

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Rancangan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif. Metode kualitatif dimulai dengan melihat masalah yang muncul terkait kualitas pelayanan jasa transportasi *online*, khususnya pada fitur GoRide yang terdapat pada aplikasi Gojek yang ada di wilayah Provinsi Banten. Pendekatan ini juga mengidentifikasi atribut dengan menggunakan dimensi *Pieces Framework*. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif untuk memecahkan masalah yang ada berdasarkan data yang dikumpulkan. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengumpulkan sampel responden. Sampel responden adalah masyarakat umum di Provinsi Banten yang menggunakan layanan fitur GoRide pada aplikasi Gojek. Selanjutnya, data yang dihasilkan dari kuesioner tersebut diproses melalui pengolahan data menggunakan perhitungan *customer satisfaction index* (CSI), pemetaan atribut menggunakan *importance performance analysis* (IPA) dan mengidentifikasi prioritas perbaikan menggunakan *quality function deployment* (QFD), kemudian diinterpretasikan sesuai dengan keadaan sebenarnya. Variabel bebas (*independen*) pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang meliputi dimensi yang ada pada *Pieces framework* serta variabel terikat (*dependen*) pada penelitian ini adalah kepuasan pengguna.

#### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tahap awal dari penelitian untuk dapat mempermudah penelitian dan mampu memecahkan permasalahan yang ada di tempat penelitian tersebut. Pengambilan data pada penelitian ini dilakukan secara umum untuk seluruh pengguna yang menggunakan fitur GoRide pada aplikasi Gojek di Provinsi Banten dan telah menggunakan jasa GoRide minimal 2 kali. Waktu

penelitian adalah jarak waktu yang dilakukan pada saat penelitian dimulai dan penelitian berakhir. Penelitian ini dilakukan dalam rentang waktu 3 bulan, yaitu bulan Maret sampai dengan bulan Juni tahun 2024.

### **3.3 Cara Pengambilan Data**

Pada penelitian ini data dikumpulkan untuk mengukur kualitas layanan fitur GoRide pada aplikasi Gojek. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

#### **3.3.1 Data Primer**

Untuk mendapatkan data utama penelitian ini, pengguna Gojek diberi kuesioner melalui formulir *Google Form*. Kuesioner digunakan untuk memberikan penilaian terhadap layanan fitur GoRide pada aplikasi Gojek dan sebagai tolak ukur kualitas layanan pada aplikasi Gojek. Kuesioner tersebut merupakan kuesioner tertutup sehingga pengguna hanya menjawab berdasarkan pilihan jawaban yang telah disediakan. Kuesioner yang didistribusikan yaitu berupa demografi responden, dan kuesioner *Pieces Framework*.

##### **3.3.1.1 Penentuan Jumlah Sampel**

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan metode yang digunakan adalah *purposive sampling*. *Non probability sampling* yaitu teknik sampling yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Amin *et al.*, 2023). Penentuan jumlah minimum sampel pada penelitian ini menggunakan persamaan *Lemeshow*, hal ini karena jumlah populasi dalam penelitian ini tidak diketahui (Fatonah *et al.*, 2018). Adapun persamaan *Lemeshow* yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{z^2 p(1-p)}{d^2} \\
 &= \frac{1,96^2 0,5(1-0,5)}{0,1^2} \\
 &= 96,04 \approx 97
 \end{aligned}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

z = Nilai distribusi normal = 95% = 1,96

d = *Sampling error* = 10%

p = Estimasi proposinya = 0,5

Jumlah responden yang diperoleh pada perhitungan sampel dengan rumus *Lemeshow* adalah sebesar 96,04 dan dibulatkan menjadi 97 responden. Jadi, sampel yang akan digunakan untuk mewakili populasi pada penelitian ini adalah sebanyak 97 responden.

### 3.3.1.2 Skala Pengukuran

Untuk mengukur persepsi, sikap, dan pendapat seseorang tentang sebuah peristiwa pada kuesioner digunakan skala *likert*. Skala *likert* adalah skala yang didasarkan pada perjumlahan sikap responden dalam merespon pertanyaan berkaitan indikator-indikator suatu konsep atau variabel yang sedang diukur (Setiawan *et al.*, 2022).

