

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Dalam penelitian ini, metode *Quality Function Deployment* lah yang menjadi objek penelitian. Fungsi dari metode *Quality Function Deployment* ini akan mengukur kualitas jasa yang dilakukan pada taksi Blue Bird.

Berdasarkan objek penelitian tersebut, metode *Quality Function Deployment* akan dianalisis penggunaannya dalam meningkatkan kualitas jasa.

3.2 Metode dan Desain Penelitian

3.2.1 Metode Penelitian

Menurut Sugiono (2008), metode kuantitatif adalah pendekatan ilmiah yang memandang suatu realitas itu dapat diklasifikasikan, konkret, teramati dan terukur, hubungan variabelnya bersifat sebab akibat dimana data penelitiannya berupa angka-angka dan analisisnya menggunakan statistik.

Selanjutnya penelitian kualitatif menurut Moleong (2007) adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Menurut Creswell (2010), penelitian campuran merupakan pendekatan penelitian yang mengkombinasikan antara penelitian kualitatif dengan penelitian kuantitatif. Menurut pendapat Sugiyono (2011) menyatakan bahwa metode penelitian kombinasi (mixed methods) adalah suatu metode penelitian yang mengkombinasikan atau menggabungkan antara metode kuantitatif dengan metode kualitatif untuk digunakan secara bersama-sama dalam suatu kegiatan

penelitian, sehingga diperoleh data yang lebih komprehensif, valid, reliable dan obyektif.

Dengan demikian, penelitian ini menggunakan metode mixed methods. Karena penelitian ini menggunakan 2 metode secara bersamaan, yaitu metode kualitatif pada saat mewawancarai pihak-pihak terkait dan menjadikannya atribut pertanyaan yang dicantumkan dalam kuisioner yang datanya akan diolah secara kuantitatif.

3.2.2 Desain Penelitian

Menurut Istijanto (2005) mengungkapkan bahwa desain riset dapat dibagi menjadi tiga macam. Pertama riset eksplanatori yaitu desain riset yang digunakan untuk mengetahui permasalahan dasar, kedua riset deskriptif yaitu desain riset yang digunakan untuk menggambarkan sesuatu, ketiga riset kausal yaitu menguji hubungan sebab-akibat.

Dapat disimpulkan bahwa desain penelitian adalah sebuah rencana kerja yang telah disusun sedemikian rupa dengan tujuan memperoleh jawaban atas pertanyaan yang diajukan dalam penelitian tersebut.

Setelah melihat deskripsi di atas, penelitian ini termasuk kedalam penelitian deskriptif, mengingat dalam desain deskriptif penelitian ini bertujuan untuk mengetahui menggambarkan sesuatu dan dalam hal ini adalah metode *Quality Function Deployment* dan kualitas jasa pada Blue Bird.

3.3 Operasionalisasi Variabel

Variabel	Variabel Konsep	Indikator	Skala
Quality Function Deployment	QFD adalah metode yang (1) mengacu pada penentuan apa yang akan memuaskan pelanggan dan (2) menerjemahkan keinginan pelanggan menjadi target desain. <i>Barry Render dan Jay Heizer (2015: 184)</i>	Lima dimensi kualitas jasa: Tangibles, Emphaty, Responsiveness, Reliability dan Assurance. <i>Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988)</i>	Ordinal

Variabel	Dimensi	Sumber Data	Indikator	Skala Pengukuran
Kualitas Jasa	Tangibles	<i>Tangibles: physical facilities, equipment, and appearance of personnel.</i> (Bukti langsung: bukti fisik, peralatan dan tampilan karyawan.) (Parasuraman, Zeithaml dan Berry, 1988)	<ul style="list-style-type: none"> • Armada taksi membuat Anda nyaman. • AC di dalam mobil berfungsi. • Fasilitas hiburan berfungsi. (tape, radio) • Armada taksi mudah didapatkan. 	Ordinal
	Emphaty	<i>Emphaty (understanding/knowing the</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Inisiatif pengemudi membawakan barang 	

		<p><i>customer): individualized attention the firm provides its customers.</i> (Empati (mengerti/mengetahui pelanggan): perusahaan memperhatikan (berifat individu) para pelanggannya.) (Parasuraman, Zeithaml dan Berry, 1988)</p>	<p>ke dalam bagasi.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pengemudi meminta Anda memakai sabuk pengaman sebelum berangkat. (khususnya apabila Anda duduk di depan) • Pengemudi menyimpan barang Anda yang tertinggal dan segera menginformasikannya. • Pengemudi mengucapkan salam kepada Anda sebelum dan sesudah melakukan perjalanan. • Pengemudi mempunyai wawasan mengenai tempat tempat wisata. 	
	Responsiveness	<p><i>Responsiveness: willingness to help customers and provide prompt service.</i> (Ketanggapan: niat untuk membantu konsumen dan menyediakan layanan cepat.) (Parasuraman, Zeithaml dan Berry, 1988)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Armada taksi datang sesuai waktu pesanan. • Perusahaan menyediakan layanan konsumen. (untuk memberikan keluhan dan saran) • Perusahaan memberikan info-info terbaru mengenai jasa terbaru di media sosial ataupun menempelkannya pada armada taksi. 	

			<ul style="list-style-type: none"> • Pengemudi bertutur kata sopan dan bersikap santun kepada Anda. • Pengemudi berpenampilan rapi dan bersih. 	
	Reliability	<p><i>Reliability: ability to perform the promised service dependably and accurately</i></p> <p>(Kehandalan: kemampuan untuk membuktikan jasa yang telah dijanjikan secara terpercaya dan akurat.) (Parasuraman, Zeithaml dan Berry, 1988)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pengemudi mengetahui alternatif jalan apabila dibutuhkan. (ketika macet) • Pengemudi menguasai hal-hal teknis. (mengerti mengenai mesin mobil) • Armada taksi merupakan mobil keluaran (minimal) 2014. • Hitungan argo sesuai dengan tarif yang tertera. 	
	Assurance	<p><i>Assurance (competence, courtesy, credibility, communication, security): knowledge and courtesy of employees and their ability to inspire trust and confidence.</i></p> <p>(Jaminan (kompetensi, sopan santun, kredibilitas, komunikasi dan keamanan): pengetahuan dan sopan santun dari pegawai dan kemampuan mereka untuk</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pengemudi mengedepankan keselamatan berlalulintas. (berkendaraan sesuai dengan peraturan lalu lintas) • Terdapat tanda pengenal pengemudi di setiap armada taksi. (demi keamanan Anda) • Terdapat identitas (nomor armada taksi) pada setiap mobil, di luar maupun di dalam. • Memeriksa kabin bagasi ketika semua 	

		membangkitkan kepercayaan dan mempercayai (pelanggan.) (Parasuraman, Zeithaml dan Berry, 1988)	barang penumpang telah diturunkan.	
--	--	--	------------------------------------	--

3.4 Sumber dan Cara Penentuan Data

3.4.1 Sumber Data

Sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini ada dua jenis, yaitu:

1. Data primer, menurut Marzuki (2000:55) adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati, dan dicatat untuk pertama kalinya.
2. Data sekunder, menurut Marzuki (2000: 56) adalah data yang buan diusahakan sendiri pengumpulannya oelh peneliti.

3.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam memperoleh/megumpulkan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Data primer

Data Primer menurut Sugiyono (2012) yaitu sumber data yang langsung memerikan kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini data primer didapatkan melalui:

- a) Wawancara dengan pihak Blue Bird. Mengadakan tanya jawab langsung dengan pihak Blue Bird mengenai kualitas jasa.
- b) Melakukan penelitian dan pengamatan langsung (observasi) terhadap konsumen taksi Blue Bird.

b. Data sekunder

Menurut sugiyono (2012) data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memeberikan data kepada pengumpul data.

Untuk pengumpulan data sekunder dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data dari berbagai sumber, diantaranya internet dan artikel mengenai kualitas jasa taksi Blue Bird.

3.4.3 Uji Instrumen Penelitian

3.4.3.1 Uji Validasi

Menurut Arikunto (2012: 167) validitas adalah keadaan yang menggambarkan tingkat instrumen yang bersangkutan mampu mengukur apa yang diukur. Suatu instrumen dikatakan tidak valid jika nilai validitas rendah, begitupun sebaliknya, dapat dikatakan valid jika nilai validitas tinggi, dan dilakukan dengan mengukur analisis butir. Menurut Pearson dalam Arikunto (2010: 212) pengukuran pada analisis butir yaitu dengan cara skor-skor yang ada kemudian dikorelasikan dengan menggunakan rumus korelasi *product moment*.

$$r_{xy} = \frac{\frac{\sum xy - \{\sum x\}\{\sum y\}}{N}}{\sqrt{\left\{\frac{\sum x^2 - (\sum x)^2}{N}\right\}\left\{\frac{\sum y^2 - (\sum y)^2}{N}\right\}}}$$

keterangan:

- r_{xy} : Koefisien korelasi antara x dan y r_{xy}
- N : Jumlah subyek
- X : Skor item
- Y : Skor total
- $\sum X$: Jumlah skor item
- $\sum Y$: Jumlah skor total
- $\sum X^2$: Jumlah kuadrat skor item
- $\sum Y^2$: Jumlah kuadrat skor total

3.4.3.2 Uji Reliabilitas

Menurut Arikunto (2010: 221) reliabel adalah dapat dipercaya. Dapat diartikan bahwa suatu instrumen yang baik dapat digunakan sebagai pengumpul data. Sebuah instrumen yang sudah reliabel atau dapat dipercaya dapat menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Dan dalam penelitian ini kuisioner yang disebarkan menjadi instrumen jenis rating-scale yang diuji menggunakan rumus Alpha Cronbach.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S^2j}{S^2x}\right)$$

Keterangan:

- α : Realibilitas instrument
 k : Banyaknya butir pertanyaan
 $\sum S^2j$: Jumlah varian butir
 S^2j : Varian total

3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampling

3.5.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2007) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu. Dan populasi pada penelitian ini mencakup semua jumlah konsumen dari taksi Blue Bird sebanyak 8,5 juta orang. (Sumber: *Blue Birdgroup.com*)

3.5.2 Sampel

Dalam suatu penelitian, tidak mungkin semua populasi dapat diteliti karena beberapa kendala, diantaranya keterbatasan waktu, tenaga, biaya dan lain-lain. Maka, peneliti diperkenankan untuk mengambil sebagian dari objek populasi yang telah ditentukan dengan catatan sebagian sampel tersebut dapat mewakili populasi keseluruhan dengan beberapa faktor yang telah dipertimbangkan. Dan sebagian populasi subjek ini dinamakan sampel. Menurut sugiyono (2007) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tertentu.

Maka dari itu dilakukanlah teknik slovin untuk menentukan sampel, teknik slovin tersebut seperti di bawah ini:

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

Keterangan:

- n = ukuran sampel
- N = jumlah populasi

- e = taraf kesalahan dalam pengambilan sampel yang dapat ditolerir. ($e = 0,1$)

Dari rumus diatas dapat diaplikasikan untuk menentukan sampel penelitian ini adalah:

$$n = \frac{8500000}{1 + 8500000 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{8500000}{1 + 8500000 (0,01)}$$

$$n = \frac{8500000}{85001} = 99.99 \approx 100$$

Berdasarkan rumus di atas, dapat disimpulkan bahwa sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang, namun untuk menghindari kekeliruan, sampel penelitian ini akan bertambah menjadi 110 orang.

3.5.3 Teknik Sampling

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Sugiyono (2001) tentang purposive sampling, sampel yang akan diambil adalah sampel yang telah menggunakan jasa dari Blue Bird.

3.6 Rancangan Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, sesuai dengan apa yang Sugiyono (2006) kemukakan bahwa analisis deskriptif adalah analisis yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi.

Penelitian ini akan menganalisa data berdasarkan jawaban dari pertanyaan kuisisioner yang telah dijawab oleh responden. Kemudian data yang diperoleh akan dijelaskan oleh tabel dan diolah sehingga dapat membangun *house of quality* yang dapat menjadi rujukan untuk perusahaan yang dikemas dalam metode *quality function deployment* pada penelitian ini. Hasil akhir dari penelitian ini adalah hasil interpretasi dari *house of quality*.

Data yang akan diperoleh adalah kebutuhan para konsumen dan diolah oleh metode *quality function deployment* dengan alat *house of quality* untuk meningkatkan kualitas jasa Blue Bird.