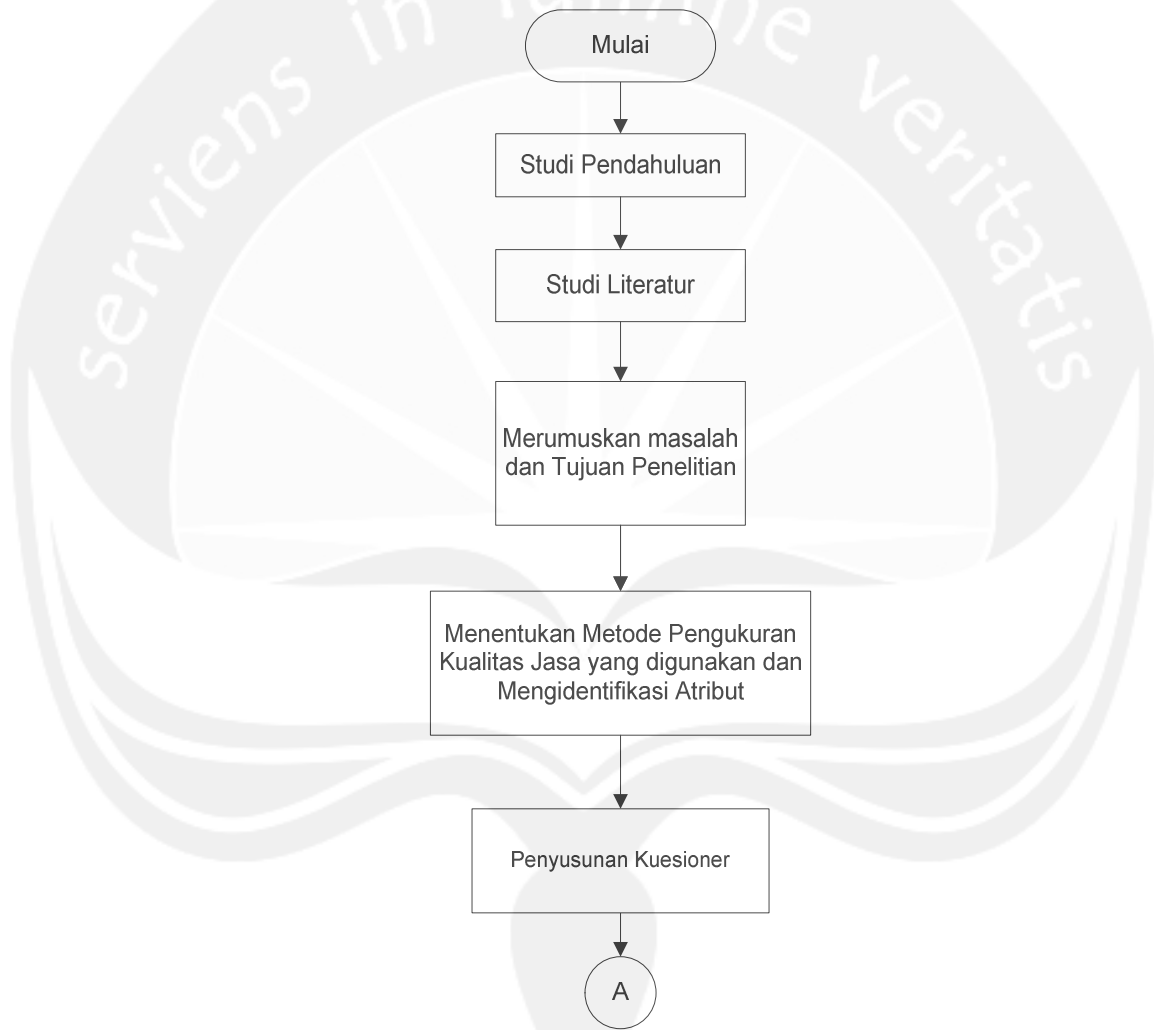
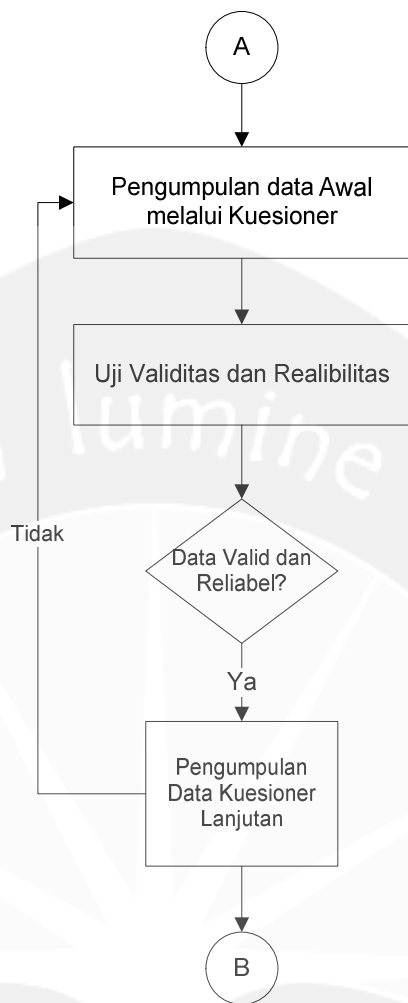


### BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

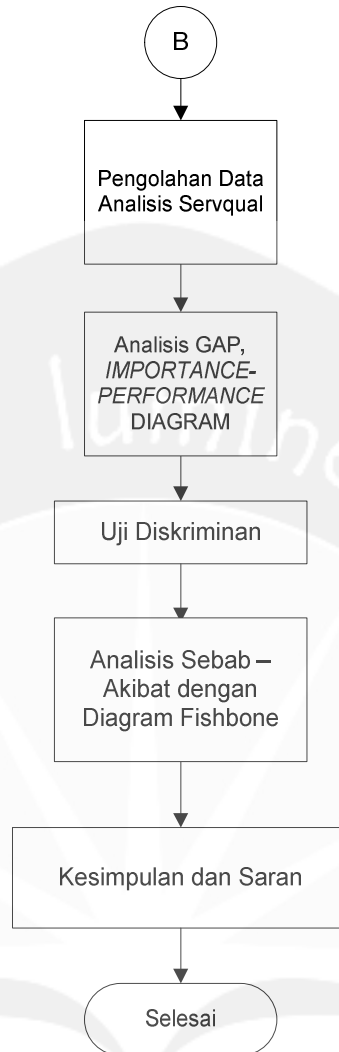
Bab 3 berisi tentang Metodologi penelitian yang merupakan sebagai landasan atau acuan agar proses penelitian berjalan secara sistematis, terstruktur, dan terarah. Metodologi penelitian merupakan tahapan-tahapan proses penelitian atau urutan langkah-langkah yang harus dilakukan oleh peneliti dalam melakukan penelitian (Sulistiyowati et al., 2007).



Gambar 3.1. Diagram Alir Metodologi Penelitian



Gambar 3.1. Lanjutan



**Gambar 3.1. Lanjutan**

### 3.1. Tahapan Pendahuluan

#### 1. Studi Pendahuluan

Studi lapangan diperlukan untuk mengetahui kondisi tempat penelitian secara langsung. Dengan mengetahui kondisi yang ada di lapangan, akan diperoleh gambaran potensi permasalahan yang terjadi.

#### 2. Wawancara

Wawancara dengan pihak manajemen dilakukan untuk mengetahui gambaran kondisi awal dan permasalahan yang terjadi dalam perusahaan.

#### 3. Studi Literatur

Studi literatur digunakan untuk mengetahui penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya agar dijadikan sebagai referensi pendukung dalam penelitian.

Pada penelitian kali ini, studi literatur dilakukan melalui buku dan jurnal penelitian terdahulu.

#### 4. Perumusan masalah dan Tujuan penelitian

Setelah mengetahui permasalahan yang terjadi, tahap selanjutnya adalah merumuskan masalah dan tujuan penelitian. Tujuan yang ingin didapat adalah mengetahui kualitas jasa PT. Kalog Express dan meningkatkan pelayanan sesuai dengan prioritas yang diinginkan pelanggan.

