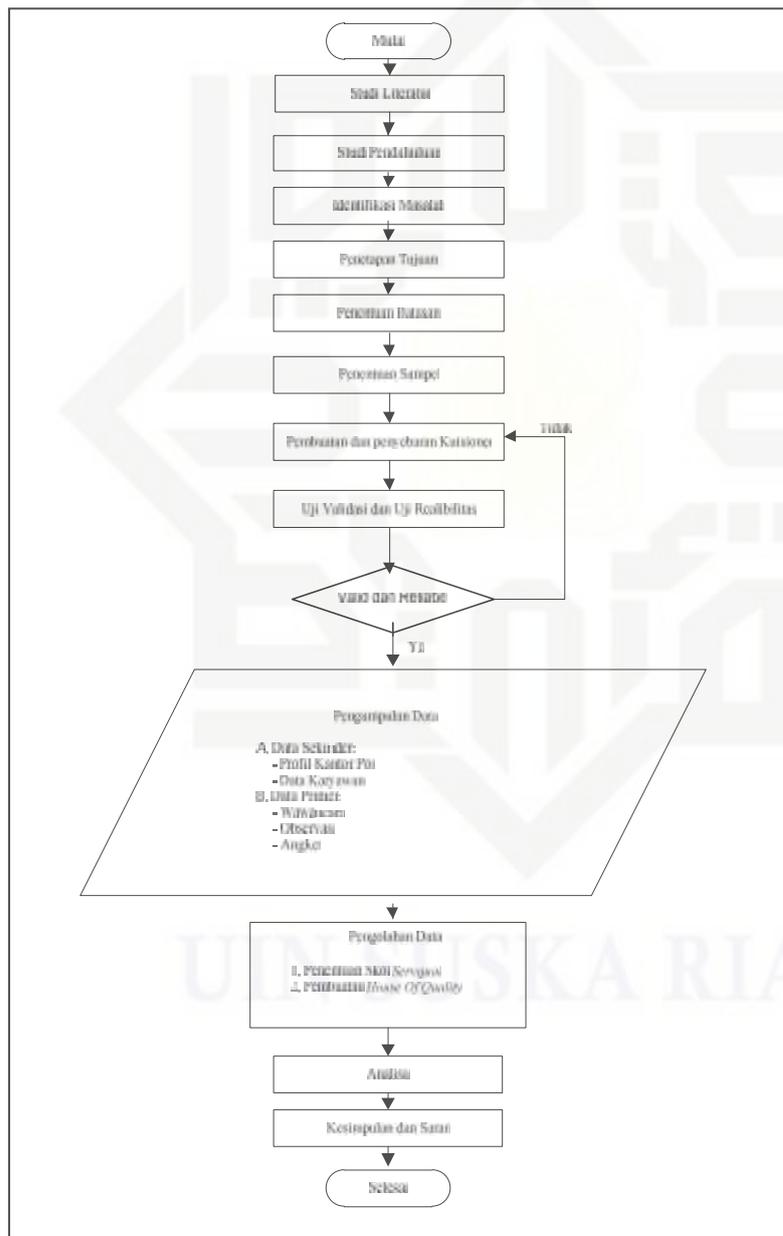


## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1 Metodologi Penelitian

Alur penelitian menguraikan tahapan atau alur penelitian yang dijalankan, mulai dari pendahuluan sampai dengan kesimpulan penelitian. Adapun Metodologi penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 3.1;



Gambar 3.1 *Flowchart* Alur Penelitian

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Metodologi penelitian mempunyai peranan sangat penting sekali dalam penelitian tugas akhir, karena pada metodologi penelitian ini menggambarkan langkah langkah secara sistematis yang dilakukan dalam memecahkan permasalahan yang diangkat. Dengan metodologi yang sistematis dan baik maka akan memberikan penyelesaian yang tepat sesuai dengan permasalahan yang ada.

### **3.2 Studi Literatur**

Pada studi literatur ini dilakukan untuk mendapatkan berbagai informasi yang berkaitan dengan penelitian. Agar informasi-informasi tersebut dapat mendukung penelitian ini. Studi literatur pada penelitian ini berupa buku atau jurnal serta *e-book* mengenai penelitian yang bersangkutan.

### **3.3 Studi Pendahuluan**

Studi pendahuluan dilakukan pada lokasi yang dijadikan objek penelitian yaitu pada bagian pelayanan Pengiriman Paket Di Kantor Pos Sudirman Pekanbaru. Dilakukan dengan cara observasi serta mewawancarai pelanggan dan karyawan mengenai pelayanan tersebut guna mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

### **3.4 Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah agar mengetahui masalah yang ada pada bagian pelayanan pengiriman paket di Kantor Pos Sudirman Pekanbaru. Sehingga masalah tersebut nantinya dapat dirumuskan menjadi lebih jelas. Adapun permasalahan yang teridentifikasi adalah kualitas pelayanan yang tidak memuaskan dibagian pengiriman paket di Kantor Pos Sudirman Pekanbaru.

