

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang akan dilakukan kali ini termasuk dalam penelitian terapan yang akan dikerjakan menggunakan suatu metodologi atau langkah-langkah penelitian. Secara skematis, langkah-langkah penelitian tersebut secara urut dan menyeluruh ditunjukkan oleh diagram alir penelitian pada Gambar 3.1. Setiap langkah tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

3.1. Studi Lapangan

Pada tahap ini, dilakukan pengamatan langsung pada lokasi penelitian, yaitu lokasi yang akan dibangun Salon & Spa Madina. Studi lapangan ini juga dilakukan dengan melakukan tanya jawab secara langsung maupun tidak langsung kepada pihak yang berkaitan dengan objek yang diamati.

3.2. Studi Literatur

Studi literatur dilakukan untuk mendapatkan informasi dan teori-teori yang berkaitan dengan topik penelitian sehingga dapat bermanfaat dalam pengambilan keputusan untuk penyelesaian masalah. Teori tersebut dapat diperoleh dari jurnal-jurnal ilmiah. Studi literatur juga dilakukan untuk mengetahui penelitian-penelitian yang telah dilakukan orang lain dan seberapa berbeda penelitian yang akan dilakukan dibandingkan dengan penelitian sebelumnya.

3.3. Perumusan Masalah dan Tujuan Penelitian

Pada tahap ini, dirumuskan masalah dan tujuan yang hendak diselesaikan dalam penelitian ini, yaitu menyusun rancangan jasa pada usaha Salon & Spa sebagai referensi bagi pemilik usaha dalam menyediakan kualitas pelayanan yang berfokus pada pelanggan dan memperoleh keunggulan kompetitif.

3.4. Perancangan Jasa dengan QFD

Perancangan jasa dilakukan menggunakan metode *Quality Function Deployment (QFD) for Services* (Bernal *et al*, 2009). Tahap ini bertujuan untuk mendapatkan rancangan jasa yang berfokus pada pelanggan dan memiliki keunggulan kompetitif. Langkah-langkah dalam QFD adalah menyusun *voice of customer*, merancang respon teknis, melakukan *benchmarking*, menentukan matriks

hubungan antara *voice of customer* dan respon teknis, menentukan tingkat kepentingan, dan menentukan matriks korelasi antar respon teknis.

3.4.1. Menentukan *Voice of Customer* (VOC)

Dalam menentukan *voice of customer* dilakukan beberapa langkah, yaitu penyusunan kuesioner penentuan atribut layanan, penyebaran kuesioner penentuan atribut layanan, pengolahan dan penyajian data hasil kuesioner penentuan atribut layanan, penyusunan atribut layanan, penyusunan kuesioner tingkat kepentingan pelanggan, penyebaran kuesioner tingkat kepentingan pelanggan, uji validitas dan reliabilitas, dan penentuan tingkat kepentingan atribut layanan.

a. Penyusunan Kuesioner Penentuan Atribut Layanan

Penyusunan kuesioner berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai permintaan pelanggan dan hal-hal yang dibutuhkan pelanggan berkaitan dengan pelayanan usaha Salon & Spa.

b. Penyebaran Kuesioner Penentuan Atribut Layanan

Kuesioner yang telah disusun, disebarakan kepada target pelanggan yang telah ditetapkan, yaitu siswi dan mahasiswi di daerah Bantul dan pinggiran kota Yogyakarta dengan jumlah 45 responden.

c. Pengolahan dan Penyajian Data Hasil Kuesioner Penentuan Atribut Layanan

Hasil penyebaran kuesioner kemudian diolah dan disajikan dengan menggunakan *pie chart*. Tujuan pengolahan dan penyajian data ini adalah untuk mengetahui hal-hal apa saja yang diinginkan dan dibutuhkan pelanggan terhadap jasa salon dan spa.

d. Penyusunan Atribut Layanan

Atribut layanan disusun berdasarkan 5 dimensi utama yang berhubungan dengan kualitas pelayanan (Zeithaml *et al.*, 1985), yaitu sebagai berikut:

- i. *Tangibles* (berwujud), seperti fasilitas fisik, peralatan, pekerja, dan komunikasi yang ada
- ii. *Reliability* (kehandalan), seperti kemampuan melayani dengan cepat, akurat, dan memuaskan.
- iii. *Responsiveness* (responsif), yaitu keinginan pekerja untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan dengan respon yang cepat.
- iv. *Assurance* (asuransi/ jaminan kepastian), untuk melindungi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, rasa percaya oleh pekerja, bebas dari bahaya, dan resiko.

v. *Emphaty* (empati), yaitu hubungan yang baik, komunikasi yang baik, perhatian, dan pengertian akan kebutuhan pelanggan.

