

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

1.1 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 ada pada taksi konvensional X.

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

1.2 Desain Penelitian dan Metode Penelitian

1.2.1 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 kuisisioner 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 di taksi konvensional X.

3.3 Operasionalisasi Variabel

Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
----------	---------	-----------	-------

Dimas Arya Pradita, 2018

**IMPLEMENTASI METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS JASA PADA TAKSI KONVENSIONAL**
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

<p>Kualitas jasa</p> <p>(Lovelock dan Wright (2007) kualitas jasa jasa merupakan evaluasi kognitif jangka panjang pelanggan terhadap penyerahan jasa suatu perusahaan).</p>	Assurance	<ul style="list-style-type: none"> Pengemudi mengedepankan keselamatan berlalulintas. (berkendaraan sesuai dengan peraturan lalu lintas). 	Ordinal
		<ul style="list-style-type: none"> Terdapat tanda pengenal pengemudi di setiap armada taksi. (demi keamanan Anda) 	Ordinal
		<ul style="list-style-type: none"> Terdapat identitas (nomor armada taksi) pada setiap mobil, di luar maupun di dalam. 	Ordinal
		<ul style="list-style-type: none"> Memeriksa kabin bagasi ketika semua barang penumpang telah diturunkan. 	Ordinal
	Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> Armada taksi membuat anda nyaman 	Ordinal
		<ul style="list-style-type: none"> AC di dalam mobil berfungsi 	Ordinal
		<ul style="list-style-type: none"> Fasilitas hiburan berfungsi (Tape, Radio) 	Ordinal
		<ul style="list-style-type: none"> Armada taksi mudah didapatkan 	Ordinal
	Empathy	<ul style="list-style-type: none"> Inisiatif pengemudi membawakan barang ke dalam bagasi. 	Ordinal

Dimas Arya Pradita, 2018

**IMPLEMENTASI METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS JASA PADA TAKSI KONVENSIONAL**
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

		<ul style="list-style-type: none"> • Pengemudi meminta Anda memakai sabuk pengaman sebelum berangkat. (khususnya apabila Anda duduk di depan) 	Ordinal
		<ul style="list-style-type: none"> • Pengemudi menyimpan barang Anda yang tertinggal dan segera menginformasikan nya. 	Ordinal
		<ul style="list-style-type: none"> • Pengemudi mengucapkan salam kepada Anda sebelum dan sesudah melakukan perjalanan.. 	Ordinal
	Responsiveness	<ul style="list-style-type: none"> • Armada taksi datang sesuai waktu pesanan. 	Ordinal
		<ul style="list-style-type: none"> • Perusahaan menyediakan layanan konsumen. (untuk memberikan keluhan dan saran) 	Ordinal
		<ul style="list-style-type: none"> • Perusahaan memberikan info-info terbaru mengenai jasa terbaru di media sosial ataupun menempelkannya pada armada taksi. 	Ordinal

Dimas Arya Pradita, 2018

**IMPLEMENTASI METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS JASA PADA TAKSI KONVENSIONAL**
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

		<ul style="list-style-type: none"> • Pengemudi bertutur kata sopan dan bersikap santun kepada Anda. 	Ordinal
		<ul style="list-style-type: none"> • Pengemudi berpenampilan rapi dan bersih. 	Ordinal
	Reliability	<ul style="list-style-type: none"> • Pengemudi mengetahui alternatif jalan apabila dibutuhkan. (ketika macet) 	Ordinal
		<ul style="list-style-type: none"> • Pengemudi menguasai hal-hal teknis. (mengerti tentang kendaraan) 	Ordinal
		<ul style="list-style-type: none"> • Armada taksi merupakan mobil keluaran (minimal 2014). 	Ordinal
		<ul style="list-style-type: none"> • Tarif jasa layanan sesuai dengan kualitas jasa yang diberikan. 	Ordinal

Dimas Arya Pradita, 2018

**IMPLEMENTASI METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS JASA PADA TAKSI KONVENSIONAL**
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

3.4 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Sumber data

Sumber data yang akan digunakan pada 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, dimana data primer yang dibutuhkan adalah voice of customer dan kebutuhan teknis perusahaan
2. Data sekunder, Menurut Marzuki (2000:56) ada data yang bukan dilakukan sendiri oleh peneliti untuk memperolehnya dimana data yang dibutuhkan adalah kualitas jasa taksi konvensional X

3.4.2 Teknik Pengumpulan data

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

1. 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 taksi konvensional X. Mengadakan tanya jawab langsung dengan pihak perusahaan X mengenai.
 - b. Menyebarkan kuesioner kepada konsumen taksi konvensional X untuk mendapatkan *Voice Of Customer* (VOC)
 - c. Melakukan penelitian dan pengamatan langsung (observasi) terhadap konsumen taksi konvensional X.

Dimas Arya Pradita, 2018

**IMPLEMENTASI METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS JASA PADA TAKSI KONVENSIONAL**
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

2. Data sekunder

Menurut sugiyono (2012) data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan 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 konvensional X.

3.5 Populasi, Sampel dan Teknik 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 jasa taksi konvensional X yang berjumlah 85.000 orang. (*sumber : Dokumentasi perusahaan X*)

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.

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

Dimas Arya Pradita, 2018

**IMPLEMENTASI METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS JASA PADA TAKSI KONVENSIONAL**
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

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:

$$n = \frac{85000}{1 + 85000 (0,1)^2}$$
$$n = \frac{85000}{1 + 85000 (0,01)}$$
$$n = \frac{8500000}{851} = 99.99 \approx 100$$

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 pernah menggunakan jasa taksi konvensional X dan taksi online sebanyak minimal 4 kali.

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

Dimas Arya Pradita, 2018

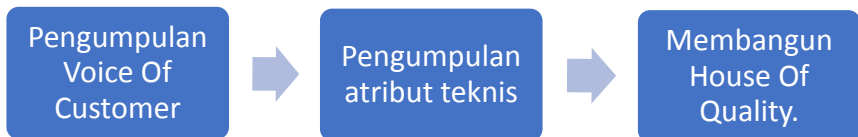
**IMPLEMENTASI METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS JASA PADA TAKSI KONVENSIONAL**
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi.

Penelitian ini akan menganalisa data berdasarkan jawaban dari pertanyaan kuisioner 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 pada taksi konvensional X.

Tahapan pertama merupakan tahap pengumpulan *voice of customer* atau keinginan pelanggan yang di dapatkan dengan cara



Gambar 3. 1 Bagan Proses membangun *House Of Quality*

menyebarkan kuesioner. Tahap kedua pengumpulan atribut teknis dan di dapat melalui wawancara dengan pihak terkait atau dengan melakukan riset di internet. Tahap ketiga merupakan penyusunan *House Of Quality* atau rumah kualitas, dimana pada rumah kualitas terdapat (1) apa yang konsumen butuhkan dan inginkan, (2) bagaimana cara memenuhi kebutuhan tersebut, (3) hubungan dari keinginan konsumen dan cara memenuhi kebutuhan tersebut dalam bentuk matriks.

Dimas Arya Pradita, 2018

**IMPLEMENTASI METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS JASA PADA TAKSI KONVENSIONAL**
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu