

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Apotek Tridadi Farma yang berlokasi Jl. Merapi No. 74 Tridadi Sleman. Penelitian ini terbagi menjadi dua, pertama adalah karyawan yang bekerja di Apotek Tridadi Farma, yang kedua adalah para pelanggan atau konsumen yang berkunjung ke Apotek Tridadi Farma. Penelitian lapangan dilakukan pada bulan februari 2016. Sedangkan untuk mendapatkan data kuisisioner, penyebaran kuisisioner hanya untuk karyawan Apotek Tridadi Farma serta pelanggan yang berkunjung ke apotek tersebut.

3.2 Identifikasi Masalah

Perumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana hasil analisis faktor-faktor yang mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan menggunakan metode *Quality Function Deployment (QFD)*.

Dengan menggunakan metode tersebut dalam upaya mengetahui bagaimana kualitas pelayanan jasa yang telah dilakukan oleh Apotek Tridadi Farma yang ada di Yogyakarta, peneliti melakukan wawancara terlebih dahulu terhadap karyawan Apotek tentang masalah apa saja yang mereka hadapi dalam pelayanan terhadap pelanggan. Pengukuran kualitas ini tentunya dengan melakukan *survey* terhadap keinginan konsumen atas pelayanan yang mereka harapkan dan tentu saja dengan pertimbangan mampu atau tidaknya Apotek tersebut menerapkannya.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian Tugas Akhir ini diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Studi Literatur

Melalui teknik ini dilakukan kegiatan penghimpunan data, keterangan dan informasi dengan penelaahan secara cermat atas berbagai dokumen, arsip, hasil laporan, buku – buku ilmiah, perundang – undangan dan bahan – bahan tertulis lainnya yang relevan dengan variable penelitian.

2. Penelitian Lapangan

Dalam penelitian lapangan ini dilaksanakan pengamatan langsung terhadap objek penelitian serta responden dari karyawan dan pelanggan Apotek melalui :

a. Kuisisioner

Penulis memberikan pertanyaan pada kuisisioner untuk mengetahui tingkat kepentingan serta tingkat kepuasan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Apotek.

b. Wawancara

Wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan Tanya jawab langsung kepada responden dengan menggunakan wawancara yang telah terstruktur dan disiapkan oleh penulis agar wawancara yang dilaksanakan tidak menyimpang dari kepentingan penelitian. Dengan metode wawancara diharapkan dapat memperoleh informasi yang diperlukan dari pihak Apotek tentang kualitas pelayanan konsumen yang sudah diterapkan oleh perusahaan mereka.

c. Observasi

Teknik pengumpulan data melalui observasi menurut Narbuko dan Achmadi (1999:83) adalah “alat pengumpulan data yang dilakukan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki.”

Berdasarkan hal diatas penulis menyimpulkan bahwa dalam melakukan observasi *partisipatif*, peneliti melibatkan diri dalam kegiatan dan situasi Apotek dimana penelitian dilaksanakan. Peneliti berbicara dengan bahasa peneliti sendiri

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder, data yang diambil juga berupa jenis data bersifat kualitatif mauppun data bersifat kuantitatif. Data primer adalah data yang dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuisisioner yang diberikan kepada responden yaitu karyawan Apotek serta pelanggan yang pernah datang untuk membeli sesuatu dari Apotek. Selain data primer dari wawancara responden, data primer juga diperoleh melalui metode wawancara terstruktur dengan pihak Apotek dan seluruh staff yang terlibat dalam penelitian ini.

Untuk melengkapi data primer, dibutuhkan data – data sekunder, yaitu data yang dikumpulkan dari berbagai literature, karya tulis, informasi, jurnal, buku yang memiliki keterkaitan dan keterpautan dengan tema serta fokus dalam penelitian ini sehingga secara tidak langsung dapat mendukung peneliti dalam memahami persoalan, data serta analisis yang dilakukan.

3.3.1 Identifikasi Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono 2012 : 119)

Identifikasi populasi merupakan langkah awal dalam penelitian yang bertujuan untuk mengetahui siapa yang menjadi reponden. Dalam penelitian ini yang dijadikan obyej penelitian adalah pelanggan Apotek Tridadi Farma.

3.5 Alat yang Digunakan

3.5.1 Kuisisioner

Setelah melakukan identifikasi populasi selanjutnya dilakukan pembuatan kuisisioner yang akan disebar. Dikarenakan keterbatasan waktu dan biaya, penelitian ini menggunakan sample yang cukup untuk menggambarkan permasalahan yang akan diteliti. Oleh karena itu digunakan teknik *purposive sampling* yang merupakan bagian dari *non probability sampling* (teknik *sampling* yang tidak memberikan kesempatan yang sama kepada setiap anggota populasi). *Purposive sampling* adalah pengambilan *sample* yang dilakukan hanya atas dasar pertimbangan penelitiannya saja yang menganggap unsur-unsur yang dikehendaki telah ada dalam anggota sampel yang diambil. Sedangkan responden yang dipilih untuk mengisi kuisisioner tersebut adalah pelanggan dari Apotek swalayan.

