

## BAB III

### OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Objek Penelitian

Dalam penelitian ini, objek penelitian adalah penggunaan metode QFD (*Quality Fuction Deylopment*) sebagai objek penelitian. Penggunaan *Quality Function Deployment* (QFD) untuk mengukur kualitas pelayanan jasa . Penelitian dilakukan pada travel Citi Trans.

Berdasarkan objek penelitian tersebut, peneliti akan menganalisis bagaimana penggunaan *Quality Fuction Deployment* (QFD) dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa travel Citi Trans.

#### 3.2 Metode Penelitian dan Desain Penelitian

##### 3.2.1 Metode Penelitian

Menurut Suryana, dkk (2005:6), Metode yang relevan untuk penelitian manajemen terdapat tiga jenis, yaitu metode deskriptif atau survei deskriptif, metode *explanatory* atau *survey explanatory*/verifikatif dan metode eksperimen.

Berdasarkan variabel-variabel yang diteliti, maka jenis penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai dari suatu variabel, dalam hal ini variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain (Hasan, 2009:7). Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat *deskripsi*, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat

mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.”

Ciri-ciri metode deskriptif menurut Surakhmad (2000:140) adalah sebagai berikut:

1. Memusatkan diri pada pemecahan masalah yang sedang terjadi pada masa sekarang, pada masalah-masalah yang aktual.
2. Data yang terkumpul mula-mula disusun, dijelaskan dan kemudian dianalisis. Oleh karena itu metode ini sering disebut metode analitik

Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif ini, maka dapat diperoleh deskripsi mengenai gambaran kualitas pelayanan jasa pada travel Citi Trans.

### **3.2.2 Desain Penelitian**

Desain penelitian merupakan serangkaian kegiatan pengamatan yang dilakukan dalam kurun waktu tertentu yang membutuhkan penjelasan dan jawaban. Menurut Umar (2000:54), desain penelitian adalah “Rencana kerja dan struktur penyelidikan yang dibuat sedemikian rupa agar diperoleh jawaban atas pertanyaan penelitian”. Desain penelitian digunakan untuk mengarahkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dimana desain penelitian ini harus mendukung dan mengikuti metode penelitian yang ditetapkan.

Menurut Istijanto (2005:29) 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 untuk menguji hubungan “sebab akibat”.

Melihat dari pendapat yang telah dikemukakan diatas, maka penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dan eksplanatori. Melalui desain penelitian deskriptif penelitian ini digunakan untuk menggambarkan sesuatu, dalam hal ini yaitu untuk menggambarkan metode *Quality Function Deployment* dan kualitas pelayanan pada suatu perusahaan. Dan desain eksplanatori digunakan untuk mengetahui bagaimana metode *quality function deployment* dapat meningkatkan kualitas pelayanan jasa pada travel Citi Trans.

### 3.3 Operasionalisasi Variabel

Variabel dalam penelitian ini yaitu penggunaan *quality function deployment* sebagai variabel bebas dan kualitas pelayanan sebagai variabel terikat. Menurut Sugiono (2005:32), “ Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan.”

Untuk lebih jelasnya tabel 3.1 di bawah ini menjelaskan definisi operasionalisasi variabel dalam penelitian ini lebih rinci

**Tabel 3.1**  
**Operasionalisasi Variabel Penelitian**

Variabel	Dimensi	Sumber data	Indikator	Skala Pengukuran
Kualitas Pelayanan	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Kemampuan memberikan pelayanan yang di janjikan dengan akurat dan memuaskan (kehandalan) (sumber : Kotler, 2007: 56)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pengetahuan karyawan akan jasa yang ditawarkan</li> <li>• Ketepatan waktu keberangkatan dan tiba</li> <li>• Kesesuaian harga dengan kualitas pelayanan yang ditawarkan</li> <li>• Kecepatan proses jasa hingga jasa keberangkatan</li> </ul>	Ordinal
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Kemampuan untuk membantu konsumen dan menyediakan jasa secara tepat dan cepat. (sumber : Philip Kotler, 2007: 56)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kecepatan dalam meyani kebutuhan konsumen</li> <li>• Kecepatan dalam menanggapi keluhan konsumen</li> <li>• Kesabaran karyawan dalam menghadapi konsumen</li> <li>• Keramahan karyawan terhadap konsumen</li> <li>• Kemampuan karyawan dalam mengatasi masalah</li> </ul>	
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Pengetahuan sarat keramahan pegawai dan kemampuan mereka untuk dapat dipercaya. ( sumber : Philip Kotler, 2007: 56)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perhatian karyawan terhadap konsumen</li> <li>• Kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan konsumen</li> <li>• Ketelatenan karyawan dalam mengendarai karyawan</li> </ul>	
	<i>Empathy</i>	Berupa sikap empati, pengertian dan perhatian kepada pelanggan. (sumber : Kotler, 2007: 56)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kerapihan penampilan karyawan</li> <li>• Karyawan menjalin komunikasi yang baik dengan pelangga</li> <li>• Kesopanan karyawan dalam</li> </ul>	

			menghadapi konsumen	
	<i>Tangible</i>	Penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, dan sumber daya manusia dan alat komunikasi yang disediakan oleh perusahaan. (sumber : Kotler, 2007: 56)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kenyamanan ruang tunggu</li> <li>• Kebersihan toilet</li> <li>• Ketersediaan tempat parkir</li> <li>• Kebersihan ruang tunggu</li> </ul>	

Sumber : Pengolahan data 2011

### 3.4 Sumber dan Cara Penentuan Data

#### 3.4.1 Sumber Data

Sumber pengolahan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati, dan dicatat untuk pertama kalinya (Marzuki,2000:55). Didapatkan melalui wawancara dan observasi langsung dengan pihak Citi Trans, serta melakukan kuesioner kepada sejumlah responden yang berkaitan dengan permasalahan.
2. Data Sekunder merupakan data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti. (Marzuki,2000:56) Data sekunder ini diperoleh dari buku-buku literature, internet dan media massa.

**Tabel 3.2**

**Esterina Carnace, 2012**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

### Jenis dan Sumber Data

NO	Data	Jenis Data	Sumber Data
1	Volume Kendaraan Jalan Tol Purbaleunyi Periode 2007-2010	Sekunder	Internet
2	Profil beberapa Travel di Indonesia	– Primer – Sekunder	Berbagai Travel dan Internet
3	Pengguna Jasa Travel Cititrans periode 2009-2010 di Bandung	Primer	Travel Citi Trans
4	Penilaian Pelayanan Cititrans	Primer	Responden PrnggunaTravel Citi Trans

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2011

#### 3.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan untuk pengumpulan data sebagai dasar pembahasan adalah sebagai berikut:

##### 1. Teknik Pengumpulan Data Primer.

- a) Wawancara dengan pihak Citi Trans dengan mengadakan tanya jawab langsung tentang kualitas jasa dalam pembentukan citra perusahaan.
- b) Melakukan penelitian dan pengamatan langsung (observasi) terhadap kegiatan pelayanan yang dilakukan Travel Citi Trans.

##### 1. Teknik Pengumpulan Data Sekunder

Untuk teknik pengumpulan data sekunder diperoleh dari internet, dan artikel tentang Citi Trans .

### 3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampling

#### 3.5.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2007:115), “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu”.



Populasi pada penelitian ini mencakup semua jumlah konsumen dari Citi Trans yaitu sebanyak 30,500 orang .

### 3.5.2 Sampel

Dalam suatu penelitian tidak mungkin semua populasi dapat diteliti, hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, di antaranya karena keterbatasan biaya, tenaga, dan waktu yang tersedia. Maka itulah peneliti diperkenankan mengambil sebagian dari objek populasi yang telah ditentukan, dengan catatan bagian yang diambil tersebut cukup merepresentasikan yang lainnya. Pengambilan sebagian subjek dari populasi dinamakan sampel. Menurut Sugiyono (2007:116) bahwa “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tertentu”.

Untuk menentukan sampel dilakukan teknik slovin yang diterangkan dibawah :

$$n = \frac{N}{1 + N_e^2} \quad (\text{Husein, 2002:141})$$

Keterangan : n = ukuran sampel

N= ukuran populasi

E = taraf kesalahan dalam pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir (e=0,1)

Dari rumus diatas dapat ditentukan bahwa sampel dalam penelitian ini adalah :

$$n = \frac{30500}{1 + 30500(0,1)^2}$$

$$n = \frac{30500}{306} = 99,8 \approx 100$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka di dapatkan jumlah sampel minimal sebanyak 99,8 dan dibulatkan menjadi 100 orang.

### 3.5.3 Teknik Penarikan Sampling

Sugiyono (2007:116) bahwa “teknik Pengambilan Sampling adalah teknik pengambilan sampel”. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Maka Teknik yang digunakan adalah sampling insidental adalah “teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data” (Sugiyono,2007:122).

Berdasarkan pendapat tersebut, maka responden yang akan dijadikan sampel adalah pelanggan yang secara kebetulan ditemui, dan dipandang cocok sebagai sumber data, Citi Trans *pool* Dipatiukur.

