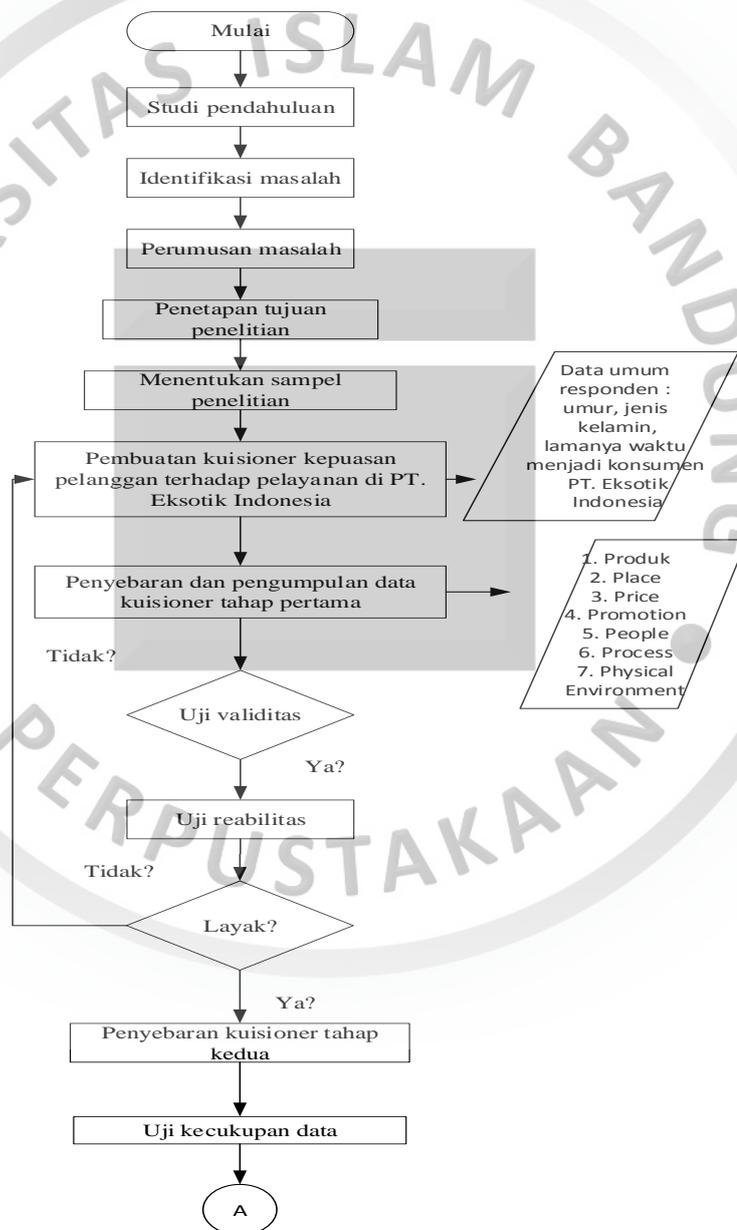


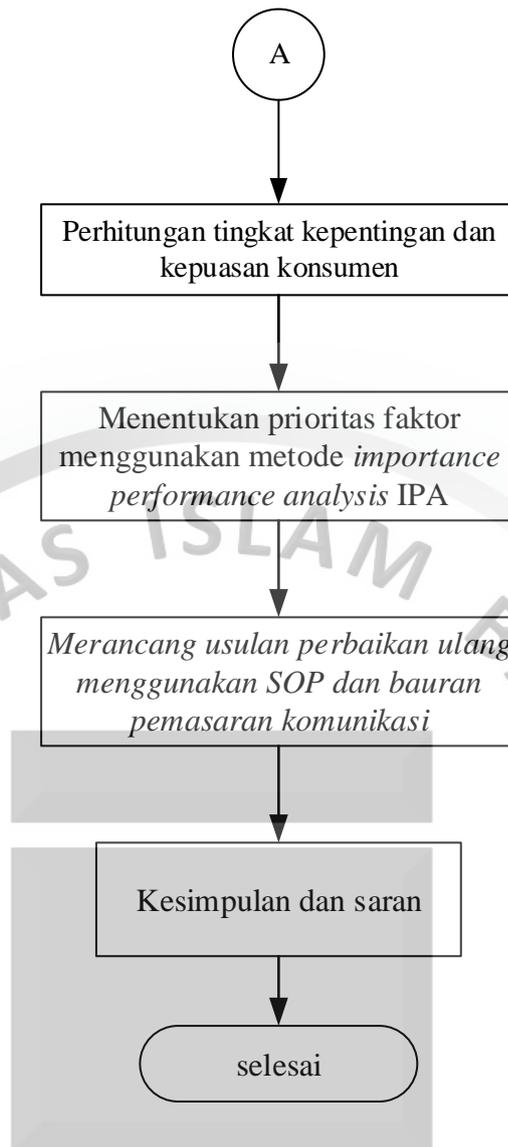
BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Kerangka Pemecahan Masalah

Kerangka pemecahan masalah adalah metode dalam penelitian untuk menguraikan tahapan-tahapan penelitian secara lengkap untuk memecahkan masalah penelitian. Kerangka pemecahan masalah dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah



Lanjutan Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah

3.2 Penjelasan Flow Chart Kerangka Penyelesaian Masalah

Tahapan-tahapan yang dilakukan dalam proses pelaksanaan penelitian tugas akhir yang digambarkan pada diagram alir (*flowchart*) di atas dijabarkan pada sub bab 3.2.1 sampai dengan 3.2.14.

3.2.1 Studi Pendahuluan

Tahapan awal yang dilakukan dalam melakukan penelitian ialah dengan melakukan studi pendahuluan, proses yang dilakukan adalah melakukan kunjungan langsung ke perusahaan dan melakukan wawancara di PT. Eksotik Indonesia untuk mengetahui permasalahan apa yang ada di dalam perusahaan saat ini.

3.2.2 Identifikasi Masalah

Tahapan ini merupakan tahapan kedua penelitian sekaligus sebagai titik tolak penelitian. Peneliti merumuskan permasalahan dalam perusahaan sehingga menjadi beberapa pertanyaan. Untuk mengidentifikasi masalah, dilakukan wawancara dengan pihak dari PT. Eksotik Indonesia. Permasalahan yang menjadi pembahasan adalah kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa tour di dalam perusahaan.

