

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rencana Penelitian

Pentingnya kualitas pelayanan terhadap sektor publik dalam bidang telekomunikasi merupakan salah satu yang mendasari kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa tersebut. Karenanya, perlu dilakukannya evaluasi dan perbaikan terhadap pelayanan yang telah ada khususnya pada PT. Telkom Indonesia Witel Yogyakarta. Untuk mewujudkannya peneliti mencoba melakukan pengukuran tingkat pelayanan terhadap pelanggan yang menggunakan metode *Servqual*, *Importance Performance Analysis* (IPA), dan *Quality Function Deployment* (QFD) dimana metode *Service quality* berfungsi sebagai tolak ukur gap atau kesenjangan antara persepsi dan harapan dari pelanggan. Kemudian output dari *Servqual* digunakan sebagai input dari *Importance Performance Analysis* di dalam diagram kartesius untuk memperjelas hubungan tingkat harapan dan tingkat kepuasan dari pelanggan, yang nantinya akan menghasilkan atribut mana saja yang penting namun kinerja yang dilakukan masih dianggap kurang maksimal untuk menjadi prioritas perbaikan. Sehingga data dan analisa yang didapatkan dari perhitungan dengan metode IPA penulis gunakan sebagai referensi dalam peningkatan layanan yang dirancang dengan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Dengan metode QFD akan didapatkan hasil perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan dari PT. Telkom Indonesia Witel Yogyakarta. Disamping itu, peneliti dapat mengetahui keinginan dari pelanggan terhadap pelayanan yang akan diberikan kedepannya. Dari hasil tersebut peneliti dapat memberikan usulan perbaikan kepada pada PT. Telkom Indonesia Witel Yogyakarta.

3.2 Tempat dan Objek Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada PT. Telkom Indonesia Witel Yogyakarta beralamat di jalan Yos Sudarso No.9, Kotabaru, Gondokusuman, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa

Yogyakarta 55224. Objek pada penelitian ini adalah tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang ada. Subjek dari penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa pelayanan.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi menurut Nasution (2006) adalah keseluruhan dari objek yang ingin di teliti serta populasi yang ingin diteliti harus di definisikan dengan jelas. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PT Telkom Indonesia Witel Yogyakarta. Sampel merupakan bagian dari populasi yang menjadi objek penelitian yang digunakan akan mewakili dari jumlah populasi yang ada. Populasi dalam penelitian ini tidak dapat ditentukan dengan pasti berapa jumlahnya untuk dijadikan sampel maka populasi ini tergolong populasi tidak terhingga (*Infinite Population*) sehingga penentuan jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus *Infinite Population* dari Daniel dan terrel dalam (Churiyah dan Hagayuna ,2012) dengan menggunakan rumus:

$$n = \frac{(Z_{\alpha})^2 p(1 - p)}{e^2}$$

Pada penelitian ini minimal sampel sejumlah 73 responden. Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 76 responden.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah:

1. Observasi

Saat melakukan observasi peneliti melihat keadaan lingkungan kerja serta fasilitas pelayanan yang ada di plasa PT. Telkom Indonesia Witel Yogyakarta. dan melihat karyawan dalam melayani pelanggan yang ada.

2. Wawancara

Peneliti melakukan wawancara dengan *stakeholder* untuk mengetahui permasalahan yang ada pada PT. Telkom Indonesia Witel Yogyakarta.

3. Kuisisioner

Kuisisioner digunakan untuk mengetahui evaluasi terhadap pelayanan yang sudah ada dan mengetahui harapan pelanggan terhadap pelayanan yang akan didapatkan

kedepannya. Setelah semua data yang dibutuhkan terkumpul peneliti akan mengolah data-data tersebut dengan menggunakan metode *Service quality (Servqual)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, dan *Quality Function Deployment (QFD)*.

3.5 Jenis Data

Data yang digunakan pada penelitian ada dua jenis: data primer dan data sekunder.

