

Menurut (Sugiyono, 2022) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, yang dapat dikirimkan langsung kepada responden atau melalui surat atau internet.

Variabel pada penelitian ini mengacu pada 5 *variable*, 1. *Tangibles* (nyata), 2. *Reliability* (keandalan), 3. *Responsive* (respon), 4. *Assurance* (jaminan), 5. *Emphaty* (kepedulian) dengan Teknik pengukuran menggunakan 5 tingkat skala. Untuk variabel *service quality* pada tingkat harapan, skala pengukuran yaitu 1 =

sangat tidak penting, 2 = tidak penting, 3 = kurang penting, 4 = penting, 5 = sangat penting. Kemudian variabel *service quality* pada tingkat kinerja, skala pengukuran yaitu 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = kurang setuju, 4 = setuju, 5 = sangat setuju. Berikut data kuesioner untuk dibagikan kepada responden :

Tabel 3.1 Bobot Penelitian Skala Likert

No	Pernyataan	Bobot Nilai
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Pada penelitian ini kuesioner yang digunakan terdiri dari kuesioner tertutup dan kuesioner terbuka. Kuesioner tertutup menggunakan kuesioner yang telah distandarkan dalam management system PT Dinar Makmur. Sedangkan kuesioner terbuka digunakan untuk mengumpulkan data *customer need* yang diadopsi dari hasil survei kepuasan konsumen yang menjadi poin kritikal serta dari penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini.

3.5.4. Studi Pustaka

Menurut Yin (2018) dalam (Sugiyono, 2022) studi kasus merupakan metode penelitian empiris yang digunakan untuk menemukan fenomena baru (sebagai kasus) secara mendalam dalam konteks nyata, terutama bila batas-batas antara fenomena dengan konteks tidak ditunjukkan dengan kejadian yang jelas. Dengan kata lain, studi kasus dilakukan karena untuk memahami kasus yang riil yang ditunjukkan dengan fakta/kejadian.

3.6. Teknik Analisis Data

Analisis data menurut (Sugiyono, 2022) merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan

melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Untuk penelitian yang tidak merumuskan hipotesis, langkah terakhir tidak dilakukan.

3.6.1. Uji Validitas

Menurut (Ghozali, 2018) validitas adalah tingkat keandalan dan kebenaran alat ukur yang digunakan. Instrument dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang digunakan untuk mendapat data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2004). Sehingga dari itu, pengolahan data ini adalah untuk membuktikan data digunakan diperoleh dari hasil kuesioner dinyatakan Valid dengan software SPSS. Cara penggunaan uji validasi menggunakan rumus sebagai berikut : x^2

Rumus :

$$r = \frac{n\sum - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\}\{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}} \quad (1)$$

Rumus Uji Validitas

Sumber : Somantri & Muhidin (2006)

Langkah – langkah Validasi :

1. Menentukan Hipotesis
 H_o = Skor item berkorelasi positif dengan skor faktor (valid).
 H_1 = Skor item tidak berkorelasi positif dengan skor faktor (tidak valid).
2. Menentukan r tabel dengan tingkat signifikansi sebesar 5% derajat kebebasan (df) = $n-2$, maka nilai r tabel dapat dilihat pada tabel r.
3. Mencari nilai r hitung Nilai diperoleh setelah melakukan pengolahan data dengan *software* SPSS. Nilai r hitung dapat dilihat dari hasil *output* SPSS pada kolom *Corrected Item – Total Correlation*.
4. Membandingkan r hitung dengan r tabel Jika r hitung bernilai positif, serta r hitung > r tabel, maka H_o diterima (valid). Jika r hitung bernilai positif, serta r hitung < r tabel, maka H_o ditolak (tidak valid). Jika r hitung negatif, serta r hitung > r tabel, maka H_o ditolak (tidak valid).

3.7. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menurut (Ghozali, 2018) adalah uji untuk memastikan apakah kuesioner penelitian yang akan dipergunakan untuk mengumpulkan data variabel penelitian reliable atau tidak. Kuesioner dikatakan reliable jika kuesioner tersebut dilakukan pengukuran ulang, maka akan mendapatkan hasil yang sama. untuk mengukur reliabilitas dengan menguji cronbach alpha.