3.2.3 Penetapan Tujuan Penelitian

Setelah mengidentifikasi dan merumuskan permasalahannya, kemudian dilakukan penetapan tujuan penelitian untuk mengetahui apa saja yang menjadi tujuan di dalam penelitian.

3.2.4 Menentukan Sampel Penelitian

Sampel penelitian tentang tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pelanggan mengenai kualitas pelayanan jasa di PT. Eksotik Indonesia ini diambil dari para konsumen. Sedangkan alat ukur yang digunakan dalam pengumpulan data haruslah tepat agar tidak terjadi kesalahan dalam penelitian. Alat ukur yang digunakan dalam pengumpulan data ini adalah berupa kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai hal-hal yang berhubungan dengan tingkat kepuasan konsumen dan tingkat kepentingan mengenai faktor-faktor yang berhubungan dengan kualitas jasa sehingga membuat konsumen puas.

3.2.5 Pembuatan Kuisisioner Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan di PT. Eksotik Indonesia

Kuisisioner ini berisi tentang mempengaruhi kualitas pelayanan di PT. Eksotik Indonesia menggunakan aspek bauran pemasaran 7P. Kuisisioner yang di sebarakan kepada pelanggan terdiri dari dua bagian yaitu :

1. **Bagian pertama :** Membuat pertanyaan mengenai data umum responden yang terdiri dari jenis kelamin, usia, dan lamanya menjadi konsumen di PT Eksotik Indonesia.
2. **Bagian kedua :** Membuat pertanyaan mengenai *performance* dan *importance* konsumen di PT Eksotik Indonesia.