- a. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung. Pada penelitian ini data primer merupakan data yang diperoleh dari wawancara dengan *stakeholder*, memberikan kuisisioner kepada pelanggan serta melakukan observasi terhadap pelayanan yang sudah ada.
- b. Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari kepustakaan seperti referensi ilmiah atau jurnal yang berhubungan dengan penelitian ini selain itu data sekunder yang didapatkan dari perusahaan merupakan data yang berupa profil perusahaan, struktur organisasi, dan lain-lain.

3.6 Kuisisioner

Penelitian ini menggunakan kuisisioner terbuka dan tertutup yang disebarakan kepada responden, setiap kuisisioner ini mempunyai fungsi masing-masing yang bertujuan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan pada penelitian ini. Kuisisioner-kuisisioner yang dibutuhkan adalah sebagai berikut:

1. Kuisisioner terbuka

Kuisisioner terbuka ini bertujuan untuk mengetahui keinginan apa saja dari pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dengan harapan keinginan dari pelanggan akan tepat sasaran. Dengan cara responden menjawab pertanyaan dengan bebas sesuai dengan pertanyaan yang diberikan. Selanjutnya kuisisioner yang dibuat disebarakan kepada jumlah sampel yang telah ditentukan oleh peneliti.

2. Kuisisioner Tertutup

Selanjutnya atribut pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dijadikan kelompok-kelompok yang didasari dari lima dimensi yaitu *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, *reability*, dan *emphaty*.

Terdapat dua macam kuisisioner tertutup. Kuisisioner yang pertama bertujuan untuk mencari tahu tingkat kepentingan dan tingkat harapan atas pelayanan yang diberikan serta dirasakan. Selanjutnya untuk kuisisioner tertutup yang kedua, bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan antara dua perusahaan yang sejenis. Dalam kuisisioner ini skala yang digunakan adalah skala likert dengan penjelasan sebagai berikut:

a) Skala Kepentingan/Harapan:

1 = Sangat-sangat Tidak Penting

2 = Sangat Tidak Penting

3 = Tidak Penting

4 = Penting

5 = Sangat Penting

6 = Sangat-Sangat Penting

b) Skala Kepuasan:

1 = Sangat-sangat Tidak Puas

2 = Sangat Tidak Puas

3 = Tidak Puas

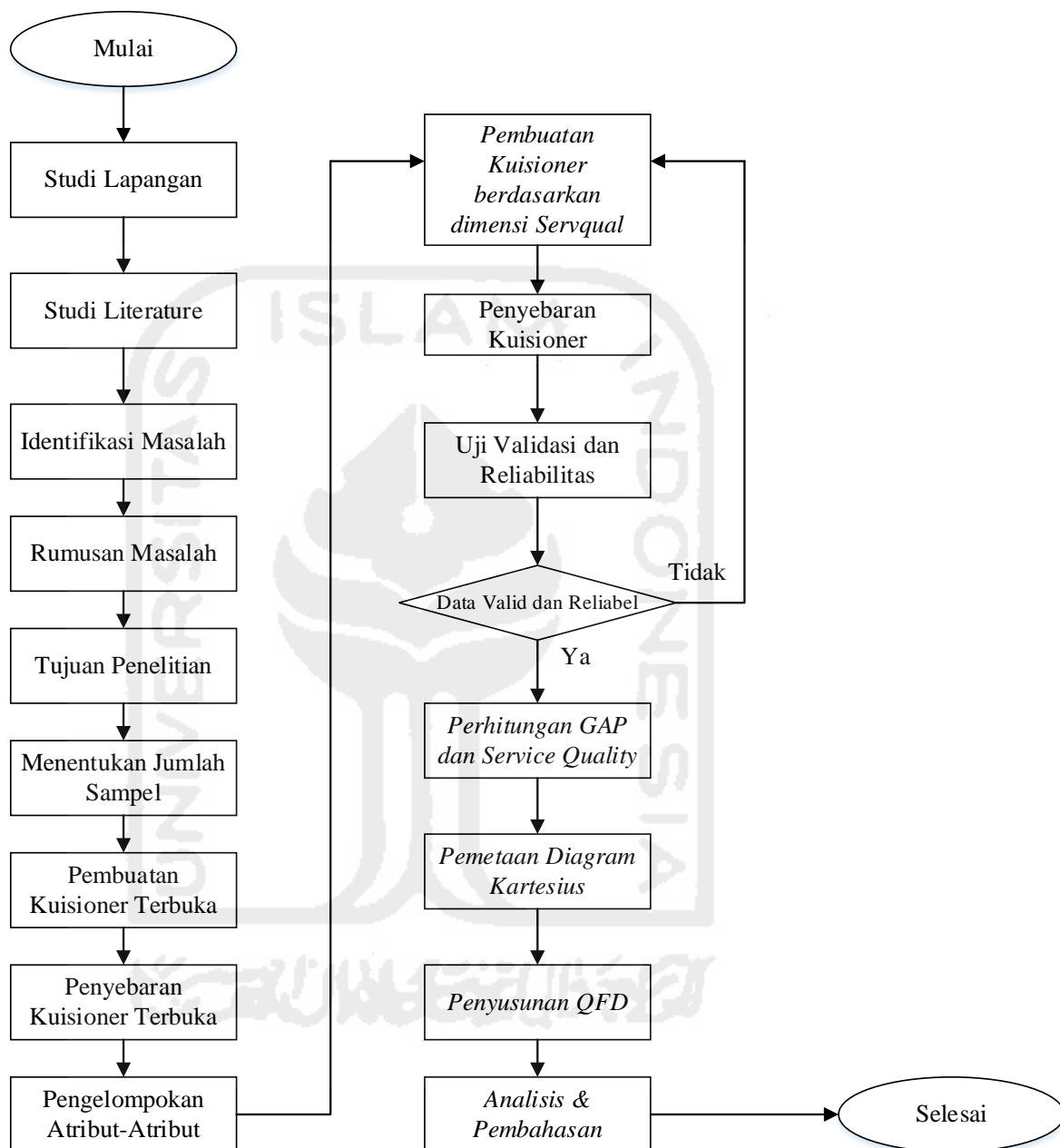
4 = Puas

5 = Sangat Puas

6 = Sangat-Sangat Puas



3.7 Diagram Alir Penelitian



Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian

Deskripsi Diagram Alur:

1. Mulai

Pada tahap ini adalah langkah pertama untuk mempersiapkan segala hal yang ingin disiapkan serta kegiatan yang berkaitan dengan penelitian.

2. Studi Lapangan

Dilakukan sebelum melakukan penelitian lebih lanjut untuk peneliti mengetahui keadaan awal pada perusahaan dengan menggunakan cara observasi maupun wawancara dengan *stakeholder*. Output yang didapatkan dari studi lapangan adalah data primer maupun data sekunder yang berhubungan dengan perusahaan yang diteliti. Data-data yang didapatkan akan dijadikan bagian untuk menganalisis penelitian ini.

3. Studi Literatur

Kajian Literatur untuk menambah referensi yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Salah satunya adalah mencari referensi dari jurnal maupun buku yang berhubungan dengan penelitian.

4. Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian

Sesudah melakukan studi literatur, peneliti melakukan identifikasi masalah yang ada di perusahaan selanjutnya peneliti merumuskan dari permasalahan yang didapatkan, dari rumusan masalah yang ada peneliti menentukan tujuan dari penelitian yang ingin dilakukan.

5. Mentukan Jumlah Sampel

Sebelum melakukan penelitian, peneliti menentukan jumlah sampel yang akan di butuhkan dalam pengambilan sampel data. Jumlah Responden untuk kuesioner pendahuluan (terbuka) pada penelitian ini adalah sebanyak 30 responden. Karena jumlah populasi yang menggunakan layanan dalam penelitian ini tidak diketahui, maka penelitian ini menggunakan rumus sampel *infinite population*. Churiyah & Hagayuna (2012) dalam jurnalnya menjelaskan rumus untuk menentukan Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini didapatkan dari rumus *infinite population*:

$$n = \frac{(Z_{\alpha})^2 p(1-p)}{e^2} \dots\dots\dots(3.1)$$

Dimana:

- n = Jumlah sampel Minimum
- Z_{α/2} = Tingkat kepercayaan Kepercayaan
- P = Estimasi Proporsi
- e = Tingkat Kesalahan Maksimum.

