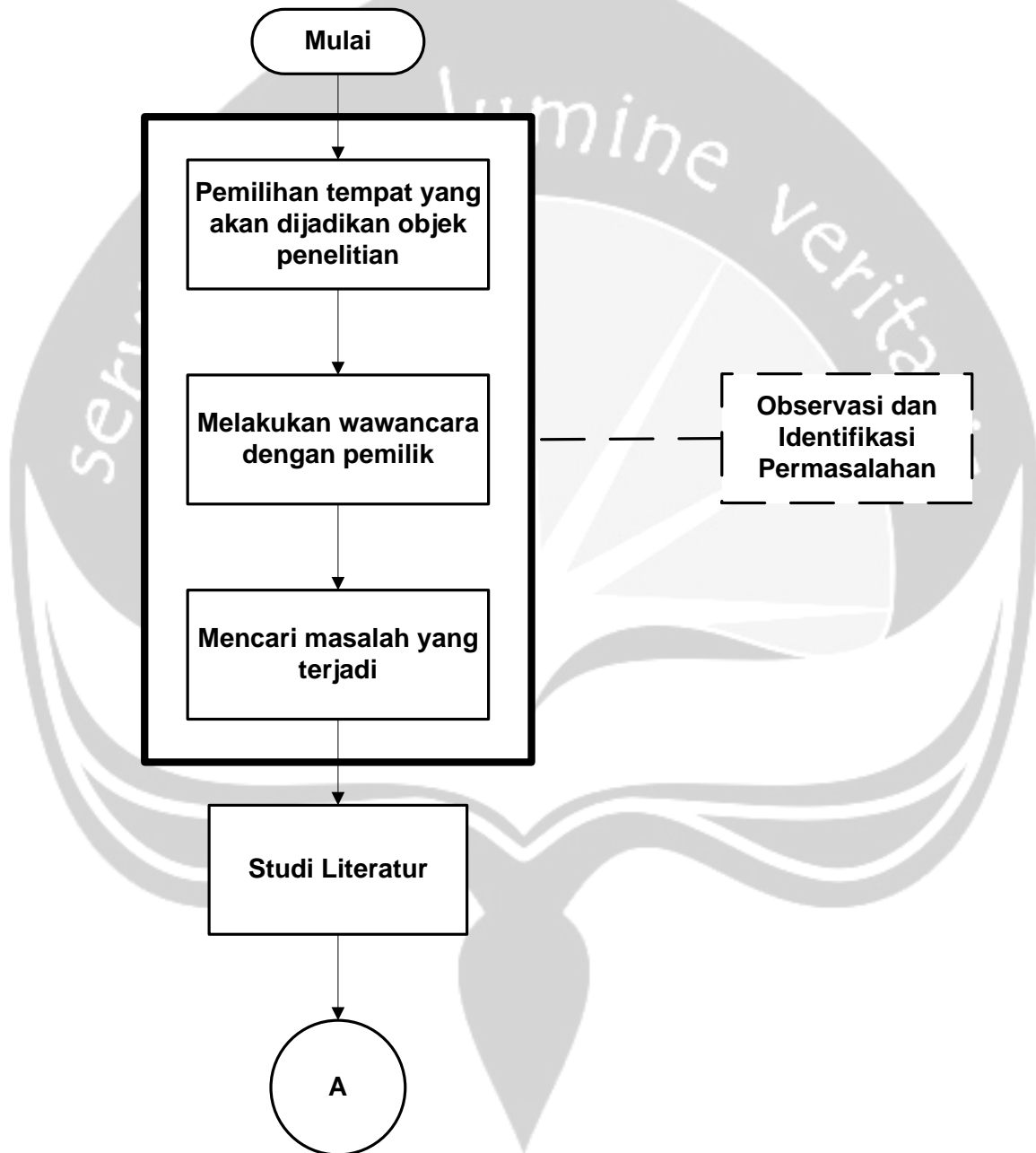
