

## **BAB III**

### **OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Objek dan Ruang Lingkup Penelitian**

Adapun objek penelitian ini adalah karyawan Yuari Tasikmalaya dengan ruang lingkup penelitian mengenai **“Implementasi Quality Function Deployment Untuk Meningkatkan Kualitas Jasa Dan Daya Saing Pada Platform Marketplace”**.

##### **3.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan**

Yuari didirikan pada tahun 2018 merupakan sebuah industri digital yang berupaya menjadi yang terbaik di bidangnya, karena itu Yuari dalam bekerja sangat menjunjung tinggi profesionalisme bertanggung jawab atas kepercayaan konsumen,

Pada awal berdiri jumlah pegawai hanya 5 orang, staff 3 orang, admin 1 orang, project manager 1 orang. Dengan waktu operasional dari pukul 08.00-16.00 Wib. Seiring berjalannya waktu dan beberapa pengembangan dan peningkatan kualitas Yuari Corporation semakin dikenal dan menambah jumlah pegawainya sehingga saat ini bisa mencapai 25 orang. Dikarenakan bertepatan dengan adanya pandemi 2020 bidang digital ini sangat berpengaruh besar karena adanya peralihan dari konvensional ke online, maka dari itu Yuari mewadahi para pengusaha dan para pemilik UMKM untuk terjun ke bidang digital dengan bantuan dan bimbingan dari para ahli dalam bidangnya.

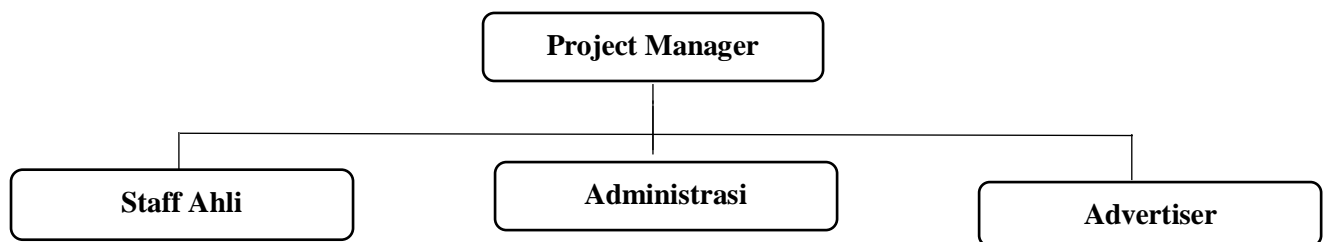
Adapun Visi Yuari yaitu “Menjadi menjadi perusahaan jasa digital terbaik di Indonesia”. Sedangkan Misi sebagai berikut :

1. Bekerja keras dan disiplin dalam bekerja.
2. Memberikan produk/jasa yang terbaik.
3. Memberikan pelayanan yang terbaik.
4. Memiliki sistem manajemen yang baik

##### **3.1.2. Struktur Organisasi Perusahaan**

Struktur organisasi yang ditetapkan Yuari Tasikmalaya, menggunakan struktur yang sederhana. Meskipun demikian tetap ada pembagian tugas dan

tanggung jawab sehingga semua tidak ditanggung sendiri. Untuk lebih jelasnya berikut gambar dari struktur organisasi Yuari :



*Sumber: Yuari Tasikmalaya 2022*

**Gambar 3.1**  
**Struktur Organisasi Yuari Tasikmalaya**

Adapun tugas dan wewenang dari struktur yang telah diterapkan Yuari Tasikmalaya:

1. Project manager mengorganisir dan mengkoordinasi serta mengawasi seluruh kegiatan perusahaan dalam menetapkan kebijakan-kebijakan yang berhubungan dengan operasi perusahaan secara keseluruhan.
2. Bagian Administrasi
  - Mencatat semua kegiatan yang terjadi diperusahaan
  - Menangani semua sistem pengadministrasian
  - Mencatat semua laporan penjualan
  - Mengatur keuangan perusahaan
3. Staff
  - Mengelola dan bertanggung jawab atas toko di marketplace
  - Melaksanakan aktivitas harian sesuai dengan job desc masing-masing

#### 4. Advertiser

Mengiklankan produk yang sudah di tentukan di beberapa platform seperti facebook dan marketplace, hal ini bertujuan untuk mendapatkan perhatian dari masyarakat dengan apa produk yang sudah di iklan kan.

