

BAB III

METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan jelaskan proses metodologi penelitian yang diuraikan menjadi enam sub bab yaitu, subjek dan objek penelitian, waktu penelitian, jenis data, metode pengumpulan data, metode pengolahan data, metode analisis data, dan diagram alir penelitian.

3.1. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dari penelitian ini adalah perusahaan CV Rumah Mesin, yaitu salah satu perusahaan yang bergerak pada bidang pembuatan dan penyediaan Mesin. CV Rumah Mesin beralamat di Jalan Parangtritis Km 5.6 Sewon, Bantul, Yogyakarta. Barang yang dihasilkan dari CV Rumah Mesin antara lain mesin pertanian, perkebunan, perikanan, alat dan mesin olahan makanan, serta alat laboratorium. Sedangkan objek penelitian ini adalah konsumen yang pernah melakukan pembelian produk buatan CV Rumah Mesin serta karyawan ahli, yaitu karyawan yang memahami kegiatan pemasaran di perusahaan CV Rumah Mesin.

3.2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan dalam kurun waktu 4 bulan, dimulai bulan juli dan berakhir pada bulan oktober 2019. Waktu penelitian dibagi menjadi beberapa proses seperti mengidentifikasi masalah pada perusahaan, pembuatan instrumen penelitian, pembagian kuisisioner untuk konsumen perusahaan, pengisian kuisisioner perbandingan berpasangan untuk *expert* perusahaan, dan interview dengan *stakeholder* perusahaan.

3.3. Jenis Data

Data yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan ini terdiri-dari data primer dan data sekunder, yaitu sebagai berikut:

1. Data Primer

Dalam penelitian ini yang termasuk data primer adalah data kuisisioner kinerja dan harapan konsumen CV Rumah Mesin, hasil kuisisioner *expert* berupa perbandingan berpasangan metode AHP, serta wawancara dengan pihak perusahaan.

2. Data Sekunder

Dalam penelitian ini yang termasuk data sekunder diantaranya yaitu struktur organisasi perusahaan CV Rumah Mesin serta laporan perusahaan tentang jumlah konsumen produk.

3.4. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Kuisisioner

Dalam penelitian ini kuisisioner dibagi menjadi dua, yang pertama kuisisioner kepada konsumen yang pernah membeli produk dari CV Rumah Mesin dan kuisisioner kepada pihak perusahaan. Kuisisioner dari konsumen bertujuan untuk mendapatkan informasi berisi tentang penilaian atribut kualitas produk dan pelayanan yang diberikan serta harapan yang ingin didapatkan. Sementara kuisisioner kepada pihak perusahaan digunakan untuk mendapatkan pembobotan tingkat kepentingan variabel menggunakan metode AHP.

2. Wawancara

Proses wawancara diperlukan sebagai bahan pertimbangan peneliti dalam melakukan pengambilan keputusan. Responden yang terlibat dalam wawancara ini adalah Ibu Fajar dan Bapak Adi, beliau merupakan penanggung jawab perusahaan bagian *Marketing*. Proses wawancara dengan kedua narasumber

tersebut dilakukan secara tatap muka langsung dan terpisah. Proses wawancara dilakukan saat proses pengumpulan data dari responden selesai dilakukan. Wawancara untuk setiap narasumber berlangsung 30 menit dan berlangsung di kantor pemasaran CV Rumah Mesin. Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepada narasumber meliputi strategi-strategi pemasaran yang telah dilakukan oleh pihak perusahaan.

3.5. Metode Analisis Data

1. Populasi

Pada penelitian ini, populasi yang diambil sebagai objek penelitian adalah konsumen Rumah Mesin yang pernah melakukan pembelian khusus mesin yang dirakit sendiri oleh perusahaan Rumah Mesin. Jumlah populasi dari penelitian ini adalah sebanyak 267 responden.

2. Sampel

Sampel merupakan sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Jumlah sampel yang diteliti dalam penelitian adalah 30 responden. Dasar penentuan tersebut didapatkan dengan cara mengambil 10 % dari total populasi.

