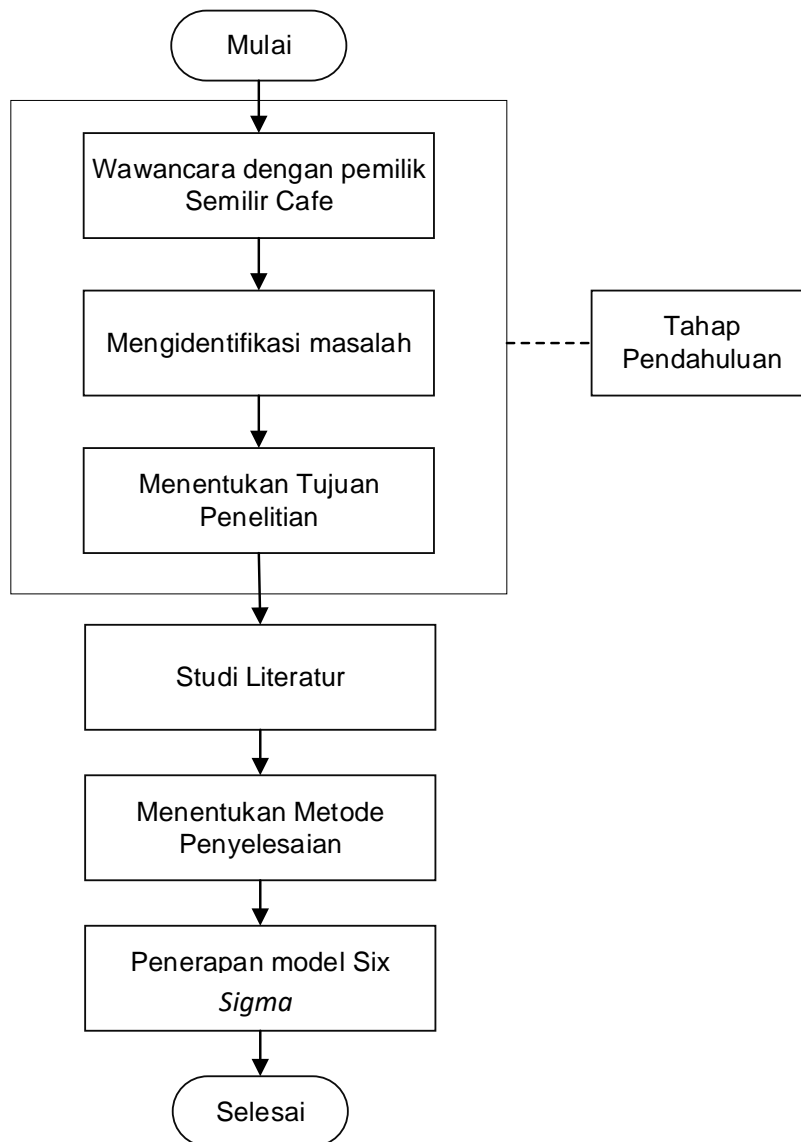


BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

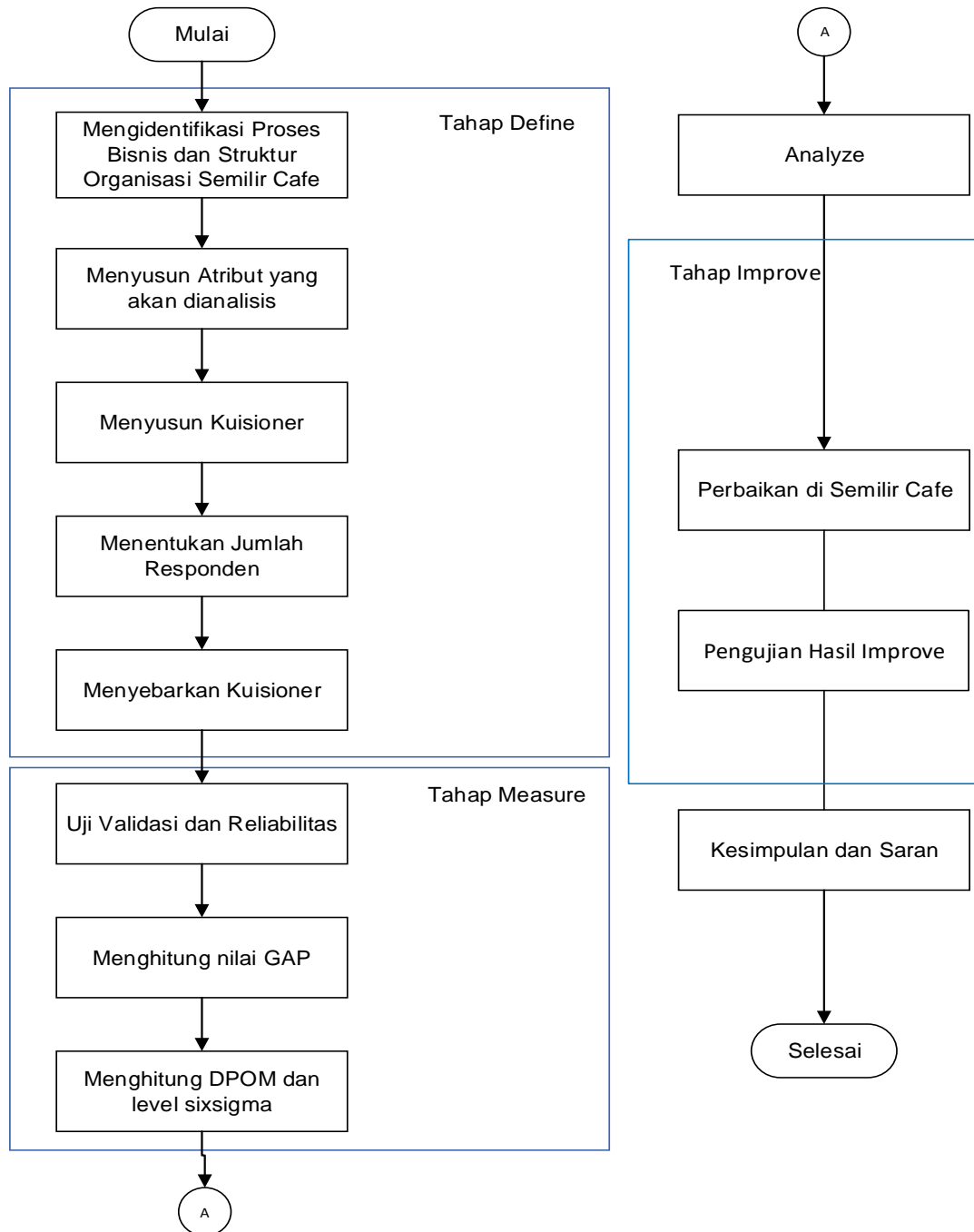
Pada bab ini akan dibahas mengenai metodologi penelitian. Metodologi penelitian memuat tahap-tahap yang dilakukan untuk menyelesaikan penelitian ini. Tahap-tahap yang dilakukan disusun ke dalam sebuah diagram alir pada gambar 3.1.



Gambar 3.1. Flowchart tugas akhir

Sebagai sarana untuk mempermudah tahapan penyelesaian masalah, maka dilakukan penyelesaian dengan model *six sigma*. Model *six sigma* ini juga didukung dengan alat analisis kepuasan pelanggan dengan model Brady dan

Cronin dalam menentukan atribut pada kuesioner. Rangkaian model *six sigma* disusun ke dalam sebuah diagram alir yang digambarkan pada gambar 3.2.



Gambar 3.2. Flowchart Six Sigma

3.1. Tahap Pendahuluan

Tujuan utama pada tahap studi pendahuluan ini adalah melakukan identifikasi masalah yang ada di Kafe X. Tahap pendahuluan dibagi atas beberapa tahap sebagai berikut:

a. Melakukan Wawancara

Wawancara dilakukan langsung dengan pemilik Kafe X. Tahap ini dilakukan untuk mengetahui proses bisnis yang ada di Kafe X, waktu operasional di Kafe X, dan hal-hal yang terkait dengan kualitas layanan yang ada di Kafe X.

b. Mengidentifikasi Masalah

Setelah proses wawancara telah dilakukan, selanjutnya perlu dilaksanakan survei lapangan untuk mengetahui berbagai permasalahan yang terjadi di Kafe X. Permasalahan tersebut kemudian dikumpulkan dan dianalisis menggunakan *interrelationship diagram*.