3.2.6 Pengumpulan Data Kuisisioner Tahap I

Pada tahap ini dilakukan penyebaran kuisisioner yang telah disusun berdasarkan aspek aspek bauran pemasaran 7P yang dimana pertanyaan nya meliputi aspek *produk*, *place*, *price*, *promotion*, *people*, *process*, *physical environment* dan *process* untuk mendapatkan tanggapan konsumen terhadap pelayanan di PT. Eksotik Indonesia.

3.2.7 Uji Validitas

Pada tahap ini dilakukan pengujian data hasil kuesioner yaitu keharusan kuesioner bersifat valid dan reliabel. Syarat alat ukur dikatakan valid apabila koefisien korelasi antara skor item dengan total skor atribut adalah lebih besar dari nilai kritis. Jika terdapat data yang tidak valid, maka variabel tersebut dikeluarkan.

3.2.8 Uji Reabilitas

Pada tahap ini dilakukan pengujian data hasil kuesioner yaitu keharusan kuesioner bersifat valid dan reliabel. Syarat alat ukur dikatakan valid apabila koefisien korelasi antara skor item dengan total skor atribut adalah lebih besar dari nilai kritis. Jika terdapat data yang tidak valid, maka variabel tersebut dikeluarkan.

3.2.9 Pengumpulan Data Kuisisioner Tahap II

Setelah di lakukan uji validitas dan uji reabilitas selanjutnya di lakukan kembali penyabaran kuisisioner tahap yang ke II, dan kuisisioner yang telah diperoleh dikumpulkan dan direkap untuk pengolahan data

3.2.10 Uji Kecukupan Data

Uji kecukupan data adalah untuk mengetahui apakah sampel yang didapat dari penyebaran kuesioner telah mewakili dari jumlah populasi yang ada.

3.2.11 Perhitungan Tingkat Kepentingan Dan Kepuasan Konsumen

Pada tahap ini dilakukan perhitungan untuk kepentingan serta kepuasan konsumen terhadap kualitas produk jasa di PT. Eksotik Indonesia.

3.2.12 Menentukan Prioritas Faktor Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* IPA

Langkah-langkah yang digunakan untuk menghitung nilai adalah sebagai berikut:

1. Identifikasi atribut awal
 - 1) Identifikasi tingkat kepentingan (harapan) tiap atribut.
 - 2) Identifikasi pelaksanaan (kinerja) pada tiap atribut.
2. Menentukan keunggulan dan kelemahan dengan analisis kuadran
 - 1) Menghitung jumlah kuesioner yang masuk.
 - 2) Menguji keandalan dan kesalahan butir dengan alat bantu *microsoft excel*.
 - 3) Menentukan tingkat kesesuaian responden.
 - 4) Menentukan skor rata-rata tingkat pelaksanaan/kepuasan dan tingkat kepentingan.
 - 5) Menentukan \bar{x} yaitu rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan/kepuasan atas seluruh faktor atau atribut dan \bar{y} yaitu rata-rata dari skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.
 - 6) Menjabarkan tingkat unsur-unsur tersebut ke dalam empat bagian diagram kartesius.

3.2.13 Merancang Usulan perbaikan ulang menggunakan *SOP* dan bauran pemasaran komunikasi

Pada tahap ini di lakukan perancangan strategi pada aspek yang lemah di dalam kualitas pelayanan jasa di PT. Eksotik Indonesia menggunakan *SOP* dan bauran pemasaran komunikasi dari proses pelayanan untuk memperbaiki kekurangan yang ada didalam PT. Eksotik Indonesia.

3.2.14 Kesimpulan dan saran

Kesimpulan dan saran merupakan bagian yang terakhir dilakukan dalam proses pemecahan masalah di dalam penelitian ini. Pada bagian ini dilakukan kesimpulan dan saran terhadap seluruh hasil analisis yang telah dilakukan mengenai kepuasan pelanggan yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pihak perusahaan atas peneliti beri