

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Sumber Data**

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menggunakan 2 jenis data yaitu :

- a. Data Primer : Data primer merupakan data yang pertama dikumpulkan oleh peneliti. Data primer dalam penelitian ini adalah daftar *customer requirement* dan *technical requirement* serta data jumlah pelanggan PT. POS Indonesia cabang Kabupaten Magetan pada tahun 2021 dan 2022.
- b. Data Sekunder : Data sekunder merupakan data yang didapatkan dari referensi jurnal atau penelitian terdahulu. Data sekunder dalam penelitian ini adalah jurnal penelitian terdahulu yang ditampilkan pada *state of the art* Bab 2 serta dalam daftar pustaka, selain jurnal penelitian terdahulu peneliti juga menggunakan materi yang telah diajarkan sebelumnya sebagai sumber referensi.

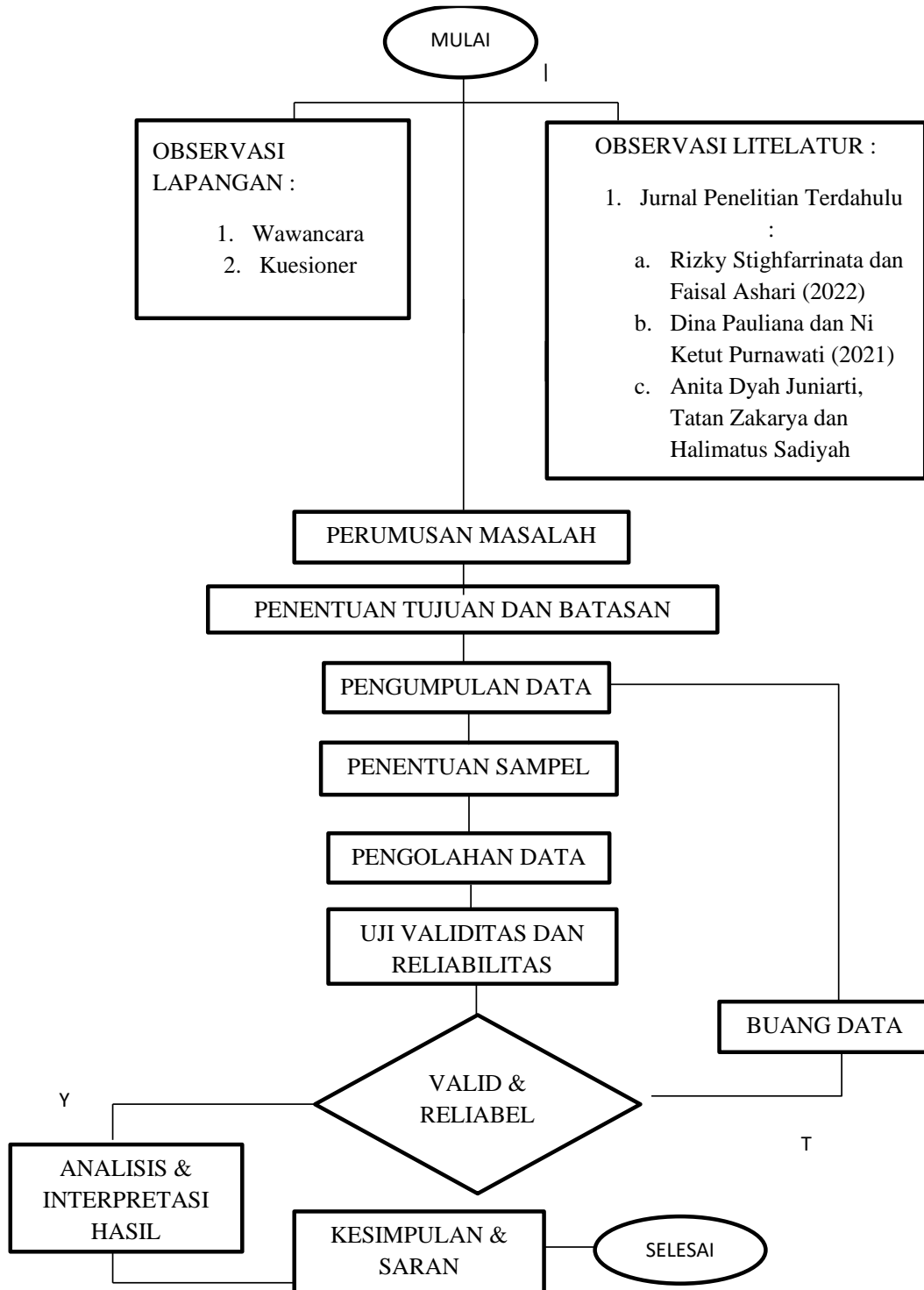
#### **3.2 Lokasi Penelitian**

Dalam pengambilan data baik primer maupun sekunder penulis melakukannya di PT. POS Indonesia cabang Magetan, dengan alamat Jl. A. Yani, Dusun Onggoprayan, Kepolorejo, Kec. Magetan, Kabupaten Magetan, Jawa Timur (63311).

#### **3.3 Objek Penelitian**

Objek dalam penelitian ini adalah pelanggan PT. POS Indonesia cabang Kabupaten Magetan Jawa Timur.

### 3.4 Tahapan Penelitian



Gambar 3. 1 Alur Penelitian

### 3.4.1 Keterangan :

1. Observasi Lapangan : Peneliti melaksanakan wawancara singkat terstruktur dengan kepala divisi Sumber Daya Manusia PT. POS Indonesia cabang Kab. Magetan serta menyebarkan kuesioner terbuka kepada pelanggan PT. POS Indonesia cabang Kab. Magetan sebanyak 18 responden.