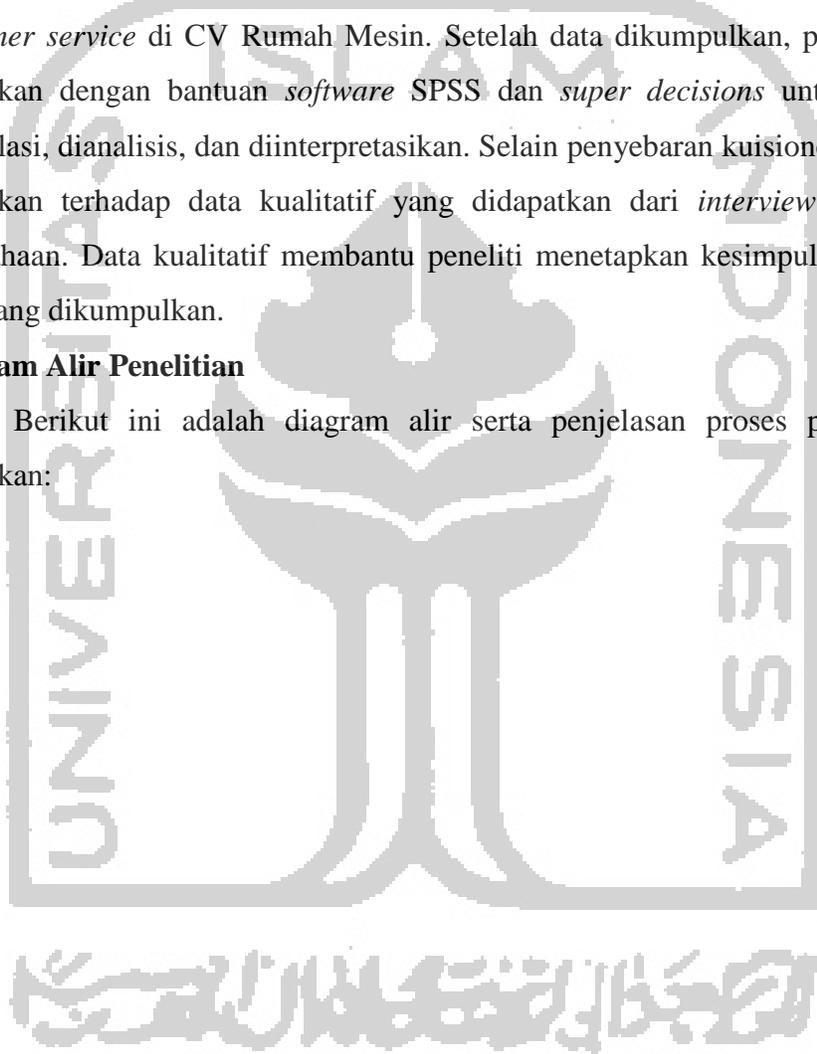
3. Proses Analisis Data

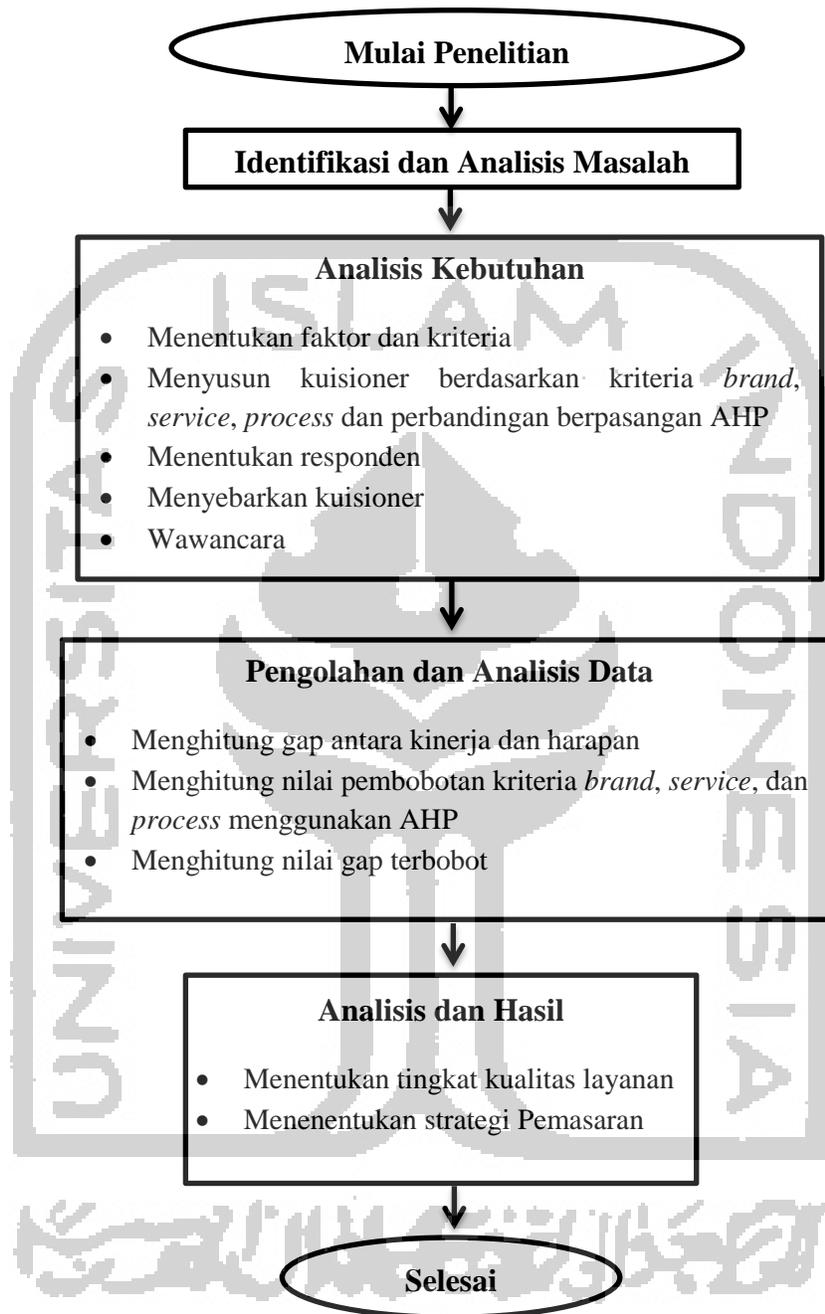
Proses penelitian ini melalui beberapa tahapan, proses analisis dimulai dengan mengidentifikasi atribut-atribut yang dianggap penting bagi konsumen dalam pemenuhan kepuasan. Dimensi atribut yang digunakan dalam penyusunan kuisisioner ini adalah *brand*, *service* dan *process*. Kuisisioner digunakan untuk menganalisis 'kesenjangan' dalam tiga dimensi tersebut. Dari tiga atribut penilaian tersebut, didapatkan 18 pertanyaan yang selanjutnya diajukan kepada konsumen. Langkah selanjutnya adalah penyebaran kuisisioner yang diberikan pada konsumen melalui bantuan dari pihak Rumah Mesin. Kuisisioner berisi tentang harapan serta pengalaman yang telah dirasakan konsumen terhadap produk dan layanan perusahaan. Sedangkan untuk pembobotan menggunakan *Analytical Hierarchy Process* (AHP), dilakukan dengan pengambilan data kuisisioner berupa perbandingan berpasangan dari dalam

