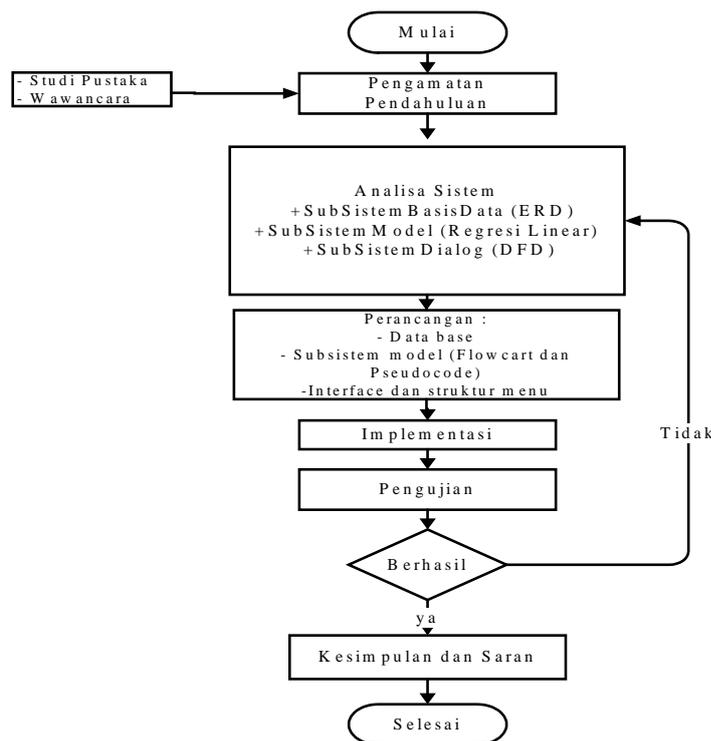


BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian adalah cara yang digunakan dalam memperoleh berbagai data untuk diproses menjadi informasi yang lebih akurat sesuai permasalahan yang akan diteliti. Metodologi penelitian dengan mendeskripsikan masalah yang dilengkapi dengan penyajian diagram alur pelaksanaan penelitian untuk memudahkan dalam memahami tahapan penelitian.

Metodologi yang digunakan dalam penelitian tugas akhir yang berjudul *"Sistem Pendukung Keputusan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SERVQUAL"* dapat di lihat pada gambar 3.1. di bawah ini



Gambar 3.1 *Flowchart* Metodologi Penelitian

Dalam metodologi penelitian di jabarkan tahapan-tahapan yang dilakukan dalam penelitian. Metodologi penelitian terdiri dari beberapa tahapan yang terkait secara sistematis. Tahapan ini diperlukan untuk memudahkan dalam melakukan penelitian. Tahapan yang dilakukan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

3.1 Pengamatan Pendahuluan

Pengamatan pendahuluan merupakan tahapan awal dalam melakukan penelitian. Tahap ini dilakukan untuk menemukan permasalahan dan data yang akan diteliti lebih rinci sehingga akan mempermudah mengelompokan data ditahap berikutnya.

3.2 Studi Pustaka

Yaitu metode pengumpulan data dari buku-buku literatur yang berhubungan dengan masalah-masalah yang dibahas. Data yang diharapkan diperoleh dari studi pustaka ini adalah :

- a. Data mengenai metode yang digunakan untuk menyelesaikan masalah yang dibahas, disini metode yang digunakan adalah metode *SERVQUAL* (*Service Quality*).
- b. Instrumen untuk mengukur kualitas pelayanan untuk suatu produk atau jasa, disini intrumen yang digunakan berupa kuesioner *SERVQUAL*.

3.3 Wawancara

Yaitu metode pengumpulan data dengan melakukan wawancara dengan narasumber atau pihak yang berwewenang di perusahaan guna untuk menemukan atau mengidentifikasi permasalahan yang ada.