### 3.6 Teknik Analisis Data

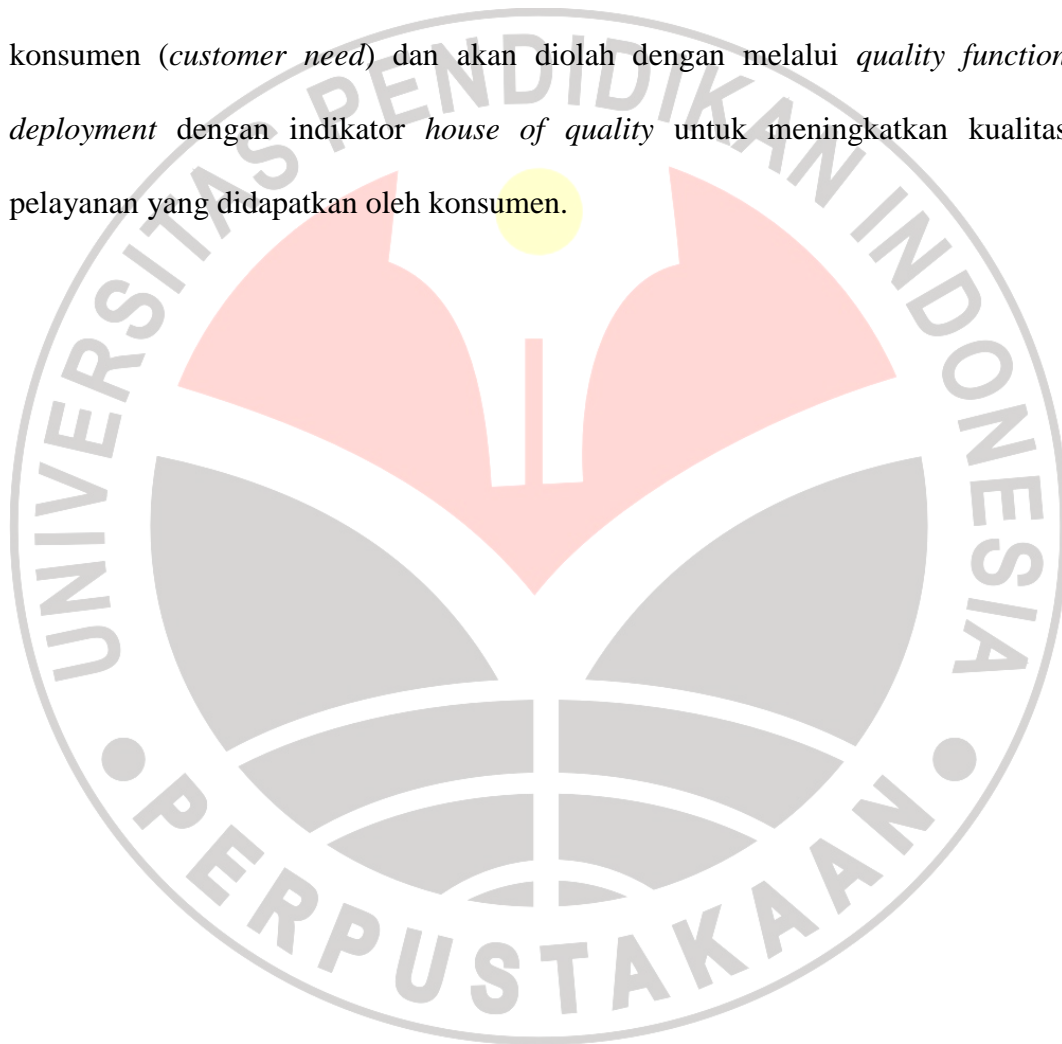
Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, yaitu analisis yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi (Sugiyono,2006:112).

