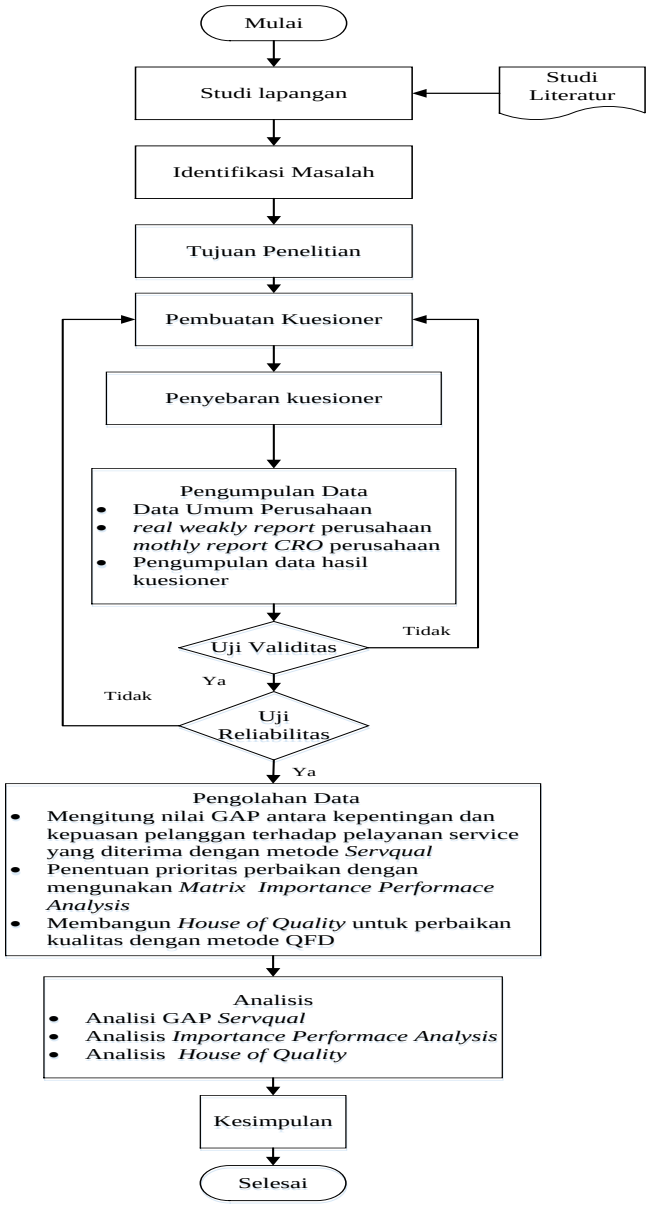
Bab 3
Metodologi Penelitian

3.1. *Flowchart* Penelitian

Agar penelitian berjalan secara sistematis, maka sebelumnya peneliti membuat perancangan tentang langkah-langkah pemecahan masalah yang akan di gunakan seperti digambar ini 3.1.



Gambar 3.1. *flowchart* pemecahan masalah

3.2. Langkah-langkah Pemecahan Masalah

1. Mulai.

2. Studi Lapangan

Studi lapangan merupakan suatu pengamatan pada objek penelitian yang dilakukan di tempat penelitian. Oleh karena itu studi yang di lakukan di *service* Nissan Soekarno Hatta ditujukan langsung untuk mencari permasalahan yang terjadi dan ditemukan.

3. Studi Literatur

Pengumpulan data dengan mempergunakan bahan-bahan tertulis, photo, dan data perusahaana. Cara untuk mempelajari dengan membaca pendapat para ahli yang berhubungan dengan masalah yang sedang dibahas. Kemudian digunakan sebagai acuan untuk petunjuk penelitian agar bisa menelesaikan permasalahannya.

4. Identifikasi masalah dan Perumusan masalah

Identifikasi masalah berisikan masalah-masalah yang diungkapkan dalam penelitian yang sedang di bahas atau yang sedang terjadi di tempat penelitian. Dari observasi yang telah dilakukan , peneliti menemukan permasalahan :

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang telah diberikan Nissan Soekarno Hatta ?
2. Faktor apa saja yang menjadi prioritas perbaikan kepuasan pelanggan dari segi pelayanan *service* bengkel Nissan Soekarno Hatta?
3. Bagaimana respon pihak perusahaan terhap penilaian kualitas pelayanan yang telah diberikan ?

