

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di perusahaan Bus Trans Jogja yang berada di jalan Wonosari Km 4, Yogyakarta. Perusahaan ini berkecimpung di bidang jasa pelayanan transportasi umum. Dalam penelitian ini yang menjadi responden adalah penumpang atau pelanggan Bus Trans Jogja. Sedangkan objek penelitiannya adalah penilaian serta harapan penumpang atau pelanggan mengenai pelayanan yang telah mereka terima dari Bus Trans Jogja tempat penelitian ini dilakukan.

3.2 Data yang Diperlukan

Data-data yang diperlukan untuk menyelesaikan masalah dalam penelitian ini dapat dibedakan menjadi dua, yaitu :

1. Data primer

Merupakan data yang didapat dari observasi atau penelitian langsung di lapangan. Dalam penelitian ini data yang diperlukan adalah variabel-variabel yang digunakan sebagai acuan untuk pembuatan kuesioner. Variabel-variabel tersebut dari fasilitas fisik (*tangible*), kemampuan dan kehandalan pelayanan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan kemudahan dalam melakukan hubungan (*emphaty*). Selain data internal

perusahaan, data yang dibutuhkan adalah data eksternal yaitu keadaan konsumen dan pesaing.

2. Data Sekunder

Merupakan data yang didapatkan dari *literature* atau penelitian-penelitian yang sudah ada sebelumnya.

3.3 Metode Pengumpulan Data

a. Observasi

Penelitian dilakukan dengan pengamatan langsung keadaan, keinginan, cara kerja, dan pencatatan.

b. Penyebaran Kuisisioner

Merupakan daftar pertanyaan tertulis yang diberikan langsung kepada penumpang untuk mendapatkan informasi mengenai penilaian kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan Bus Trans Jogja.

c. Wawancara

Merupakan pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab kepada penumpang secara langsung mengenai masalah yang berkaitan dengan penumpang atau pihak perusahaan.

d. Kajian Pustaka

Perlunya kajian pustaka karena masih dibutuhkannya informasi lain selain dari penelitian di lapangan yang didapat dari buku-buku, jurnal atau informasi lainnya. Kajian pustaka ini dapat mendukung terbentuknya landasan teori, sehingga digunakan sebagai landasan yang kuat dalam analisis penelitian.

3.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data

3.4.1 Sampel Penelitian

Untuk menentukan jumlah sampel (data) yang harus diperoleh, digunakan perhitungan dengan rumus (Supranto, 1992) :

$$n = p(1-p) \left[\frac{Z_{\alpha/2}}{SE} \right]^2$$

Dimana :

n : jumlah sampel

p : proporsi sebenarnya dari populasi

SE : sampling error (kesalahan sampling)

$Z_{\alpha/2}$: Faktor tingkat keyakinan

3.4.2 Uji Validasi

Merupakan tingkat kemampuan suatu instrument untuk mengungkapkan suatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan dengan instrument tersebut.

Rumus kolerasi momen tangkar yang digunakan yaitu (Prasesti, 2009) :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum x)(\sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Dimana :

r_{xy} = Korelasi momen tangkar $\sum x$ = jumlah skor X (butir)

N = jumlah subyek (responden) $\sum Y$ = jumlah Y (skor faktor)

3.4.3 Uji Reabilitas

Merupakan suatu nilai yang menunjukkan sejauh mana suatu pengukuran dapat memberikan hasil yang sama apabila dilakukan pengukuran kembali dengan subjek yang sama. Metode yang digunakan dalam menentukan tingkat reliabilitas adalah koefisien *alpha cronbach*. Adapun perhitungan secara manual diperoleh dengan menggunakan rumus :

$$ru = \frac{M}{M - 1} \left[1 - \frac{\sum JKx}{JKy} \right]$$

Dimana :

M = Jumlah butir pertanyaan

JKx = Jumlah kuadran total skor butir

JKy = Jumlah kuadran total skor faktor

3.4.4 Klasifikasi Atribut Berdasarkan Kano

1. Menentukan kategori atribut tiap responden

Tabel 3.1 Penentuan kategori kano *dysfunctional* dan *funcional*

Functional	Dyfunctional				
	1	2	3	4	5
1	Q	A	A	A	O
2	R	I	I	I	M
3	R	I	I	I	M
4	R	I	I	I	M
5	R	R	R	R	Q

Keterangan : Q : *Questionable*

I : *Indifferent*

R : *Reserve*

M : *Must be*

A : *Attractive*

Selanjutnya : 1 : Suka

4 : Toleransi

2 : Mengharapkan

5 : Tidak suka

3 : Netral

2. Menghitung jumlah masing-masing Kategori Kano dalam tiap-tiap atribut
3. Menentukan Kategori Kano setiap atribut dengan menggunakan rumus Blauth's

Formula (Walden, 1993) :

Jika $(one\ dimensional + attractive + must\ be) > (indifferent + reserve + questionable)$ maka *grade* diperoleh dari yang paling maksimal dari $(one\ dimensional + attractive + must\ be)$. Jika $(one\ dimensional + attractive + must\ be) < (indifferent + reserve + questionable)$ maka *grade* diperoleh dari yang paling maksimum dari $(indifferent + reserve + questionable)$.