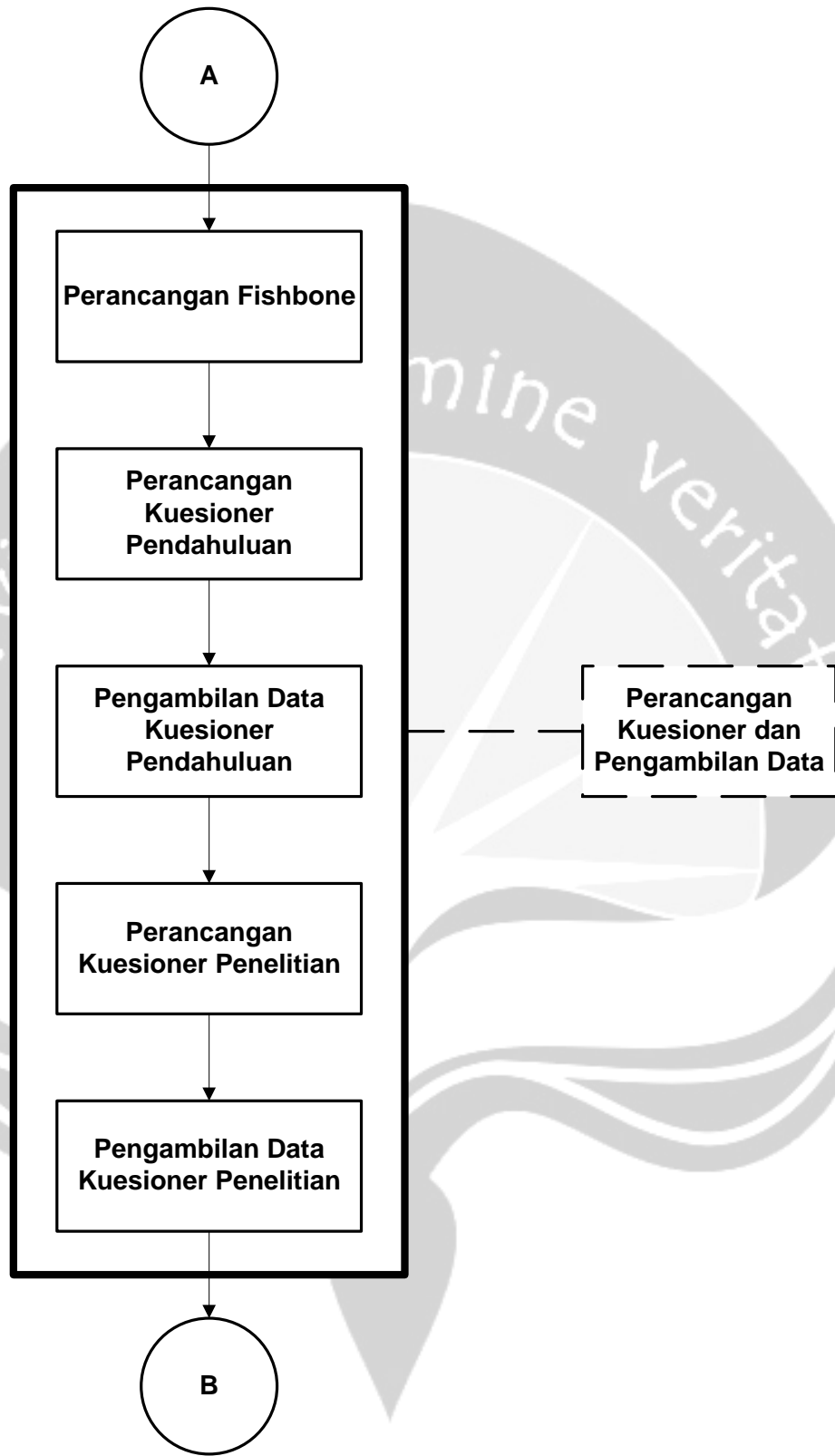


BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

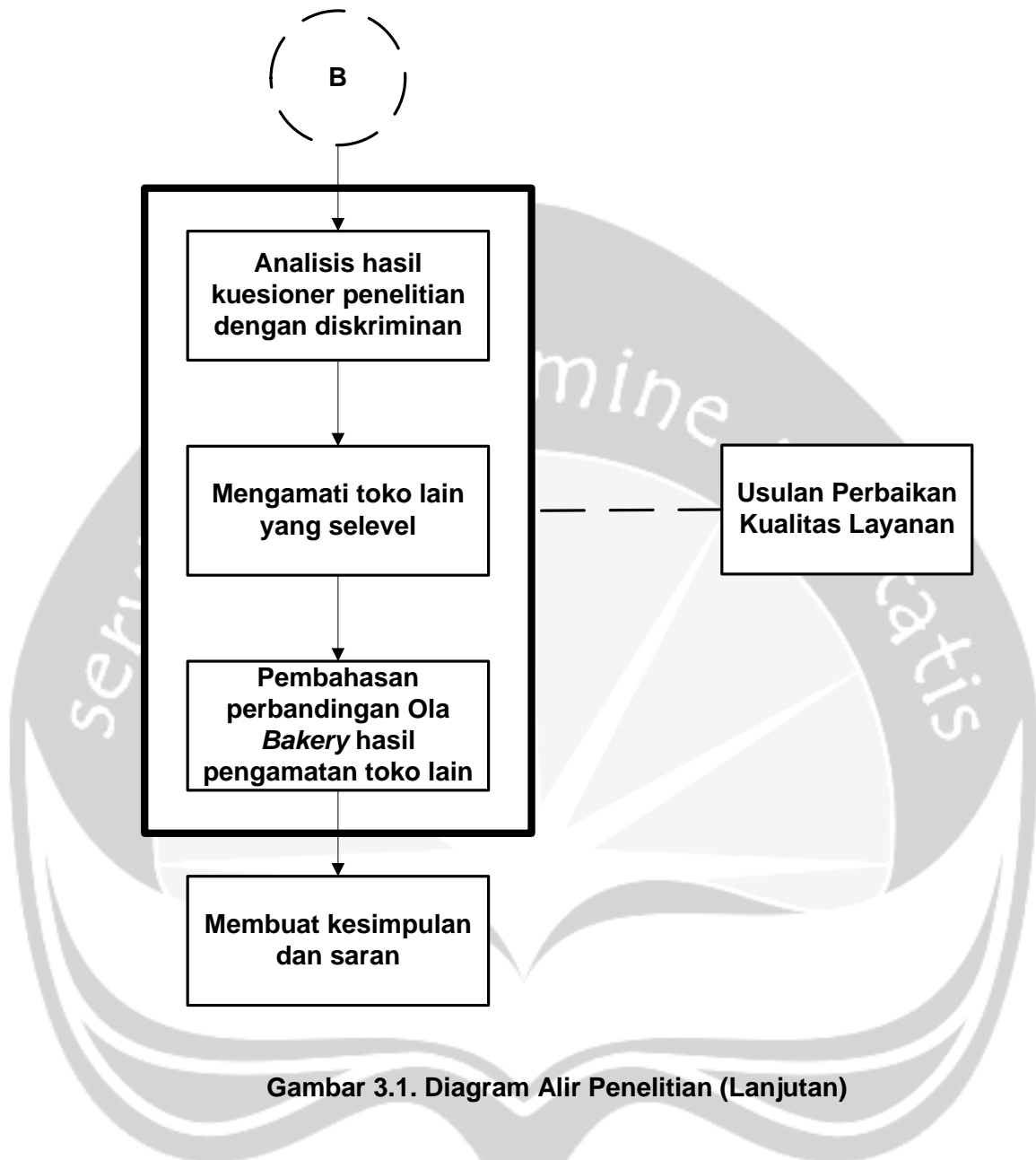
Metodologi penelitian ini dibagi menjadi beberapa tahapan. Adapun diagram alir metodologi penelitian pada tugas akhir ini adalah sebagai berikut :



Gambar 3.1. Diagram Alir Penelitian



Gambar 3.1. Diagram Alir Penelitian (Lanjutan)



Gambar 3.1. Diagram Alir Penelitian (Lanjutan)

3.1. Observasi Dan Identifikasi Permasalahan

Pada tahap ini dilakukan pemilihan tempat yang akan dijadikan objek penelitian. Setelah mendapatkan tempat yang akan diteliti, lalu dilanjutkan dengan meminta izin kepada pemilik tempat atau pihak yang bersangkutan. Setelah mendapatkan izin maka dilakukan wawancara terhadap pemilik tempat tersebut.