### **3.5 Penetapan Tujuan**

Penetapan tujuan penelitian berdasarkan berdasarkan rumusan masalah pada penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan Metode *servqual* dan *QFD* dalam meningkatkan pelayanan pengiriman paket di Kantor Pos Sudirman Pekanbaru dan Indikator apa saja yang perlu dilakukan untuk perbaikan kualitas pelayanan di pengiriman paket di Kantor Pos Sudirman Pekanbaru.

**3.6 Penentuan Batasan**

Adapun batasan masalah yang ada pada penelitian ini yaitu Metode yang digunakan adalah Metode *Servqual* dan QFD yang meliputi 5 dimensi utama *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Emphaty*. Responden adalah pelanggan di Kantor Pos Pekanbaru, dan data pengiriman paket diambil dari tahun 2013-2015

**3.7 Populasi dan Sampel**

**3.7.1 Populasi**

Suatu himpunan unit yang biasanya berupa orang, objek, transaksi atau kejadian yang dimana kita tertarik untuk mempelajarinya . Dalam penelitian ini populasi yang dimasukan adalah pelanggan di kantor Pos Sudirman Pekanbaru, karena jumlah pengunjung kantor pos tidak diketahui jumlahnya maka jumlah populasi yang digunakan adalah rata-rata jumlah pelanggan pengiriman paket setiap bulannya.

**3.7.2 Sampel**

Setelah melakukan pengumpulan data sekunder dapat diketahui jumlah pelanggan di Kantor Pos Pekanbaru. Agar sampel pada penelitian ini dapat mewakili populasi maka dapat ditentukan jumlah sampel yang dihitung dengan menggunakan rumus Slovin. Untuk mengetahui sampel dari populasi tersebut, dapat dilihat pada rumus dibawah ini:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

- n = Ukuran sampel
- N = Ukuran Populasi
- e = Taraf kesalahan (10% atau 0.1)

Sehingga , Jumlah populasi (N) : 1.012

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$n = \frac{1.012}{1 + (1.012).(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1.012}{1 + 10,12}$$

$$n = \frac{1.012}{11,12}$$

$$n = 91,007 \approx 91$$

Jadi, jumlah sampelnya adalah 91.

Agar perhitungan dalam penelitian lebih akurat maka sampel yang disebarkan dibulatkan menjadi 120 (Nugraha, 2014).

### 3.8 Pembuatan Kuesioner

Kuesioner adalah alat yang digunakan pada penelitian untuk mengumpulkan data primer. Adapun tahap-tahap pembuatan kuesioner adalah sebagai berikut:

1. Tingkat kepentingan. Kuesioner pada bagian ini digunakan untuk mengukur seberapa penting suatu atribut layanan pada bagian layanan pengiriman paket kantor pos.
2. Tingkat kepuasan (persepsi). Kuesioner pada bagian ini digunakan untuk mengukur kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan terhadap layanan yang dirasakan.
3. Tingkat harapan. Kuesioner ini digunakan untuk mengukur tingkat harapan konsumen terhadap atribut layanan.

#### 3.8.1 Penetapan Variabel

Dalam penetapan variabel untuk membuat kuesioner maka Penelitian ini mengacu kepada pendapat Parasuraman, Zeithaml dan Bery. Dimana variabel yang digunakan dalam kuesioner berdasarkan atas lima dimensi jasa. Adapun lima dimensi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Berwujud (*Tangibles*) yaitu wujud kenyataan secara fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, pegawai dan sarana informasi atau komunikasi
2. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Ketanggapan atau kepedulian (*Responsiveness*), yaitu kegiatan para staff untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan peduli terhadap keluhan atau harapan pelanggan.
4. Jaminan kepastian (*Assurance*), yaitu kompetensi yang sedemikian hingga memberikan rasa aman dari bahaya, resiko atau keraguan dan kepastian yang mencakup pengetahuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki staff.
5. Empati (*Empathy*) yaitu sifat dan kemampuan untuk memberi perhatian penuh kepada pelanggan, kemudahan melakukan kontak, komunikasi yang baik dan memenuhi kebutuhan pelanggan secara individual.

### 3.8.2 Daftar Pernyataan Kuesioner

Daftar pertanyaan dalam penelitian ini disusun berdasarkan lima dimensi jasa yang telah ditetapkan sebelumnya.

