

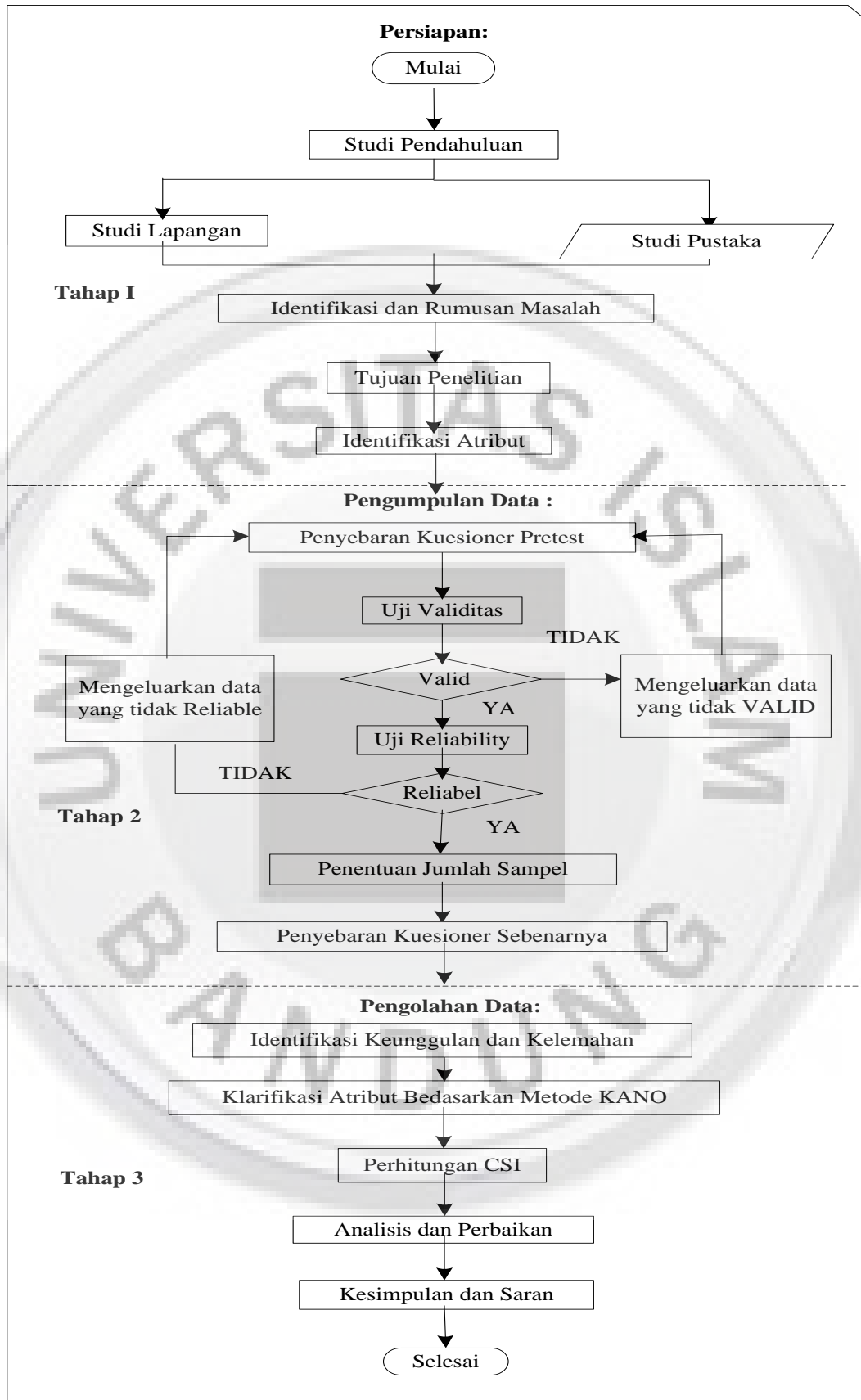
Bab III Metode Penelitian

3.1 Kerangka Pemecahan Masalah

Kerangka pemecahan masalah merupakan serangkaian prosedur dan langkah-langkah dalam penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan tahapan yang terstruktur secara sistematis, sehingga penelitian dapat dilakukan dengan efektif dan efisien.