#### **3.1.3. Kegiatan Usaha**

Kegiatan usaha di Yuari adalah menawarkan jasa seperti menjual dan mengiklankan produk di platform marketplace dan facebook, berupa obat-obat an herbal tradisional dan macam-macam produk kesehatan lain nya. Guna dalam membantu pengembangan produk dan penjualan bagi pemilik produk. Berikut ini adalah produk yang sudah menjalin kerja sama dengan Yuari:

- a. Royal Kiraz
- b. Kopi rubee
- c. Freshmaag
- d. Licasma
- e. Nutrimaag
- f. QNC jelly gamat
- g. Reglow
- h. Joyjus
- i. dll

#### **3.2. Metode Penelitian**

Menurut Sugiono (2008), metode kuantitatif adalah pendekatan ilmiah yang memandang suatu realitas itu dapat diklasifikasikan, konkrit, teramati dan terukur, hubungan variabelnya bersifat sebab akibat dimana data penelitiannya berupa angka-angka dan analisisnya menggunakan statistik.

Selanjutnya penelitian kualitatif menurut Moleong (2007) adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode

alamiah. Menurut Creswell (2010), penelitian campuran merupakan pendekatan penelitian yang mengkombinasikan antara penelitian kualitatif dengan penelitian kuantitatif.

Menurut pendapat Sugiyono (2011) menyatakan bahwa metode penelitian kombinasi (*mixed methods*) adalah suatu metode penelitian yang mengkombinasikan atau menggabungkan antara metode kuantitatif dengan metode kualitatif untuk digunakan secara bersama-sama dalam suatu kegiatan penelitian, sehingga diperoleh data yang lebih komprehensif, valid, reliable dan obyektif.

Dengan demikian, penelitian ini menggunakan metode *mixed methods*. Karena penelitian ini menggunakan 2 metode secara bersamaan, yaitu metode kuantitatif memberikan pertanyaan terhadap konsumen yuari terkait layanan yang di rasakan, kebutuhan dan keunggulan di setiap platform marketplace, dan pada saat mewawancarai pihak Yuari Tasikmalaya dan menjadikannya atribut pertanyaan yang dicantumkan dalam wawancara yang datanya akan diolah secara kualitatif.

### 3.2.1. Operasional Variabel

Agar penelitian ini dapat dilaksanakan sesuai dengan yang diharapkan, maka perlu dipahami sebagai unsur-unsur yang menjadi dasar dari suatu penelitian ilmiah yang termuat dalam operasionalisasi variabel penelitian.

**Tabel 3.1**  
**Operasionalisasi Variabel**

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Ukuran	Skala
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
<b>Quality Function Deployment</b>	Memenuhi harapan dan keinginan konsumen selalu	1. <i>Easy to get</i> 2. <i>Quality and reability</i>	- Kemudahan memperoleh produk	<b>O</b> <b>R</b>

<b>(X)</b>	diperhatikan, serta ketepatan dan penyampain nya untuk mengimbangi keinginan konsumen.	3. <i>Competitive price</i> 4. <i>Best service</i> 5. <i>After sales service</i>	- Memenuhi keinginan konsumen - Harga terjangkau  - Pelayanan terhadap konsumen  - Penanganan keluhan	<b>D I N A L</b>
<b>Kualitas Jasa (Y<sub>1</sub>)</b>	Kualitas jasa yang dihasilkan harus mampu memenuhi harapan konsumen secara konsisten, walaupun hasil yang dihasilakn tidak sesuai tetapi sebisa mungkin bisa memenuhi kenginan konsumen secara menyeluruh.	1. <i>Tangible</i> 2. <i>Reliability</i> 3. <i>Responsiveness</i> 4. <i>Assurance</i> 5. <i>emphaty</i>	- Kualitas yang dihasilkan - Jaminan - Kenyamanan - kepuasan	<b>O R D I N A L</b>
<b>Daya Saing (Y<sub>2</sub>)</b>	Daya saing penting bagi Yuari Corporation. Karena perusahaan yang tidak mempunyaidaya saing akan ditingalkan	1. <i>cost</i>  2. <i>quality</i>  3. <i>delivery</i>  4. <i>flexibility</i>	- Biaya - Kualitas - Waktu penyiapan - Menyesuaikan keinginan pasar - Informasi yang di berikan terhadap	<b>O R D I N A L</b>

	<p>pasarnya, tidak memiliki keunggulan dan tidak unggul perusahaan tidak dapat bertahan dalam persaingan jangka panjang.</p>		<p>jasa yang bersangkutan.</p>	
--	--	--	--------------------------------	--

### 3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini antara lain :

#### 1. Penelitian Lapangan

##### a. *Kuesioner* (Angket)

Yaitu pengumpulan data yang diperoleh dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan kepada pengguna market place yang sedang diteliti maupun terhadap konsumen Yuari corporation untuk mengidentifikasi mengenai kualitas jasa yang mereka rasakan.

