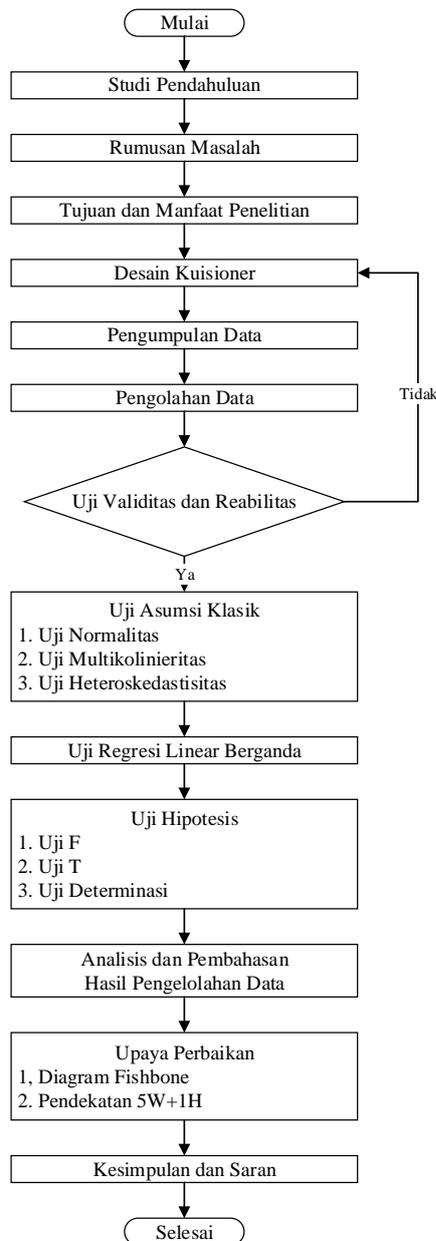


# BAB III

## METODE PENELITIAN

### 3.1 *Flowchart* Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian ini dibutuhkan proses yang terstruktur dan sistematis guna mencapai tujuan yang diharapkan pada penelitian ini. Berikut merupakan *flowchart* dari metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini :



**Gambar 3.1** *Flowchart* Metode Penelitian

**Sumber :** Hasil Olahan Penulis (2023)

Berdasarkan Gambar 3.1, maka *flowchart* metode penelitian di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Mulai  
Memulai jalannya penelitian
2. Studi Pendahuluan  
Pada tahapan studi pendahuluan awal ini sangat dibutuhkan untuk menentukan sebuah permasalahan yang akan diteliti. Cara melakukan studi pendahuluan yakni dengan observasi ke lapangan untuk menentukan permasalahan yang akan diteliti.
3. Rumusan Masalah  
Tahapan ini yaitu rumusan masalah ditentukan berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan sebelumnya. Rumusan masalah dilakukan guna mengetahui perumusan masalah pada penelitian berdasarkan kondisi dan situasi terkini.
4. Tujuan dan Manfaat Penelitian  
Tujuan dan manfaat penelitian dilakukan guna mengetahui arah penelitian dan yang diharapkan dalam penelitian.
5. Desain Kuesioner  
Dalam membuat desain kuisoner merujuk pada penyusunan model penelitian, variabel operasional, hipotesis, penentuan populasi dan sampel, serta menentukan skala pengukuran.
6. Pengumpulan Data  
Pengumpulan data adalah proses mengumpulkan data mengenai semua variabel penelitian yang nantinya akan diolah dan diuji dapat dilakukan melalui cara sistematis yakni seseorang dengan memberikan pertanyaan dalam bentuk angket atau kuesioner dan nantinya responden akan menjawab pertanyaan tersebut.
7. Pengolahan Data  
Pengolahan data adalah proses mengelolah data yang telah dikumpulkan sebelumnya menggunakan uji validitas dan reabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, dan uji hipotesis
8. Uji Validitas dan Reabilitas

Uji validitas dan realibilitas dilakukan dalam rangka menguji apakah sebuah kuesioner layak untuk digunakan sebagai instrumen penelitian. Jika hasil kuesioner tidak layak maka harus mengulang dari tahap desain kuesioner yakni memperbaiki kuesioner sebelumnya dan lanjut melakukan pengumpulan data kembali dengan menyebarkan hasil kuesioner yang baru.

9. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan agar dapat mengetahui kelayakan dari suatu model regresi.

10. Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear berganda bertujuan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap suatu variabel dependen.

11. Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah uji yang dipergunakan untuk menguji kebenaran suatu pernyataan secara statistik dan menarik kesimpulan apakah menerima atau menolak pernyataan hipotesis tersebut.

12. Analisis dan Pembahasan Hasil Pengolahan Data

Analisis dilakukan berdasarkan pengolahan data yang sudah dilakukan yaitu uji validitas dan uji realibilitas untuk menguji instrumen, dilanjutkan dengan uji normalitas, uji multikoleniaritas, dan uji heteroskedastisitas untuk menguji asumsi klasik kemudian dilanjutkan dengan analisis regresi linier berganda dan terakhir adalah menguji hipotesis dengan uji t, uji f, dan uji koefisien determinasi. Pembahasan dilakukan dengan rinci dan detail berdasarkan hasil pengolahan data.

13. Upaya Perbaikan

Upaya perbaikan dilakukan saat hasil hipotesis ditolak atau ada hasil uji variabel independen yang tidak berpengaruh terhadap variabel dependen sebagai usulan atau rekomendasi perbaikan. Upaya perbaikan ini dilakukan dengan menggunakan diagram *fishbone* untuk mengetahui akar masalah dan pendekatan 5W+1H untuk memberikan solusi menyelesaikan permasalahan.

14. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan merupakan hasil akhir dari sebuah penelitian. Mencakup keseluruhan dari hasil analisis yang telah dilakukan yang selanjutnya diajukan sebagai saran kepada tempat objek penelitian atau penelitian selanjutnya.

### **3.2 Metode Penelitian**

Metode yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yakni metode survei. Survey itu sendiri menurut Sugiyono (2019) adalah sebuah metode yang digunakan dalam suatu penelitian sebagai alat untuk mengumpulkan data masa lalu atau saat ini terkait keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, hubungan variabel, maupun dalam rangka menguji berbagai hipotesis tentang variabel sosiologis dan psikologis berdasarkan sampel yang nantinya diambil dari posisi tertentu.

Teknik survei dilakukan dengan membagikan kuesioner sebagai sumber data utama dalam pengumpulan data. Hasil atau respon dari kuesioner yang berupa angka tersebut kemudian akan diolah dan dianalisis dengan menggunakan aplikasi SPSS untuk dilakukan pengujian analisis jalur dan korelasi.

### **3.3 Desain dan Jenis Penelitian**

#### **3.2.1 Desain Penelitian**

Desain yang digunakan dalam penelitian ini yakni deskriptif dengan tujuan untuk menggambarkan bagaimana pengaruh variabel teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan layanan logistik terhadap kinerja *digital marketing*. Penelitian deskriptif memiliki tujuan untuk memperoleh gambaran tentang suatu keadaan waktu tertentu dan perkembangan mengenai suatu hal.

#### **3.2.2 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metode kuantitatif adalah metode penelitian dengan tujuan meneliti sebuah populasi atau sampel tertentu dengan analisis data yang bersifat kuantitatif atau statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Malhotra, 2010). Menurut Sugiyono (2019), Metode ini disebut juga sebagai metode positivistik yang berlandaskan pada filsafat positivisme. Metode ini sebagai metode saintifik atau ilmiah karena telah

memenuhi prinsip-prinsip keilmuan yakni konkrit/empiris, objektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode ini juga dikenal sebagai metode *discovery*, karena melalui metode ini dapat ditemukan dan dikembangkan banyak ilmu pengetahuan dan teknologi baru. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berbentuk angka dan analisisnya menggunakan statistik.

### **3.4 Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1 Populasi**

Menurut Sugiyono (2019), Populasi adalah sebuah wilayah generalisasi yang meliputi subjek atau objek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang diidentifikasi oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi adalah objek atau subjek yang berada di suatu wilayah dan memenuhi persyaratan tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh karyawan Dagang Group Indonesia yaitu sebanyak 120 orang.

#### **3.3.2 Sampel**

Sampel mewakili populasi (Juliandi et al., 2014). Apa yang telah dipelajari dari sampel, kesimpulannya dapat diberlakukan untuk populasi. Oleh sebab itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative (mewakili) (Sugiyono, 2019). Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* yakni teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Kriteria penentuan sampel yakni hanya karyawan yang menangani kegiatan *digital marketing pada Dagang Group Indonesia*. Penentuan ukuran sampel dilakukan dengan perhitungan menggunakan metode slovin sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

E = Taraf Kesalahan sebesar 0.1

Berdasarkan rumus tersebut, maka jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini dengan populasi sebanyak 120 karyawan adalah sebagai berikut:

$$n: \frac{120}{1 + 120(0,1)^2}$$
$$n: \frac{120}{2,2}$$
$$n: 54,54$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini berjumlah 55 responden.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber aslinya melalui wawancara, kuesioner, dan pendapat dari individu atau kelompok serta hasil observasi terhadap subjek atau objek penelitian, peristiwa atau hasil dari sebuah pengujian (Sugiyono, 2019). Langkah selanjutnya dalam proses pengumpulan data adalah sebagai berikut:

#### **1. Kuesioner**

Kuesioner adalah metode mengumpulkan data melalui angket atau daftar pertanyaan yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti. Pada penelitian ini, penulis akan mengelolah data melalui hasil dari pemberian penilaian terhadap instrumen atau angket yang disebarkan kepada responden dengan menggunakan skala likert. Alasan peneliti memilih menggunakan skala likert yakni untuk memudahkan peneliti dalam mengukur kesetujuan dan ketidaksetujuan dari responden terhadap pertanyaan yang diajukan kepada mereka.

Jawaban kuesioner mengacu pada skala liker. Menurut Sugiyono (2019) skala likert dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang mengenai fenomena sosial. Dalam skala likert, digunakan skor 1 s/d 5 yang diberikan terhadap pertanyaan dan telah disediakan dalam setiap pertanyaan. Alternatif jawaban yang disediakan dapat dilihat pada Tabel 3.1 berikut ini:

**Tabel 3.1 Skala Likert**

No	Kriteria	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

**Sumber : Sugiyono, (2019)**

2. Operasionalisasi variabel

Operasionalisasi variabel adalah pengertian dari variabel yang akan diteliti itu sendiri secara operasional atau secara praktik nyata dalam lingkungan objek penelitian yang diteliti. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat) yang kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2019). Variabel dalam penelitian ini yakni teknologi informasi dan komunikasi (TIK), layanan logistik, dan kinerja *digital marketing* yang nantinya akan diukur dengan melalui kuisioner.

Responden akan diminta untuk menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan indikator variabel bebas dan variabel penelitian. Definisi operasional variabel penelitian merupakan penjelasan dari berbagai variabel yang digunakan dalam penelitian terhadap indikator-indikator menjadi pembentuknya. Operasional variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3.2 berikut:

**Tabel 3.2 Variabel dan Indikator Penelitian**

Variabel	Indikator	Sumber
Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) (X1)	Perangkat keras komputer ( <i>Hardware</i> ) (X11)	Suyanto dalam (Yaneman, 2021)
	Perangkat lunak komputer ( <i>Software</i> ) (X12)	
	Jaringan komunikasi (X13)	
	Database (X14)	

**Tabel 3.2 Variabel dan Indikator Penelitian (Lanjutan)**

Layanan logistik (X2)	<i>Timeliness</i> (Ketepatan Waktu) (X21)	(Mulyati & Hamidin, 2022)
	<i>Accuracy of Order</i> (Ketepatan Order) (X22)	
	<i>Quality of Information</i> (Kualitas Informasi) (X23)	
	<i>Order Discrepancy Handling</i> (Penanganan Masalah) (X24)	
Kinerja <i>Digital Marketing</i> (Y)	Peningkatkan penjualan (Y1)	(Eldahamsheh et al., 2021)
	Peningkatkan kesadaran pelanggan akan merek (Y2)	
	Peningkatan kepuasan pelanggan (Y3)	

**Sumber : Hasil Olahan Penulis (2023)**

### 3.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan cara melakukan analisis data penelitian yang termasuk alat statistik yang relevan untuk digunakan dalam sebuah penelitian (Juliandi et al., 2014). Dalam penelitian ini, aplikasi komputer yang digunakan yakni *Software Statistical Package for Social Science* (SPSS) versi 23. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda karena variabel bebasnya terdiri lebih dari satu. Berikut adalah tahapan analisis yang akan digunakan dalam penelitian ini.

#### 3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan realibilitas dilakukan dalam rangka melakukan pegujian pada suatu kuesioner untuk mengetahui kelayakan kuesioner tersebut sebagai instrumen penelitian.

##### 1. Uji Validitas

Instrumen penelitian yang valid berarti pengukuran untuk mendapatkan data tersebut adalah valid. Validitas adalah pengukuran yang menunjukkan keakuratan ukuran suatu instrumen terhadap konsep yang sedang diteliti. Suatu instrumen adalah benar untuk digunakan sebagai ukuran suatu konsep apabila memiliki

tingkat validitas yang tinggi. Sebaliknya, apabila validitas rendah menunjukkan bahwa instrumen kurang tepat untuk diterapkan (Suharso, 2009)

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$  dimana  $n$  adalah jumlah sample.

Apabila  $r_{hitung}$  lebih besar dari pada  $r_{tabel}$  maka data dikatakan valid. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis butir. Berikut merupakan ketentuan dalam pengambilan keputusan uji validitas :

- a. Jika  $r_{hitung}$  positif dan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka butir pertanyaan valid.
- b. Jika  $r_{hitung}$  negatif atau  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka butir pertanyaan tidak valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang berisi pertanyaan mengenai indikator dari variabel. Keandalan suatu instrumen menunjukkan bahwa hasil pengukuran dari suatu instrumen tidak mengandung bias atau tidak ada kesalahan dalam proses pengukuran (error file), sehingga dapat menjamin suatu pengukuran konsisten dan stabil (tidak berubah) dalam kurun waktu dan berbagai item dalam instrumen.

Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel jika respon seseorang terhadap pernyataan tersebut menghasilkan jawaban yang sama. Untuk menilai reliabilitas suatu instrument dapat dilakukan dengan cara mengkonsultasikan nilai *alpha cronbach* (Sugiyono, 2019).

Reliabilitas adalah kemampuan kuisisioner memberikan hasil pengukuran yang konsisten. Skala pengukuran tersebut dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan reng yang sama, berikut adalah interpretasi ukuran kemantapan alpha:

- a. Nilai *alpha Cronbach* 0.00 s.d 0.20, berarti kurang reliable.
- b. Nilai *alpha Cronbach* 0.21 s.d 0.40, berarti agak reliable.
- c. Nilai *alpha Cronbach* 0.42 s.d 0.60, berarti cukup reliable.
- d. Nilai *alpha Cronbach* 0.61 s.d 0.80, berarti reliable.
- e. Nilai *alpha Cronbach* 0.81 s.d 1.00, berarti sangat reliable

### 3.5.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kelayakan dari suatu model regresi. Sebelum melakukan analisis regresi perlu dilakukan uji asumsi klasik terlebih dahulu. Dalam penelitian ini, uji asumsi klasik yang digunakan antara lain ada tiga yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas.

#### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji untuk mengukur apakah data penelitian berdistribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik (Sujianto, 2009). Salah satu metode yang dapat digunakan untuk menguji masalah normalitas yakni uji *Kolmogorov-Smirnov* yang digunakan untuk mengetahui apakah sampel berasal dari populasi berdistribusi normal. Berikut merupakan dasar pengambilan keputusan uji normalitas data menggunakan uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov*:

- a. Jika nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka data tersebut berdistribusi normal
- b. Jika nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka data tersebut tidak berdistribusi normal

#### 2. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas disebabkan adanya hubungan sebab akibat antara dua atau lebih variabel bebas atau karena ada kenyataan bahwa dua variabel penjelas atau lebih secara bersama-sama dipengaruhi oleh variabel ketiga di luar model. Untuk mendeteksi adanya multikolinieritas, Nugroho menyatakan jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) tidak lebih dari 10 maka model terbebas dari multikolinieritas.

#### 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam suatu model regresi terjadi ketidaksamaan variasi residual satu pengamat ke pengamat yang lain. Jika variasi residual satu pengamat ke pengamat lain tetap, maka hal tersebut dikenal sebagai homoskedastisitas dan jika hasilnya berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah model regresi yang menghasilkan homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat melalui pola gambar Scatterplot dari hasil uji. Dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas jika: (1) penyebaran titik-titik data tidak berpola; (2) titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau disekitar angka 0; (3) titik-titik data tidak berkumpul di atas atau di bawah saja.

### 3.5.3 Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi adalah teknik statistik yang dapat digunakan untuk memeriksa dan memodelkan hubungan antar variabel. Model regresi berganda sering kali digunakan dengan tujuan untuk mengatasi permasalahan analisis regresi yang diakibatkan dari hubungan dua atau lebih variabel bebas. Berikut adalah model persamaan regresi linier berganda (Sugiyono, 2019):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

#### Keterangan:

- Y = nilai pengaruh yang diprediksikan
- a = konstanta atau bilangan harga X = 0
- b = koefisien regresi
- X = nilai variable dependen

Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknologi informasi dan komunikasi (TIK), layanan logistik. Sedangkan variabel terikat adalah kinerja *digital marketing*. Metode analisis pada penelitian ini menggunakan program SPSS (*Statistic Product and Service Solution*) versi 23. Berikut merupakan bentuk persamaannya:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

#### Keterangan :

- Y = Koefisien kinerja *digital marketing*
- a = Konstanta

b1 = Koefisien teknologi informasi dan komunikasi (TIK)

b2 = Koefisien layanan logistik

b3 = Koefisien informasi dan komunikasi (TIK) dan layanan logistik secara bersamaan

X1 = Variabel teknologi informasi dan komunikasi (TIK)

X2 = Variabel layanan logistik

X3 = Variabel informasi dan komunikasi (TIK) dan layanan logistik secara bersamaan

e = Standart Error

Untuk menilai ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual dapat diukur dari nilai statistik T, nilai statistik F dan nilai koefisien determinasi

#### 3.5.4 Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah uji yang dipergunakan untuk menguji kebenaran suatu pernyataan secara statistik dan menarik kesimpulan apakah menerima atau menolak pernyataan hipotesis tersebut.

##### 1. Uji T

Uji T digunakan untuk menguji salah satu hipotesis di dalam penelitian dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Uji T digunakan untuk menguji secara parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil Uji T dapat dilihat pada tabel *coefficients* pada kolom sig. dengan kriteria sebagai berikut:

- Jika probabilitas (nilai sig.)  $< 0,05$ , maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial.
- Jika probabilitas (nilai sig.)  $> 0,05$ , maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial.

## 2. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel depende. Hasil uji F dilihat dalam tabel ANOVA dalam kolom sig. dengan kriteria sebagai berikut:

- Jika nilai probabilitas (nilai sig.)  $< 0,05$ , maka dapat dikatakan terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat.
- Jika nilai probabilitas (nilai sig.)  $> 0,05$ , maka dapat dikatakan tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

## 3. Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Uji ini digunakan dengan tujuan untuk mengetahui proporsi atau persentase variasi total dalam variabel terikat yang dijelaskan oleh variabel bebas. Jika analisis yang digunakan adalah regresi sederhana, maka yang digunakan adalah nilai *R Square*. Namun, apabila analisis yang digunakan adalah regresi berganda, maka yang digunakan adalah *Adjusted R Square*. Uji koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) dapat digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan model regresei dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Besarnya nilai adjusted berkisar antara  $\geq 0$  dan  $\leq 1$ . Jika mendekati 1 maka model semakin baik, begitu pula sebaliknya.

### 3.6 Metode Upaya Perbaikan

Upaya perbaikan akan dilakukan saat hasil hipotesis ditolak atau ada hasil uji variabel independen yang tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Upaya perbaikan ini dilakukan dengan menggunakan diagram *fishbone* untuk mengetahui akar masalah dan pendekatan 5W+1H untuk memberikan solusi menyelesaikan permasalahan.

#### 1. Diagram *Fishbone*

Heizer & Render dalam (Elmas, 2017) menyatakan bahwa Diagram Sebab-Akibat ini disebut juga Diagram Tulang Ikan (*Fishbone Chart*) dan berguna untuk memperlihatkan faktor-faktor utama yang berpengaruh pada kualitas dan mempunyai akibat pada masalah yang kita pelajari, selain itu kita juga dapat melihat faktor-faktor yang lebih terperinci yang berpengaruh dan mempunyai akibat pada faktor utama tersebut yang dapat kita lihat pada panah-panah yang berbentuk tulang ikan pada Diagram *Fishbone* tersebut. Prinsip yang digunakan untuk membuat diagram sebab akibat ini adalah sumbang saran atau *brainstorming*. Faktor-faktor penyebab utama dalam diagram sebab akibat ini dapat dikelompokkan dalam 5M yakni: (1) *Material* (bahan baku); (2) *Machine* (mesin); (3) *Man* (tenaga kerja); (4) *Method* (metode); dan (5) *Mother Nature/Environment* (lingkungan).

## 2. Pendekatan 5W+1H

Setelah sumber-sumber dan akar penyebab masalah kualitas teridentifikasi, maka perlu dilakukan penetapan rencana tindakan untuk melakukan perbaikan masalah dengan cara memberikan solusi-solusi untuk mencapai atau melampaui target tujuan dari suatu proyek perbaikan. Tahap perbaikan ini mengimplementasikan pendekatan 5W + 1H yang terdiri dari (1) *What*, apa yang merupakan sasaran utama dari perbaikan mutu? (2) *Why*, mengapa tindakan perlu dilakukan untuk memperbaiki mutu? (3) *Where*, dimana akan dilaksanakan perbaikan? (4) *Who*, siapa saja akan terlibat melakukan kegiatan perbaikan? (5) *When*, kapan akan dilakukan tindakan perbaikan? (6) *How*, bagaimana cara melakukan tindakan perbaikan? (Purnomo, 2020).