Penyebaran kuisisioner pendahuluan untuk membangkitkan kriteria-kriteria dalam peningkatan kualitas pelayanan di Apotek Swalayan. Kemudian disebar kuisisioner ekspektasi dan persepsi konsumen untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan kualitas jasa yang telah diberikan. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala *likert* untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang dengan lima tingkatan yaitu :

- a. Sangat Puas (SP) yang diberi nilai 5
- b. Puas (P) yang diberi nilai 4
- c. Cukup Puas (CP) yang diberi nilai 3
- d. Tidak Puas (TP) yang diberi nilai 2
- e. Sangat Tidak Puas (STP) yang diberi nilai 1

Sedangkan untuk pembobotan faktor pada kuisisioner ini juga menggambarkan skala *likert* yaitu:

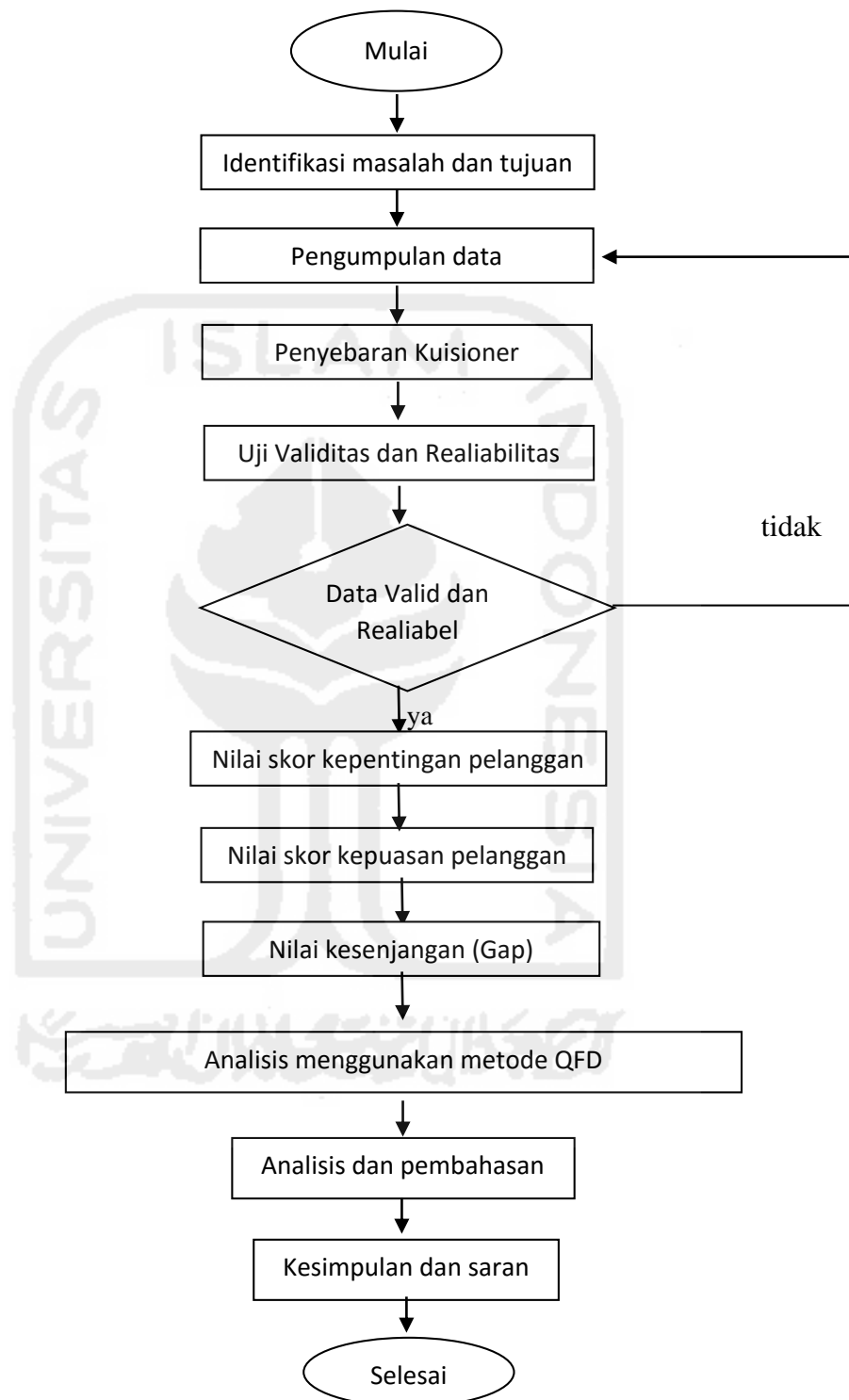
- a. Sangat Penting (SP) yang diberi nilai 5
- b. Penting (P) yang diberi nilai 4
- c. Cukup Penting (CP) yang diberi nilai 3
- d. Tidak Penting (TP) yang diberi nilai 2
- e. Sangat Tidak Penting (STP) yang diberi nilai 1

3.5.2 *Software SPSS*

Basil Kaffi Ar Rahman (2012) menjelaskan bahwa SPSS adalah sebuah program komputer yang digunakan untuk membuat analisis statistika. SPSS dipublikasikan oleh SPSS Inc. SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences* atau Paket Statistik untuk Ilmu Sosial) versi pertama dirilis pada tahun 1968, diciptakan oleh Norman Nie, seorang lulusan Fakultas Ilmu Politik dari *Stanford University*, yang sekarang menjadi Profesor Peneliti Fakultas Ilmu Politik di Stanford dan Profesor Emeritus Ilmu Politik di *University of Chicago*. SPSS adalah salah satu program yang paling banyak digunakan untuk analisis statistika ilmu sosial.