Teknik pengujian reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Cronbach's Alpha*, yaitu koefisien yang menggambarkan seberapa baik hasil dari data kuesioner dalam suatu set yang berkorelasi secara positif satu sama lain. Rumus dari metode *Cronbach's Alpha* sebagai berikut :

Rumus :

$$r_{11} = \left(\frac{k}{(k-1)} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma^2} \right)$$

(2)

*Cronbach's
Alpha*

r_{11} = Reliabilitas yang akan dicari

k = Jumlah item pertanyaan yang akan di uji

$\sum \sigma_t^2$ = Jumlah varians skor tiap item

σ^2 = Total varians

Sumber : Somantri dan Muhidin (2014)

Langkah – langkah pengujian :

1. Menentukan Hipotesis

Ho = Skor item berkorelasi positif dengan skor faktor (*reliable*)

H1 = skor item tidak berkorelasi positif dengan skor faktor (*tidak reliable*)

2. Menentukan r tabel

Dengan tingkat signifikansi sebesar 5%, derajat kebebasan (df) = n-2, maka nilai r tabel dapat dilihat pada tabel r.

3. Menentukan nilai r hitung

Untuk menentukan hasil perhitungan nilai r hitung, peneliti mengolahnya dengan bantuan *software* SPSS, nilai r hitung dapat dilihat pada nilai Alpha. Jika r hitung bernilai positif, serta r hitung > r tabel, maka H0 diterima. Jika r hitung bernilai positif, serta r hitung < r tabel, maka H0 ditolak. Jika r hitung bernilai negative, serta r hitung > r tabel, maka H0 ditolak.

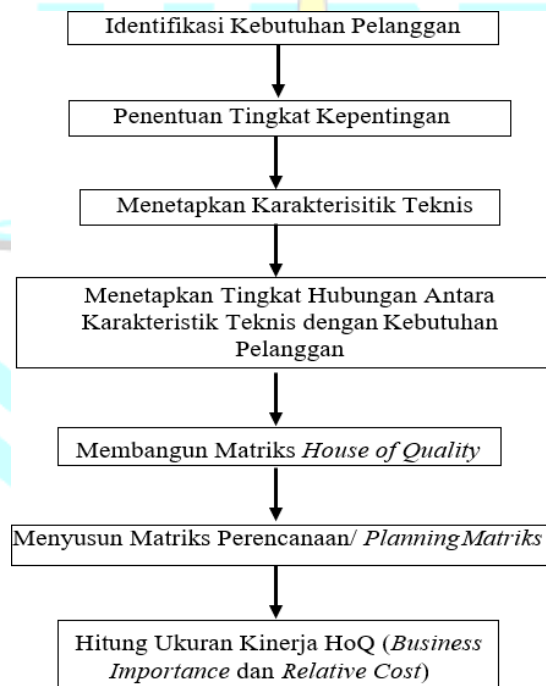
3.8. Metode Analisis Data

Metode analisis hasil data yaitu metode untuk mengelompokkan hasil olahan data dengan mempelajari hasil olahan data yang telah di kumpulkan menjadi point–point penting yang menjadi sebagai prioritas pada penelitian. Selanjutnya data tersebut disusun untuk dikaji dan dijadikan kesimpulan.

3.8.1. Pengolahan Data

1. Membuat Matrik HOQ (*Customer Requirements to Technical Requirement*)

Matrik HOQ (*Customer Requirements to Technical Requirement*) *House of Quality* digunakan untuk mendapatkan karakteristik pelayanan teknis yang bermutu dan sesuai dengan keinginan pelanggan. Penilaian atribut dengan melihat tingkat hubungan antar atribut dan hubungan atribut dengan karaktersitik pelayanan. Pengolahan data QFD dapat dilihat pada Diagram 3.2



Gambar 3.1 Diagram Alir QFD

Sumber: Lou Cohen (1995)

Prosedur penggunaan matriks HoQ adalah :

- a. Diidentifikasi keinginan responden (*customer needs*)

