

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 LANGKAH-LANGKAH PEMECAHAN MASALAH

Di dalam menyelesaikan permasalahan memilih supplier maka diperlukan suatu metode pemecahan masalah. Adapun langkah-langkah metode pemecahan masalah adalah sebagai berikut :

1. Studi Pendahuluan

Penelitian dilakukan dengan melakukan studi pustaka dan studi lapangan yang akan dijelaskan sebagai berikut :

a. Studi Pustaka

Studi ini dilakukan dengan mengumpulkan informasi-informasi yang diperlukan melalui literatur yang mendukung untuk kemudian disusun menjadi landasan teori .

b. Studi Lapangan

Merupakan pengamatan langsung berupa wawancara untuk dapat memenuhi kebutuhan informasi yang diperlukan sehubungan dengan pokok bahasan.

2. Identifikasi Masalah

Mengidentifikasi permasalahan yang ada pada perusahaan dengan menentukan aplikasi QFD dalam usaha peningkatan dan perbaikan kualitas pelayanan perusahaan dibandingkan dengan kompetitornya

3. Landasan Teori

Adapun teori yang digunakan di dalam mendukung penelitian ini adalah teori mengenai jasa, kepuasan pelanggan, perilaku pelanggan, distribusi barang, Quality Function Deployment, House of Quality, Kuesioner, Uji Validitas dan Reliabilitas

4. Pengumpulan dan Pengolahan Data

Adapun data yang diperlukan adalah berupa kuesioner yang disebarakan kepada pelanggan yang telah menggunakan jasa perusahaan di dalam mendistribusikan barangnya berupa data suara pelanggan dan karakteristik teknik.

Di dalam pengoiahan data langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut :

- a. Uji Validitas
- b. Uji Reliabilitas
- c. Matrik Hubungan Karakteristik Teknik dan Keinginan Pelanggan
- d. Menguji Tingkat Kepentingan Pelanggan
- e. Menghitung Nilai Posisi Perusahaan
- f. Menghitung Korelasi Teknis

- g. Menhitung Nilai Target
- h. Membuat House of Quality
- i. Melakukan implementasi QFD

5. Analisis

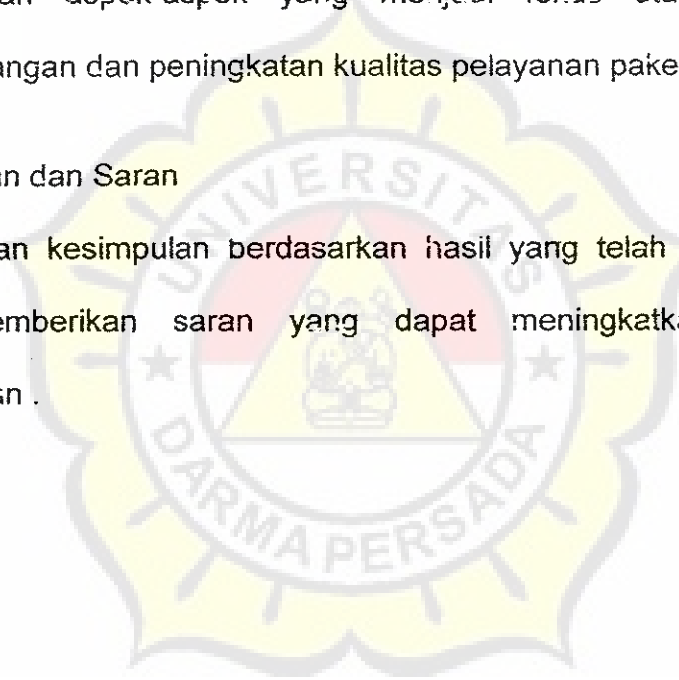
Melakukan kegiatan analisa terhadap hasil pengolahan data.