Output yang ada dalam penelitian, meliputi pengklasifikasian atribut pelayanan berdasarkan kepuasan pelanggan, atribut yang menjadi keunggulan dan kelemahan dalam pelayanan berdasarkan kepuasan pelanggan, atribut yang menjadi prioritas utama untuk dipertahankan dan ditingkatkan, tingkat kepuasan secara keseluruhan terhadap jasa, dan usulan perbaikan kepada pihak hotel. Penelitian terdiri dari tiga tahapan, yaitu tahap persiapan, pengumpulan data, dan pengolahan data. Tahap persiapan penulis melakukan survey dan mencari informasi yang berkaitan dengan penelitian. Dari hasil survey tersebut, penulis mengidentifikasi dan merumuskan permasalahan yang terjadi dilapangan. Kemudian menentukan tujuan dari penelitian agar penelitian dapat fokus pada permasalahan yang ada dilapangan. Selanjutnya menentukan atribut-atribut pelayanan yang dibutuhkan oleh pelanggan hotel bintang empat. Penentuan atribut tersebut melalui proses wawancara dengan narasumber yang merupakan dosen perhotelan di salah satu perguruan tinggi Bandung.

Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner pretest dan penyebaran kuesioner sebenarnya kepada 100 responden. Responden tersebut merupakan pengunjung yang telah menginap lebih dari dua kali di hotel tersebut. Kemudian melakukan pengolahan data dengan menggunakan model KANO dan CSI. Selanjutnya menganalisa hasil perhitungan dengan menggunakan Model KANO dan metode CSI. Analisis KANO dilakukan untuk menentukan atribut pelayanan yang harus diperbaiki, sedangkan metode CSI dilakukan untuk mengukur kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Untuk mendapatkan hasil penelitian dengan baik diperlukan urutan langkah penelitian yang terstruktur. Adapun langkah-langkah dalam pemecahan masalah, pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1 Flowchart Kerangka Pemecahan Masalah

3.2 Uraian Kerangka Pemecahan Masalah

Uraian kerangka pemecahan masalah, meliputi:

3.2.1 Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan meliputi *survey* dan wawancara dengan pihak Hotel XYZ. Studi pendahuluan terbagi menjadi dua, yaitu:

1. Studi Lapangan

Studi lapangan meliputi penelitian, pengumpulan data yang berhubungan dengan perusahaan, serta wawancara dengan pelanggan dan pihak manajemen yang dapat mendukung penyusunan penelitian.

2. Studi Pustaka

Studi pustaka sebagai dasar untuk memperoleh referensi yang baik agar penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Studi pustaka berisikan teori yang berhubungan dengan objek penelitian.

3.2.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Langkah ini merupakan langkah awal penelitian, dimulai dari observasi langsung di Hotel XYZ, dan mencari informasi yang dibutuhkan pada saat penelitian. Langkah selanjutnya menetapkan tujuan penelitian, kemudian mengidentifikasi atribut kedalam lima dimensi kualitas jasa. Langkah selanjutnya, melakukan pengumpulan dan pengolahan data, serta analisis data penelitian.