### 3.3.2 Data Sekunder

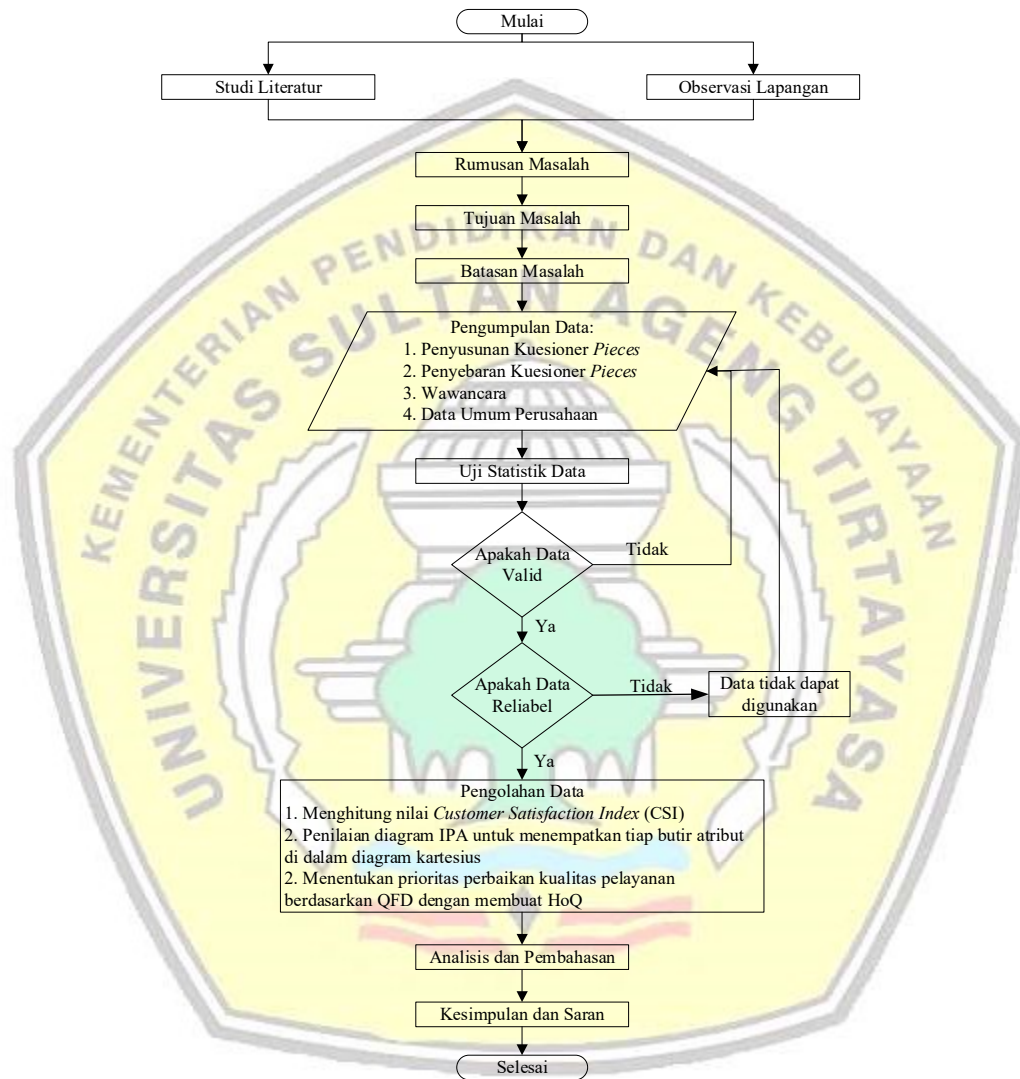
Data sekunder pada penelitian ini diperoleh secara tidak langsung berupa data statistik, data sejarah perusahaan Gojek, dan data literatur yang mendukung penelitian.

## 3.4 Alur Penelitian

Alur penelitian dirancang untuk mengetahui jalannya penelitian yang akan dilakukan dari awal penelitian hingga penelitian selesai. Alur penelitian pada penelitian kali ini terbagi atas 2 *flowchart*, yaitu *flowchart* penelitian umum dan *flowchart* pengolahan data.

