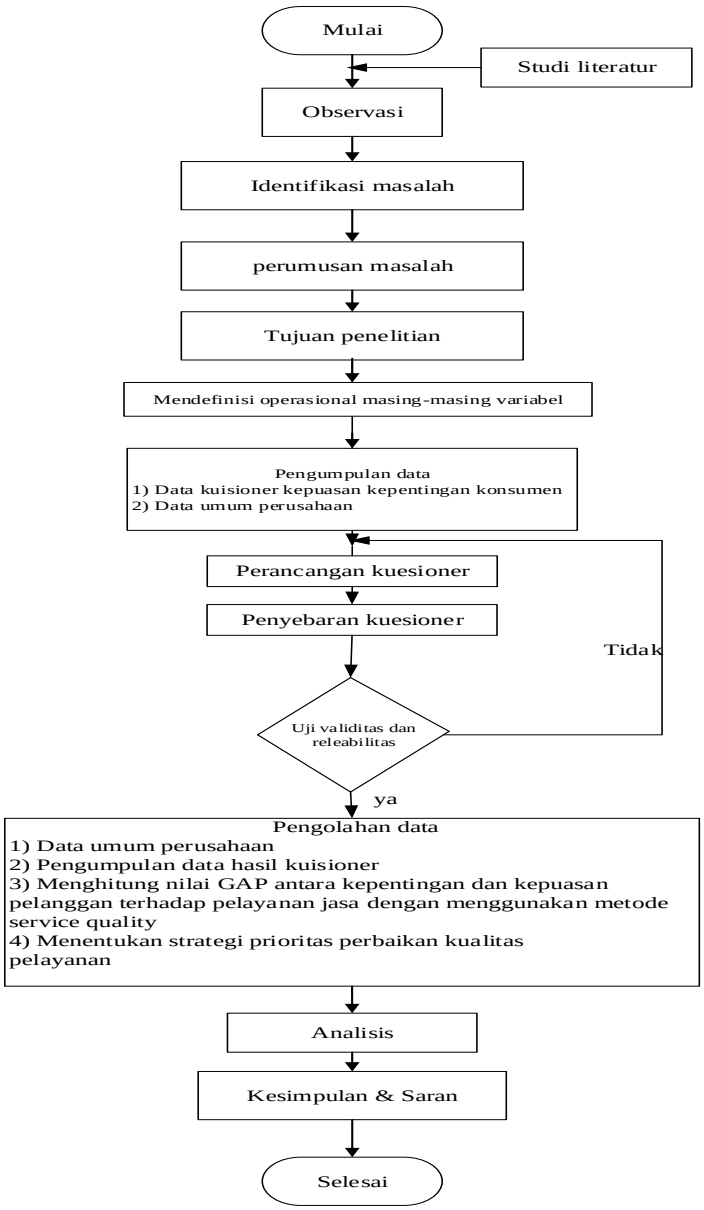
# Bab 3
# Metodologi Penelitian

## 3.1. *Flowchart* Penelitian

Agar analisa penelitian dapat di lakukan dengan baik secara sistematis, maka sebelum meneliti harus membuat perancangan tentang langkah-langkah pemecahan masalah yang akan di gunakan seperti digambar ini 3.1. *flow chart* pemecahan masalah




Gambar 3.1. *flowchart* pemecahan masalah

### 3.2. Langkah-langkah *flowchart* pemecahan masalah

**1. Observasi**

Observasi yaitu pengamatan pada suatu objek penelitian yang dilakukan di tempat penelitian. Oleh sebab itu penelitian yang di lakukan di PT. Jasa Belitung Utama Tours dan Travel Tour dan travel di lakukan untuk mencari permasalahan yang terjadi.

**2. Studi literatur**

Pengumpulan metode yang dengan mempergunakan materi-materi tertulis, yaitu cara memperlajari dan membaca pendapat para ahli yang berhubungan dengan masalah yang sedang dibahas. Kemudian metode tersebut dilakukan sebagai acuan untuk penulis meneliti agar bisa menemukan dan menyelesaikan permasalahannya.

**3. Identifikasi masalah**

Identifikasi masalah berisikan permasalahan-permasalahan yang terdapat dan diungkap, dalam penelitian yang sedang di bahas atau yang sedang terjadi di tempat penelitian.

**4. Permusan masalah**

Dari identifikasi masalah yang telah di temukan di rumuskan permasalahan yang ada dengan cara:

1. Bagaimana mengukur pelayanan jasa yang dirasakan pada kegiatan tour yang dilakukan PT. Jasa Belitung Utama pada tour tujuan travel?
2. Bagaimana Memetakan kualitas pelayanan terhadap kepentingan dan kenyataan di PT. Jasa Belitung Utama terhadap pelanggan?
3. Bagaimana menentukan perbaikan kualitas dan skala prioritas untuk kualitas dengan mengukur dan memetakan jasa di PT. Jasa Belitung Utama?

