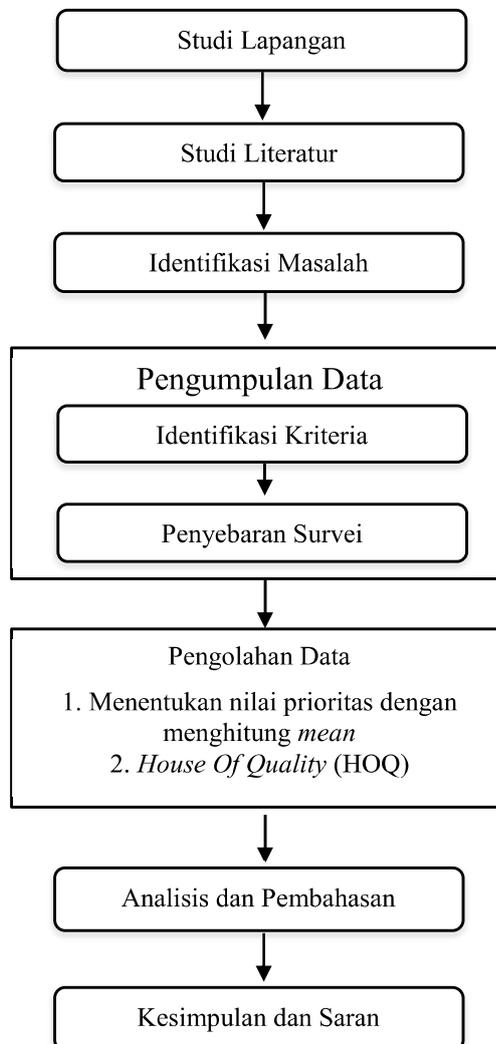


## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Desain Penelitian

Berikut merupakan tahapan yang dilakukan oleh peneliti untuk melakukan proses penelitian:



**Gambar 3. 1 Desain Penelitian**

### **3.2 Variabel Penelitian**

Variabel dependen dan Variabel independen merupakan variabel yang digunakan pada penelitian ini. Yang menjadi Variabel dependen pada penelitian ini yaitu kriteria kualitas baju *polo*. Dan yang menjadi Variabel independen yaitu keinginan pelanggan.

### **3.3 Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1 Populasi**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kriteria kualitas produk baju polo yang dibutuhkan oleh pelanggan PT BBA Batam Centre. Oleh karena itu, populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah *customer* baju polo di Kota Batam.

#### **3.3.2 Sampel**

Yang menjadi teknik pengambilan sampel pada penelitian ini ialah teknik *purposive sampling* dimana sampel yang akan didapatkan adalah sampel yang menggunakan baju polo sebanyak 100 sampel.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu wawancara dan survei. Survei yang digunakan yaitu survei *Voice of Customer (VOC)*. Pada tahap wawancara, dilakukan secara langsung kepada pihak *supervisor QC* PT BBA Batam Centre guna mendapatkan informasi mengenai kriteria kualitas produk baju polo yang diinginkan pelanggan. Setelah itu akan dilakukan

penyebaran survei *VOC* kepada responden yang pernah menggunakan baju polo dengan tujuan untuk mendapatkan pernyataan standar kualitas yang dibutuhkan. Setelah data diperoleh, maka selanjutnya akan dikelompokkan lalu diringkas untuk diproses dengan menggunakan *House of Quality (HOQ)*. Setiap standar kualitas produk baju polo akan ditentukan tingkat prioritas dan kepentingannya melalui penggunaan survei *VOC*. Skor penilaian survei *VOC* didasarkan pada skala Likert yaitu 5 Sangat Setuju sampai dengan 1 Sangat Tidak Setuju.

**Tabel 3.1** Cara Perhitungan Skala Likert

No	Simbol	Keterangan	Skor
1	SS	Sangat Penting	5
2	S	Penting	4
3	KS	Cukup Penting	3
4	TS	Tidak Penting	2
5	STS	Sangat Tidak Penting	1

### 3.5 Teknik Analisis Data

Ada beberapa metode analisis data pada metode *Quality Function Deployment (QFD)* yang digunakan pada penelitian ini, diantaranya:

1. Menentukan kriteria kualitas baju polo melalui identifikasi kriteria baju polo dengan cara wawancara secara langsung dengan pihak *supervisor* QC PT BBA Batam Centre.
2. Mengelompokkan kriteria kualitas menurut hasil identifikasi kriteria kualitas baju polo yang telah didapatkan.
3. Melakukan pengumpulan data dari survei *VOC*
4. Hasil survei *VOC* kemudian diolah dan diringkas

