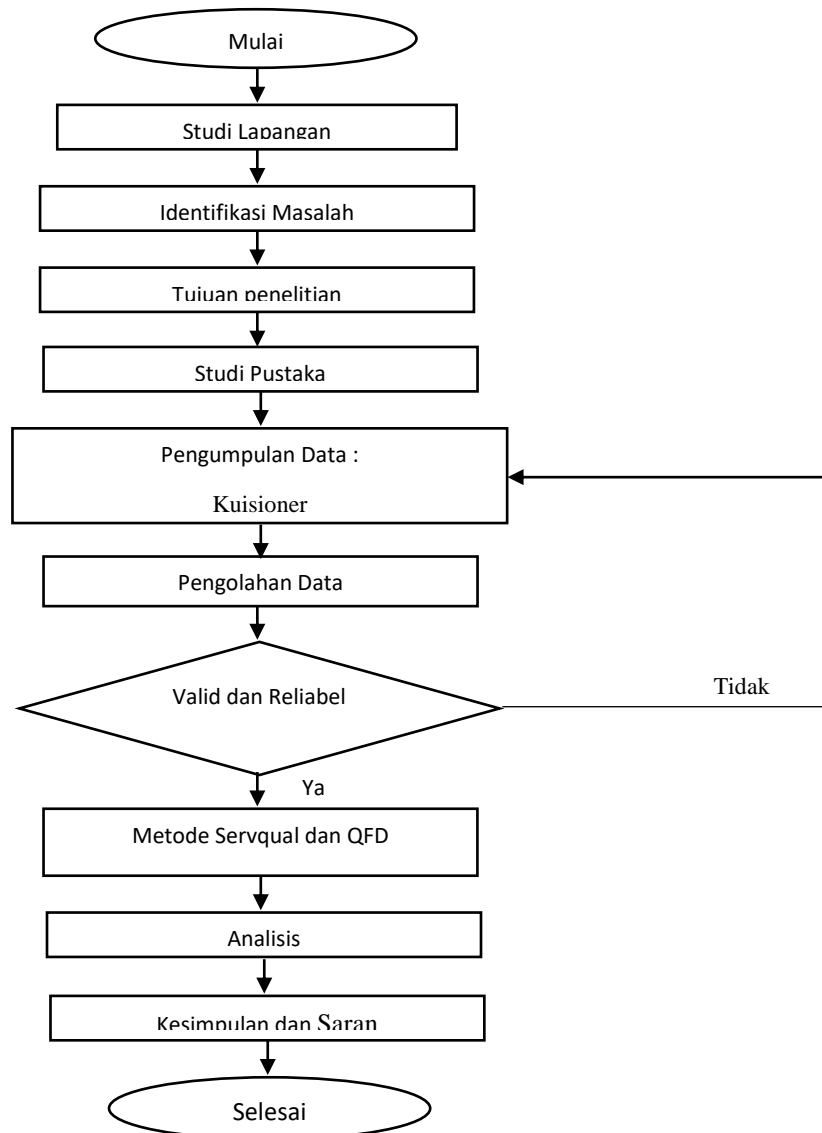


BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Metodologi Penelitian

Dalam menyelesaikan masalah penelitian ini diperlukan langkah-langkah yang sistematis dan terstruktur untuk mendapatkan metodologi penelitian yang merupakan suatu tahapan yang diterapkan agar penelitian dapat dilakukan dengan terarah dan terstruktur sehingga memudahkan dalam melakukan analisa terhadap permasalahan yang diteliti. Langkah-langkah yang dilakukan seperti pada gambar 3.1.



Gambar 3.1 *Flowchart* usulan pemecahan permasalahan

3.2. Penjelasan flow chart

Langkah-langkah dalam penyusunan laporan dan penyelesaian masalah dimulai dari pembuatan penentuan masalah sampai menghasilkan suatu model, dengan keterangan sebagai berikut :

3.2.1 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dilakukan untuk mengetahui situasi dan kondisi yang sebenarnya berdasarkan fakta-fakta maupun teori yang menyangkut dengan permasalahan yang ada, seperti persaingan baik antar cabang SiCepat Ekspres maupun ekspedisi lainnya

3.2.2 Tujuan Penelitian

Pada tahap ini yaitu menentukan tujuan yang akan dicapai dari penelitian terkait dengan kualitas pelayanan yaitu peningkatan kualitas layanan pengiriman barang sebagai bahan evaluasi dan perbaikan atas pelayanannya.