2. Observasi Litelatur : Peneliti membaca jurnal-jurnal penelitian terdahulu dan materi pembelajaran yang sesuai dengan permasalahan yang dikaji untuk menemukan metode yang tepat dan sesuai.
3. Perumusan Masalah : Berdasarkan permasalahan yang peneliti temui, yang telah dijelaskan dalam Bab 1 dan Bab 2 dalam kerangka pemikiran maka peneliti merumuskan permasalahannya yaitu bagaimana langkah peningkatan kualitas pelayanan sebagai bentuk peningkatan kualitas eksternal perusahaan PT. POS Indonesia cabang kab. Magetan dengan menggunakan kombinasi metode *service quality* dan *quality function deployment* sebagai langkah penyelesaian masalahnya.
4. Tujuan dan Manfaat Penelitian : Adapun tujuan dan manfaat dari penelitian ini telah dijelaskan dalam Bab 1 Sub Bab 1.3 dan 1.4.
5. Pengumpulan Data : Tahap ini merupakan tahapan dimana penulis mengumpulkan data sebagai bahan penulisan serta untuk menjawab rumusan masalah yang telah penulis tetapkan sebelumnya.

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu sebagai berikut :

- a. Wawancara
- b. Kuesioner : Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua jenis kuesioner yaitu kuesioner terbuka dan kuesioner tertutup. Kuesioner ini akan diberikan kepada pelanggan PT. POS Indonesia cabang Kabupaten Magetan untuk mengetahui atribut apa saja yang diinginkan pelanggan selain daripada itu kuesioner ini diberikan sebagai media pengganti dari kotak kritik dan saran untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi

ketidak puasan pelanggan. Dalam penyebaran kuesioner ini penulis membaginya menjadi tiga tahapan yaitu sebagai berikut :