Penyusunan atribut layanan ini didasarkan pula pada hasil kuesioner penentuan atribut layanan dan beberapa referensi mengenai atribut layanan salon dan spa.

e. Penyusunan Kuesioner Tingkat Kepentingan Pelanggan

Setelah menyusun atribut layanan, langkah selanjutnya adalah menyusun kuesioner tingkat kepentingan pelanggan. Tahap ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepentingan masing-masing atribut layanan yang telah disusun menurut pelanggan.

f. Penyebaran Kuesioner Tingkat Kepentingan Pelanggan

Target kuesioner adalah calon pelanggan, yaitu siswi dan mahasiswi di daerah Bantul. Dalam hal ini, yaitu penghuni kos yang berada pada jarak 1 kilometer dari lokasi usaha.

g. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan pada hasil kuesioner tingkat kepentingan pelanggan. Tujuan uji validitas adalah untuk menyatakan seberapa valid suatu butir pertanyaan mengukur variabel yang diteliti, sedangkan uji reliabilitas untuk menyatakan kehandalan instrumen dalam mengukur suatu variabel. Apabila hasil uji kuesioner tidak valid dan reliabel maka atribut layanan yang telah ada harus disusun ulang atau direvisi.

h. Penentuan Tingkat Kepentingan Atribut Layanan

Penentuan tingkat kepentingan atribut layanan dilakukan dengan menghitung rata-rata nilai kepentingan yang dipilih responden. Tujuan dari penentuan tingkat kepentingan atribut layanan ini adalah untuk mengetahui prioritas pada atribut layanan yang telah disusun.

3.4.2. Perancangan Respon Teknis

Respon teknis adalah jawaban dari bagaimana cara pemilik usaha memenuhi atribut layanan yang diinginkan dan dibutuhkan pelanggan. Perancangan respon teknis dilakukan dengan mengacu pada beberapa hasil kuesioner penentuan atribut layanan, *brainstorming* dengan pemilik usaha, dan wawancara dengan calon pelanggan.

3.4.3. Penentuan Matriks Hubungan Antar VOC dan Respon Teknis

Matriks ini menggambarkan hubungan antara VOC atau atribut layanan dengan respon teknis yang telah dirancang. Hubungan antara VOC dengan respon teknis yang telah dirancang digambarkan dengan beberapa tingkat kekuatan, yaitu kuat, sedang, dan lemah.

3.4.4. Benchmarking

Benchmarking adalah langkah untuk membandingkan jasa usaha yang diteliti dengan jasa pesaingnya. Langkah-langkah dalam *benchmarking* adalah menentukan pesaing, menyusun atribut penilaian, menentukan tim penilai, lalu menilai dan membandingkan usaha yang diteliti dengan pesaingnya.

3.4.5. Penentuan Tingkat Kepentingan Rancangan Respon Teknis

Tingkat kepentingan menunjukkan nilai yang mempengaruhi hubungan antara *voice of customer* dan rancangan respon teknis. Tujuan dari penentuan tingkat kepentingan rancangan respon teknis ini adalah untuk mengetahui prioritas pada rancangan respon teknis yang telah disusun.

3.4.6. Penentuan Matriks Korelasi Antar Respon Teknis

Matriks ini menggambarkan kekuatan hubungan antar rancangan respon teknis. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi respon teknis mana yang saling mendukung dan yang tidak.

