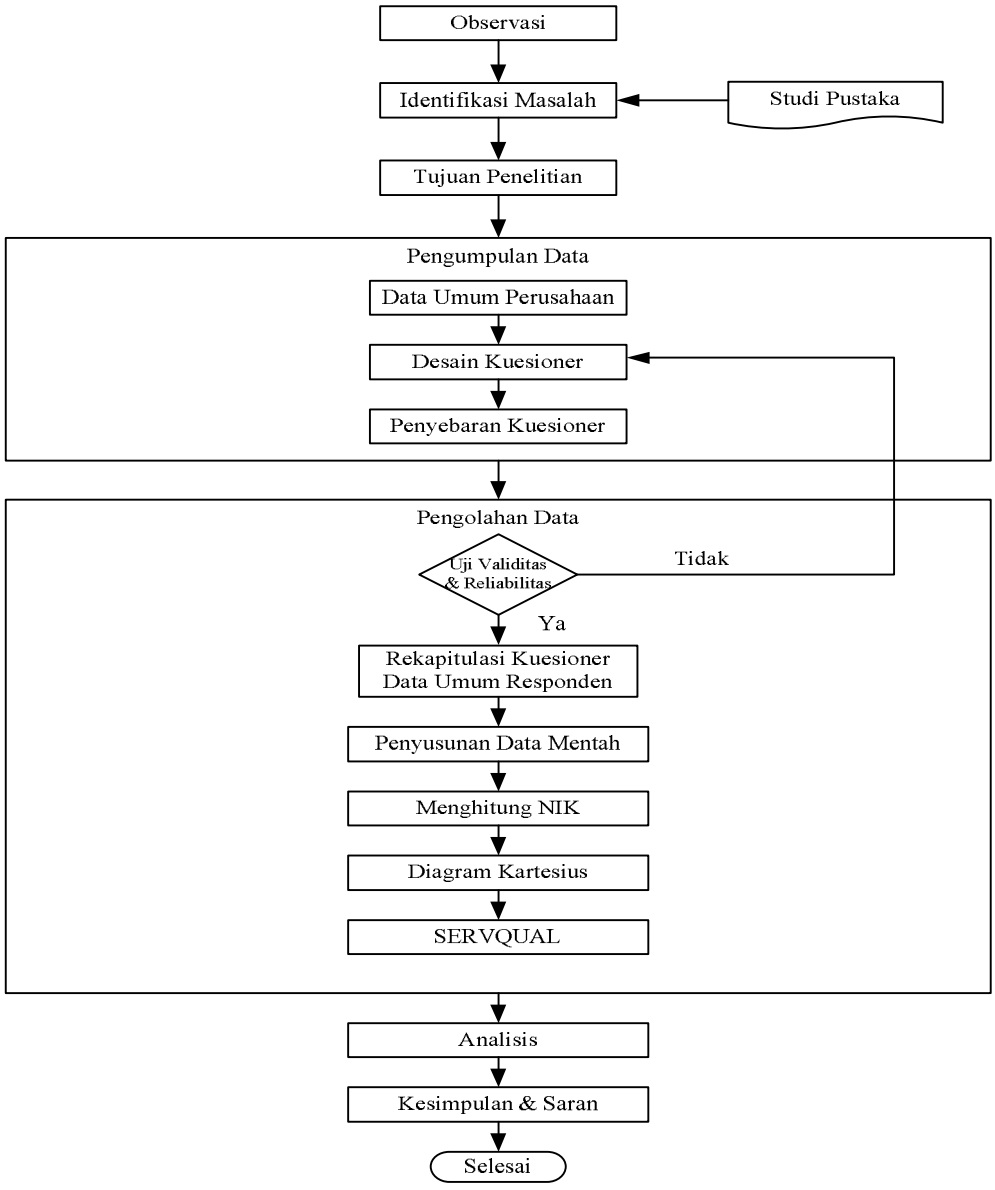
# BAB III

# KERANGKA PEMECAHAN MASALAH

## 3.1. *Flowchart* Penelitian




Gambar 3.1. *Flowchart* Pemecahan Masalah

### 3.2. Langkah-langkah Pemecahan Masalah

Langkah-langkah pemecahan masalah yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memulai penelitian dengan melakukan studi pendahuluan, yaitu melakukan wawancara dengan pihak PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk. Plasa Bandung VII Kandatel Bandung yaitu dengan bagian plasa mengenai permasalahan yang ada pada perusahaan.

2. Melakukan studi kepustakaan untuk mendukung penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.

3. Menentukan latar belakang dari permasalahan yang akan diteliti, menentukan pendefinisian dan pembatasan masalah yang berguna untuk merumuskan fenomena-fenomena yang ada secara sistematis berdasarkan teori-teori yang sudah ada.

4. Menentukan tujuan penelitian dari identifikasi masalah.

5. Melakukan pengumpulan data dengan cara:
   a. Mengumpulkan data umum perusahaan.
   b. Membuat desain kuesioner.
   c. Menyebarkan kuesioner kepada responden.

6. Melakukan pengolahan data meliputi:
   a. Uji validitas (tingkat/derajat pengukuran) dan reliabilitas (keandalan) data, apabila data belum valid dan reliabel maka dilakukan revisi desain kuesioner, apabila data telah valid dan reliabel, maka lanjut ke tahap selanjutnya.

Rumus uji validitas:

$$r_{xy} = \frac{\left(n\sum XY\right) - \sum X \sum Y}{\sqrt{\left(n\sum X^2 - \left(\sum X\right)^2\right)\left(n\sum Y^2 - \left(\sum Y\right)^2\right)}}$$

Keterangan:

r = koefisien validitas item yang dicari

N = jumlah responden

$\sum x$ = jumlah skor dalam distribusi x

$\sum y$ = jumlah skor dalam distribusi y

$\sum x^2$ = jumlah kuadrat pada masing-masing skor x

$\sum y^2$ = jumlah skor pada masing-masing skor y

Koefisien validitas dianggap valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ $\alpha$=5%

Rumus uji reliabilitas menggunakan koefisien *Alpha Cronbach*:

$$r = \alpha = \frac{N}{N-1}\left(\frac{S^2 - \sum_{i=1}^{N} S_i^2}{S^2}\right)$$

Keterangan:

$\alpha$ = koefisien reliabilitas *Alpha Cronbach*.

$S^2$ = varians skor keseluruhan.

$S_i^2$ = varians item ke-i.

N = banyaknya item.

b. Melakukan rekapitulasi data umum responden.
c. Melakukan penyusunan data mentah kuesioner.
d. Menghitung NIK (Nilai Indeks Kinerja) kepuasan dan kepentingan pelanggan Speedy serta kinerja karyawan PT. Telkom.
e. Membuat diagram kartesius dari nilai rata-rata NIK kepuasan dengan NIK kepentingan pelanggan serta NIK Kinerja karyawan dengan NIK kepentingan pelanggan.
f. Buat perhitungan servqual untuk menentukan hubungan antara Gap 1 dan Gap 5.

7. Melakukan analisis terhadap perhitungan yang telah dilakukan.

8. Mengambil kesimpulan dari penelitian yang dilakukan serta memberikan saran yang diharapkan berguna untuk perusahaan.

9. Penelitian selesai.