3.2.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi atribut pelayanan ke dalam kualitas jasa, menentukan keunggulan dan kelemahan pelayanan hotel, menentukan atribut yang menjadi prioritas utama, mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan, dan memberikan usulan perbaikan. Hasil tujuan penelitian diharapkan dapat menjadi masukan untuk pihak hotel dalam mengukur kepuasan pelanggan Hotel XYZ

3.2.4 Identifikasi Atribut

Identifikasi atribut dilakukan dengan berkunjung ke Hotel XYZ untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dan melakukan wawancara dengan pakar

hotel. Selanjutnya atribut tersebut dikelompokkan ke dalam lima dimensi kualitas jasa, yakni dimensi *tangible* meliputi tampilan fisik hotel, baik interior maupun eksterior hotel, dimensi *reliability* meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan terbaik, dimensi *responsiveness* meliputi kesediaan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat, dimensi *assurance* meliputi sopan santun para karyawan dan kemampuan untuk membangkitkan rasa kepercayaan konsumen, serta dimensi *empathy* meliputi rasa peduli dan perhatian yang diberikan pada pelanggan.

3.2.5 Pengumpulan Data

Data yang diperlukan pada tahap pengumpulan data, meliputi data primer dan data sekunder. Data primer terdiri dari kuesioner terbuka dan tertutup yang disebarluaskan kepada responden. Data sekunder terdiri dari profil hotel serta data pelanggan periode 2012-2013. Langkah yang dilakukan untuk pengumpulan data tersebut, adalah sebagai berikut:

1. Identifikasi Responden

Identifikasi responden merupakan responden yang telah menginap lebih dari dua kali di hotel tersebut. Identifikasi responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan dan tujuan menginap. Penggolongan responden tersebut bertujuan untuk mengetahui karakteristik responden sebagai objek penelitian.

2. Teknik Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel menggunakan *non-probability* atau sampel tidak acak yaitu pelanggan yang telah menginap lebih dari dua kali. Jumlah sampel pretest sebanyak 30 responden dan jumlah sampel sebenarnya sebanyak 100 responden.

3. Penyusunan Kuesioner

Kuesioner terdiri dari 4 kolom. Bagian kolom pertama dan kedua untuk mengukur kepuasan dan kepentingan atas pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel. Responden diminta memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel dengan menggunakan skala *Likert*. Kemudian pada bagian kolom yang ketiga dan keempat, kuesioner mengarah pada model Kano dengan pertanyaan-pertanyaan *fungsional* dan *disfungsional*.

4. Penyebaran Kuesioner Pretest

Penyebaran kuesioner pretest bertujuan untuk menguji keandalan kuesioner. Berdasarkan teorema limit pusat (*centra limit theorem*), umumnya untuk rata-rata sampel yang baik apabila $n \geq 30$. Oleh karena itu, penyebaran kuesioner pretest pada penelitian akan menggunakan sampel sebanyak 30 data pengamatan. Pada penelitian ini menggunakan skala likert 1-5 dimana “1” berarti sangat tidak puas dan “5” sangat puas.

5. Uji Validitas

Validitas dilakukan untuk mengetahui keandalan dari atribut pertanyaan yang diajukan pada kuesioner. Validitas *instrument* menggambarkan bahwa suatu *instrument* benar mampu mengukur variabel yang diukur dalam penelitian serta mampu menunjukkan tingkat kesesuaian antara konsep dan hasil pengukuran. Rumus yang digunakan yaitu korelasi produk moment seperti pada rumus (II.4). *Instrument* dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan dinyatakan tidak valid jika $r_{tabel} > r_{hitung}$.

6. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan tingkat kepercayaan dari hasil pengukuran. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi adalah pengukuran yang mampu memberikan hasil ukur yang terpercaya. Tinggi rendahnya reliabilitas ditunjukkan oleh angka yang disebut sebagai koefisien reliabilitas. Metode yang dipilih untuk menguji keandalan alat ukur dalam penelitian ini adalah metode koefisien *Alpha Cronbach* dengan menggunakan rumus (II.5) sampai (II.8).

7. Penentuan Jumlah Sampel

Untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi dapat menggunakan rumus *Slovin*, seperti pada rumus (II.3) jumlah sampel dapat ditentukan.