SPSS digunakan oleh peneliti pasar, peneliti kesehatan, perusahaan survei, pemerintah, peneliti pendidikan, organisasi pemasaran, dan sebagainya. Selain analisis statistika, manajemen data (seleksi kasus, penajaman *file*, pembuatan data turunan) dan dokumentasi data (kamus metadata ikut dimasukkan bersama data) juga merupakan fitur-fitur dari *software* dasar SPSS.

3.6 Diagram Alir Penelitian



Gambar 1.3 Diagram Alir Penelitian

3.6.1 Identifikasi Masalah

Proses pertama yang dilakukan dalam penelitian ini adalah mengidentifikasi persoalan secara seksama dan spesifik, sehingga arah penelitian dapat mulai dibangun dan diarahkan.

3.6.2 Kajian Literatur

Setelah persoalan teridentifikasi, penelitian membutuhkan penguatan analisis dengan mengumpulkan literature yang memiliki kaitan secara signifikan sehingga diharapkan penelitian ini dapat lebih tereksplorasi dengan berdasarkan pada kajian ilmiah yang kuat.

3.6.3 Pengumpulan Data

Untuk dapat mengetahui kepuasan pelanggan dari kualitas pelayanan jasa yang diberikan Apotek Swalayan, maka peneliti terlebih dahulu mencari informasi berupa wawancara, observasi, serta penyebaran kuisioner kepada seluruh karyawan yang bekerja di Apotek Swalayan.

3.6.4 Pengolahan Data (Uji Kecukupan Data, Uji Validitas, Uji Reliabilitas)

Setelah pengumpulan data telah dilakukan, maka data tersebut akan diolah agar dapat dianalisis. Pada tahap awal, akan dilakukan uji kecukupan data dari kuesioner awal tersebut dengan menggunakan rumus Bernoulli. Setelah data dianggap cukup, maka akan dilakukan uji validitas. Tujuan dari pengujian validitas data ini adalah untuk mengetahui kekakuratan kuisioner yang disebarkan. Uji validitas dilakukan dengan bantuan *software SPSS 16 for windows*. Data dinyatakan valid apabila nilai r_{hitung} data lebih besar dari r_{tabel} . Setelah itu dilakukan uji reabilitas, uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan ukuran kestabilan dan konsistensi dari konsep

ukuran instrumen atau alat ukur sehingga nilai yang diukur tidak berubah dalam nilai tertentu. Data dinyatakan reliabel apabila nilai r_{hitung} data lebih besar dari r_{tabel}

3.6.5 Pengolahan Data *Service Quality* (*Servqual*) dan *Quality Function Deployment* (QFD)

Pengolahan data pada *Servqual* ini adalah dengan melakukan perhitungan kesenjangan (Gap) antara tingkat kepentingan dengan tingkat kepuasan pelanggan. Setelah Gap tersebut didapat, maka akan terlihat atribut apa yang harus lebih ditingkatkan atau diperbaiki untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Setelah itu, akan dibuat *House Of Quality* (HOQ) yang merupakan bagian dari metode QFD untuk mengetahui atribut apa yang menjadi prioritas berdasarkan tingkat kepentingan. Dalam pembuatan QFD ini akan dibutuhkan teknikal respon yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan kemampuan perusahaan tersebut dalam menanggapi *customer needs*.

3.6.6 Analisis dan Pembahasan

Hasil dari pengolahan data yang dilakukan dengan metode QFD akan dianalisis untuk mengetahui hal apa saja yang harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Apotek. Hasil dari QFD untuk peningkatan kualitas pelayanan ini akan bisa dilihat melalui beberapa matriks pelanggan yang didapat dari hasil observasi dan wawancara.

3.6.7 Kesimpulan dan Saran

Langkah terakhir dalam suatu penelitian adalah berupa penarikan kesimpulan berdasarkan pengumpulan data, analisis data dan tahap keputusan. Penarikan kesimpulan ini sangat berguna dalam merangkum hasil akhir dari suatu penelitian. Dimana kesimpulan dari penelitian ini diketahui atribut apa saja yang menjadi

prioritas utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Apotek dengan metode *Servqual (Service Quality)* dan *QFD (Quality Function Development)*

Bagian ini juga dilengkapi dengan beberapa sumbang saran untuk menyempurnakan hasil penelitian. Dimana pada bagian ini hasil penelitian diperoleh dari pengolahan dan analisis data kemudian didiskusikan untuk mengetahui kemungkinan kelemahan atau kekuatan dari hasil penelitian sehingga dapat dibuat suatu rekomendasi terhadap hasil penelitian ini.