5. Mengolah data yang didapatkan sebelumnya dari survei VOC terhadap nilai prioritas dengan cara menghitung nilai *mean* masing-masing kriteria
6. Penyusunan *House of Quality* (HOQ)
 

Terdapat berbagai variabel pendukung dalam penyusunan *House Of Quality* (HOQ), diantaranya:

  - a. Menyusun atribut persyaratan *customer*

Data atribut persyaratan *customer* didapatkan melalui hasil pengumpulan data survei dari *VOC*
  - b. Menyusun spesifikasi teknis
 

Data dikompilasi sesuai dengan hasil kompilasi dari setiap atribut persyaratan *customer*
  - c. Menentukan matriks hubungan antara atribut persyaratan pelanggan dan spesifikasi teknis
 

Atribut kebutuhan pelanggan yang diperoleh sebelumnya akan diukur terhadap spesifikasi. Hubungan antara keduanya meliputi 3 kriteria, yaitu:

**Tabel 3.2** Simbol Matriks Hubungan

Simbol	Deskripsi	Hubungan	Nilai
▽	Segitiga Terbalik	Lemah	1
○	Lingkaran Tengah Kosong	Sedang	3
●	Lingkaran Hitam Penuh	Kuat	9

- d. Menentukan matriks korelasi antara spesifikasi teknis yang satu dengan spesifikasi teknis yang lain

Terdapat 3 kriteria antar korelasi spesifikasi teknis yang satu terhadap spesifikasi teknis yang lainnya, antara lain:

**Tabel 3.3** Matriks Korelasi

<b>Simbol</b>	<b>Korelasi</b>
+	Kuat
-	Lemah
	Tidak Ada

- e. Menyusun matriks evaluasi untuk kriteria persyaratan pelanggan terhadap pesaing

Kriteria persyaratan pelanggan yang telah didapatkan akan menjadi standar kualitas bagi *customer* (responden) untuk bisa melakukan evaluasi kualitas produk yang diberikan oleh pesaing.

- f. Mengembangkan matriks evaluasi spesifikasi produk terhadap pesaing

Spesifikasi produk pesaing juga akan dievaluasi berdasarkan kemampuannya dalam memenuhi standar kualitas produk yang diharapkan pelanggan.

- g. Menentukan prioritas dengan melakukan perhitungan nilai *Relative Importance* (RI) dan *Absolute Importance* (AI)

Tujuan utama dilakukannya perhitungan *Relative importance* dan *Absolute importance* yaitu untuk menentukan *technical response* mana yang harus terlebih dahulu diprioritaskan. Menurut (Ismania, 2017) *Relative importance* dan *Absolute importance* memiliki pengertian dan rumus sebagai berikut:

- 1) *Absolute Importance* (AI) Merupakan parameter yang menunjukkan prioritas yang diterapkan dengan memeriksa hubungan antara respon teknis, kebutuhan pelanggan, dan kepentingan pelanggan.

$$AI = \sum (ILTR \times NH)$$

**Rumus 3. 1 Rumus *Absolute Importance***

Keterangan:

ILTR = *Importance level* yang berhubungan dengan *technical responses*

NH = Nilai hubungan

- 2) *Relative Importance* Merupakan nilai yang diperoleh dari *absolute importance* dan dinyatakan dengan persentase kumulatif.

$$RI = \frac{NATR}{\sum(AI \text{ semua } TR)}$$

**Rumus 3. 2 Rumus *Relative Importance***

Keterangan:

NATR = Nilai *absolute* untuk setiap 1 item TR

TR = *Technical Responses*

### 3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

PT BBA Batam Centre yang menjadi lokasi penelitian ini beralamatkan di Lot F No. 1, Cammo Industri, BATAM, Provinsi Kepulauan Riau. Berikut jadwal penelitian yang bisa dilihat pada Gambar 3.2.

No	Kegiatan	Maret				April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pemilihan Topik & Judul	■	■	■																	
2	BAB I				■	■	■	■													
3	BAB II					■	■	■	■												
4	BAB III									■	■	■	■								
5	Pengumpulan Data Penelitian									■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
6	BAB IV													■	■	■	■	■	■	■	■
7	Pengolahan Data													■	■	■	■	■	■	■	■
8	Analisis dan Pembahasan																	■	■	■	■
9	Penulisan Jurnal Penelitian																				■

**Gambar 3.2** Jadwal Penelitian