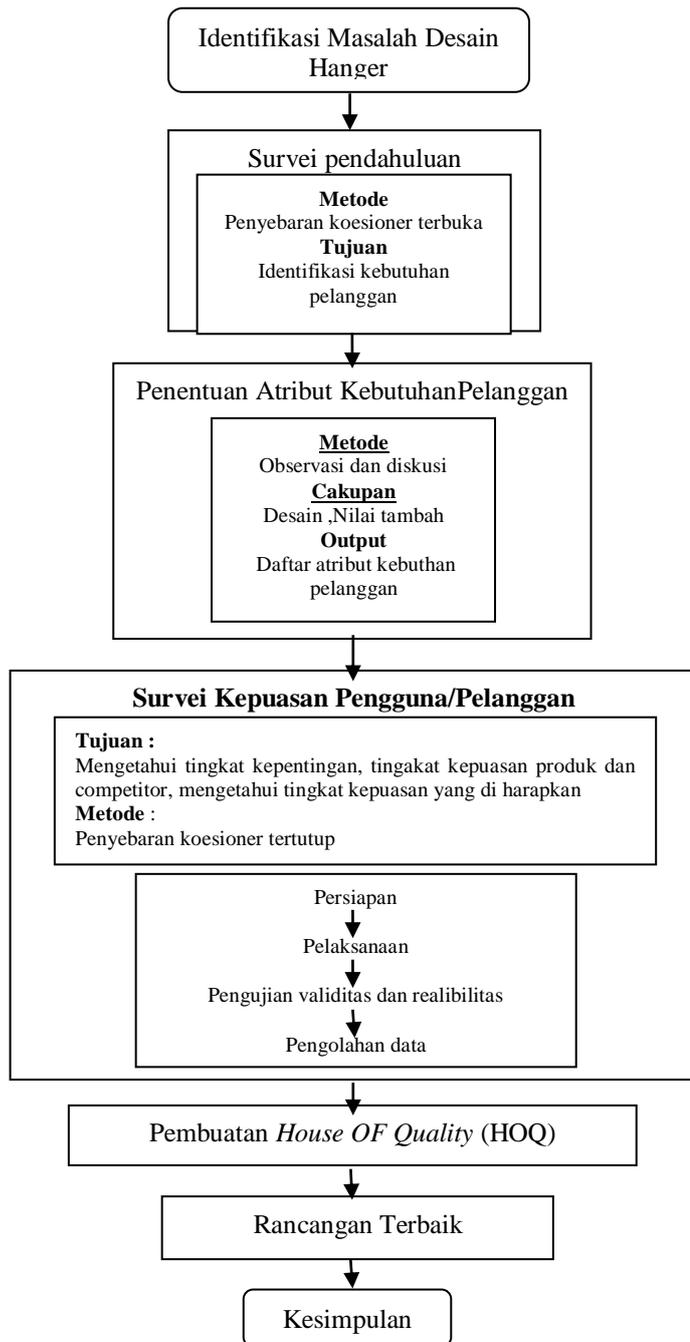


**BAB III**  
**METODOLOGI PENELITIAN**

**3.1. Desain Penelitian**



**Gambar 3.1** Desain Penelitian

### 3.2. Tahapan penelitian

Tahapan penelitian pada tugas akhir ini dilakukan dengan mengikuti langkah-langkah dalam Gambar 3.1.

Langkah-langkah penelitian dalam Gambar 3.1. dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Survei pendahuluan

Survei pendahuluan dilakukan dengan menyebarkan kuesioner terbuka untuk mengetahui merk hanger yang sering digunakan. Data merk produk hanger yang sering digunakan akan digunakan untuk menentukan merk kompetitor.

2. Penentuan atribut kebutuhan pelanggan

Atribut kebutuhan konsumen ditentukan dengan observasi dan diskusi dengan bagian produksi dan *sales* perusahaan. Cakupan kebutuhan konsumen terhadap produk dibatasi hanya meliputi model, fasilitas pendukung dan jenisnya. *Tools* yang digunakan adalah *cause and effect diagram*. Output dari tahap ini adalah tabel daftar kebutuhan pelanggan.