6. Pembahasan

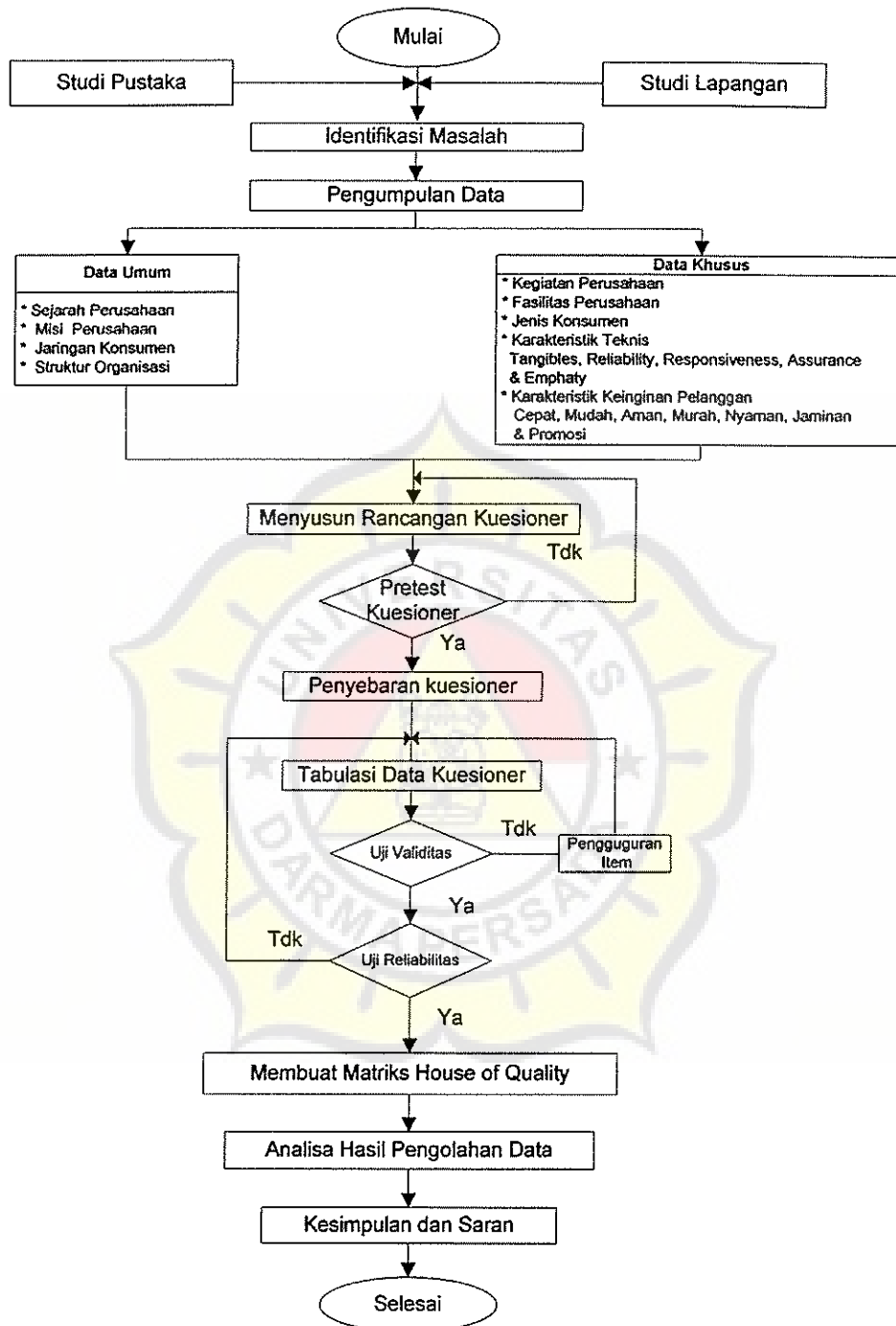
Menjelaskan aspek-aspek yang menjadi fokus utama dalam pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan paket

7. Kesimpulan dan Saran

Memberikan kesimpulan berdasarkan hasil yang telah didapatkan serta memberikan saran yang dapat meningkatkan kinerja perusahaan .



3.2 DIAGRAM KERANGKA PEMECAHAN MASALAH



Gambar 3.1 Kerangka Pemecahan Masalah