Tempat yang akan dijadikan objek penelitian adalah Ola *Bakery*. Pemilihan Ola *Bakery* sebagai tempat penelitian didasari pada topik yang dipilih yaitu kualitas layanan / *Service Quality*. Ola *Bakery* memiliki variabel yang dapat dianalisis kualitas layanan, dimana Ola *Bakery* merupakan usaha yang memberikan layanan

kepada pelanggan secara langsung. *Ola Bakery* merupakan toko roti yang dimiliki oleh perseorangan yaitu Bapak Laurentius Eriko. Lalu wawancara dilakukan terhadap pemilik toko untuk mengetahui profil toko, sistematis toko, dan strategi yang digunakan saat ini. Wawancara ini dilakukan pada tanggal 11 September 2015 di teras *Ola Bakery* pukul 19.00WIB.

Pertanyaan yang diajukan oleh penulis kepada pemilik *Ola Bakery* adalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana sistem pengelolaan pelanggan ?
- b. Bagaimana mengatasi pesanan yang berada diluar kemampuan produksi ?
- c. Dimana sajakah *Ola Bakery* mendistribusikan produknya ?
- d. Apakah ada komplain dari pelanggan ?
- e. Strategi bisnis apa saja yang pernah dilakukan ?
- f. Apakah terdapat kendala atau masalah dalam pengelolaan toko ?
- g. Bagaimana perilaku pelanggan yang datang ?

Identifikasi permasalahan didapat dari hasil wawancara dengan Bapak Laurentius Eriko selaku pemilik *Ola Bakery*. Dari hasil wawancara diketahui bahwa toko memiliki kendala mengenai ketidaktahuan dalam menentukan kebijakan agar mencapai kepuasan pelanggan dan keinginan datang kembali. Berdasarkan kendala tersebut penulis bertujuan untuk memberikan usulan perbaikan kualitas layanan agar dapat dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan tujuan diatas, maka penulis bertujuan membantu dalam penentuan kebijakan dengan mencari aspek-aspek dalam perilaku pelanggan yang mempengaruhi kepuasan dan keinginan datang pelanggan. Dari aspek-aspek yang ditemukan lalu dilakukan analisis untuk mengetahui aspek yang paling mempengaruhi kepuasan dan keinginan datang pelanggan. Aspek-aspek yang berpengaruh akan menjadi variabel independen, lalu tingkat kepuasan dan keinginan datang menjadi variabel dependen. Analisis perilaku pelanggan dilakukan dengan menggunakan data pelanggan, dimana data pelanggan tersebut akan diperoleh dengan penyebaran kuesioner dengan teknik pengambilan data dengan *Accidental sampling/Convenience sampling*. Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah analisis diskriminan, dikarenakan dengan metode ini nantinya dapat diketahui faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan keinginan datang. Sebelumnya, dilakukan perancangan *fishbone*

untuk mendapatkan hipotesa awal mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan dan keinginan datang.

3.2. Studi Literatur

Tahapan ini dilakukan dengan mencari berbagai referensi seperti artikel, jurnal, buku dan media elektronik yang berhubungan dengan permasalahan yang ada pada *Ola Bakery*. Jurnal dan buku yang dicari adalah yang berhubungan dengan *Service Quality*, *fishbone* dan Analisis Diskriminan. Selain itu juga mencari referensi dari tugas akhir yang memiliki topik sejenis. Tujuan dari dilakukannya studi terdahulu adalah agar dapat diketahui seberapa luas cakupan pembahasan mengenai *Service Quality*, bagaimana cara penerapannya dan agar dapat mengetahui kontribusi yang dapat diberikan dalam melakukan penelitian.