8. Penyebaran Kuesioner Sesungguhnya

Setelah melakukan uji reliabilitas kuesioner, maka penyebaran kuesioner sesungguhnya dilakukan kepada tamu hotel. Kuesioner yang dikumpulkan diharapkan dapat mewakili jumlah populasi tamu hotel. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian survei.

3.2.6 Pengolahan Data

Pengolahan data adalah serangkaian operasi atas informasi yang guna mencapai tujuan. Pengolahan data tersebut, meliputi:

1. Identifikasi Keunggulan dan Kelemahan

Untuk mengidentifikasi keunggulan dan kelemahan dengan menggunakan Model KANO, yaitu diperoleh dengan cara:

1. Menjumlah seluruh skor pada setiap atribut untuk semua responden.
2. Membagi hasil tersebut dengan jumlah seluruh responden.
3. Membagi Jumlah seluruh rata-rata dari setiap atribut dengan jumlah atribut.
4. Menentukan kategori kedalam keunggulan atau kelemahan, dengan menggunakan rumus (II.1) dan (II.2).

2. Klasifikasi Atribut Berdasarkan Model KANO

Mengklasifikasikan atribut ke dalam kategori KANO, meliputi *one dimensional*, *attractive*, *must be*, *indifferent*, *reverse*, dan *questionable*. Selanjutnya menentukan kategori atribut dan menghitung jumlah masing-masing kategori atribut, serta pemetaan terhadap kategori KANO.

3. Metode CSI

Untuk pengukuran dengan menggunakan Metode CSI (Irawan, 2003) seperti yang telah dijelaskan pada Bab II, yaitu dengan cara:

1. Menghitung Weighting Factor (WF)
2. Menghitung Weighting Score (WS)
3. Menghitung Weighting Total (WT), dan
4. Menghitung Satisfaction Index

3.2.7 Analisis

Analisis yang digunakan dalam penelitian adalah analisa kualitatif dan analisa kuantitatif. Adapun penjelasan dari kedua analisis tersebut, sebagai berikut:

1. Analisis Kualitatif

Dengan pendekatan induktif. Analisa kualitatif meliputi :

- a. Mengidentifikasi sesuatu yang dapat diberi nilai keinginan pelanggan berdasarkan observasi untuk dimasukkan dalam kuesioner.

- b. Mengerti keinginan pelanggan kedalam bahasa teknik (penentuan atribut-atribut atau karakteristik tunggal untuk suatu objek). Mengidentifikasi hubungan antara atribut untuk mengetahui bagaimana pengaruh positif atau negatif yang terjadi jika dilakukan perubahan suatu sifat terhadap sifat lain.
- c. Menentukan atribut yang termasuk kategori keunggulan dan kelemahan.
- d. Menentukan atribut yang termasuk kategori KANO.
- e. Menentukan nilai kepuasan secara keseluruhan dengan menggunakan metode CSI.

2. Analisis Kuantitatif

Data berupa angka dapat dilakukan dengan melakukan operasi matematika, pengujian teori dan pendekatan deduktif. Analisa kuantitatif meliputi:

- a. Menentukan jumlah kuesioner yang sah meliputi kelengkapan pengisian kuesioner, konsisten dan relevansi jawaban. Kemudian hasil data diringkas dalam tabel.
- b. Menghitung keunggulan dalam setiap atribut.
- c. Menghitung jumlah masing-masing kategori kano dalam tiap atribut.
- d. Menghitung nilai kepuasan secara keseluruhan dengan menggunakan metode CSI.

3.2.8 Kesimpulan dan Saran

Setelah dilakukan pengumpulan dan pengolahan data, hasil yang didapat harus berhubungan dengan teori yang ada, kemudian dapat ditarik kesimpulan yang hasil akhirnya akan dirangkum dalam suatu penelitian, sehingga dari penelitian akan diakhiri dengan pemberian usulan inisiatif strategi yang diajukan untuk menyempurnakan hasil penelitian. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan oleh pihak perusahaan dalam meningkatkan kinerja perusahaan.