**5. Tujuan penelitian**

Tujuan penelitian untuk :

1. Mengetahui cara mengukur dan menentukan kategori ukuran penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa.

2. Mengetahui pemetaan harapan kualitas pelayanan terhadap kepentingan dan kenyataan di PT. Jasa Belitung Utama terhadap pelanggan pelayanan jasa yang diberikan PT. Jasa Belitung Utama terhadap konsumen dan prioritas perbaikan.
3. Mengetahui dan menentukan prioritas perbaikan dengan mengukur dan memetakan pelayanan konsumen pada pelayanan jasa yang diberikan oleh PT. Jasa Belitung Utama

**6. Mendefinisi Opersional Masing-masing Variabel**

Mengelompokan indikator yang sesuai dengan refrensi dari penemu Service quality yaitu Parasuraman et al., (dalam Zeithaml dan Bitner (1996: 118), dan (Philip Kotler, 2005:104).untuk dilampirkan sesuai variabel yang ada di dalam travel PT. Jasa Belitung Utama Tours dan Travel untuk menyusun kuisioner dalam pengolahan data

Tabel 3.1 Variabel kueisioner

| Indikator | Variabel | Refrensi |
|---|---|---|
| **1. Tangibels**<br><br>**(Bukti Fisik):** | kendaraan operasional | Tugas Akhir Dodik fredo Nurdiyanto (Tabel 4.5) , Tugas Akhir Aldhitia rachmat (Lampiran Kuisioner) |
| | Pegawai | |
| | Sarana komunikasi | |
| | Perlengkapan | |
| **2. Realibility (Kepercayaan)** | Menepat janji | Tugas Akhir Aldhitia rachmat (Lampiran Kuisioner) |
| | Perhatian | |
| | Meminimlakan Keselahan melakukan<br><br>kesalahan | |

| Indikator | Variabel | Refrensi |
|---|---|---|
| **3. Responsiveness (Daya Tanggap)** | Sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan | Tugas Akhir Dodik fredo Nurdiyanto (Tabel 4.5) |
| **4. Asurence**<br><br>**(Jaminan)** | Kemampuan | Tugas Akhir Dodik fredo Nurdiyanto (Tabel 4.5) , Tugas Akhir Aldhitia rachmat (Lampiran Kuisioner) |
| | Kesopanan | |
| | Risiko dan keragu-raguan | |
| **5.Emphaty**<br><br>**(empati)** | Perhatian pribadi | Tugas Akhir Aldhitia rachmat (Lampiran Kuisioner) |
| | Pelayanan yang nyaman | |

**7. Perencanaan kuesioner**

Perencanaan kuesioner merupakan langkah awal sebelum melakukan observasi *tipe* Pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner yaitu *multiple choies* yang menyajikan pertanyaan kepada responden.

1. *Validitas* digunakan untuk mendapat sejauh mana validasi terhadap instrument tersebut, apakah bisa digunakan untuk mengukur apa yang akan diukur atau tidak.
2. *Realibilitas* untuk mengetahui tingkat *realibilitas* dari setiap pertanyaan yang akan di ajukan dalam masalah yang sama dalam kesempatan yang berbeda.

**8. Pengumpulan data**

Pengumpulan data diperlukan bertujuan untuk penelitian ini bisa menyelesaikan masalah dengan metode yang ada. data-data yang akan diolah yaitu di peroleh melalui studi literatur dan observasi di PT. Jasa Belitung Utama Tours dan Travel selanjutnya dilakukan uji *validitas* dan reliabilitas.

**9. Tahap Penyebaran kuesioner**

Langkah selanjutnya adalah penyebaran kuesioner inti dengan pengambilan sampel yang bisa diambil sesuai banyaknya konsumen dalam 3 tujuan travel yang telah dilakukan oleh konsumen dan data awal tahunan pada perusahaan yang sudah tertera adalah:

Tabel 3.2. Jumlah Konsumen Dalam Tiga Tujuan Travel

| Bulan | Tujuan Travel | Jumlah Konsumen |
|---|---|---|
| | Thailand | 80 |
| | Vietnam | 45 |
| | Malaysia | 125 |
| Total | | 250 |

**10. Pengolahan data**

Lengkah-langkah yang dilakukan dalam melakukan pengolahan data yaitu :

1. Data umum perusahaan agar penelitian ini jelas keadaan dan tempat untuk informasi perusahaan yang menyeluruh.
2. Pengumpulan data di ambil sesuai data dari 3 tujuan travel..
3. Perhitungan nilai kesenjangan GAP 5 dan strategi perbaikan kualitas pelayanan dengan menggunakan *service quality*.
4. Menentukan strategi prioritas perbaikan kualitas pelayann menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA).

**11. Analsis**

Hasil dari pengolahan data yang telah di selesaikan dengan langkah-langkah perhitungan yang terukur akan terlihat apa saja hasil dari perhitungan dalam kepuasan jasa yang diberikan PT. Jasa Belitung Utama Tours dan Travel menghasilkan analisis dimana harus dilakukan perbaikan.

**12. Kesimpulan dan saran**

Setelah didapatkan hasil dari analisis dan perbaikan untuk penelitian ini terakhir adalah kesimpulan yang di dapatkan berdasarkan hasil dari analisis, yang bisa menjadi saran perbaikan untuk pelayanan Tour dan travel PT. Jasa Belitung Utama Tours dan Travel