

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Sicepat Ekspres Solo Raya. Objek pada penelitian ini yaitu peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Sicepat Ekspres.

3.2 Subjek Penelitian

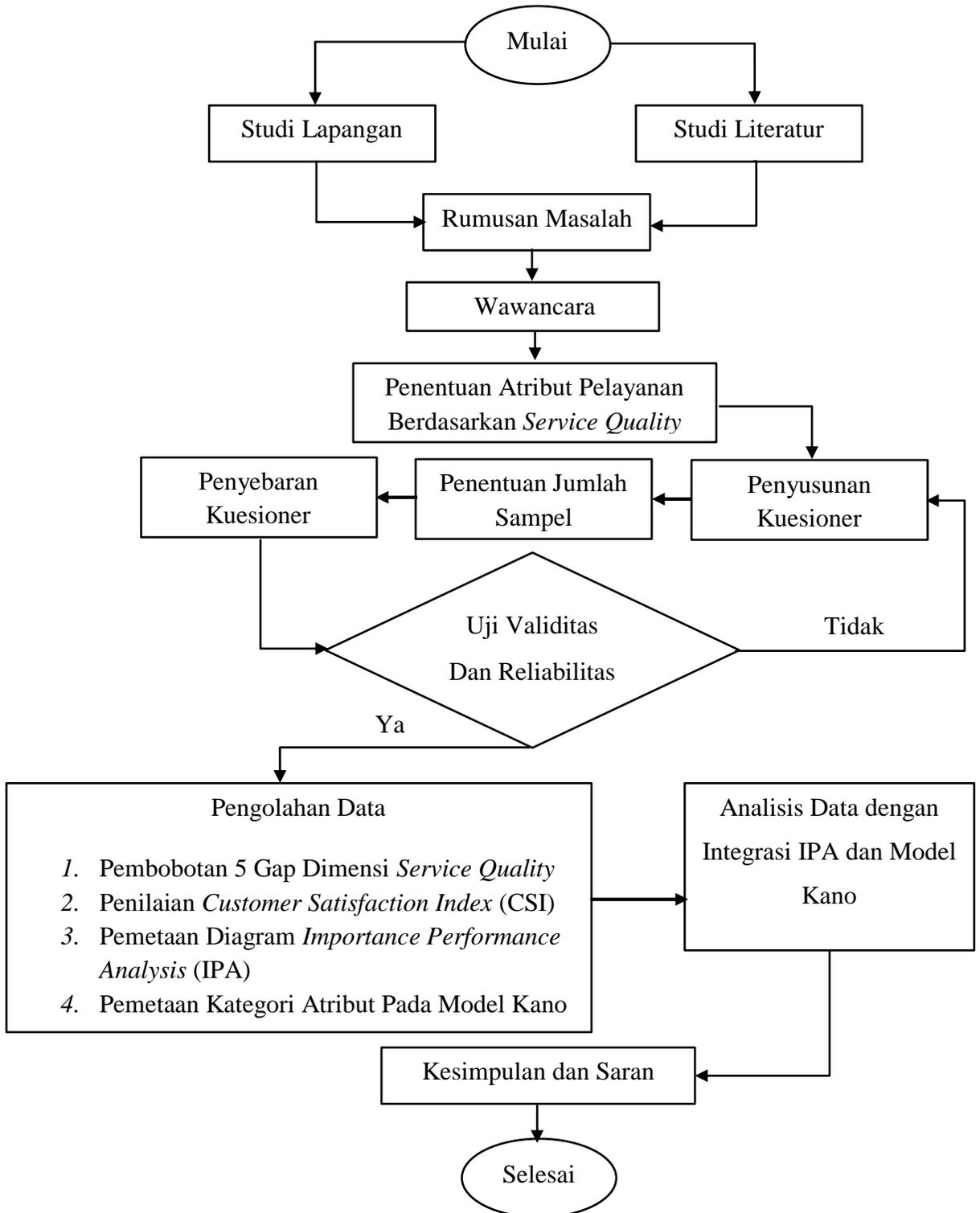
Subjek penelitian ini yaitu responden. Responden untuk penelitian ini yaitu responden yang pernah menggunakan jasa Sicepat Ekspres di Solo Raya. Pelanggan memiliki peran dalam mengetahui kualitas pelayanan yang pernah dirasakan.

3.3 Jadwal Penelitian

Tabel 7. Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	2024																							
		Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Observasi Awal		■	■																					
2	Penyusunan proposal dan konsultasi				■	■	■	■																	
3	Ujian proposal									■															
4	Pengambilan data										■	■	■	■											
5	Penyusunan laporan skripsi dan konsultasi														■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
6	Ujian laporan skripsi																							■	

3.4 Flowchart Penelitian



Gambar 2. *Flowchart* penelitian

Penjelasan:

1. **Studi Lapangan**

Melakukan proses pengambilan data secara langsung dengan mengamati kejadian atau keadaan dilapangan secara real.