c. Menentukan Tujuan Penelitian

Berdasarkan *interrelationship diagram* didapatkan bahwa masalah utama yang sedang dialami oleh Kafe X adalah kualitas layanan dan kepuasan pelanggan yang ada di Kafe X. Tujuan dari penelitian ini adalah menyelesaikan masalah utama yang dialami oleh Kafe X.

3.2. Tahap Studi Literatur

Berdasarkan masalah utama yang didapatkan pada tahap pendahuluan, dilakukan penelusuran berbagai literatur yang cocok dengan masalah kepuasan pelanggan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan, ditemukan hasil berbagai metode yang dapat diterapkan di Kafe X. Literasi tersebut kemudian disusun dan dibandingkan, hasil tabel literasi dapat dilihat pada Lampiran 1.

3.3. Tahap Menentukan Metode Penyelesaian

Berdasarkan hasil studi literatur yang telah dilakukan, maka disimpulkan bahwa metode yang sesuai dengan kasus yang ada di Kafe X adalah metode *servqual* yang dipadu dengan metode *six sigma*.

3.4. Tahap Penerapan *Six Sigma*

Model *six sigma* ini dibagi menjadi empat tahap yaitu, *define*, *measure*, *analyze*, dan *improve*. Berikut adalah penjelasan dari setiap tahap tersebut.

3.4.1. Tahap Define

Pada tahap define ini dilakukan pemetaan proses bisnis, pemetaan struktur organisasi, menentukan atribut kepuasan pelanggan berdasarkan CTQ (*Critical to Quality*), menentukan jumlah responden kuesioner, dan melakukan penyebaran kuesioner.