##### b. *Interview* (Wawancara)

Yaitu pengumpulan data dengan cara wawancara langsung dengan pihak karyawan dan manajemen Yuari tasikmalaya berkaitan dengan masalah yang diteliti.

##### c. Studi Pustaka

Yaitu mempelajari literatur atau buku yang telah dipublikasikan mengenai materi yang diteliti. Selain itu, mengambil literatur yang berkenaan dengan materi penelitian melalui situs-situs di internet atau perpustakaan.

#### 3.2.2.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini dibedakan dalam 2 bagian, yaitu:

##### 1. Sumber data primer

- a. Wawancara dengan karyawan yuari mengenai kualitas jasa dan daya saing.
  - b. Melakukan kuisisioner kepada konsumen mengenai customer requiument.
2. Sumber data sekunder

Yaitu data yang dikumpulkan dari pihak lain sebagai sarana untuk kepentingan mereka sendiri, data yang sudah ada atau tersedia yang kemudian diolah kembali untuk tujuan tertentu, data ini berupa kebutuhan konsumen, literatur, artikel, tulisan ilmiah yang dianggap relevan dengan topik yang sedang diteliti.

### 3.2.2.2 Populasi

Menurut Sugiyono (2007) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu. Dan populasi pada penelitian ini mencakup semua jumlah konsumen yuari tasikmalaya dari awal berdiri sampai bulan oktober sebanyak 10.500 pembeli (*sumber: yuari tasikmalaya*)

### 3.2.2.3 Sampel

Dalam suatu penelitian, tidak mungkin semua populasi dapat diteliti karena beberapa kendala, diantaranya keterbatasan waktu, tenaga, biaya dan lain-lain. Maka, peneliti diperkenankan untuk mengambil sebagian dari objek populasi yang telah ditentukan dengan catatan sebagian sampel tersebut dapat mewakili populasi keseluruhan dengan beberapa faktor yang telah dipertimbangkan. Dan sebagian populasi subjek ini dinamakan sampel. Menurut sugiyono (2007) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tertentu. Maka dari itu dilakukanlah teknik slovin untuk menentukan sampel, teknik slovin tersebut seperti di bawah ini:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

- $n$  = ukuran sampel
- $N$  = jumlah populasi
- $e$  = taraf kesalahan pengambilan sampel yang dapat di tolelir ( $e=1\%$ )

dari rumus diatas dapat diaplikasikan untuk menentukan sampel penelitian ini adalah:

$$n = \frac{10500}{1 + 10500(0,1)^2}$$

$$n = \frac{10500}{1 + 10500(0,1)}$$

$$n = \frac{10500}{106} = 99.0566037736 = 100$$

Berdasarkan rumus di atas, dapat di simpulkan bahwa dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang, namun untuk menghindari kekeliruan, sampel penelitian ini akan bertambah jadi 110 orang.

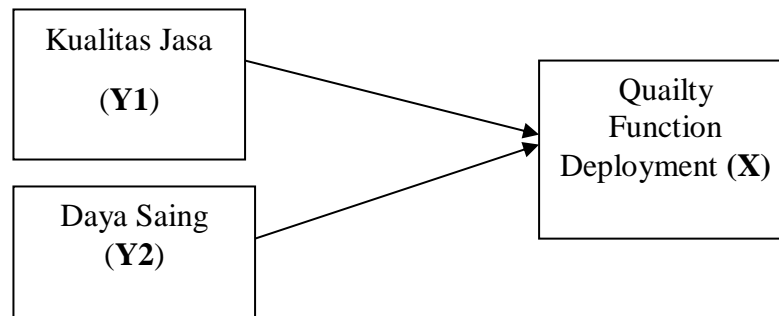
#### **3.2.2.4 Teknik Sampling**

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh sugiyono (2006) tentang *purposive sampling*. Sampel yang akan diambil adalah konsumen dari yuari tasikmalaya.