Tabel 3.1 Pernyataan Kuesioner

No	PERNYATAAN
<b>A</b>	
<b>TANGIBLES/NYATA</b>	
1	Ruang pelayanan kantor pos nyaman
2	Ruang pelayanan kantor pos tertata bersih dan rapi
3	Staff kantor pos berpenampilan rapi, sopan sesuai dengan situasi dan kondisi
4	Kelengkapan sarana di ruang tunggu (TV, majalah, koran, dll)
5	Area lahan parkir memadai
<b>B</b>	
<b>RELIABILITY/KEANDALAN</b>	
6	Komunikasi staff kantor pos dengan pelanggan berjalan baik dan lancar
7	Kegiatan administrasi rapi dan teratur
8	Informasi yang diberikan dapat diandalkan
9	Jumlah loket pembayaran sebanding dengan jumlah pelanggan kantor pos
<b>C</b>	
<b>RESPONSIVENESS/KETANGGAPAN</b>	
10	Staff pelayanan selalu bersedia membantu pelanggan dalam melayani keluhan pelanggan
11	Staff melakukan tindakan sesuai SOP
12	Staff pelayanan tanggap dalam melayani pelanggan

13	Harga pengiriman standar dan sistem pembayaran yang mudah dan cepat
----	---

D	ASSURANCE/KEPASTIAN
14	Paket datang tepat waktu
15	Staff memberikan jaminan apabila terjadi kesalahan pada pengiriman paket
16	Staff memiliki pengetahuan dan kecakapan dalam melakukan tugas
E	EMPATHY/EMPATI
17	Staff pelayanan tidak memberikan pengguna layanan menunggu terlalu lama
18	Staff pelayanan bersikap sopan dan ramah dalam melayani pelanggan
19	Staff pelayanan memberikan kesan yang baik dalam melayani pelanggan
20	Staff pelayanan terbuka terhadap saran dan kritikan yang disampaikan oleh pelanggan

### 3.8.3 Membuat Pertanyaan

Berdasarkan variabel, komponen dan skala penelitian yang telah ditetapkan, maka soal kuesioner dapat dibuat. Variabel, komponen, dan skala tersebut akan dijadikan acuan dalam pembuatan pertanyaan kuesioner mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Kantor Pos Pekanbaru.

## 3.9 Pengumpulan Data

Data merupakan salah satu komponen penelitian yang penting, data yang akan digunakan dalam riset haruslah data yang akurat karena data yang tidak akurat akan menghasilkan informasi yang salah. dalam penelitian ini data yang dibutuhkan adalah data primer dan skunder.

### 3.9.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden (objek penelitian). Data primer pada penelitian ini berupa angket, wawancara, dan observasi.

### 3.9.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh sebagai data untuk melengkapi data primer. Data sekunder pada penelitian ini meliputi profil Kantor Pos, Data

keluhan pelanggan, data jumlah pengiriman, dan data pegawai, data ini diambil antara tahun 2013 – 2105.

### 3.10 Pengolahan Data

Berdasarkan data-data yang telah dikumpulkan dari bagian pelayanan pengiriman paket Kantor Pos Pekanbaru maka peneliti melakukan pengolahan data. Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap permasalahan yang ada, perlu dirancang suatu alat ukur yang sesuai, dalam hal ini digunakan kuesioner yang berisi beberapa butir pertanyaan yang merupakan indikator dari setiap variabel terkait. Kuesioner ini di sebarakan kepada pelanggan Kantor Pos Pekanbaru.

#### 3.10.1 Data Kuantitatif

Tahap ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Tujuan penyebaran kuesioner adalah untuk mengetahui prioritas atau tingkat kepentingan tiap atribut layanan dan tingkat kepuasan pelayanan atas kualitas layanan yang diberikan dan harapan atas kualitas layanan yang dirasakan.

### 3.11 Pengujian Data

#### 3.11.1 Uji Validasi dan Uji Realibilitas

Uji validasi bertujuan untuk mengukur sejauh mana responden dapat mengerti dari setiap pertanyaan yang akan dijawab pada kuesioner tersebut. Kuesioner sebagai alat ukur dalam penelitian ini perlu diuji validasi dan keandalanya untuk mendapatkan petunjuk mengenai mutu penelitian yang dilakukan.

Untuk mengukur instrumen yang baik adalah instrumen yang memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas. Pada tahap ini dilakukan awal data hasil kuesioner yaitu keharusan kuesioner bersifat valid dan reliabel. Syarat alat ukur dikatakan valid apabila koefisien korelasi antara skor item dengan total skor atribut adalah lebih besar dari nilai kritis. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah butir-butir pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang digunakan sebagai alat pengumpul data betul-betul valid dan mampu mengukur

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

konsep yang akan diukur dalam penelitian ini. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah butir-butir pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang digunakan sebagai alat pengumpul data betulbetul reliabel dalam arti bahwa alat pengumpul data tersebut tetap konsisten untuk mengukur suatu gejala yang sama dari beberapa responden.