### 3.4.1 *Flowchart* Penelitian Umum

Pada *flowchart* ini digambarkan alur penelitian secara keseluruhan dari awal dimulainya penelitian hingga selesainya penelitian. Adapun *flowchart* penelitian dapat dilihat sebagai berikut:

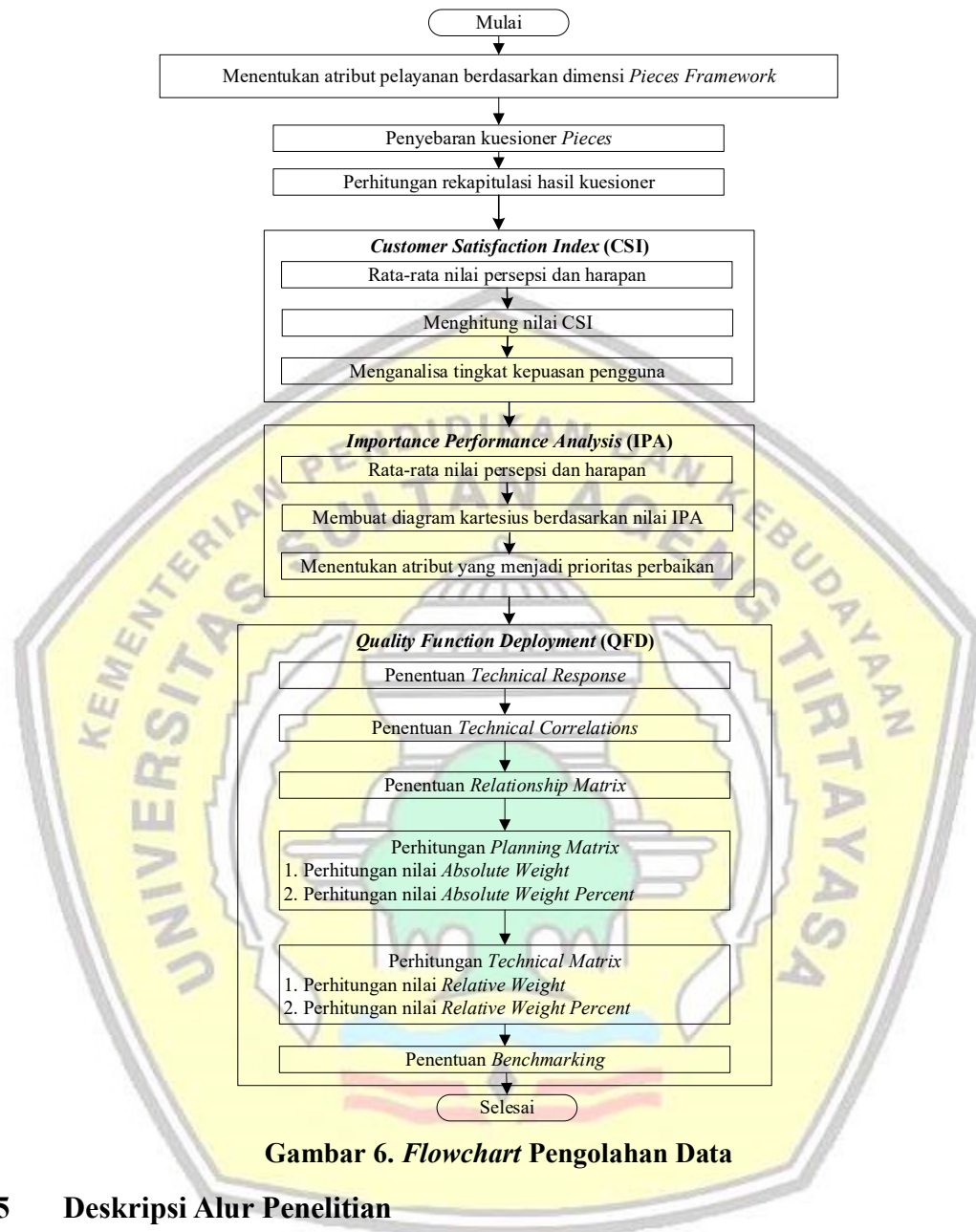


**Gambar 5. *Flowchart* Penelitian Umum**

### 3.4.2 *Flowchart* Pengolahan Data

Pada *flowchart* ini digambarkan alur pengolahan data secara keseluruhan dari awal dimulainya pengolahan data hingga selesai. Adapun *flowchart* pengolahan data dapat dilihat sebagai berikut:





**Gambar 6. Flowchart Pengolahan Data**

### 3.5 Deskripsi Alur Penelitian

Deskripsi *flowchart* penelitian bertujuan untuk mendeskripsikan alur penelitian secara terperinci dan jelas dari awal hingga akhir penelitian. Deskripsi *flowchart* pada penelitian ini terbagi atas deskripsi *flowchart* penelitian umum dan deskripsi *flowchart* pengolahan data.