6. Penyusunan Kuisisioner

Pembuatan kuisisioner pada penelitian ini terbagi menjadi dua, kuisisioner terbuka dan kuisisioner tertutup, dengan penjelasan sebagai berikut.

a. Kuisisioner terbuka

Kuisisioner terbuka ini bertujuan untuk mengetahui keinginan apa saja dari pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dengan harapan keinginan dari pelanggan akan tepat sasaran. Dengan cara responden menjawab pertanyaan dengan bebas sesuai dengan pertanyaan yang diberikan. Selanjutnya kuisisioner yang dibuat disebarakan kepada jumlah sampel yang telah ditentukan oleh peneliti.

b. Kuisisioner Tertutup

Selanjutnya atribut pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dijadikan kelompok-kelompok yang didasari dari lima dimensi yaitu *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, *realibility*, dan *emphaty*. Terdapat dua macam kuisisioner tertutup. Kuisisioner yang pertama tujuannya adalah mencari tahu tingkat kepuasan dan tingkat harapan atas pelayanan yang diberikan serta dirasakan. Selanjutnya untuk kuisisioner tertutup yang kedua, mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan antara dua perusahaan yang sejenis. Dalam kuisisioner ini skala yang digunakan adalah skala likert dengan penjelasan sebagai berikut:

a. Skala Kepentingan/Harapan:

1 = Sangat-sangat Tidak Penting

2 = Sangat Tidak Penting

3 = Tidak Penting

4 = Penting

5 = Sangat Penting

6 = Sangat-Sangat Penting

b. Skala Kepuasan

1 = Sangat-sangat Tidak Puas

2 = Sangat Tidak Puas

3 = Tidak Puas

4 = Puas

5 = Sangat Puas

6 = Sangat-Sangat Puas

7. Pengelompokan Atribut

Setelah didapatkan hasil dari kuisisioner terbuka, selanjutnya hasil dari kuisisioner dikelompokkan kebeberapa atribut yang telah di tentukan peneliti dan menjadi dasar dari pembuatan kuisisioner selanjutnya.

8. Pembuatan dan Penyebaran Kuisisioner Berdasarkan Dimensi *Service Quality*

Pembuatan kuisisioner ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan tingkat harapan yang ada pada pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang ada.

9. Uji Validasi dan Uji Reliabilitas

Dilakukan Uji Validasi untuk mengetahui data yang didapatkan sudah valid atau belum. Selain itu dilakukan Uji reliabilitas untuk mengetahui data yang didapatkan sudah seragam atau belum. Apabila data yang di dapatkan tidak valid dan tidak seragam maka perlu dilakukan pengambilan data kembali.

10. Perhitungan gap dan *Service Quality*

Untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan dalam *service quality* dirumuskan dengan Presepsi terhadap kualitas pelayanan dikurangi dengan Harapan terhadap kualitas pelayanan. Jika hasil dari perhitungan (-) negatif disimpulkan bahwa sub atribut tersebut dinyatakan tidak sesuai dengan harapan dari konsumen. Sebaliknya jika hasil (+) positif maka sub atribut sudah sesuai dengan harapan konsumen.

11. Pemetaan diagram Kartesius

Dari hasil yang didapatkan di atas, selanjutnya di kategorikan menjadi 4 kuadran dari kuadran 1-4. Hasil yang masuk pada kuadran I (Prioritas Utama) nantinya digunakan untuk perhitungan dalam *Quality Function Deployment*.

12. Penyusunan *Quality Function Deployment*.

Penyusunan *Quality Function Deployment* untuk mendapatkan rancangan perbaikan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan PT. Telkom Indonesia Witel Yogyakarta.

13. Analisis dan Pembahasan

Dari hasil yang telah didapatkan peneliti melakukan analisa yang nantinya digunakan untuk acuan sebagai rekomendasi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan.

14. Selesai