3.4.5 Analisis *Quality Function Deployment (QFD)*

Quality function deployment merupakan suatu proses perencanaan sistematis yang dikembangkan untuk membantu perusahaan dalam menyusun elemen-elemen yang dibutuhkan untuk mendefinisikan, mendesain, dan menghasilkan sebuah produk (jasa)

yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Di dalam QFD terdapat 4 fase pengembangannya salah satunya *House of Quality* (HOQ). HOQ merupakan bagian yang berisi tentang atribut-atribut yang menjadi keinginan konsumen. Adapun tahapan-tahapan dalam membuat HOQ antara lain:

1. Menentukan *importance rating*

Nilai *importance rating* dapat diperoleh dengan menggunakan rumus:

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

Dimana :

\bar{x} = Nilai rata-rata

x_i = Data yang diperoleh dari kuesioner (data kepentingan pelanggan).

n = Jumlah responden

2. Menentukan kesenjangan (*gap*)

Untuk menghitung kesenjangan faktor kualitas pelayanan jasa digunakan rumus sebagai berikut :

$$G = P (\text{Perception}) - E (\text{Expectation})$$

3. *Improvement Ratio*

Untuk menghitung besarnya *Improvement Ratio* dapat menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Improvement Ratio} = \frac{\text{goal}}{\text{kondisi sekarang}}$$

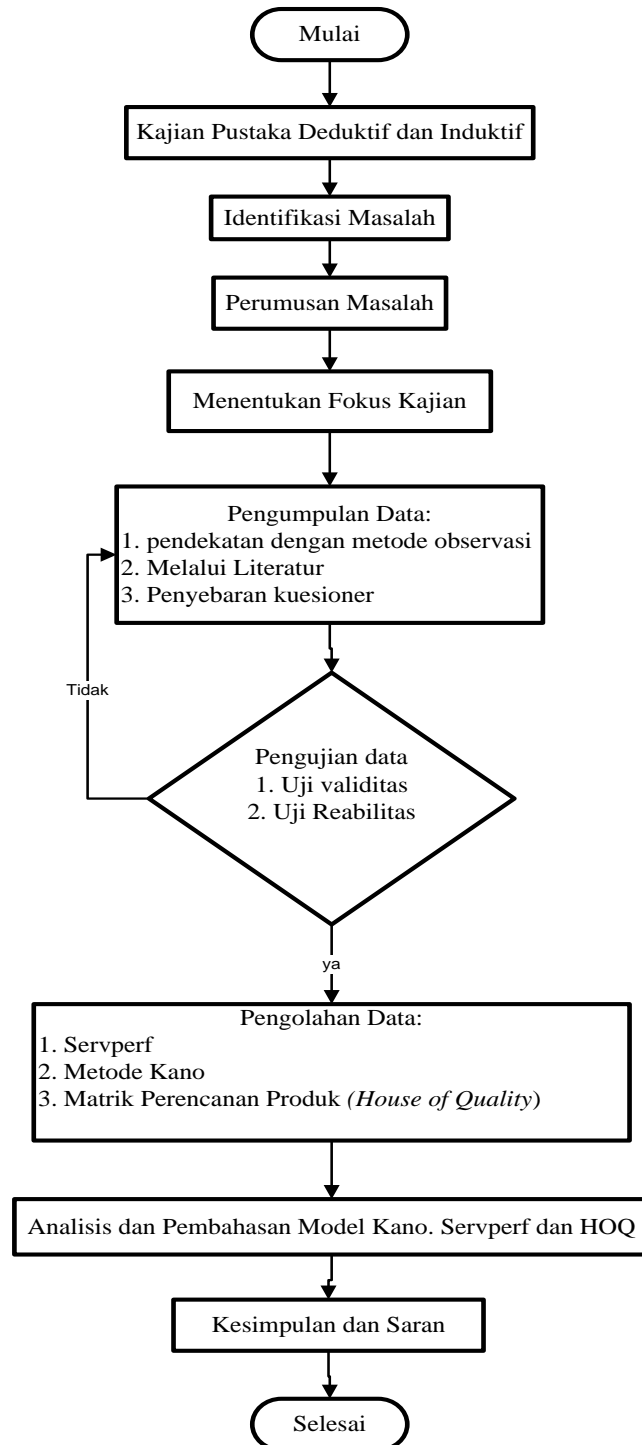
4. *Row Weight* (Berat Bobot Baris)

Untuk menghitung berat bobot baris dapat menggunakan rumus sebagai berikut :

$$rw = sales\ point \times imp.\ rating \times improvement\ rasio$$

Dapat ditunjukkan bahwa atribut yang mempunyai nilai berat bobot baris terbesar berarti memperoleh prioritas terlebih dahulu untuk dilakukan suatu tindakan guna memperbaiki kualitas pelayanan.

3.5 Kerangka Penelitian



Gambar 3.1 Diagram Alir Kerangka Penelitian