Keinginan responden (*Customer needs*) pada House of Quality berisi daftar struktur keinginan konsumen terhadap produk atau jasa yang direncanakan

b. Diidentifikasi tingkat kepentingan (*customer importance*)

Tingkat kepentingan konsumen (*customer importance*) adalah tempat untuk merekam seberapa penting setiap kebutuhan atau keuntungan terhadap konsumen. Penentuan tingkat kepentingan menggunakan aturan 5 skala sebagai berikut :

1 = Semua atribut tidak penting terhadap konsumen

2 = Sedikit penting terhadap konsumen

3 = Cukup penting terhadap konsumen

4 = Penting untuk konsumen

5 = Sangat penting untuk konsumen

c. Menentukan karakteristik teknis produk (*Technical Response*)

Voice of Customer (VOC) mempunyai komponen secara kualitatif dan kuantitatif (komponen yang dimaksud adalah keinginan konsumen) yang kemudian diterjemahkan dari suara pelanggan menjadi *voice of developer* (keinginan perusahaan). Pergantian karakteristik kualitas ini akan dihubungkan dalam matriks dan data kuantitatif akan menjadi target serta benchmark perusahaan.

d. Menetapkan hubungan antar karakteristik teknis

Hubungan dalam bagian *House of Quality* biasa disebut hubungan antar karakteristik teknis. Hubungan antar karakteristik teknis menjadi atap pada house of quality. Hubungan ini menggambarkan hubungan antara karakteristik kualitas. Simbol-simbol yang digunakan untuk menggambarkan tingkat hubungan masing-masing variabel sebagai berikut yakni sebagai berikut :

+

 : menunjukkan hubungan positif kuat 4

-

 : menunjukkan hubungan positif sedang 3

Δ

 : menunjukkan hubungan negatif sedang 2

▲

 : menunjukkan hubungan negatif kuat 1

e. Menetapkan tingkat hubungan karakteristik teknis produk dengan keinginan konsumen.

Hubungan antar karakteristik teknis terhadap keinginan konsumen dapat digambarkan pada QFD. Ide yang brilian pada QFD adalah menggunakan matriks untuk mempelajari setiap hubungan.

f. Menentukan Kinerja Kepuasan Pesaing (*Competitive Satisfaction Performance*)

Tim pengembang harus dapat memahami kompetisi. Kalimat memahami kompetisi terdengar sederhana, tetapi banyak tim pengembang tidak mempelajari pesaing lainnya dengan seksama. Penilaian kinerja kepuasan pesaing dapat dilihat dari tujuan dan rasio perbaikan, sales point, raw weight, dan normalized weight.

g. Tujuan dan rasio perbaikan

Tujuan pada perencanaan matriks mengidentifikasi pemikiran tim mengenai level konsumen yang diinginkan untuk membantu memenuhi semua keinginan konsumen. Rasio perbaikan adalah salah satu tujuan tingkat kepentingan konsumen dan kemudian menentukan strategi dari tujuan.

$$\text{Rasio Perbaikan} = \frac{\text{Goal (tujuan)}}{\text{Kinerja kepuasan}} \quad (3)$$

Rasio Perbaikan

2. Sales Point (titik penjualan)

Sales point berisi informasi karakteristik kemampuan untuk menjual produk atau jasa berdasarkan bagaimana setiap keinginan konsumen. Nilai sales point adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2 Sales Point

Nilai	Keterangan
1	Tanpa titik penjualan
1.2	Titik penjualan sedang
1.5	Titik penjualan tinggi

3. Raw Weight (Bobot data)

Raw weight berisi sekumpulan nilai dari data dan pembuatan keputusan pada matriks perencanaan. Raw weight adalah model kepentingan secara keseluruhan terhadap tim pengembang dan kebutuhan pelanggan.

$$\text{Raw Weight} = (\text{Important to costumer}) \times (\text{Improvement ratio}) \times (\text{sales point})$$

4. Normalized Weight (Bobot Normal)

Normalized raw weight berisi nilai raw weight yang diskalakan dari range 0 – 1 atau diekspresikan sebagai presentase

$$\text{Normalized Raw Weight} = \frac{\text{Raw Weight}}{\text{Raw Weight}} \quad (4)$$