3.2.3 Studi Pustaka

Studi Pustaka berisi tentang materi-materi atau teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti, hal ini dilakukan untuk memperoleh referensi dalam metodologi penelitian yang harus dilakukan dalam menganalisa masalah kualitas pelayanan terhadap tingkat kualitas kepuasan yang pelanggan rasakan atau dapatkan dengan menggunakan Metode *ServQual*, Metode *QFD*, Peningkatan Kualitas Pelayanan, dan lain-lain.

3.2.4 Pengumpulan Data

Pada bagian ini, pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner terhadap konsumen PT. SiCepat Ekspres cabang Bekasi Timur.

3.2.5 Pengolahan Data

Dari pengumpulan data yang sudah didapatkan secara keseluruhan, tahap selanjutnya yaitu pengolahan data dilakukan dengan menggunakan Metode *ServQual*, dan metode *QFD*.

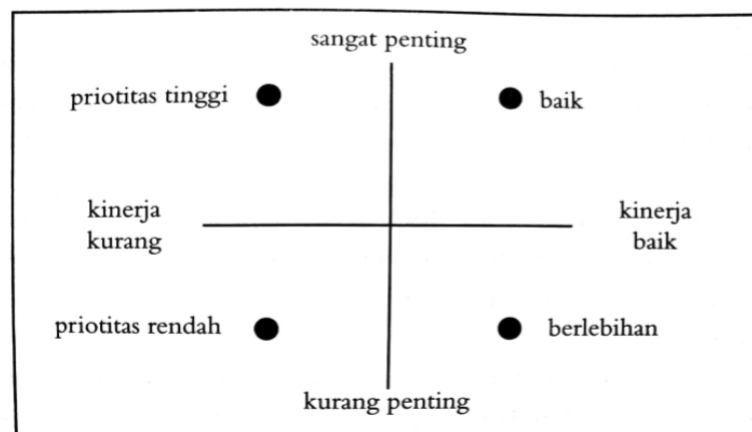
1. Pengolahan *ServQual*

Pengolahan ini dimulai dengan menghitung nilai rata-rata ukur pada setiap atribut baik untuk persepsi maupun untuk harapan pelanggan. Selanjutnya, menghitung nilai kesenjangan (gap) untuk masing-masing atribut (Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati) dengan mengacu pada selisih rata-rata ukur penilaian persepsi dan harapan untuk mengetahui kualitas layanan dari PT SiCepat Ekspres. Skor *ServQual* dari hasil yang didapat dari penilaian pelanggan dapat dihitung berdasarkan rumus berikut (Zeithalm, et, al., 1990) dalam (Tjiptono 2005) :

$$\text{Skor ServQual} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Setelah itu dilanjutkan dengan metode IPA berupa diagram kartesius yang merupakan metode menggabungkan antara harapan dan persepsi. Diagram kartesius terbagi kedalam empat kuadran dimana berisikan atribut-atribut sebagai berikut :

1. Atribut yang dianggap penting tetapi kualitas layanannya cukup rendah.
2. Atribut yang dianggap penting dan kualitas layanannya tinggi.
3. Atribut yang dianggap kurang dan kualitas layanannya rendah.
4. Atribut yang dianggap kurang penting tapi kualitas layanannya tinggi.



Gambar 3.2 Diagram Klasifikasi kepentingan Konsep *Servqual*

2. Pengolahan QFD

- a. *Importance to Costumer* : tingkat kepentingan masing-masing atribut bagi pelanggan.
- b. *Costumer Satisfaction Performance* : persepsi konsumen mengenai kinerja pelayanan jasa yang diberikan kepada konsumen.
- c. *Target Value (Goal)* : level performansi yang ingin dicapai untuk memenuhi *costumer need*. *Performance goal* ditentukan dalam skala yang sama dengan *performance level*. Dasar penetapan goal untuk setiap atribut dilakukan dengan *Focus Group Discussion*.
- d. *Importance Ratio (IR)* : suatu ukuran dari usaha yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan *Costumer Satisfaction Performance* dengan menggunakan persamaan berikut :

$$\text{Improvement ratio} = \frac{\text{Goal}}{\text{Current Satisfaction Performance}}$$

- e. Nilai Penjualan (Sales Point) : sebuah informasi mengenai kemampuan dalam menjual produk maupun jasa atau berdasarkan seberapa baik *costumer need* terpenuhi. Nilai Sales Point ditentukan berdasarkan *Importance to Costumer*, atribut yang paling dipentingkan oleh konsumen akan memiliki nilai sales point tertinggi.
- f. *Absolut Weight and Percent* dihitung dengan persamaan berikut.