3. Survei pelanggan

Survei pelanggan bertujuan mendapatkan data pelanggan yang berkaitan dengan tingkat kepentingan, tingkat kepuasan produk dan pesaing saat ini dan tingkat kepuasan yang diharapkan terhadap atribut produk. Survei ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner tertutup. Pada saat pengumpulan data juga dilakukan wawancara tidak terstruktur terhadap responden untuk mengetahui keluhan pelanggan.

#### 4. Pembuatan *House of Quality* (HoQ)

Pembuatan HoQ telah dijelaskan pada sub bab 2.5.

Pemilihan konsep

#### 5. Rancangan Terbaik

Rancangan terbaik adalah produksi hasil desain pengembangan produk yang telah ditentukan dari tahap sebelumnya.

### **3.2. Variabel Penelitian**

Variabel dalam penelitian pengembangan produk hanger ini menggunakan variable dependen dan independen. Variabel pada pengembangan produk menggunakan variabel-variabel sebagai berikut:

1. Variabel Bebas, yakni suatu variabel yang terkait input sebelum di kembangkan. Dalam penelitian ini adalah data atribut kebutuhan konsumen atau pengguna.
2. Variabel Terikat, yakni suatu variabel yang terkait dengan hasil yang di harapkan setelah di lakukan tahapan proses. Dalam penelitian ini di harapkan dapat memenuhi kebutuhan pengguna hanger pada usaha laundry

### **3.4. Populasi dan sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah beberapa pengusaha laundry yang ada di kawasan batam center yang berjumlah 30 tempat.

### **3.5. Pengumpulan Data**

Data yang diperlukan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Data primer yang dibutuhkan meliputi:

1. Data tingkat kepentingan pelanggan
2. Data tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk hanger dan produk kompetitor

Sedangkan data sekunder yang dibutuhkan meliputi artikel maupun jurnal yang berkaitan dengan pengembangan produk dan beberapa materi yang berkaitan dengan upaya pengembangan produk yang dilakukan. Selain itu, juga data jenis model hanger ,bahan yang di gunakan dan proses produksinya.

### **3.6. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data primer sebagai berikut:

1. Observasi

Metode observasi adalah cara pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara cermat sehingga di dapatkan informasi data yang di butuhkan untuk pengembangan produk hanger

2. Wawancara dan diskusi

Metode wawancara adalah cara pengumpulan data dengan bertanya atau berkomunikasi langsung dengan responden. Dalam penelitian ini di lakukan wawancara dan diskusi dengan pengusaha laundry sehingga di dapatkan informasi data informasi keluhan yang di alami oleh pengguna hanger lipat

### 3. Kuesioner

Metode kuesioner adalah cara pengumpulan data dengan memberikan suatu daftar pertanyaan kepada responden untuk mendapatkan informasi tertentu. Penelitian ini menggunakan kuesioner terbuka dan tertutup dalam survei kebutuhan pengguna pada usaha laundry. Untuk mendapat data atribut kebutuhan pengguna yang merujuk pada indeks kepuasan terhadap produk hanger.

#### **3.7. Teknik Analisis Data**

Data yang di peroleh dari hasil pengumpulan data selanjutnya di olah dengan pendekatan Deskriptif kuantitatif untuk mengetahui apakah hanger yang sudah ada saat ini sudah sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Adapun metode analisa QFD Pada tahap ini diuraikan analisis dan interpretasi terhadap hasil pengolahan data yang telah diperoleh sebelumnya yaitu analisis terhadap rumah kualitas. Tingkat kepuasan pelanggan dapat diukur melalui seberapa banyak atribut-atribut yang memiliki prioritas yang lebih dibandingkan atribut yang lain yang dapat dipenuhi .

### 3.8. Lokasi dan jadwal Penelitian

Penelitian ini di lakukan di Laundri-laundri Kota Batam khusus kawasan Batam Center.

**Tabel 3.1** Jadwal Penelitian

NO	Kegiatan	Tahun 2017-2018					
		Bulan ke					
		1	2	3	4	5	6
1	Pengajuan judul skripsi	■					
2	Pembuatan proposal penelitian	■					
3	Bimbingan skripsi	■	■	■	■		
4	Pengumpulan data		■	■	■		
5	Pengolahan data			■	■		
6	Analisis dan perhitungan				■	■	■
7	Penulisan skripsi				■	■	■