### 3.5.1 Deskripsi *Flowchart* Penelitian Umum

Adapun deskripsi dari *flowchart* penelitian umum yaitu sebagai berikut:

#### 1. Mulai

Mulai merupakan tahap pertama dalam penelitian yang menunjukkan awal kegiatan dari aliran proses. Pada tahap ini, peneliti mulai merencanakan objek yang akan diteliti berdasarkan permasalahan yang terjadi dan rencana yang akan dilakukan pada penelitian ini.

#### 2. Observasi

Observasi lapangan dilakukan untuk melihat permasalahan yang ada. Dari observasi ini diperoleh latar belakang masalah yang menjadi gambaran dan diangkat menjadi suatu permasalahan yang akan diteliti.

#### 3. Studi Literatur

Peneliti melakukan studi literatur untuk dijadikan dasar teori berdasarkan literatur yang dapat dipertanggung jawabkan pada sumber tertulis seperti buku, artikel ilmiah, jurnal maupun penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang akan diselesaikan.

#### 4. Rumusan Masalah

Tahap rumusan masalah dilakukan peneliti untuk mengetahui permasalahan-permasalahan yang terdapat pada objek penelitian dan kemudian dirumuskan untuk melakukan penelitian.

#### 5. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan tujuan yang ingin dicapai dalam menyelesaikan permasalahan yang terdapat pada rumusan masalah pada penelitian ini yang dilakukan terhadap fitur GoRide.

#### 6. Batasan Masalah

Batasan masalah merupakan suatu batasan yang diberikan pada saat membahas penelitian yang dilakukan.

## 7. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah suatu proses yang dilakukan untuk menunjang penelitian dengan mengumpulkan data-data ditempat penelitian. Data yang dikumpulkan pada penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Pada data primer pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan melakukan penyebaran kuesioner *Pieces*.

## 8. Pengolahan Data

Setelah mengumpulkan data-data yang diperlukan untuk penelitian, kemudian dilakukan pengolahan data sebagai berikut:

- a. Menentukan indeks kepuasan pengguna setiap atribut menggunakan metode *customer satisfaction index* (CSI).
- b. Menentukan nilai dari setiap atribut dengan metode *importance performance analysis* (IPA).
- c. Menentukan prioritas perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan QFD dengan membuat HoQ

## 9. Analisis dan Pembahasan

Analisis dan pembahasan dilakukan untuk menganalisis hasil pengolahan data serta menjabarkannya ke dalam bentuk informasi yang lebih mudah dipahami.

## 10. Kesimpulan dan Saran

Setelah menganalisa dan membahas dari hasil yang sudah ditemukan, kemudian akan dijadikan suatu kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan. Pada bagian ini dilengkapi pula dengan saran untuk menyempurnakan hasil penelitian.

## 11. Selesai

Pada tahap selesai, peneliti telah mengakhiri penelitiannya yang terkait dengan kualitas pelayanan fitur GoRide pada aplikasi Gojek.

### 3.5.2 Deskripsi *Flowchart* Pengolahan Data

Adapun deskripsi *flowchart* pengolahan data yang tercantum di gambar 6 yaitu sebagai berikut:

1. Mulai

Mulai merupakan tahap pertama dalam penelitian yang menunjukkan awal kegiatan pada penelitian ini. Pada tahap ini, peneliti mulai menyiapkan data apa saja yang diperlukan pada penelitian.

2. Menentukan Atribut Berdasarkan Dimensi *Pieces Framework*

Menentukan kriteria kepuasan pengguna terhadap fitur GoRide pada aplikasi Gojek. Kemudian menentukan atribut sesuai dengan dimensi pada *Pieces Framework*.