### 3.11.2 Metode *Servqual*

Pengolahan data pelayanan jasa ini adalah mengukur tingkat kualitas terhadap kepuasan pelanggan Kantor Pos Pekanbaru dengan menggunakan Metode *Servqual*. *Servqual* digunakan untuk menunjukkan kualitas jasa. Jika nilai *Servqual* skor (-) negatif menunjukkan bahwa terdapat indikasi adanya *gap* (kesenjangan) pada atribut kualitas pelayanan yang diberikan. Sedangkan *servqual* skor (+) positif menunjukkan indikasi kualitas pelayanan cukup memuaskan pelanggan.

### 3.11.3 Penentuan Skor *Servqual*

Langkah-langkah dalam menentukan skor *servqual* adalah sebagai berikut (Wijaya, 2011) :

1. Penentuan nilai *Gap* dengan pendekatan persepsi dikurangi harapan.
2. Menentukan nilai bobot. Dimana bobot =  $1/n$ ;  $n$ =jumlah pertanyaan.
3. Menentukan nilai *servqual* (*gap* terbobot.)
4. Menentukan nilai *servqual* secara keseluruhan dari seluruh atribut kualitas layanan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan.
5. Melakukan rekapitulasi nilai *servqual* untuk mengetahui atribut kualitas layanan mana yang menjadi prioritas perbaikan, mulai dari yang terkecil.

### 3.11.4 Quality Functions Deployment

Perhitungan QFD yang digunakan adalah analisis QFD, artinya analisis *matrik House Of Quality (HOQ)* menggunakan satu matrik HOQ. Pada penelitian ini menggunakan satu matrik HOQ untuk menghasilkan hasil analisis yang optimal.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adapun tahapan-tahapan yang dilakukan sebagai berikut:

Menentukan *voice of costumer (whats)*

Diperoleh dengan cara menentukan selisih antara persepsi dan harapan. Semakin besar gabnya (nilai -) maka itu menjadi masalah yang harus segera kita lakukan tindakan. Berarti pelanggan menginginkan adanya perbaikan. Nilai persepsi dan harapan diperoleh melalui nilai dari rata-rata kuesioner yang kita sebar sebelumnya (yang valid dan reliabel)

2. Menentukan *Technical Respons (Hows)*

Respons teknis adalah *respons* yang diberikan perusahaan untuk memenuhi *costumer needs*. Ini diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap atribut-atribut yang dipentingkan pelanggan. Technical respons juga merupakan hasil pengembangan dari wawancara peneliti yang telah dilakukan pada BAB I (Penelitian pendahuluan).

3. Menentukan hubungan (*relationship*) antara *whats* dan *hows*

Berikut merupakan simbol dan arti yang digunakan dalam menentukan hubungan antara *whats* dan *hows*.

Tabel 3.2 Simbol *Relationship Matrix*

Simbol	Nilai Numerik	Pengertian
Blank	0	Tidak ada hubungan
△	1	Mungkin ada hubungan
○	3	Hubungannya sedang
⊙	9	Hubungan sangat kuat

(Sumber: Wijaya, 2011)

4. Menentukan *technical coleration* (Hubungan antar *Matrix Hows*)

Berikut merupakan simbol antar *matrix hows*:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 3.3 Derajat Pengaruh Teknis

No.	Simbol	Keterangan
1	⊙	Positif sangat kuat
2	○	Positif cukup kuat
3	(kosong)	Tidak hubungan
4	⊗	Negatif sangat kuat
5	★	Negatif cukup kuat

(Sumber: Wijaya, 2011)

5. Menentukan *planning matrix*
  - a. *Importance to costumer*
  - b. Menentukan *Current Satisfaction Performance*
  - c. Menentukan *Expected Satisfaction Performance*
  - d. Menentukan *Improvment Ratio*
  - e. Menentukan *Sales Point. Improvment Ratio*
  - f. Menentukan *Raw Weight*
  - g. Menentukan *Normalized RawWeight*
  - h. Menentukan Target

### 3.12 Analisa

Analisa dilakukan untuk mengetahui maksud dari isi pengolahan data yang dilakukan sebelumnya. Pada penelitian ini, analisa yang dilakukan adalah terhadap solusi optimal yang diperoleh dari hasil pengolahan data.

### 3.13 Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan diambil berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya. Sedangkan saran berisikan rekomendasi mengenai segala hal yang dapat dilakukan mengenai penelitian ini. Saran yang diberikan diharapkan bersifat membangun untuk tahap perbaikan penelitian maupun kepada pihak yang terkait dalam penelitian ini.