3.4.7. Perencanaan Komponen Respon Teknis

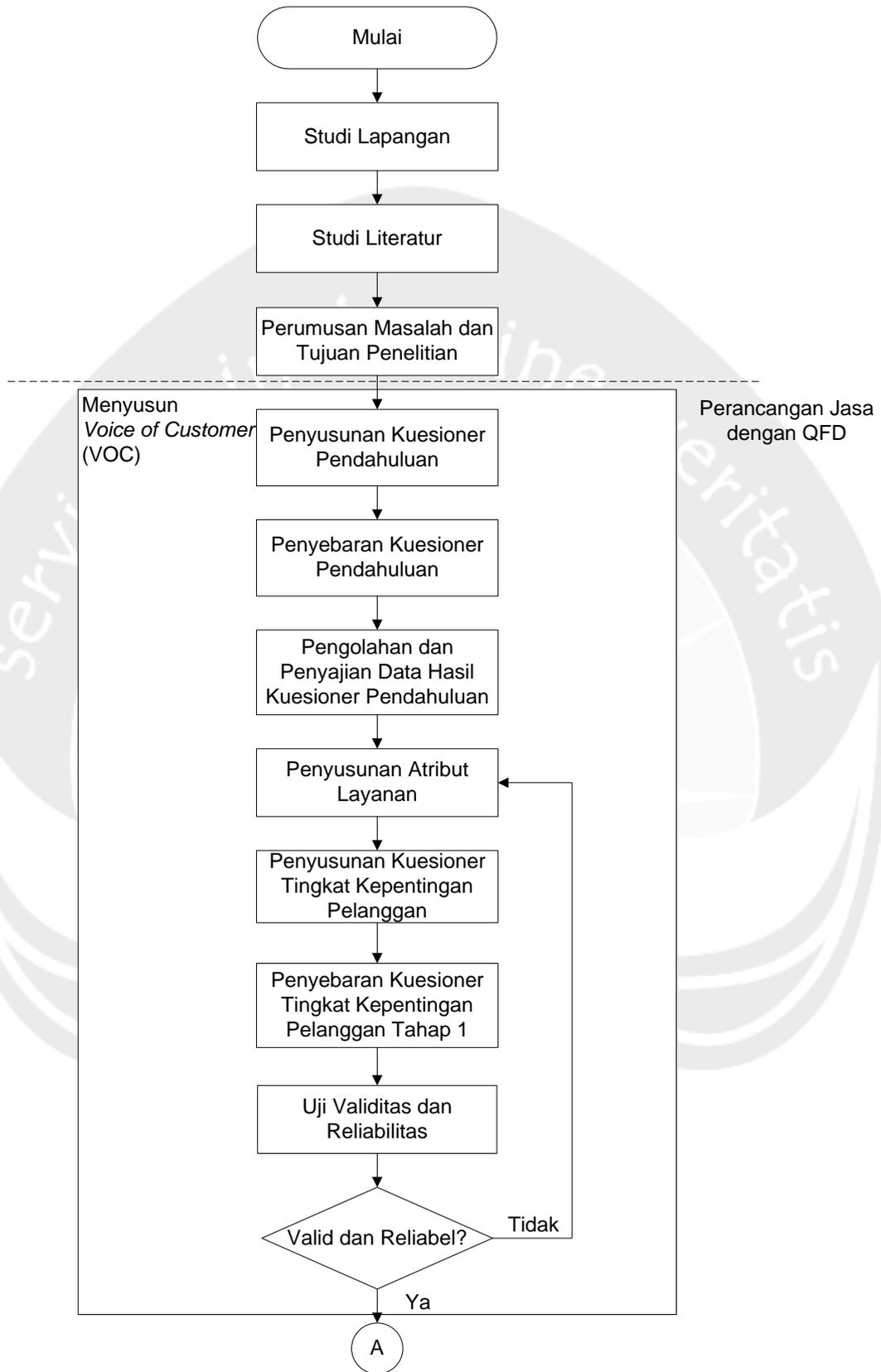
Perencanaan komponen respon teknis ini merupakan tahap kedua dari QFD. Pada tahap ini, hal-hal yang lebih teknis dan rinci dari setiap respon teknis diidentifikasi.