Normalized Weight

a. Perhitungan Bobot Kepentingan (*Importance Weight*)

Bobot kepentingan menunjukkan total tingkat kepentingan responden terhadap suatu atribut proses perakitan yang dihitung dengan rumus:

$$\text{Importance Weight} = CI_i \times R_{ij} \quad (5)$$

Bobot Kepentingan

Keterangan:

CI = Customer Importance

R_{ij} = Hubungan antara CR dengan karakteristik teknis

b. Perhitungan bobot kepentingan relatif (*relative weight*)

Bobot kepentingan menunjukkan total tingkat kepentingan responden terhadap suatu atribut dihitung dengan rumus:

$$\text{Relative Weight} = \frac{\text{Importance Weight Atribut}}{\text{Total importance Weight}} \times 100\% \quad (6)$$

relative weight

c. Membangun matriks House of quality (HoQ)

Matriks HoQ sering disebut dengan istilah rumah kendali mutu. Ukuran kinerja dari HoQ diperoleh berdasarkan tiga aspek yaitu tingkat kesulitan, tingkat kepentingan dan perkiraan biaya. Perhitungan ketiga aspek tersebut dapat dilihat seperti di bawah ini:

1) Penentuan tingkat kesulitan

Tingkat kesulitan ditentukan dari hubungan karakteristik teknis. Perhitungan dibuat dengan mengartikan semua bobot nilai hubungan kemudian membagi bobot dari tiap-tiap karakteristik teknik dengan jumlah bobot tadi. Tingkat kesulitan diberikan berdasarkan rentang persentase yang diperoleh. Tingkat kesulitan dihitung dengan rumusan:

$$\text{Tingkat Kesulitan} = \frac{\text{Bobot tiap Karakteristik}}{\text{Total bobot karakteristik}} \times 100\% \quad (7)$$

Tingkat kesulitan

2) Penentuan derajat kepentingan

Nilai derajat kepentingan dihitung dengan menghitung terlebih dahulu total bobot untuk masing-masing hubungan antara atribut produk dengan karakteristik teknis.

Derajat kepentingan dihitung dengan rumusan :

$$DK = \frac{\text{Bobot Tiap karakteristik Teknis dengan Atribut}}{\text{Total Bobot Karakteristik teknis Dengan Atribut}} \times 100\% \quad (8)$$

Derajat kepentingan

3) Perkiraan biaya

Dasar dalam penentuan nilai perkiraan biaya adalah faktor tingkat kesulitan. Kedua variabel ini memiliki hubungan yakni : semakin sulit suatu karakteristik teknik dibuat, akan semakin tinggi pula biaya yang dibutuhkan. Perkiraan biaya dinyatakan dalam persentase dan dipengaruhi berbagai pertimbangan dari si perancang sendiri. Perkiraan biaya dihitung dengan rumusan :

$$\text{Perkiraan Biaya} = \frac{\text{Tingkat kesulitan Atribut}}{\text{Total Tingkat Kesulitan}} \times 100\%$$

(9)
Perkiraan
Biaya

3.8.2. Analisis *Quality Function Deployment*

Quality Function Deployment merupakan salah satu metodologi untuk membantu suksesnya membuat perubahan pada kualitas pelayanan perusahaan. Penggunaan *QFD* untuk membantu mendefinisikan apa yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan di dalam memuaskan pelanggan.

Quality Function Deployment dilakukan dengan mencari dimensi – dimensi pelayanan yang memiliki nilai skor terendah dengan melalui metode sebelumnya yakni metode *Importance Performance Analysis*. Kemudian data informasi yang didapat dari dimensi pelayanan terendah akan diolah dengan menggunakan model *Quality Function Deployment* dan matrik *House of Quality*.

3.9. Kesimpulan dan Saran

Tahapan terakhir, dari penelitian ini adalah menyimpulkan permasalahan yang telah diselesaikan, setelah dilakukan analisis permasalahan. Dilakukan penarikan kesimpulan yang bertujuan untuk merangkum hasil akhir dari penelitian. Untuk saran diberikan masukan kepada pihak PT. DINAR MAKMUR untuk penyelesaian permasalahan.

3.10. Alur Penelitian

