

## **BAB 3**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

Metodologi penelitian merupakan tahap-tahap penelitian yang sistematis untuk membantu penelitian menjadi terarah dengan baik. Berikut adalah metodologi penelitian yang dilakukan pada penulisan Tugas Akhir ini.

#### **3.1. Tahap Persiapan**

Tahap persiapan merupakan tahap awal dan penting dalam melakukan penelitian. Dalam tahap ini, dilakukan proses wawancara dan perizinan kepada pihak Melia Laundry on Kilo's untuk dapat melakukan penelitian dan pengambilan data yang dibutuhkan dalam penelitian Tugas Akhir ini. Perizinan dilakukan agar proses pengambilan data dapat dilakukan dengan baik. Wawancara dilakukan untuk mengetahui gambaran dan karakteristik usaha.

##### **3.1.1. Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah merupakan tahap awal untuk menemukan rumusan masalah. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Melia Laundry on Kilo's ditemukan beberapa masalah yang akan dianalisis.

##### **3.1.2. Perumusan Masalah**

Tahap perumusan masalah merupakan tahap selanjutnya dari identifikasi masalah untuk memfokuskan masalah penelitian yang ditinjau dari kondisi nyata di Melia Laundry on Kilo's.

##### **3.1.3. Penentuan Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian merupakan jawaban dari hasil perumusan masalah yang telah dibuat. Tujuan harus sejalan dengan hasil akhir yang berguna bagi Melia Laundry on Kilo's.

##### **3.1.4. Studi Pustaka**

Studi pustaka merupakan proses mencari informasi mengenai penelitian-penelitian dari jurnal, skripsi dan buku sebagai referensi yang berhubungan dengan topik peningkatan kualitas pelayanan. Studi pustaka membantu untuk menemukan metode yang tepat agar tujuan dapat tercapai.

### **3.1.5. Pengumpulan Data Awal**

Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data sekunder yang dikumpulkan pada penelitian ini adalah jumlah pelanggan, profil perusahaan dan karakteristik usaha melalui wawancara dengan pemilik. Data tersebut digunakan untuk mendukung pembuatan latar belakang.

### **3.1.6. Penentuan Metode Penelitian**

Setelah melakukan studi pustaka, didapatkan metode penelitian. Metode yang digunakan untuk peningkatan kualitas pelayanan untuk usaha laundry ini adalah model *Servqual*. Namun model ini perlu digabungkan dengan model Kano untuk menghilangkan sifat linier dari model *Servqual*, karena kebutuhan pelanggan tidak selalu sama dan tidak semua perbaikan dapat membawa dampak baik terus menerus. Model Kano akan memudahkan dalam mengidentifikasi atribut - atribut apa saja yang perlu dikembangkan atau diperbaiki terkait dengan kepuasan pelanggan. Untuk merancang perbaikan peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan pengintegrasian model *Servqual* dan model Kano dengan metode QFD.

### **3.1.7. Pembuatan Kuesioner**

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data dengan mengajukan pernyataan secara tertulis kepada responden. Kuesioner dalam penelitian ini berisi atribut - atribut yang disesuaikan dengan model *Servqual* dan model Kano. Kuesioner dibagi menjadi 4 bagian, yaitu :

1. Identitas responden
2. Persepsi dan harapan pelanggan
3. Pernyataan fungsional dan disfungsional
4. Kritik dan saran

Kuesioner diberikan kepada pelanggan Melia Laundry on Kilo's, Simply Fresh Laundry dan Fresh Orange Laundry yang semuanya berlokasi di Yogyakarta. Setiap responden diberikan kebebasan untuk mengisi setiap pernyataan dari kuesioner menurut dirinya masing - masing.

### **3.2. Pengumpulan Kuesioner 1**

Pengumpulan kuesioner 1 merupakan tahap pengumpulan data primer berupa kuesioner untuk dilakukan pengujian awal kuesioner yang telah dibuat apakah sudah valid dan reliabel. Kuesioner dibagikan kepada 30 responden.

#### **3.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner 1**

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan sebelum kuesioner (data 2) dibagikan kepada responden yang datanya akan dianalisis. Pengujian data 1 dengan SPSS 20 dilakukan agar data yang dihasilkan akurat atau tepat dan sesuai dengan penelitian. Data yang valid adalah data yang  $r$  hitungannya  $> r$  tabel, dan data yang reliabel adalah data yang nilai  $r$  tabelnya  $< cronbach's\ alpha$ .

### **3.3. Pengumpulan Kuesioner 2**

Pengumpulan kuesioner 2 merupakan pengumpulan data primer berupa kuesioner dengan menggunakan metode *sampling* yaitu dengan mengambil data dari sebagian populasi sebagai responden. Data yang dikumpulkan adalah data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari kuesioner. Data sekunder adalah profil perusahaan dan ketenagakerjaan di Melia Laundry on Kilo's.

#### **3.3.1. Tabulasi Data Kuesioner 2**

Tabulasi merupakan mengolah data kuesioner pada pengumpulan data 2 kedalam *Microsoft Excel*. Data yang dimasukkan berupa angka menurut skala *Likert* dengan rentang 1 sampai dengan 5.

