

BAB III

METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan gambaran pola pikir dan langkah-langkah sistematis yang akan digunakan berdasarkan dengan metode yang dipilih untuk proyek akhir. Pada bab ini akan dibahas langkah-langkah dalam mempelajari tentang “Proses *continuous improvement* dan *feedback* Konsumen Mengenai Kualitas Produk dan Jasa Sewing.id”.

3.1 Penelitian Pendahuluan

Penelitian pendahuluan telah dilakukan dengan cara observasi. Jenis observasi yang dilakukan adalah observasi partisipasi, karena adanya keterlibatan peneliti sebagai bagian dari Sewing.id. Kegiatan observasi adalah berupa perhatian terhadap kualitas produk yang *batch* Februari 2020 yang dikembalikan dan melalui munculnya *feedback* negatif klien atas buruknya hasil produksi melalui aplikasi pesan singkat.

3.2 Desain Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif melalui pelaksanaan survei. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan fenomena yang diselidiki (Sugiyono, 2008).

3.3 Populasi dan Sampel

Penelitian ini akan ditujukan pada seluruh pelanggan yang telah menggunakan layanan Sewing.id dari bulan Februari 2020 hingga Mei 2020. Jumlah populasi pelanggan berjumlah 37 pelanggan.

Berdasarkan perhitungan pada rumus Krejcie Morgan, jumlah sampel minimum yang harus diambil dari populasi sebanyak 37 orang adalah 34 sampel (Morgan, 1970).

$$n = \frac{x^2 \cdot N \cdot P \cdot (1 - P)}{d^2 \cdot (N - 1) + x^2 \cdot P \cdot (1 - P)}$$

Jika:

1. Populasi (N) = 37
2. *Chi square value* (x^2) pada 95% *confidence level*= 3.841
3. *Degree of error* (d) pada 95% *confidence level*= 0.05
4. *Population proportion* (P) dengan maksimal standar 0.5= 0.5

Maka:

$$n = \frac{(3.841) \cdot (37) \cdot (0.5) \cdot (1 - 0.5)}{(0.05)^2 \cdot (37 - 1) + (3.841) \cdot (0.5) \cdot (1 - 0.5)}$$

$$n = 33.8 \approx 34 \text{ sampel}$$

3.4 Pengumpulan Data

3.4.1 Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh sendiri. Adapun bentuk data primer yang dimaksud adalah melalui survei kepuasan pelanggan, dan data internal performa perusahaan Sewing.id. Pengumpulan data internal mengenai performa perusahaan Sewing.id dilakukan sejak bulan Februari 2020 hingga Mei 2020. Pengumpulan data performa perusahaan meliputi data total produksi per bulan, total produk cacat per bulan, dan informasi terkait keluhan klien. Data tersebut diperoleh melalui buku catatan produksi, buku catatan barang retur/rusak, dan fitur chat pribadi dengan klien Sewing.id.

3.4.2 Instrumen

Instrumen yang digunakan untuk mengambil *feedback* klien adalah melalui kuesioner. Kuesioner adalah sebuah instrumen penelitian yang digunakan untuk mendapatkan respon konsumen mengenai objek yang diteliti (McLeod, 2018). Respon yang didapatkan akan digunakan sebagai sumber informasi

penting yang dapat digunakan untuk pembenahan performa bisnis menjadi lebih baik. Jenis kuesioner yang digunakan adalah kuesioner kepuasan konsumen, dengan menggunakan teori 8 dimensi kualitas sebagai indikator acuan pertanyaan yang diajukan kepada klien Sewing.id.

Validitas adalah sebuah pengukuran yang bertujuan untuk menguji ketepatan terhadap tujuan pertanyaan. Jenis validitas yang digunakan dalam pembuatan kuesioner adalah validitas isi. Validitas isi memiliki tujuan untuk menguji apakah pertanyaan pada kuesioner sudah bersifat relevan terhadap konsep studi yang digunakan. Pertanyaan yang semakin relevan dengan konsep studi yang digunakan akan memperbesar nilai validasi isi (Sekaran & Bougie, 2016). Pengukuran terhadap validitas isi tidak dapat dikuantifikasi, melainkan akan diukur melalui opini dari para ahli (Litwin, 2003).

3.5 Analisis Data

Informasi mengenai produksi, dan produk cacat yang dikumpulkan akan dianalisis dengan metode *fishbone diagram*, dan *pareto chart*. Peneliti hanya menggunakan 2 dari 7 *tools of quality control* karena penggunaan 5 *tools* lainnya tidak bisa diandalkan pada sistem kustomisasi massal. Terdapat *check sheet* yang merupakan fundamental untuk penggunaan *tools* lainnya, namun penggunaan *check sheet* yang optimal hanya bisa dilakukan dalam proses produksi yang secara massal. Tentunya tidak akan relevan untuk menggunakan *tools* lanjutan *check sheet* seperti *histogram* dan *control chart*, karena data pada *check sheet* tidak bisa diandalkan akibat proses produksi yang terlalu singkat untuk setiap jenis barang pada bisnis Sewing.id. Hal ini dikarenakan tujuan adanya 7 *tools of quality control* adalah untuk memecahkan masalah produksi massal yang berada di Jepang setelah Perang Dunia ke-2. Hasil analisis metode *fishbone diagram* dan *pareto chart* yang didapatkan akan disesuaikan dengan grafik performa produksi yang meliputi total produksi per bulan, dan rasio *defect* per bulan.

Pengumpulan data melalui survei kepuasan pelanggan dilakukan secara daring melalui aplikasi Google Form dari tanggal 27 Juni 2020 s/d 1 Juli 2020. Pengumpulan data

feedback klien memiliki landasan teori 8 dimensi kualitas. Informasi yang dikumpulkan akan di tabulasi ke dalam bentuk tabel deskriptif statistik. Data yang akan dianalisis dan diberi intrepretasi dari tabel deskripsi statistik adalah nilai minimum, maksimum, *mean*, dan *standard deviation* dari penggunaan aplikasi PSPP.