- 1) Penyebaran kuesioner pra-penelitian yaitu penyebaran kuesioner terbuka sebagai observasi awal dan menggantikan kotak kritik dan saran.
  - 2) Tahap pertama, penyebaran kuesioner awal yang merupakan kuesioner terbuka yang digunakan untuk mengetahui keinginan dan harapan pelanggan (*Voice Of Customer*) serta menjadi dasar penyusunan rumah kualitas (HOQ), pada kuesioner tahap pertama ini peneliti akan membagikan kepada 47 responden.
  - 3) Tahapan yang kedua, pada tahap kedua ini penulis menggunakan jenis kuesioner tertutup. Dalam penghitungannya kuesioner ini menggunakan skala likert 1 sampai 5.
6. Penentuan Sampel : Dalam penelitian ini menggunakan 2 jenis metode pengambilan sampel, metode pertama yaitu *Non- probability sampling* dengan teknik *Convenience sampling* yang diterapkan pada tahap observasi awal / pra- penelitian. Kemudian metode kedua yaitu *purposive sampling* digunakan pada pengambilan sampel kuesioner terbuka dan tertutup tahap 1 & 2 . Sampel dipilih sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya, adapun kriterianya yaitu responden sudah pernah menggunakan jasa ekspedisi selain POS Indonesia minimal 1x. Untuk menentukan kapasitas sampel mengacu pada rumus solvin.

Penelitian ini mengambil data pelanggan PT. POS Indonesia cabang Kabupaten Magetan selama bulan November 2022 dengan jumlah data sebanyak 12.635 Kemudian dari data tersebut disubstitusikan dalam rumus solvin sehingga diperoleh hasil sebagai berikut :

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

dimana : n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Prosentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi.

$$n = \frac{12.635}{1 + (12.635)(0,1^2)}$$
$$= \frac{12.635}{127,35} = 99 \text{ Responden}$$

Dalam kurun waktu 1 bulan yaitu bulan November 2022 PT. POS Indonesia perusahaan cabang di Magetan telah melayani sebanyak 12.635 transaksi. Jumlah tersebut merupakan total transaksi untuk jasa perpos-an yaitu paket dan surat menyurat. Maka dengan demikian akan diperoleh hasil sebanyak 99 responden apabila menggunakan prosentase kelonggaran sebesar 10%. Dalam penelitian ini jumlah responden dibulatkan menjadi 100 responden.

7. Pengolahan Data : Sebelum tahap pengolahan data, informasi yang telah dikumpulkan sebelumnya dilakukan uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan alat bantu aplikasi desktop SPSS.

Setelah lolos uji validitas dan reliabilitas serta diperoleh hasil yang valid dan reliabel maka dilanjutkan dengan tahap pengolahan data. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan kombinasi antara metode *service quality* dengan metode *quality function deployment*, adapun uraian dan tahapannya yaitu sebagai berikut :

- a. Metode *Service Quality*

Metode ini akan diterapkan pada tahap penyusunan data kuesioner terbuka. Hasil dari kuesioner ini akan disusun atau dikelompokkan berdasarkan lima dimensi kualitas jasa antara lain :

- 1) Keandalan / *reliability*,
- 2) Bukti nyata / *tengibles*,
- 3) Daya tanggap / *responsiveness*,
- 4) Jaminan / *assurance*,
- 5) Empati / *empathy*,

Selain diterapkan dalam proses pengelompokan atribut keinginan pelanggan metode *service quality* ini juga digunakan untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan PT. POS Indonesia telah memenuhi harapan pelanggan ataupun calon pelanggannya dengan rumus penghitungan gap...(1).

b. Metode *Quality Function Deployment*

Metode ini diterapkan untuk mengetahui langkah perbaikan kualitas pelayanan yang disusun berdasarkan *customer requirement*. Pengaplikasian metode *quality function deployment* ini hanya dibatasi sampai pembuatan *house of quality* atau *quality function deployment level 1*, adapun langkah-langkah pengerjaannya yaitu sebagai berikut :