#### **3.3.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner 2**

Data kuesioner 2 yang telah ditabulasi selanjutnya diuji kembali dengan menggunakan SPSS 20 untuk mengetahui apakah data kuesioner yang didapatkan adalah akurat atau tepat dan sesuai dengan penelitian. Jika atribut tidak valid maka dilakukan penyusunan ulang atribut.

### **3.4. Analisis Data dan Pembahasan**

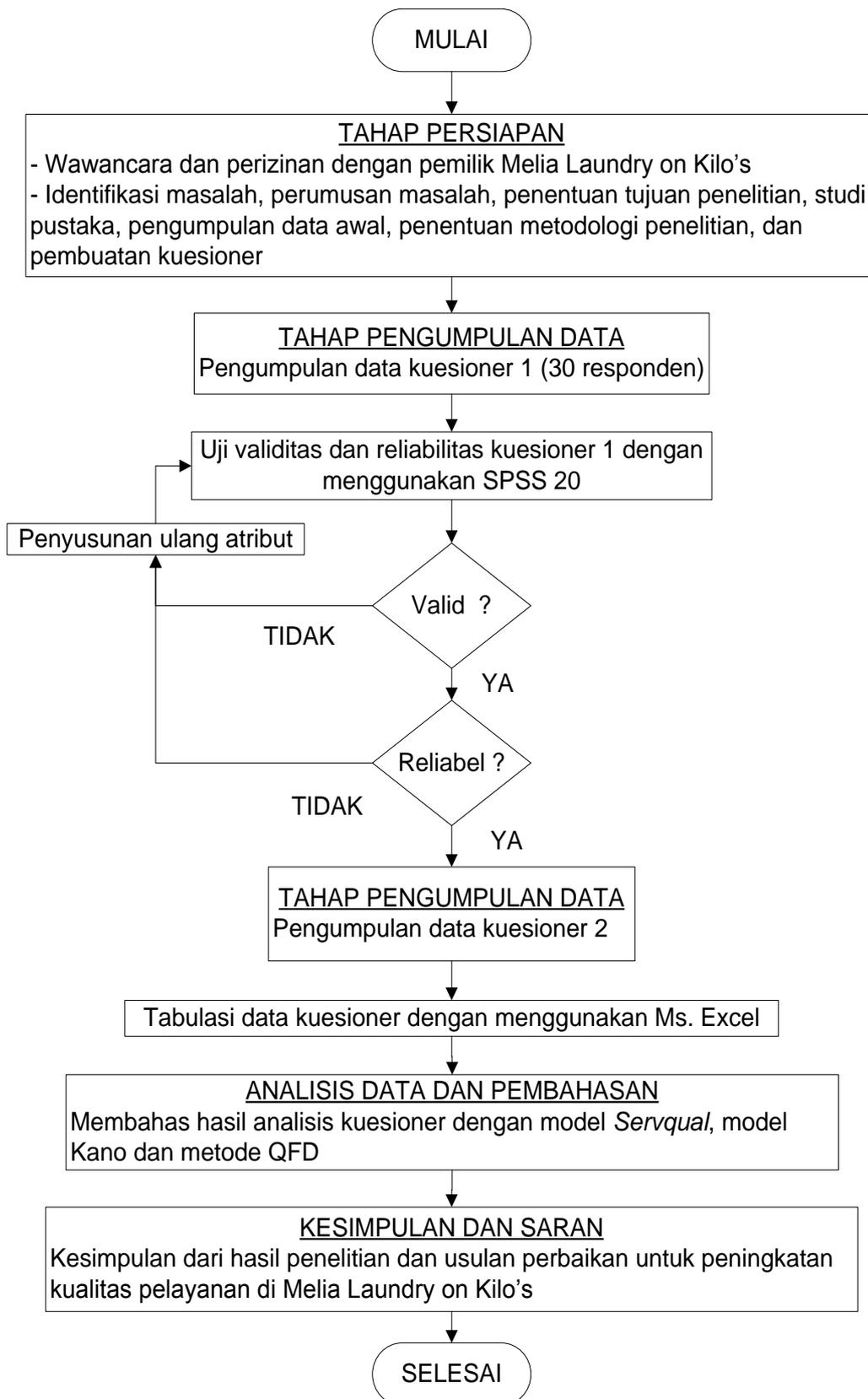
Analisis data dilakukan untuk mengetahui validitas, reliabilitas, persentase karakteristik responden *mean*, dan peringkat atribut - atribut dari yang paling rendah sampai yang paling tinggi.

Usulan perbaikan disusun setelah pembahasan data dan dibantu dengan metode QFD. Metode QFD membantu menerjemahkan persepsi kualitas jasa di Melia Laundry on Kilo's.

### **3.5. Kesimpulan dan Saran**

Tahapan akhir dalam penelitian Tugas Akhir ini adalah tahap penarikan kesimpulan dan usulan perbaikan. Pada tahap ini diambil kesimpulan atas hasil dari analisis dan pembahasan di tahap sebelumnya dan memberi usulan perbaikan untuk Melia Laundry on Kilo's. Kekurangan dalam penelitian ini dituliskan dalam bentuk saran untuk penelitian selanjutnya agar lebih baik lagi.

Tahapan penelitian Tugas Akhir ini dapat dilihat pada Gambar 3.1.



**Gambar 3.1. Diagram Alir Metodologi Penelitian**