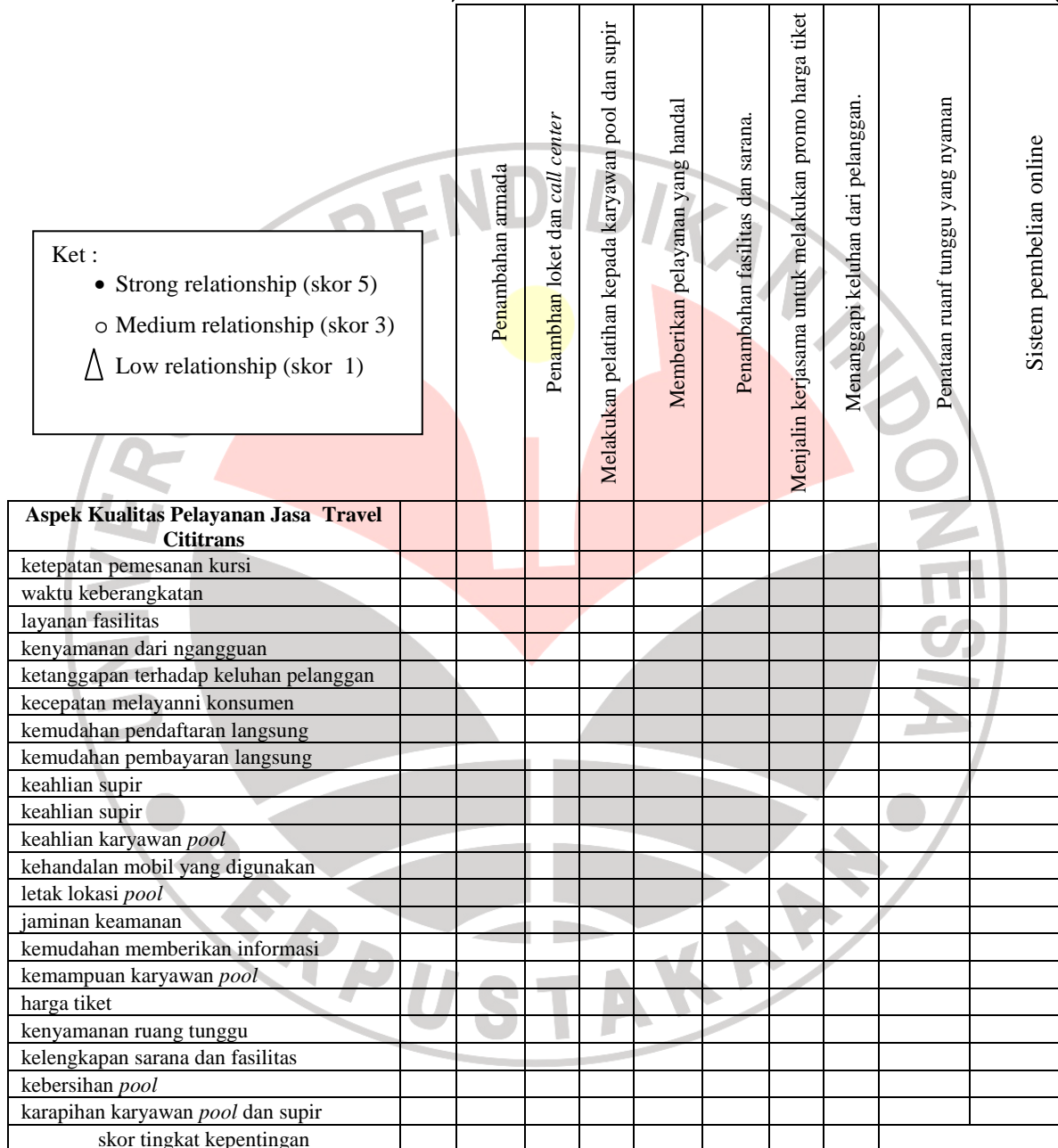
Penelitian ini akan menganalisa data berdasarkan jawaban-jawaban responden terhadap pertanyaan dalam kuesioner yang disebar. Sementara



penyajian data akan dijelaskan melalui tabel. Kemudian seluruh data yang diperoleh akan diolah hingga dapat digunakan untuk membangun *house of quality* yang menjadi *quality function deployment* dalam penelitian ini. Hasil akhirnya merupakan interpretasi bangunan *house of quality*.

Data yang akan diperoleh dalam penelitian ini adalah data kebutuhan konsumen (*customer need*) dan akan diolah dengan melalui *quality function deployment* dengan indikator *house of quality* untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang didapatkan oleh konsumen.





Gambar 3.1

## House of Quality pada Citi Trans

Pada gambar 3.1 jelas terlihat penggambaran cara penggunaan dari *house of quality*. Teknik pengolahan data dalam *house of quality* adalah sebagai berikut :

a. Kebutuhan Konsumen

Merupakan ruang dimana data mengenai kebutuhan konsumen yang berasal dari kuesioner disusun berdasarkan dimensi kualitas jasa. melalui penelitian pasar yang luas, dengan menetapkan apa yang menjadi keinginan pelanggan. Keinginan pelanggan tersebut ditunjukkan pada bagian kiri rumah kualitas.

b. Matriks Perencanaan

Dalam ruang ini ditentukan tingkat kepentingan dan keputusan konsumen berdasarkan kuesioner.

c. Karakteristik Teknis

Mencari tahu kemampuan organisasi dalam memenuhi keinginan pengguna kemudian menentukan target perbaikan dari setiap karakteristik teknis.

d. Mencari Hubungan

hubungan antara kebutuhan konsumen dengan kemampuan teknis perusahaan. Apabila terdapat hubungan yang kuat maka bobot dari aspek kualitas pelayanan dikalikan skor 5, apabila hubungan medium dikalikan dengan 3, dan jika hubungan yang dimiliki rendah maka dikalikan 1.

e. Korelasi Teknis

Mencari hubungan diantara kemampuan teknis.

f. Matriks Teknis

Menentukan nilai kepentingan absolut dengan menjumlahkan hasil perkalian antara nilai konversi pasa ruang ke 4 dengan nilai indeks konsumen pasa ruang ke 2. Kemudian menentukan nilai kepentingan relatif dengan mengkonversikan data nilai kepentingan absolut ke dalam bentuk persentase.