atau pihak Intern CV Rumah Mesin. Kuisisioner ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar atribut menjadi prioritas. Responden kuisisioner dari pihak perusahaan adalah Ibu Fajar Hidayah, responden tersebut dipilih karena dianggap sebagai *expert* dan mempunyai pengalaman selama 4 tahun sebagai kepala bagian *sales* dan *customer service* di CV Rumah Mesin. Setelah data dikumpulkan, pengolahan data dilakukan dengan bantuan *software* SPSS dan *super decisions* untuk selanjutnya ditabulasi, dianalisis, dan diinterpretasikan. Selain penyebaran kuisisioner, analisis data dilakukan terhadap data kualitatif yang didapatkan dari *interview* dengan pihak perusahaan. Data kualitatif membantu peneliti menetapkan kesimpulan berdasarkan data yang dikumpulkan.

3.6. Diagram Alir Penelitian

Berikut ini adalah diagram alir serta penjelasan proses penelitian yang dilakukan:





Gambar 3.1. Diagram Alir Penelitian

Penelitian dimulai dengan mengidentifikasi masalah yang ada di perusahaan CV Rumah Mesin. Langkah selanjutnya adalah mencari dan menentukan faktor dan kriteria yang tepat dalam memenuhi kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil studi literatur, didapatkan tiga kriteria utama yaitu *brand*, *service*, dan *process*. Penentuan jumlah responden dilakukan untuk menentukan jumlah kuisioner yang akan disebarakan melalui *google docs*. Setelah data kuisioner terkumpul, proses selanjutnya adalah melakukan wawancara dengan pihak perusahaan, yaitu dengan Ibu fajar dan Bapak Adi. Hasil wawancara digunakan sebagai data pendukung dalam penentuan hasil penelitian.

Setelah proses pengumpulan data selesai dilakukan, proses selanjutnya adalah melakukan pengolahan data menggunakan program SPSS dan *Super Decisions*. Pengolahan data menggunakan SPSS digunakan untuk mendapatkan nilai validitas dan reliabilitas hasil kuisioner dari konsumen CV Rumah Mesin. Setelah mendapatkan nilai validitas dan reliabilitas, peneliti selanjutnya menghitung nilai *gap* antara harapan dan kinerja dari faktor-faktor yang ada. *Super Decisions* digunakan untuk menghitung nilai perbandingan berpasangan metode AHP.

Proses terakhir pada diagram penelitian di atas adalah melakukan analisis hasil serta memberikan kesimpulan berdasarkan hasil pengolahan data. Hasil yang ditampilkan pada penelitian ini adalah memberikan usulan perbaikan faktor-faktor yang dianggap belum memberikan kepuasan kepada konsumen serta memberikan usulan strategi pemasaran berdasarkan hasil analisis faktor-faktor tersebut.