$$\text{Absolute Weight} = (\text{Impotant Rating}) \times (\text{Improvement Ratio}) \times (\text{Sales Point}).$$
- g. *Technical Descriptors Priorities*: meliputi *Degree of Difficulty*, *Target Value*, *Absolute Weight and Percent* (teknis), dan *Relative Weight and Percent* (teknis). Pada tahap ini dilakukan penelitian yang melibatkan matriks hows dan perhitungan matriks whats.
- h. *Degree of Difficulty*: digunakan untuk membantu kemampuan mengimplementasikan peningkatan kualitas dibanding keadaan saat ini.

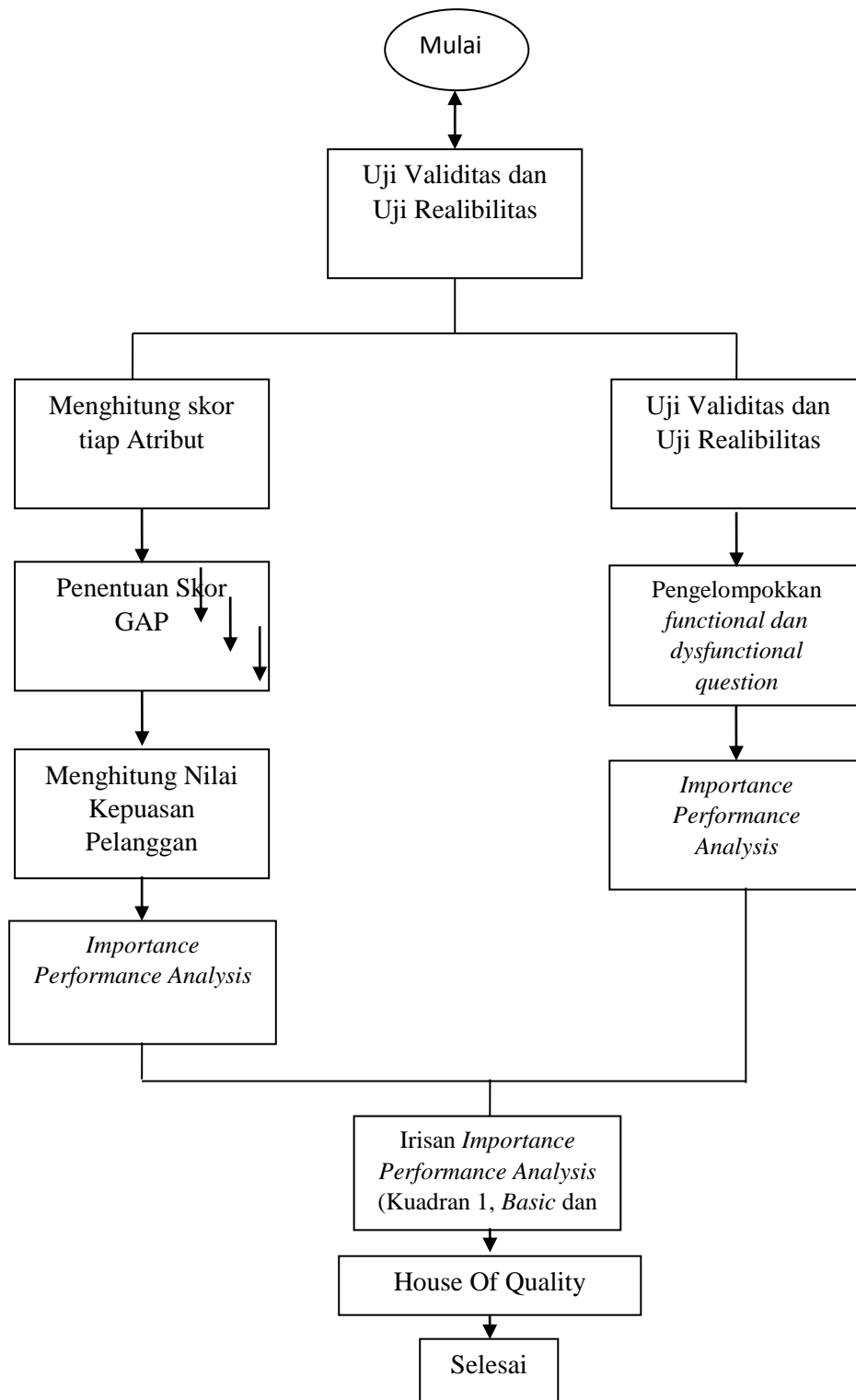
- i. *Target Value*: tujuan yang akan dicapai oleh perusahaan setelah memperhatikan kemampuan yang dilakukan perusahaan.
- j. *Absolute Weight and Percent* (teknis): jumlah perkalian antara *importance rating* dengan masing-masing tingkat hubungan antara *customer requirement* dengan *technical requirement*.
- k. *Relative Weight and Percent* (teknis): hasil perkalian antara *Absolute Weight and Percent* dari *customer requirement* dengan masing-masing tingkat hubungan dari *customer requirement* dengan *technical requirement*.