3. Menyebarkan Kuesioner

Tahap ini merupakan penyebaran kuesioner kepada pengguna GoRide untuk mengetahui tingkat kepuasan dari segi kepentingan dan harapan pengguna.

4. Perhitungan Rekapitulasi Hasil Kuesioner

Tahap selanjutnya melakukan perhitungan rekapitulasi hasil kuesioner *Pieces Framework* dengan mengkatagorikan jawaban berdasarkan skala *likert*, dan menghitung rata-rata dari masing-masing atribut.

5. Menghitung Nilai CSI

Setelah mendapatkan nilai dari setiap responden yang mengisi kuesioner dan menghitung nilai rata-ratanya. Tahap berikutnya adalah menentukan *mean importance score* (MIS) dan *mean satisfication score* (MSS). Kemudian membuat *weight factors* (WF) dan *weight score* (WS) dan yang terakhir menghitung *customer satisfication index* (CSI).

6. Menganalisa Tingkat Kepuasan Pengguna

Setelah menghitung nilai dari tingkat kepuasan menggunakan CSI, berikutnya adalah menganalisa hasil dari nilai tersebut apakah nilai



tersebut sudah memenuhi atau ada atribut yang masih kurang dalam kinerjanya.

7. Menghitung Nilai IPA

Tahap ini merupakan pengolahan dari hasil kuesioner yang telah disebarkan kepada pengguna fitur GoRide. Perhitungan ini dilakukan untuk mengukur kepuasan pengguna dari fitur GoRide dengan metode IPA.

8. Membuat Diagram Kartesius Berdasarkan Nilai IPA

Setelah mendapatkan hasil dari tingkat kinerja pada setiap atribut. Kemudian hasil tersebut dimasukkan kedalam sebuah diagram kartesius yang kemudian kita akan mengetahui bagaimana performansi dari kinerja GoRide dengan melihat hasil dari setiap atribut berada pada masing-masing kuadran. Kemudian menentukan atribut yang menjadi prioritas perbaikan.

9. Analisis Metode *Quality Function Deployment* (QFD)

Pada tahap ini dilakukan penentuan kebutuhan pengguna berdasarkan hasil perhitungan pada metode IPA. Selanjutnya menentukan *technical responses*, *technical correlations*, dan *relationship matrix*. Lalu melakukan perhitungan nilai *absolute weight* dan *absolute weight percent*, dilanjutkan dengan perhitungan *relative weight* dan *relative weight percent*, kemudian menentukan *benchmarking*.

10. Analisis

Tahap ini menganalisis atribut mana saja yang perlu untuk dilakukan perbaikan guna meningkatkan nilai performansi dari kualitas pelayanan fitur GoRide, dan atribut mana saja yang perlu dipertahankan agar tetap menjaga konsistensi dari performansi yang ada pada fitur GoRide.

11. Selesai

Setelah semua tahap dilakukan, maka penelitian dinyatakan selesai.

### 3.6 Analisis Data

Dalam penelitian ini, menganalisis data merupakan suatu langkah yang dilakukan untuk menentukan hasil dari penelitian yang dilakukan. Langkah menganalisis data dalam penelitian ini menggunakan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada pengguna fitur GoRide yang dimana data tersebut berupa data kuantitatif karena data yang didapatkan dari hasil pengolahan data yang berupa angka. Analisis data kuantitatif digunakan untuk memecahkan masalah yang membutuhkan verifikasi dengan menggunakan data dari hasil pengukuran yang telah dilakukan terkait tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dari fitur GoRide yang dirasakan oleh pengguna. Pengukuran tingkat kepentingan dan kepuasan terhadap kualitas layanan fitur GoRide ini menggunakan metode *customer satisfaction index* (CSI), kemudian dilakukan pemetaan setiap atribut menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA), dan untuk mengetahui apa saja yang menjadi kebutuhan serta bagaimana memenuhi kebutuhan pengguna digunakan model *house of quality*. Dari hasil perhitungan tersebut kemudian dianalisis dan dilihat apakah tingkat kepuasan dari fitur GoRide sudah baik dari setiap atributnya atau belum. Apabila nilai tingkat kepuasan tidak sesuai harapan dari pengguna berarti perlu adanya langkah perbaikan dalam atribut yang memiliki nilai kurang dalam performansinya.