#### 3. Menentukan metode pengujian kualitas jasa Metode-metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan hasil dari studi literatur yang telah dilakukan sebelumnya. Metode-metode yang digunakan akan berpengaruh terhadap tahapan selanjutnya. Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu:

- a. *SERVQUAL* untuk mengetahui kualitas jasa PT. Kalog Express berdasarkan analisis GAP.
- b. *Importance-Performance Diagram* untuk memetakan atribut-atribut jasa PT. Kalog Express.
- c. Uji Diskriminan digunakan untuk melihat apakah ada perbedaan yang signifikan antara katagori pendapatan, umur, dan frekuensi menggunakan terhadap konsumen yang berlangganan dan tidak berlangganan.
- d. Diagram *Fishbone* untuk mengetahui penyebab ketidakpuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan

#### 4. Mengidentifikasi atribut dalam penelitian Berdasarkan metode *SERVQUAL* terdapat 5 atribut jasa yang diidentifikasi dan digunakan untuk analisis uji kualitas pelayanan dalam penelitian ini.

#### 5. Kuesioner yang akan digunakan dalam penelitian harus sesuai dengan kebutuhan penelitian sehingga data yang didapat sesuai dengan atribut-atribut penelitian yang ingin dianalisis. Kuesioner juga tidak boleh ambigu atau membuat responden yang mengisi kuesioner bingung untuk menjawab pertanyaan didalamnya.

### 3.2. Tahap Pengumpulan Data

Setelah melewati tahap pendahuluan, penelitian akan masuk ke tahap selanjutnya yaitu tahap pengumpulan data. Pada tahap ini akan dilakukan pengumpulan data primer.

Berdasarkan beberapa referensi tentang jumlah sampel yang dibutuhkan dalam sebuah penelitian, maka ditetapkan jumlah sampel dalam penelitian ini  $\geq 100$  orang responden.

Tahap-tahap pengumpulan data sebagai berikut:

1. Penyebaran kuesioner awal dilakukan untuk mengetahui apakah pertanyaan-pertanyaan dikuesioner yang telah dibuat sesuai dengan tujuan yang dicari untuk penelitian. Jumlah sampel yang diambil untuk kuesioner pendahuluan berjumlah 32 responden. Hasil kuesioner ini perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah data kuesioner valid dan reliabel. Jika kuesioner belum valid, maka perlu dilakukan analisis terhadap atribut yang tidak valid. Jika kuesioner dikatakan tidak reliabel, maka atribut pada kuesioner tidak layak digunakan untuk penelitian selanjutnya.
2. Penyebaran kuesioner lanjutan. Setelah melakukan uji validitas dan uji reliabilitas selanjutnya dilakukan penyebaran kuesioner sesuai dengan jumlah sampel yang ditentukan. Kuesioner ini mencakup banyak responden untuk mendapatkan data yang lebih beragam.

### **3.3. Pengolahan Data**

Pada tahap pengolahan data, semua data yang diperoleh dari responden melalui penyebaran kuesioner akan diolah dengan menggunakan metode yang telah ditentukan. Berikut merupakan metode pengolahan data yang dilakukan.

1. Analisis GAP 5  
GAP 5 merupakan selisih antara performance perusahaan dan expectation dari pelanggan. Melalui analisis GAP ini akan diketahui atribut-atribut yang mendapat kepuasan dari pelanggan maupun atribut-atribut yang masih mengalami kesenjangan atau ketidakpuasan dari pelanggan.
2. *Importance-Performance Diagram* input dari diagram ini adalah expectation dari data kuesioner. Diagram ini akan memetakan atribut-atribut jasa PT. Kalog Express.
3. Uji Diskriminan digunakan untuk melihat apakah ada perbedaan yang signifikan antara katagori pendapatan, umur, dan frekuensi menggunakan terhadap konsumen yang berlangganan dan tidak berlangganan.
4. Diagram *Fishbone* memberikan informasi tentang penyebab ketidakpuasan yang dirasakan pelanggan.

### **3.4. Analisis Data**

Tahap ini merupakan tahap dimana hasil dari serangkaian pengolahan data akan dianalisis dan dibahas. Dari tahap analisis data akan ditarik suatu pendapat dan arti dari *output* analisis data untuk menyimpulkan hasil penelitian yang telah dilakukan.

### **3.5. Kesimpulan dan saran**

Setelah serangkaian tahapan penelitian dilakukan kemudian akan diambil beberapa kesimpulan dari inti hasil penelitian. Kesimpulan merupakan jawaban dari tujuan penelitian. Kesimpulan akan dijadikan saran bagi perusahaan untuk memperbaiki kualitas pelayanan perusahaan. Selain itu, juga diberikan saran-saran bagi pengembangan penelitian berikutnya dan untuk perusahaan.