3.2.5 Analisis

Dari pengolahan data yang dilakukan, analisis dan pembahasan mengenai hasil pengolahan data menggunakan Metode Servqual, dan Metode QFD yang sudah didapat terhadap permasalahan yang diambil terkait dengan kualitas pelayanan jasa pengiriman barang atau ekspedisi di PT SiCepat Ekspres cabang Bekasi Timur.

3.2.6 Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil analisis, dapat ditarik kesimpulan dari hasil penelitian ini serta saran yang dapat dipertimbangkan oleh Instansi tersebut sebagai salah satu masukan untuk meningkatkan serta mempertahankan kualitas yang ada sehingga kepuasan yang dirasakan pelanggan tetap bertahan



Gambar 3.3 Flowchart Pengolahan data

DESAIN KUESIONER

DATA UMUM RESPONDEN

Berisikan mengenai informasi responden secara umum. Anda diminta untuk mengisi dengan memberikan tanda (X) pada jawaban yang dipilih sesuai dengan yang anda pilih.

1. Nama :
2. Jenis kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
3. Usia saat ini :
 - a. 20-25
 - b. 25-30
 - c. 31-35
 - d. > 36
4. Pendidikan terakhir :
 - a. SLTA/ sederajat
 - b. Diploma / sederajat
 - c. Sarjana (S1)
 - d. Magister (S2)
 - e. Lainnya
5. Pekerjaan saat ini :
 - a. Pelajar / Mahasiswa
 - b. Wiraswasta
 - c. Pegawai Negeri
 - d. Pegawai Swasta
 - e. Lainnya
6. Sudah Berapa kali menggunakan jasa SiCepat Ekspres?
 - a. 1 – 5 kali
 - b. 6 – 10 kali
 - c. > 10 kali
7. Lebih sering menggunakan jasa SiCepat Ekspres untuk keperluan :
 - a. Pribadi
 - b. Kantor
8. Pertama kali mengetahui informasi tentang layanan jasa SiCepat Ekspres dari :
 - a. Teman atau keluarga
 - b. Media elektronik (web, jejaring social, televisi, dsb)
 - c. Lainnya
9. Selama menggunakan jasa SiCepat Ekspres, apakah pernah mengalami masalah pada barang kiriman ?
 - a. Pernah
 - b. Tidak pernah
10. Jika pernah, masalah apa yang pernah dialami ?
 - a. Kiriman telat sampai
 - b. Kiriman tidak sampai
 - c. Kiriman rusak
 - d. Kiriman hilang
 - e. Lainnya

KUESIONER PERSEPSI DAN EKSPEKTASI PELANGGAN MENGENAI KUALITAS LAYANAN PENGIRIMAN BARANG DI SICEPAT EKSPRES CABANG BEKASI TIMUR

Pada bagian ini, berilah tanda (X) pada kolom yang sesuai dengan penilaian anda terhadap setiap pertanyaan yang ada pada tabel. Pilihlah nilai untuk Layanan Harapan (Ekspektasi) dan Layanan Sekarang (Persepsi) adalah sebagai berikut :

1 = Sangat Tidak Baik (STB)

2 = Tidak Baik (TB)

3 = Biasa Saja (BS)

4 = Baik (B)

5 = Sangat Baik (SB)

Keterangan :

Layanan Harapan (Ekspektasi) merupakan layanan yang anda harapkan dari suatu layanan yang diberikan.

Layanan Sekarang (Persepsi) merupakan layanan yang anda rasakan atau dapatkan dari suatu layanan saat ini.