3.3. Kuesioner Pendahuluan Dengan *Fishbone*

Perancangan kuesioner pendahuluan menggunakan *fishbone diagram*. Alasan menggunakan *fishbone diagram* ini agar kuesioner yang dihasilkan dapat refleksi yang hampir sesuai dengan keinginan responden. Menurut Tague (2005) tahapan dalam pembuatan *fishbone* yaitu :

a. Menyepakati permasalahan utama (*problem statement*)

Pada langkah pertama ini, harus dilakukan kesepakatan terhadap sebuah pernyataan masalah (*problem statement*). Pernyataan masalah tersebut kemudian diinterpretasikan sebagai "*effect*" atau secara visual dalam *fishbone* seperti "kepala ikan". Dari hasil wawancara dengan pemilik toko diketahui bahwa *problem statement* yang terjadi adalah kepuasan pelanggan.

b. Mengidentifikasi penyebab masalah yang mungkin

Identifikasi ini dilakukan dengan metode *brainstorming*. Identifikasi penyebab yang terjadi ini penulis menggunakan prinsip 7P dalam ilmu manajemen, dimana 7P tersebut adalah *Product*, *Person*, *Place*, *Process*, *Physical Evidence*, *Promotion*, dan *Price*.

c. Identifikasi kategori penyebab

Dimulai dari garis horizontal utama, membuat garis diagonal yang menjadi cabang. Setiap cabang mewakili sebab utama dari masalah yang ditulis. Sebab ini diinterpretasikan sebagai *cause*, secara visual dalam *fishbone*

seperti tulang ikan. Kategori sebab utama mengorganisasikan sebab sedemikian rupa sehingga masuk akal dengan situasi.

d. Menemukan sebab potensial

Setiap kategori mempunyai sebab-sebab yang perlu diuraikan melalui sesi brainstorming. Saat sebab-sebab dikemukakan, tentukan bersama-sama dimana sebab tersebut harus ditempatkan dalam *fishbone* diagram, yaitu tentukan dibawah kategori yang mana gagasan tersebut harus ditempatkan. Sebab-sebab ditulis dengan garis horizontal sehingga banyak “tulang” kecil keluar dari garis diagonal.

e. Mengkaji kembali

Setelah menemukan penyebab potensial dari setiap penyebab yang mungkin, kemudian dikaji kembali urutan penyebab hingga ditemukan akar penyebabnya. Setelah itu tempatkan akar penyebab masalah tersebut pada cabang yang sesuai dengan kategori utama sehingga membentuk seperti tulang-tulang kecil dari ikan. Selanjutnya adalah menginterpretasikan dan mengkaji kembali diagram sebab akibat tersebut mulai dari masalah awal hingga ditemukannya akar penyebab tersebut.

Selanjutnya setelah kuesioner pendahuluan terbentuk dan penyebaran data sudah dilakukan, maka hasil dari kuesioner pendahuluan ini akan menjadi pertimbangan dalam perancangan kuesioner penelitian. Atribut yang tidak sesuai kriteria dalam kuesioner pendahuluan akan dihilangkan dalam pertimbangan perancangan kuesioner penelitian. Kuesioner penelitian mengambil jumlah sampel dengan rumus $5 \times (\text{jumlah atribut})$ berdasarkan pedoman ilmu statistika yang diungkapkan oleh Santoso (2015).

3.4. Usulan Perbaikan *Service Quality*

Langkah selanjutnya adalah mencari faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan keinginan datang kembali. Untuk mencari faktor yang berpengaruh tersebut menggunakan analisis diskriminan yang dilakukan pada hasil kuesioner penelitian. Dari hasil analisis dapat diketahui bobot faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan dan keinginan datang pelanggan. Hasil tersebut dapat digunakan dalam pertimbangan perancangan strategi toko.

Pada analisis diskriminan ditentukan variabel yang menjadi dependen adalah kepuasan pelanggan dan keinginan datang pelanggan. Selanjutnya variabel yang

menjadi independen adalah faktor-faktor yang terdapat pada kuesioner penelitian. Setelah didapatkan hasil diskriminan, selanjutnya penulis melakukan pengamatan pada toko lain untuk mendapatkan usulan berdasarkan kelebihan toko lain. Pengamatan dilakukan menggunakan pengamatan obyektif untuk mengetahui aspek pegawai dan kondisi toko lain dibandingkan *Ola Bakery*.

3.5. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dan saran diberikan pada akhir penelitian tugas akhir, kesimpulan dan saran ini berisi hasil penelitian, kendala, dan lain-lain.