2. **Studi Pustaka**

Pada tahap ini mencari referensi-referensi berupa jurnal dan buku yang berkaitan tentang kualitas pelayanan.

3. **Rumusan Masalah**

Pada tahap ini, mengidentifikasi permasalahan yang ada dengan melakukan survey secara langsung di Sicepat Ekspres.

4. **Wawancara**

Wawancara yaitu melakukan tanya jawab kepada pihak Sicepat Ekspres terkait kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

5. **Penentuan Atribut Pelayanan Berdasarkan *Service Quality***

Penentuan atribut pelayanan disusun berdasarkan lima dimensi kualitas yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*. Penentuan atribut ditampilkan pada tabel 7.

Tabel 8. Penentuan Atribut *Service Quality*

No	Variabel	Atribut (Pernyataan)
1	Tangible (Berwujud)	1. Fasilitas ruangan kantor yang bersih dan nyaman (Tersediannya kursi, AC) Yasra et al., (2021)
		2. Peralatan yang lengkap (Timbangan, Komputer, Trolley) Yasra et al., (2021)
		3. Lokasi gerai strategis dan mudah dijangkau Alfariysi dan Andesta (2022)
		4. Penampilan karyawan rapi dan sopan Erika et al., (2024)
2	Reliability (Kehandalan)	5. Ketepatan antara waktu pengiriman barang yang dijanjikan sampai dengan penerimaan barang ke tangan pelanggan A. R. Nugraha et al., (2023)
		6. Biaya pengiriman yang terjangkau A. R. Nugraha et al., (2023)
		7. Tersedianya layanan tracking (mengetahui posisi paket) sesuai dengan nomor resi A. R. Nugraha et al., (2023)

No	Variabel	Atribut (Pernyataan)
		8. Jangkauan pengiriman yang luas Erika et al., (2024)
3	Responsiveness (Daya tanggap)	9. Karyawan menangani keluhan pelanggan dengan cepat (Adanya paket rusak atau hilang) A. R. Nugraha et al., (2023)
		10. Kesiediaan karyawan untuk menghubungi kembali apabila ada masalah pada pengiriman barang Yasra et al., (2021)
		11. Kesigapan karyawan dalam merespon permintaan pelanggan Erika et al., (2024)
		12. Kemampuan menanggapi pertanyaan konsumen dengan baik A. R. Nugraha et al., (2023)
4	Assurance (Jaminan Kepastian)	13. Memberikan jaminan atas kehilangan dan kerusakan barang yang dikirimkan Erika et al., (2024)
		14. Keakuratan dalam menimbang Yasra et al., (2021)
		15. Jaminan bahwa paket tidak rusak sampai ditujuan pengiriman Yasra et al., (2021)
		16. Packing barang muatan yang baik untuk meminimalisir mengalami kerusakan A. R. Nugraha et al., (2023)
		17. Kualitas layanan sesuai dengan yang ditawarkan (Informasi kedatangan barang) Ikhwana dan Nurhamdani (2023)
5	Empathy (Perhatian)	18. Karyawan memperlakukan pelanggan dengan ramah A. R. Nugraha et al., (2023)
		19. Saluran komunikasi perusahaan yang mudah dihubungi (Call center) Yasra et al., (2021)
		20. Karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian Erika et al., (2024)
		21. Pesanan diperhatikan sesuai dengan kepentingan konsumen Ikhwana dan Nurhamdani, (2023)

6. **Penyusunan Kuesioner**

Penyusunan kuesioner dilakukan setelah menentukan atribut apa saja yang akan dilakukan ketika pengambilan data. Dalam penyusunan kuesioner terdiri dari 2 kuesioner yaitu kuesioner IPA (kinerja dan kepentingan) dan Kuesioner Kano (fungsional dan disfungsional).

7. **Penentuan Jumlah Sampel**

Penentuan jumlah sampel pada penelitian ini, dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui jumlahnya, maka untuk menghitung jumlah sampel yang diperlukan menggunakan rumus Lemeshow dengan digunakan persamaan (3).

$$n = \frac{Z^2 \times P(1 - P)}{d^2}$$

Keterangan :

N = Jumlah Sampel

Z = Skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

P = Maksimal estimasi = 0,5

d = Alpha (0,10) atau sampling error = 10%

8. **Penyebaran Kuesioner**

Penyebaran kuesioner dilakukan dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Penyebaran kuesioner menggunakan sebanyak 100 responden. Kuesioner dapat dilihat seperti di lampiran 1 dan 2.

9. **Uji validitas**

Pada uji validitas ini kuesioner yang telah disebar akan dilakukan pengujian menggunakan bantuan program SPSS apakah kuesioner yang telah di uji valid atau tidak.