Contoh :

LAYANAN HARAPAN					PERNYATAAN	LAYANAN SEKARANG				
Pada jasa ekspedisi yang baik, saya mengharapkan ...						Layanan yang diberikan saat ini, menurut saya ...				
1	2	3	4	5	Peralatan yang digunakan petugas administrasi dan costumer service paket berfungsi dengan baik (Komputer, alat tulis, telepon, dsb)	5	4	3	2	1

Pilihan diatas menunjukkan :

- Pada kolom layanan harapan anda memilih angka 3 (Biasa Saja (BS)), bahwa pada suatu ekspedisi barang anda mengharapkan peralatan yang berfungsi dengan baik.
- Pada kolom layanan sekarang anda memilih angka 4 (Baik (B)), bahwa saat ini peralatan yang digunakan berfungsi dengan baik.

KUESIONER LAYANAN HARAPAN (EKSPEKTASI) DAN LAYANAN SEKARANG (PERSEPSI)

LAYANAN HARAPAN					PERNYATAAN	LAYANAN SEKARANG				
Pada jasa ekspedisi yang baik, saya mengharapkan ...						Layanan yang diberikan saat ini, menurut saya ...				
STB	TB	BS	B	SB	TANGIBLE (Berwujud)	SB	B	BS	TB	STB
1	2	3	4	5	Peralatan yang digunakan untuk proses administrasi dan costumer service berfungsi dengan baik (computer, telpon, alat tulis, dsb)	5	4	3	2	1
1	2	3	4	5	Fasilitas yang tersedia yang memadai seperti ruang tunggu, tempat parkir, kamar mandi dan musholla (bersih, rapih dan nyaman).	5	4	3	2	1
1	2	3	4	5	Penampilan petugas baik administrasi, costumer service dan SiGesit rapih dan sopan.	5	4	3	2	1
1	2	3	4	5	Informasi yang tercantum pada lembar bukti pengiriman (Resi) paket dengan jelas.	5	4	3	2	1

1	2	3	4	5	Kemudahan dalam mengakses informasi layanan (cakupan daerah, tarif, pelacakan barang, dsb) melalui media (website, phone apps, dsb).	5	4	3	2	1
					RELIABILITY (Keandalan)					
1	2	3	4	5	Penyelesaian keluhan atau menangani masalah sesuai dengan estimasi waktu yang ditetapkan.	5	4	3	2	1
1	2	3	4	5	Dokumentasi serta tindak lanjut atas keluhan yang pelanggan dengan baik oleh costumer service	5	4	3	2	1
1	2	3	4	5	Ketelitian dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan (tidak salah input nama, alamat pengiriman, tota tarif, dll)	5	4	3	2	1
1	2	3	4	5	Penetapan tarif yang sesuai dengan pelayanan diberikan (Reguler, Non-Reguler)	5	4	3	2	1
					RESPONSIVENESS (Daya Tanggap)					
1	2	3	4	5	Kemampuan dalam memberikan layanan dengan cepat dan benar (informatif dan	5	4	3	2	1

					komunikatif)					
1	2	3	4	5	Kesungguhan petugas (administrasi, costumer Service) dalam memberikan pelayanan.	5	4	3	2	1
1	2	3	4	5	Pemberitahuan informasi ketepatan dan kecepatan barang kiriman sampai ke tempat tujuan.	5	4	3	2	1
1	2	3	4	5	Kesediaan petugas dalam membantu kesulitan yang dihadapi oleh pelanggan	5	4	3	2	1
					ASSURANCE (Jaminan)					
1	2	3	4	5	Para petugas (administrasi, costumer service dan SiGesit) bersikap ramah dan sopan dalam melayani pelanggan dan melayani keluhan yang disampaikan.	5	4	3	2	1
1	2	3	4	5	Bersikap jujur dan ramah terhadap pelanggan dalam menjalankan tugasnya.	5	4	3	2	1
1	2	3	4	5	Keamanan yang diberikan petugas atau perusahaan baik kepada pelanggan maupun barang kiriman.	5	4	3	2	1
1	2	3	4	5	Perusahaan memiliki reputasi yang baik dalam	5	4	3	2	1

					bidang ekspedisi barang					
					EMPHATY (Empati)					
1	2	3	4	5	Kemudahan dalam proses pelacakan posisi barang kiriman	5	4	3	2	1
1	2	3	4	5	Ketersediaan sarana call center untuk informasi dan pengaduan	5	4	3	2	1
1	2	3	4	5	Lokasi kantor atau outlet pelayanan yang mudah dijangkau	5	4	3	2	1
1	2	3	4	5	Sikap ramah dan sopan yang dilakukan SiGesit dalam proses pick up dan kirim barang	5	4	3	2	1

KUESIONER TINGKAT KEPENTINGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SICEPAT EKSPRES

Pada bagian ini anda diminta untuk memberikan informasi mengenai tingkat kepentingan terhadap masing-masing pernyataan yang anda anggap sesuai dengan tingkat kepentingan kualitas pelayanan pada suatu jasa ekspedisi yang baik.