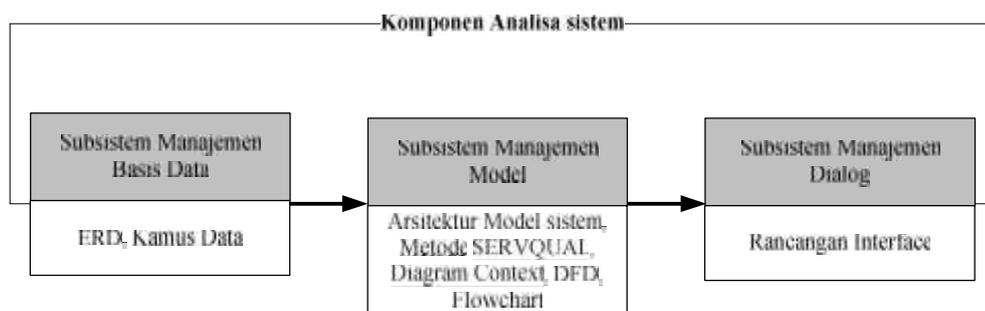
3.4 Analisa

Pada tahap ini dilakukan analisa data yang dibutuhkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Tahapan selanjutnya dari permasalahan yang telah dirumuskan, dan data yang telah didapat dari berbagai sumber kemudian dirancang sebuah analisa sistem yang dapat menjawab permasalahan dan kendala yang ada. Adapun analisa yang dilakukan adalah sebagai berikut:

3.4.1 Analisa sistem

Sistem yang akan dibangun berdasarkan pengembangan sistem yang telah ada menjadi sistem terkomputerisasi yang terdiri dari tiga komponen utama sebagai berikut:

- a. Subsistem Manajemen Basis Data. Pada tahap ini dilakukan identifikasi dan analisa terhadap data- data yang diperlukan untuk kemudian dimodelkan dalam suatu bentuk ERD (*Entity Relationship Diagram*).
- b. Subsistem Manajemen Model. Pada tahap ini dilakukan beberapa pemodelan untuk dianalisis, model yang digunakan berupa diagram contex, DFD, dan Flowchart serta berisikan metode SERVQUAL sebagai basis dari proses pengambilan keputusan yang dilakukan dengan perhitungan menggunakan nilai-nilai dari kriteria yang telah ditentukan.
- c. Subsistem Manajemen Dialog. Pada tahap ini dilakukan perancangan dan menganalisa struktur menu sistem dengan bantuan pemodelan *Data Flow Diagram* (DFD). Pada tahapan ini sistem diartikulasikan dan diimplementasikan sehingga pengguna atau pemakai dapat berkomunikasi dengan sistem yang dirancang dalam bentuk menu, *form* masukan, jendela peringatan dan grafik.



Gambar 3.2 Komponen Analisa Sistem

3.5 Perancangan

Setelah melakukan analisa, maka kemudian dilanjutkan dengan perancangan sistem berdasarkan analisa permasalahan yang telah dilakukan sebelumnya.

3.5.1 Perancangan Basis Data

Setelah menganalisa sistem yang akan dibuat, maka tahap selanjutnya adalah analisa dan perancangan basis data yang dilakukan untuk melengkapi komponen sistem.

3.5.2 Perancangan Subsistem Model

Perancangan subsistem model adalah merancang *flowchart* dan *pseudocode* sistem dengan menerapkan metode *SERVQUAL* (*Service Quality*).

3.5.3 Perancangan Struktur Menu

Rancangan struktur menu diperlukan untuk memberikan gambaran terhadap menu-menu atau fitur pada sistem yang akan dibangun.

3.5.4 Perancangan Antar Muka (*Interface*)

Untuk mempermudah komunikasi antara sistem dengan pengguna, maka perlu dirancang antar muka (*interface*) . Dalam perancangan *interface* hal terpenting yang ditekankan adalah bagaimana menciptakan tampilan yang baik dan mudah dimengerti oleh pengguna.

3.6 Implementasi

Setelah analisa dan perancangan sistem selesai, maka tahap selanjutnya adalah implementasi. Implementasi adalah tahapan dimana dilakukan *coding* atau pengkodean. Untuk implementasi sistem akan dilakukan pada komputer pembuat sistem dengan spesifikasi sebagai berikut :

<i>Operating System</i>	: Windows 7 Enterprise
<i>Processor</i>	: Intel (R) Core i3 2.40 GHz
RAM	: 4 GB
<i>Harddisk</i>	: 500 GB
<i>Bahasa Pemrograman</i>	: PHP
<i>Database</i>	: MySQL

3.7 Pengujian

Pengujian merupakan tahapan dimana aplikasi akan dijalankan, tahap ini diperlukan untuk mengetahui apakah sistem sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

3.8 Kesimpulan dan Saran

Tahapan kesimpulan dan saran adalah langkah terakhir dari pelaksanaan penelitian tugas akhir ini. Tahapan ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan pengujian yang diperoleh serta saran-saran yang dapat dijadikan penelitian selanjutnya agar terciptanya suatu rancangan sistem pendukung keputusan yang lebih baik.