10. **Uji Reliabilitas**

Pada Uji Reliabilitas terhadap data yang diperoleh melalui kuesioner, perhitungan analisa reliabilitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS yang kemudian akan diperoleh koefisien alpha (α) *cronbach* dikatakan reliabel atau handal jika nilai alpha melebihi 0,6.

11. **Pengolahan Data**

1) Menghitung Pembobotan 5 Gap *Service Quality*

Perhitungan gap dilakukan untuk menunjukkan hasil yang bernilai positif dan negatif untuk mengetahui atribut

pelayanan yang puas dan belum puas. Data yang diperoleh dari kuesioner pelanggan kemudian dihitung dengan membandingkan perolehan data antara persepsi pelanggan dengan harapan pelanggan dengan persamaan (1). Perhitungan dari persepsi pelanggan dan harapan pelanggan akan didapatkan hasil gap dari tiap atribut pelayanan yang kemudian dikelompokkan kedalam gap 1-5 untuk dianalisis.

2) Penilaian Tingkat Kepuasan Pelanggan *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Penilaian tingkat kepuasan pelanggan dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan (harapan) dari atribut pelayanan yang diukur. Perhitungan dilakukan menggunakan data yang diperoleh dari kuesioner berupa data harapan pelanggan dengan persamaan (2). Hasil dari perhitungan tingkat kepuasan berupa presentase dari 0%-100% sesuai dengan kriteria tingkat kepuasan.

3) Pemetaan Diagram Kartesius *Importance Performance Analysis (IPA)*

Pemetaan diagram kartesius dilakukan untuk memprioritaskan atribut yang perlu diperbaiki dan dipertahankan berdasarkan tingkat kepentingan (harapan) dan tingkat kinerja pada layanan. Pada langkah pertama menghitung tingkat kesesuaian untuk mengetahui atribut yang sesuai dan tidak sesuai dengan data yang diperoleh dari kuesioner dengan persamaan (6). Langkah selanjutnya menentukan nilai rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pada tiap atribut. Untuk menghitung nilai rata-rata kepentingan dan kinerja dapat digunakan persamaan (7). Setelah menemukan nilai rata-rata maka selanjutnya ialah membuat nilai pembatas untuk sumbu x (tingkat kinerja) dan y (tingkat kepentingan). Nilai x dan y hasil pembagian total skor rata-rata dengan jumlah atribut pernyataan dengan persamaan (8) dan (9). Kemudian memasukan semua nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja dengan

menggunakan program SPSS. Hasil dari IPA adalah diagram kartesius yang terdapat 4 kuadran. Diagram ini memberikan penjelasan mana fasilitas yang membutuhkan perbaikan.

4) **Pemetaan Kategori Atribut Pada Model Kano**

Pemetaan kategori Kano dilakukan untuk mengidentifikasi dan mengategorikan atribut-atribut dari pelayanan mana yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pada langkah pertama mencocokkan pernyataan fungsional dan disfungsional didasarkan pada **tabel 5** kategori Kano yang didapatkan dari kuesioner Kano. Setelah itu, untuk mendapatkan kategori Kano maka dilakukan perhitungan dengan membandingkan jumlah dari kategori (M + O + A) apakah lebih besar atau lebih kecil dari jumlah kategori (I + R + Q).

12. **Analisis data dengan integrasi IPA dan Kano**

Pada tahap ini melakukan analisa terkait hasil pengolahan data yang telah dihasilkan. Analisis data dengan integrasi IPA dan Kano ini didasarkan kepada persepsi pelanggan terhadap kepentingan dan kinerja terhadap atribut-atribut ke dalam prioritas dalam bentuk kuadran dan kemudian selanjutnya atribut tersebut dimasukkan ke dalam kategori yang ada pada model Kano. Hasil pembagian kuadran pada metode IPA dan kategori pada metode Kano akan menghasilkan strategi baru yang akan mengelompokkan atribut-atribut jasa layanan ke dalam 12 kategori hasil intergrasi kedua metode yang dapat dilihat pada **tabel 6**. Dari hasil pengolahan data dapat memberikan gambaran yang telah dihasilkan dan dapat berguna untuk memberikan usulan perbaikan pada penelitian di Sicepat Ekspres.

13. **Kesimpulan dan Saran**

Peneliti dapat memberikan kesimpulan terkait kegiatan penelitian yang telah dilakukan dan memberikan saran kepada pihak Sicepat Ekspres dengan memberikan masukan dalam perbaikan kualitas pelayanan. Dari hasil ini diharapkan Sicepat Ekspres dapat melakukan perbaikan untuk memenuhi keinginan pelanggan dengan memperhatikan faktor yang belum tercapai agar kualitas pelayanan terus meningkat.