5. Tujuan Penelitian

a) Mengidentifikasi dan menganalisis kepuasan pelanggan menggunakan *Service Quality* (SERVQUAL) terhadap pelayanan *Service* Nissan Soekarno Hatta.
b) Mengidentifikasi dan menganalisis prioritas perbaikan bagi peningkatan kepuasan pelanggan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA)

c) Memberikan usulan rancangan perbaikan pelayanan bagi kepuasan pelanggan dengan mengunakan analisis (HOQ) *House of Quality*.

6. Pembuatan Kuesioner

Pembuatan kuesioner merupakan langkah awal sebelum melakukan observasi *tipe* pernyataan yang digunakan dalam kuesioner yaitu *multiple choies* dengan skala *likert* yang menyajikan pernyataan kepada responden mengenai atribut *Customer Satisfaction Index* seperti *service initiation, service advisor, service facility, vehicle pickup,* dan *service quality*. Atribut tersebut akan digunakan dalam pembuatan kuesioner dan skala penilaian yang digunakan untuk menilai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Nissan Soekarno Hatta.

7. Penyebaran Kuesioner

Kuesioner penelitian berisi item-item pernyataan kuesioner yang sudang ditentukan sejak awal yaitu mengunakan *survey* CSI (*customer satisfaction index*) Nissan Soekarno Hatta kuesioner mengunakan dimensi *Servqual* yang membandingkan persepsi kepentingan konsumen dan kepuasan konsumen.

a) Kuesioner tingkat kepentingan untuk mengetahui tingkat kepentingan pelanggan yang berisi pernyataan-pernyataan mengenai kebutuhan konsumen akan kepentingan terhadap jasa dan layanan *service* Nissan Soekarno Hatta.
b) Kuesioner tingkat kepuasan pelangan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan yang berisi pernyataan-pernyataan mengenai jasa dan pelayanan *service* Nissan Soekarno Hatta yang diterima saat ini.

8. Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang di kumpulkan merupakan data umum perusahaan, *real weakly report* perusahaan, *mothly report CRO* perusahaan, *voice of customer* dan pengumpulan data hasil kuesioner.

9. Uji Validitas

Setelah kuisioner diisi oleh responden langkah selanjutnya dilakukan uji *validitas*, untuk mengetahui bahwa data dari setiap atribut telah valid, jika data valid maka selanjutnya masuk ke uji *reliabilitas*, sedangkan kalau data tidak valid maka kuisioner harus diperbaiki dan disebar ulang ke responden.

10. Uji Reliabilitas

Uji *reliabilitas* dilakukan setelah data dinyatakan valid, jika hasil uji *reliabilitas* dinyatakan reliabel, maka proses selanjutnya masuk ke pengolahan data.

11. Pengolahan Data

Penelitian ini penyusunan matriks data mentah dan diperoleh nilai kepentingan konsumen dan nilai kepuasan pelanggan, kemudian mengunakan metode *Servqual* untuk mengitung nilai GAP antara tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan. Menentukan *Importance Performance Analysis* yang dikenal dengan *quadrant analysis* yang memiliki empat kuadran yaitu *Critical Attention, Secondary Attention, Maintain Effort,* dan *Monitoring*. Atribut yang ada pada kuadran *Critical Attention I* pada diagram *Importance Performance Analysis* didapatkan prioritas perbaikan kebutuhan pelanggan yang secara prioritas harus diperbaiki untuk memenuhi kepuasan konsumen, nantinya akan digunakan sebagai input pada matriks kebutuhan pelanggan pada *House of Quality* yang merupakan alat dari metode *Quality Function Deployment.*

12. Analisis dan usulan

Hasil dari pengolahan data yang telah diolah dengan langkah-langkah perhitungan hingga akhir menghasilkan analisis yang bertujuan untuk penelitian ini yang selanjutnya berbuah usulan perbaikan.

13. Kesimpulan dan Saran

Setelah didapatkan hasil dari analisis dan usulan perbaikan untuk penelitian ini terakhir adalah kesimpulan yang di dapatkan berdasarkan dari analisis, yang bisa menjadi saran perbaikan untuk *service* Nissan Soekarno Hatta.