Cara pengisian dengan memberikan tanda (X) pada kolom pilihan jawaban yang sesuai.

1 = Sangat Tidak Penting (STP)

2 = Tidak Penting (TP)

3 = Biasa (B)

4 = Penting (P)

5 = Sangat Penting (SP)

Contoh :

PERNYATAAN	Seberapa pentingkah... dalam menunjang kualitas pelayanan jasa pengiriman barang				
Peralatan yang digunakan petugas administrasi dan costumer service paket berfungsi dengan baik (Komputer, alat tulis, telepon, dsb)	1	2	3	4	5

Pilihan di atas menunjukkan :

Bahwa peralatan yang digunakan petugas administrasi dan costumer service paket berfungsi dengan baik (Komputer, alat tulis, telepon, dsb), penting dalam menunjang kualitas pelayanan.

KUESIONER TINGKAT KEPENTINGAN KUALITAS PELAYANAN

No.	PERNYATAAN	Seberapa pentingkah... dalam menunjang kualitas pelayanan jasa pengiriman barang				
	TANGIBLE (Berwujud)	STP	TP	B	P	SP
1	Peralatan yang digunakan untuk proses administrasi dan costumer service berfungsi dengan baik (computer, telpon, alat tulis, dsb)	1	2	3	4	5
2	Fasilitas yang tersedia yang memadai seperti ruang tunggu, tempat parkir, kamar mandi dan musholla (bersih, rapih dan nyaman).	1	2	3	4	5
3	Penampilan petugas baik administrasi, costumer service dan SiGesit rapih dan sopan.	1	2	3	4	5
4	Informasi yang tercantum pada lembar bukti pengirimanan (Resi) paket dengan jelas.	1	2	3	4	5
5	Kemudahan dalam mengakses informasi layanan (cakupan daerah, tarif, pelacakan barang, dsb) melalui media (website, phone apps, dsb).	1	2	3	4	5
	RELIABILITY (Keandalan)					
6	Penyelesaian keluhan atau menangani masalah sesuai dengan estimasi waktu yang ditetapkan.	1	2	3	4	5
7	Dokumentasi serta tindak lanjut atas keluhan yang pelanggan dengan baik oleh costumer service	1	2	3	4	5

8	Ketelitian dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan (tidak salah input nama, alamat pengiriman, tota tarif, dll)	1	2	3	4	5
9	Penetapan tarif yang sesuai dengan pelayanan diberikan (Reguler, Best, Cargo, SiCepat Go dan SiCepat Syariah)	1	2	3	4	5
	RESPONSIVENESS (Daya tanggap)					
10	Kemampuan dalam memberikan layanan dengan cepat dan benar (informatif dan komunikatif)	1	2	3	4	5
11	Kesungguhan petugas (administrasi, costumer Service) dalam memberikan pelayanan.	1	2	3	4	5
12	Pemberitahuan informasi ketepatan dan kecepatan barang kiriman sampai ke tempat tujuan.	1	2	3	4	5
13	Kesediaan petugas dalam membantu kesulitan yang dihadapi oleh pelanggan	1	2	3	4	5
	ASSURANCE (Jaminan)					
14	Para petugas (administrasi, costumer service dan SiGesit) bersikap ramah dan sopan dalam melayani pelanggan dan melayani keluhan yang disampaikan.	1	2	3	4	5
15	Keamanan yang diberikan petugas atau perusahaan baik kepada pelanggan maupun barang kiriman.	1	2	3	4	5
16	Perusahaan memiliki reputasi yang baik dalam bidang ekspedisi barang	1	2	3	4	5

	EMPHATY (Empati)					
17	Kemudahan dalam proses pelacakan posisi barang kiriman	1	2	3	4	5
18	Ketersediaan sarana call center untuk informasi dan pengaduan	1	2	3	4	5
29	Lokasi kantor atau outlet pelayanan yang mudah dijangkau	1	2	3	4	5
20	Sikap ramah dan sopan yang dilakukan SiGesit dalam proses pick up dan kirim barang	1	2	3	4	5