3.5. Pembahasan Hasil QFD

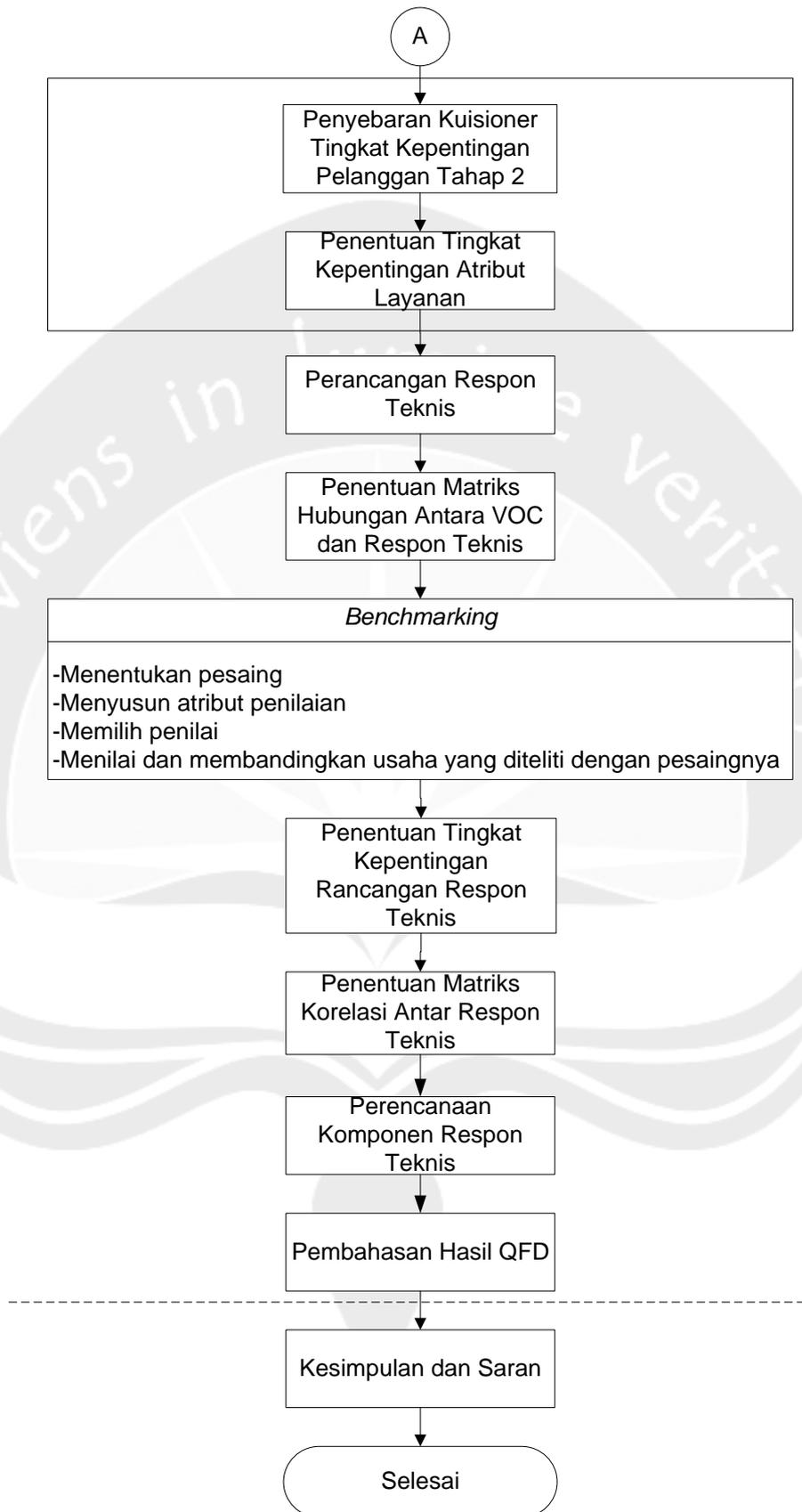
Pembahasan hasil QFD dilakukan dengan menyimpulkan rancangan jasa apa saja yang dihasilkan dengan metode *QFD for Services* ini.

3.6. Kesimpulan dan Saran

Pada tahap ini, diambil kesimpulan yang dapat menjawab rumusan masalah dan tujuan dari penelitian. Selain itu, diberikan pula saran-saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya.



Gambar 3.1. Diagram alir penelitian



Gambar 3.1. Lanjutan