### **3.3. Model/Paradigma Penelitian**



Adapun struktur hubungan antara variabel independen dan variabel dependen menurut Sugiyono (2013: 39) mengenai paradigma variabel adalah sebagai berikut:



**Gambar 3.2**  
**Model Penelitian**

### 3.4. Teknik Analisis Data

#### 3.4.1 Uji Validasi

Menurut Arikunto (2012: 167) validitas adalah keadaan yang menggambarkan tingkat instrumen yang bersangkutan mampu mengukur apa yang diukur. Suatu instrumen dikatakan tidak valid jika nilai validitas rendah, begitupun sebaliknya, dapat dikatakan valid jika nilai validitas tinggi, dan dilakukan dengan mengukur analisis butir. Menurut Pearson dalam Arikunto (2010: 212) pengukuran pada analisis butir yaitu dengan cara skor-skor yang ada kemudian dikorelasikan dengan menggunakan rumus korelasi *product moment*.

$$r_{xy} = \frac{\frac{\sum xy - \{\sum x\}\{\sum y\}}{N}}{\sqrt{\left\{\frac{\sum x^2 - (\sum x)^2}{N}\right\}\left\{\frac{\sum y^2 - (\sum y)^2}{N}\right\}}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  : Koefisien korelasi antara  $x$  dan  $y$

$N$  : Jumlah subyek

$X$  : Skor item

$Y$  : Skor total

$\sum X$  : Jumlah skor item

$\sum Y$  : Jumlah skor total

$\sum X^2$  : Jumlah kuadrat skor item

$\sum Y^2$  : Jumlah kuadrat skor total

### 3.4.2 Uji Realibilitas

Menurut Arikunto (2010: 221) reliabel adalah dapat dipercaya. Dapat diartikan bahwa suatu instrumen yang baik dapat digunakan sebagai pengumpul data. Sebuah instrumen yang sudah reliabel atau dapat dipercaya dapat menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Dan dalam penelitian ini kuisioner yang disebarkan menjadi instrumen jenis rating-scale yang diuji menggunakan rumus Alpha Cronbach.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S^2_j}{S^2_x}\right)$$

Keterangan:

$\alpha$  : Realibilitas instrument

$k$  : Banyaknya butir pertanyaan

$\sum S^2_j$  : Jumlah varian butir

$S^2_x$  : Varian total

### 3.4.2 Analisis Terhadap Kuesioner

Teknik pertimbangan data dengan analisis deskriptif , dimana data yang dikumpulkan dan diringkas pada hal-hal yang berkaitan dengan data tersebut dengan data : Frekuensi, mean, standar deviasi maupun rangkingnya. Untuk menentukan pembobotan jawaban responden dilakukan dengan menggunakan *skala likert* untuk jenis pertanyaan tertutup yang berskala normal. Sikap-sikap pernyataan tersebut memperlihatkan pendapat langsung. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.2**  
**Formasi Nilai, Notasi & Keterangan Masing-masing Pilihan Jawaban Untuk**  
**Pernyataan Positif**

Nilai	Keterangan	Notasi
5	Sangat Baik	SB
4	Baik	B
3	Kurang Baik	KB
2	Tidak Baik	TB
1	Sangat Tidak Baik	STB

### 3.4.3 Analisis Terhadap Wawancara

Wawancara adalah suatu alat yang paling banyak digunakan untuk mengumpulkan data penelitian kualitatif, wawancara memungkinkan peneliti mengumpulkan data yang beragam dari responden dalam berbagai situasi dan konteks (Sarosa,2017).

Jenis wawancara yang digunakan pada penelitian ini adalah semi terstruktur dimana pewawancara sudah menyiapkan topik dan daftar pertanyaan sebelum aktivitas wawancara dilaksanakan (Sarosa. 2017).

Panduan wawancara pada penelitian ini adalah:

- a. Fenomena marketplace saat ini
- b. Kegiatan karyawan dan penerapan SOP di dalam perusahaan
- c. Pengetahuan karyawan mengenai dunia digital dan visi misi perusahaan
- d. Masalah yang sering terjadi di perusahaan
- e. Persaingan di platform marketplace
- f. Penerapan kualitas dalam perusahaan

Untuk responden dalam wawancara ini dari 25 orang karyawan hanya 5 orang untuk diwawancara mengenai topik di atas dengan rincian:

1. Project management (1 orang)
2. Staff ahli (2 orang)
3. Admin (1 orang)
4. Advertiser (1 orang)

#### **3.4.4 Rancangan analisis data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, sesuai dengan apa yang Sugiyono (2006) kemukakan bahwa analisis deskriptif adalah analisis yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi. Penelitian ini akan menganalisa data berdasarkan jawaban dari pertanyaan kuisioner yang telah dijawab oleh responden. Kemudian data yang diperoleh akan dijelaskan oleh tabel dan diolah sehingga dapat membangun *house of quality* yang dapat menjadi rujukan untuk perusahaan yang dikemas dalam metode *quality function deployment* pada penelitian ini. Hasil akhir dari penelitian ini adalah hasil interpretasi dari *house of quality*. Data yang akan diperoleh adalah kebutuhan para

konsumen dan diolah oleh metode *quality function deployment* dengan alat *house of quality* untuk meningkatkan kualitas jasa dan daya saing di Yuari Tasikmalaya.