Model pengukuran kepuasan pelanggan pada penelitian ini menggunakan model Brady dan Cronin. Dalam model Brady dan Cronin ini terdapat tiga komponen utama, komponen tersebut adalah kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik, dan kualitas hasil. Dalam kualitas interaksi dibagi lagi menjadi tiga aspek yaitu aspek sikap, aspek perilaku, dan aspek keahlian. Sedangkan kualitas lingkungan fisik terdiri atas suasana, kondisi, desain dan faktor sosial. Pada kualitas hasil terdiri atas waktu tunggu, bukti fisik, dan valensi. Dimensi-dimensi ini kemudian dijabarkan menjadi atribut-atribut yang digunakan pada kuesioner.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah non probability sampling. Sedangkan metode pengambilan sampelnya adalah convenience sampling dimana peneliti mencoba untuk mendapatkan sampel yang berada di sekitar peneliti. Berdasarkan perhitungan dengan rumus (2.1) yang telah dilakukan, diperoleh sampel yang harus didapatkan sebanyak 150 responden.

3.4.2. Tahap Measure

Pada tahap measure ini dilakukan beberapa pengukuran, antara lain:

A. Melakukan Uji Validasi dan Reliabilitas

Hasil rekap dari penyebaran kuesioner pada tahap ini dilakukan uji validasi dan juga uji reliabilitasnya. Uji ini perlu dilakukan untuk mengetahui apakah atribut yang telah didapatkan ini sudah layak untuk dapat digunakan. Jika atribut belum memenuhi syarat hasil dari uji validasi dan uji reliabilitas, maka harus dilakukan revisi pada atribut tersebut dan harus dilakukan penyebaran kuesioner kembali.

B. Menghitung Nilai GAP dari Setiap Atribut

Pada tahap ini dilakukan perhitungan pada nilai ekspektasi pelanggan mengenai sebuah kafe yang baik, dengan nilai realitas yang ada di Kafe X. Nilai-nilai tersebut kemudian diolah sehingga didapatkan nilai gap. Atribut dengan nilai gap yang paling rendah atau paling negatif adalah permasalahan utama yang menyebabkan

kualitas layanan di Kafe X kurang baik. Nilai Gap dihitung menggunakan rumus (2.2).

C. Melakukan Proses *Six Sigma Analysis*

Tahap pengukuran dimulai dengan cara menghitung rata-rata kinerja, rata-rata kepentingan, gap, target kepuasan, tingkat kepuasan, DPMO (*Defect Per Million Opportunity*) dan tingkat *sigma*. Pada penelitian ini target kepuasan yang ingin dicapai adalah skor 4 yaitu puas dari *range* jawaban kepuasan 1-5. Persamaan yang digunakan untuk menghitung nilai tingkat kepuasan dimensi ataupun atribut menggunakan rumus (2.7), sedangkan untuk menghitung nilai DPMO menggunakan rumus (2.6), dan untuk menghitung nilai *six sigma* menggunakan rumus (2.5).

D. Menentukan Atribut Bermasalah

Berdasarkan hasil pengukuran didapatkan atribut dengan nilai gap terbesar, nilai DPMO terbesar, dan level *six sigma* terendah. Atribut-atribut tersebutlah yang menjadi atribut bermasalah yang harus dicari solusinya.

3.4.3. Tahap *Analyze*

Pada tahap *analyze* manajemen berupaya memahami mengapa terjadi penyimpangan dan mencari alasan-alasan yang mengakibatkannya. Mencari variabel utama penyebab terjadinya kecacatan atau ketidakpuasan yang terjadi saat ini untuk segera dapat dilakukan perbaikan. Analisis dapat dilakukan dengan diagram pareto ataupun diagram sebab akibat.

3.4.4. Tahap *Improve*

Tahap ini adalah membuat rancangan solusi dalam melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas *six sigma* pada proses-proses yang memerlukan perbaikan. Perencanaan perbaikan akan dilakukan dengan menggunakan metode FMEA (*Failure Modes and Effects Analysis*) untuk mengetahui prioritas permasalahan yang harus segera diberikan perbaikan.

Pada tahap ini dilakukan beberapa langkah perbaikan untuk menurunkan defect pada atribut yang memiliki defect maksimal. Langkah-langkah perbaikan tersebut kemudian didiskusikan untuk dapat diaplikasikan secara langsung di Kafe X. Beberapa langkah yang tidak dapat diaplikasikan secara langsung disimpan sebagai langkah perbaikan lanjutan yang dapat dilakukan Kafe X di kemudian hari.

3.5. Pengambilan Kesimpulan dan Saran

Tahap pengambilan kesimpulan dan saran ini adalah tahap akhir dalam tugas akhir ini. Kesimpulan yang disusun adalah jawaban dari rumusan masalah yang telah ditentukan pada tahap pendahuluan. Sedangkan saran akan berisi tentang saran yang ditujukan kepada pihak lain yang ingin menggunakan penelitian ini sebagai bahan penelitiannya agar dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik.