

BAB III

METODA PENELITIAN

3.1. Strategi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Indriantoro dan Supomo (2016:24), penelitian kuantitatif menekankan pada pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel-variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik. Data dideskripsikan secara deduksi yang berangkat dari teori-teori umum, lalu dengan observasi untuk menguji validitas keberlakuan teori tersebut ditariklah kesimpulan. Kemudian di jabarkan secara deskriptif, karena hasilnya akan diarahkan untuk mendeskripsikan data yang diperoleh dan untuk menjawab rumusan (Sugiyono, 2016:7).

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1. Populasi penelitian

Menurut Sugiyono (2016:115), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi umum dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan rumah makan Mak Dower Rawamangun. Seluruh jumlah pelanggan sulit untuk diketahui, maka penelitian menentukan populasi sasaran yaitu pelanggan yang melakukan pembelian periode Juli-Desember tahun 2019 sebagai berikut:

Tabel 3.1. Pelanggan Rumah Makan mak Dower Rawamangun periode bulan Juli-Desember tahun 2019

No.	Bulan	Jumlah Pengunjung
1.	Juli	1.409
2.	Agustus	1.428
3.	September	1.437
4.	Oktober	1.429
5.	November	1.367
6.	Desember	1.334
Total		8.404

Sumber : Dokumentasi Rumah Makan mak Dower Rawamangun (2020)

3.2.2. Sampel penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2016:116). Pengambilan sampel ini harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel yang benar-benar dapat berfungsi atau dapat menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya, dengan istilah lain harus representatif (mewakili). Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin, sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

= Persen tingkat kesalahan dalam pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan sebesar 10% dengan tingkat kebenaran 90%.

Populasi (N) sebanyak 8.404 pelanggan, dengan asumsi tingkat error (e) = 10%, maka jumlah sampel adalah :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} = \frac{8.404}{1 + 8.404(10\%)^2} = 98,82 \rightarrow \text{dibulatkan 100}$$

Dengan demikian, jumlah sampel yang digunakan untuk penelitian ini sebanyak 100 orang pelanggan rumah makan Mak Dower Rawamangun yang melakukan pembelian bulan Juli-Desember tahun 2019 sebagai unit analisis dalam penelitian ini.

Dalam penelitian ini, teknik penentuan sampel yang digunakan yaitu *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2016:118), *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. Kriteria yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut

1. Responden merupakan pelanggan yang berkunjung ke rumah makan Mak Dower Rawamangun periode Juli-Desember tahun 2019
2. Responden merupakan pelanggan rumah makan Mak Dower Rawamangun yang melakukan pembelian lebih dari 1 kali
3. Responden merupakan pelanggan yang berusia ≥ 17 tahun.

Kuesioner disebarakan selama ± 2 minggu, dari tanggal 16 Juli 2020 s/d 31 Juli 2020. Penyebaran kuesioner menggunakan *google form* melalui email, dengan tahapan sebagai berikut:

1. Langkah Pertama: Membuat *Google Docs* untuk kuesioner
Langkah pertama, peneliti mengakses situs dengan alamat <https://docs.google.com/forms/>. Ketik URL tersebut dan tekan tombol enter di keyboard masing-masing. Peneliti dialihkan menuju *homepage* yang berisi template kosong dan template jadi yang dapat digunakan untuk memulai pembuatan kuesioner.
2. Isi Form di Google Docs
Setelah berhasil mengakses tahapan pertama pembuatan *google form*, selanjutnya peneliti memulai pembuatan dengan cara mengisi kuesioner-kuesioner penelitian pada form sesuai kebutuhan. Google menyediakan template kosong dan beberapa template pilihan yang telah disediakan.
3. Melihat Tanggapan Responden
Untuk melihat jawaban dari responden, peneliti menuju tombol *responses* atau tanggapan yang terletak di samping fitur pembuat pertanyaan tadi. Selain itu peneliti *Google Docs* untuk kuesioner ini dapat mengunduh hasil tanggapan melalui tampilan *Spreadsheet*.

Setelah diperoleh tanggapan responden atas kuesioner yang disebarakan, maka peneliti melakukan langkah-langkah yaitu mentabulasikan jawaban responden sesuai dengan skor skala likert yang digunakan. Kemudian data diolah sesuai dengan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data

Data ini menggunakan data primer dan data sekunder yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Data primer

Data primer merupakan data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2016:225). penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini melalui cara menyebarkan kuesioner secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan, dalam hal ini pelanggan Rumah Makan Mak Dower Rawamangun.

2. Data sekunder

Sugiyono (2016:225) mengatakan bahwa data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder digunakan untuk mendukung informasi yang didapatkan dari sumber data primer yaitu dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku, company profile, jumlah pelanggan dan lain sebagainya. Data sekunder dalam penelitian ini merupakan data pendukung.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan melalui teknik survei atau penelitian lapangan (*field research*). Dalam memperoleh data yang diperlukan pada survei atau penelitian ini dilakukan dengan menggunakan alat bantu angket/kuisisioner. Kuisisioner berisikan pertanyaan yang didasari oleh kisi-kisi instrumen/indikator variabel dan diajukan kepada responden dalam bentuk pertanyaan pilihan ganda (tertutup).

Menurut Sugiyono (2016:143) pertanyaan tertutup (*closed-end*) adalah pertanyaan yang mengharapkan jawaban singkat atau mengharapkan responden untuk memilih salah satu alternatif jawaban dari setiap pertanyaan yang telah tersedia. Sehingga responden hanya memilih satu jawaban dari setiap pertanyaan yang telah tersedia. Kuisisioner dengan pertanyaan tertutup akan membantu responden untuk menjawab dengan cepat dan juga memudahkan peneliti dalam melakukan analisis data terhadap seluruh angket/kuisisioner yang telah terkumpul.

Pada pengolahan data tabulasi dan penghitungan hasil survei dengan menggunakan program SPSS dapat berguna untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrumen.

Skala pengukuran data dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Menurut Sugiyono (2016:93) “Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Dengan skala likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen berupa pernyataan atau pertanyaan.

Untuk pengumpulan data kuisioner dibuat dengan menggunakan skala likert. Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang yang didesain untuk menelaah seberapa kuat subjek setuju atau tidak setuju dengan pernyataan (Sekaran, 2015:31). Angka angka dalam pengukuran skala likert sebagai berikut:

Tabel 3.2.
Skala Likert

Bobot/Skor Nilai	Penilaian
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Setuju (S)
4	Sangat Setuju (SS)

Sumber : Sugiyono (2016:93)

3.4. Operasionalisasi Variabel

Operasional variabel adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti, atau menspesifikasikan kegiatan ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut (Nazir, 2016:110). Operasional variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.3. Operasionalisasi Variabel Penelitian

No.	Indikator	Sub Indikator	No. Item
1.	<i>Reliability</i> (Reliabilitas)	Proses pemesanan yang mudah	1
		Karyawan dapat melayani pelanggan dengan tepat	2
		Kecepatan penyajian makanan	3
		Rasa makanan dan minuman yang konsisten	4
		Kecepatan saat proses pembayaran	5
2.	<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	Karyawan cepat merespon ketika dipanggil	6
		Karyawan bersedia membantu pelanggan jika dibutuhkan	7
		Kesigapan karyawan menangani keluhan pelanggan	8
		Karyawan menyampaikan informasi tentang promo, diskon dan pembayaran secara jelas	9
3.	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Ketersediaan makanan dan minuman yang dijual	10
		Makanan dan minuman yang disajikan higienis	11
		Kebersihan peralatan makan	12
		Ketersediaan dan keamanan parkir kendaraan	13
4.	<i>Emphaty</i> (Empati)	Keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan	14
		Kesungguhan karyawan memberikan perhatian kepada pelanggan	15
		Kesediaan karyawan mendengarkan dan menerima keluhan pelanggan	16
		Karyawan memahami kebutuhan pelanggan	17
		Waktu beroperasi yang nyaman	18
5.	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	Kebersihan area rumah makan	19
		Ketersediaan jumlah meja makan	20
		Kebersihan dan kerapian karyawan	21
		Suhu ruangan yang nyaman	22

Sumber: Tjiptono & Chandra (2016:232)

3.5. Metoda Analisis Data

3.5.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner ini diuji dengan uji validitas dan realibitas instrumen penelitian (Ghozali, 2015:52). Instrumen sebagai alat ukur untuk pengumpul data merupakan suatu yang sangat penting berkaitan dengan kualitas data. Oleh karenanya instrumen sebagai alat pengumpul data harus valid. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data

(mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Sedangkan instrumen yang reliabel berarti instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Penggunaan instrumen yang valid dan reliabel dalam pengumpulan data, diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid dan reliabel. Jadi instrumen yang valid merupakan syarat untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan reliabel. Instrumen yang valid dan reliabel belum tentu akan menghasilkan data yang valid dan reliabel. Hal ini masih dipengaruhi oleh kondisi yang diteliti, peneliti harus mampu mengendalikan objek yang diteliti dan meningkatkan kemampuan dalam menggunakan instrumen untuk mengukur variabel yang diteliti.

3.5.1.1 Uji Validitas

Validitas adalah instrumen yang dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya dapat diukur (Sugiyono, 2016:146). Validitas digunakan untuk mengetahui kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti, sehingga terdapat data yang valid. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = $n - 2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel.

Kriteria:

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka kuesioner valid
2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka kuesioner tidak valid

3.5.1.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data, karena instrumen tersebut sudah baik, demikian dikatakan Arikunto (2015:154). Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat pengukur (instrumen) dapat

memperlihatkan kemantapan, kejegangan, atau stabilitas hasil pengamatan bila diukur dengan instrument tersebut dalam penelitian berikutnya dengan kondisi yang tetap.

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan pengukuran sekali saja (*one shot*). Dinisi pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antara jawaban pertanyaan. Untuk mengukur reliabilitas dilakukan dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0.70. Suatu instrumen agar memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi maka data tersebut harus valid dan reliabel. Tingkat reliabilitas dapat diukur dengan skala alpha 0 sampai dengan 1, apabila skala tersebut dikelompokkan kedalam lima kelas dengan *range* yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diintegrasikan seperti tabel berikut :

Tabel 3.4.
Tingkat Reliabilitas

Koefisien reliabilitas	Kriteria
> 0,9	Sangat reliabel
0,7 – 0,9	Reliabel
0,4 – 0,7	Cukup reliabel
0,2 – 0,4	Kurang reliabel
< 0,2	Tidak reliabel

Sumber : Sugiyono (2016:292)

3.5.2. Metode Servqual

Setelah diperoleh skor penilaian tingkat kinerja dan tingkat kepentingan dari responden maka kedua penilaian tersebut dibandingkan untuk mengetahui tingkat kesesuaian responden. Tingkat kesesuaian digunakan untuk menentukan urutan prioritas atribut-atribut yang perlu segera diperbaiki karena mempengaruhi kepuasan pelanggan. Data yang diolah berasal dari kuesioner yang telah disebar, tentang persepsi dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan

di rumah makan Mak Dower Rawamangun dengan menjumlahkan nilai harapan (Y) dan persepsi (X) dari setiap atribut seluruh responden, kemudian dihitung rata-ratanya (Y) dan (X).

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad \text{dan} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan:

\bar{X} = Nilai rata-rata tingkat persepsi

\bar{Y} = Nilai rata-rata tingkat harapan
n = Jumlah responden

Menghitung GAP/kesenjangan antara nilai rata-rata persepsi dengan nilai rata-rata harapan.

$$NS_i = \bar{X}_i - \bar{Y}_i$$

Keterangan :

NS_i = Nilai *servqual* (GAP) tiap atribut

Menghitung rata-rata dari seluruh kesenjangan (gap) seluruh atribut tiap dimensi:

$$\bar{NS}_{ij} = \frac{\sum NS_i}{A}$$

Keterangan:

\bar{NS}_{ij} = nilai rata-rata *servqual*/GAP per atribut tiap dimensi

A = banyaknya atribut tiap dimensi

Menjumlahkan hasil perhitungan nilai kepuasan tiap dimensi lalu disimpulkan dengan ketentuan, nilai kepuasan negatif (< 0) menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan persepsi konsumen, sebaliknya bila nilai kepuasan positif (> 0) menunjukkan kualitas pelayanan telah melebihi tingkat kepuasan konsumen. Bila nilai kepuasan sama dengan nol (= 0) menunjukkan kualitas pelayanan telah sesuai dengan harapan konsumen.

3.5.3. Diagram Kartesius

Supranto (2013:241) mengemukakan bahwa jasa menjadi suatu yang berguna bila didasari pada kepentingan pelanggan dan kinerja perusahaan. Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja atau penampilan maka dihasilkan perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja atau pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Adapun rumus yang digunakan adalah:

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i}$$

Dimana :

TK_i = Tingkat kesesuaian Responden

X_i = Skor penilaian pelaksanaan layanan

Y_i = Skor penilaian kepentingan pelanggan

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan rumus:

$$X = \frac{\sum X_i}{n} \quad \text{dan} \quad Y = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Dimana :

X = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan

Y = Skor rata-rata tingkat

kepentingan n= Jumlah responden

Diagram kartesius merupakan suatu bangunan yang dibagi menjadi 4 (empat) bagian yang dibatasi oleh 2 (dua) garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X, Y). Dimana X merupakan rata-rata dari skor tingkat pelaksanaan dan Y rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Selanjutnya ditingkat unsur-unsur tersebut

akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian kedalam diagram kartesius seperti pada gambar dibawah ini:

A Prioritas Utama	B Pertahankan Prestasi
C Prioritas Rendah	D Berlebihan

Gambar 3.1. Diagram Kartesius

Keterangan :

- A : Menunjukkan faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga mengecewakan atau tidak puas
- B : Menunjukkan unsur-unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan instansi. Untuk itu wajib dipertahankan, dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- C : Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan. Pelaksanaan oleh instansi biasa-biasa saja, dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- D : Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan, dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

Dalam menentukan harga kesesuaian, menerima hipotesis bahwa harapan pelanggan sesuai atau sama dengan pelayanan riil jika $TK_i = 100\%$. Dalam menentukan kebijakan perusahaan mengenai pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan dapat dilihat dalam diagram kartesius. Pelanggan tidak

puas/pelayanan mengecewakan terdapat pada kuadran A sedangkan pelanggan puas/pelayanan riil sesuai dengan harapan pelanggan terdapat pada kuadran B. Kuadran C merupakan tempat bagi pelayanan yang sedang-sedang saja sedangkan kuadran D merupakan tempat bagi pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan berlebihan.