- 1) Hasil penyebaran kuesioner terbuka akan dimasukkan pada *house of quality* bagian A yaitu *customer requirement*.
- 2) Hasil penyebaran kuesioner tertutup yang menyatakan tingkat kepentingan variabel *customer requirement* dan kepuasan pelanggan terhadap perusahaan competitor akan dimasukkan pada bagian B yaitu matrik perencanaan, jumlah tingkat kepentingan masing-masing variabel akan dihitung menggunakan rumus :

$$\text{weighted average importance score} = \frac{\text{importance weight}}{\text{total jumlah responden}} \dots\dots(3)$$

selain tingkat kepentingan dalam matriks perencanaan juga terdapat tingkat kepuasan produk sendiri dan yang menjadi kompetitor, *planned rating* atau sasaran perbaikan yang ingin dicapai, *improvement ratio* atau perbandingan antara sasaran yang hendak dicapai dengan tingkat kepuasan pelanggan, dengan rumus :

$$\text{Rasio perbaikan} = \text{nilai pencapaian} / \text{kepuasan jasa} \dots\dots(4)$$

*sales point* atau kemampuan atribut dalam menambahkan *value* terhadap produk maupun jasa dengan skala 1 (tidak memiliki *value added / no*); 1,2 (*value added* terhadap produk tidak signifikan / *medium*); 1,5 (*value added* terhadap produk sangat tinggi / *strong*) serta yang terakhir

yaitu *overall weighting* yang merupakan perkalian antara tingkat kepentingan dengan *improvement factor* dan *sales point*.

- 3) Mengisi *technical requirement* (bagian C) sesuai dengan langkah pemenuhan kebutuhan pelanggan.
- 4) Kemudian mengisi bagian D yaitu *inter-relationship* yang menyatakan korelasi antara *customer requirement* dengan *technical requirement*. Pada bagian ini setiap tingkat hubungan memiliki bobot atau skor yang berbeda-beda pada setiap simbolnya. Simbol lingkaran atau tingkat korelasi tinggi memiliki skor 9, persegi dengan tingkat korelasi rata-rata memiliki skor 3, dan segitiga dengan tingkat korelasi rendah memiliki skor 1.
- 5) Selanjutnya bagian E (korelasi respon teknis), yang menyatakan hubungan pengaruh antara persyaratan teknis satu dengan lainnya. Pada bagian ini dinyatakan dengan simbol negatif yang berarti hubungan yang terjadi menyebabkan penurunan terhadap yang lain atau tidak saling mendukung dan tanda positif yang berarti persyaratan teknis tersebut mampu menyebabkan peningkatan terhadap persyaratan teknis yang lain atau saling mendukung.
- 6) Kemudian mengisi bagian yang terakhir yaitu *technical matrix* yang berisikan prioritas respon teknis atau *technical priority* dengan cara mengalikan total scoring *inter-relationship* dengan derajat kepentingan kemudian dijumlahkan setiap variabelnya. Selanjutnya *technical benchmarks* yaitu dengan membandingkan antara variabel dalam *technical requirement* produk sendiri dengan produk kompetitor, kemudian yang terakhir mengisi target teknis yang dibuat berdasarkan pada keinginan pelanggan, performansi kompetitor dan performansi perusahaan saat ini.

## 8. Analisis dan Interpretasi Hasil

Pada tahap ini merupakan analisa dari tahapan sebelumnya yaitu pengolahan data. Analisis yang akan dilakukan yaitu analisis *matrix house of quality* yang meliputi :

- a. Analisis *customer needed*.
- b. Analisis *technical requirement*.
- c. Analisis *technical corelationt*.
- d. Analisis *inter-relationship*.
- e. Analisis matriks teknis.
- f. Analisis kemampooterapan hasil matriks *house of quality* dalam peningkatan kualitas pelayanan.

Hasil dari analisis tersebut akan diinterpretasikan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada.

#### 9. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan sebelumnya maka akan diperoleh kesimpulan dan saran atau hasil akhir penelitian. Kesimpulan dan saran merupakan tahap akhir dalam pebelitian ini, dimana isi dari kesimpulan dan saran ini digunakan untuk menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah ditetapkan di awal penelitian, serta saran yang ada ditujukan bagi perusahaan untuk membantu dalam penyusunan strategi peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan pada hasil penelitian.



