

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan penulis adalah di Rumah Makan Kangen Desa, Jalan Raya Pakem Turi, Pakem, Yogyakarta.

3.2 Definisi Operasional Variabel

Untuk lebih memperjelas dan menyamakan pengertian tentang indikator-indikator yang diukur maka diberikan penjelasan sebagai berikut:

1. Kepuasan adalah suatu perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya. (Kotler, 1997).
2. Harapan adalah suatu perasaan yang diinginkan oleh konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan.
3. Kinerja adalah suatu hasil/*performance* yang dirasakan oleh konsumen atas produk atau jasa yang telah diberikan perusahaan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan kepuasan konsumen.

Pengertian dari variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen dalam penelitian ini adalah (Suci Utami Wikaningtyas, 2001):

1. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.
2. *Responsiveness*, yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yaitu meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecapatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan konsumen.
3. *Assurance*, meliputi kemampuan atas: pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.
4. *Empathy*, yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.
5. *Tangible*, adalah atribut/variabel yang berupa fasilitas fisik, kelengkapan, dan karyawan rumah makan. Seperti tempat parkir yang luas, *design interior* atau *lay out* ruangan yang mendukung selera makan, ruangan yang bervariasi dan representatif untuk berbagai keperluan perjamuan, fasilitas penunjang lainnya

(tempat main musik, toilet, musholla, tempat bermain anak, dll) yang memadai, pramusaji/karyawan yang menggunakan seragam yang bersih dan rapi, lingkungan dan ruangan rumah makan yang bersih dan rapi. Seluruh fasilitas tersebut merupakan kepuasan bagi konsumen.

3.3 Data dan Teknik Pengumpulan Data

Data yang diperoleh berasal dari data primer yang diperoleh langsung dari sumbernya melalui metode survey konsumen dengan menggunakan:

3.3.1 Kuesioner

Teknik pengumpulan data dengan membuat daftar pertanyaan tertulis yang ditujukan kepada responden yang diteliti. Data tersebut digunakan untuk mengetahui kepuasan konsumen di Rumah Makan Kangen Desa. Dalam penelitian ini digunakan kuisisioner yang terdiri dari dua bagian yaitu:

Bagian I, merupakan pertanyaan mengenai tingkat kepentingan (*importance*) atau tingkat harapan yang diinginkan konsumen pada Rumah Makan Kangen Desa. Setiap pertanyaan diberi jenis jawaban yang sama, tetapi setiap jawaban memiliki bobot yang berbeda berdasarkan skala likert :

- a. Jawaban SP = sangat penting diberi bobot 5
- b. Jawaban P = penting diberi bobot 4

- c. Jawaban CP = cukup penting diberi bobot 3
- d. Jawaban KP = kurang penting diberi bobot 2
- e. Jawaban TP = tidak penting diberi bobot 1

Bagian II, merupakan pertanyaan mengenai kinerja (*performance*) yang telah dirasakan oleh konsumen pada Rumah Makan Kangen Desa. Setiap pertanyaan diberi jenis jawaban yang sama, tetapi setiap jawaban memiliki bobot yang berbeda berdasarkan skala likert :

- a. Jawaban SP = sangat puas diberi bobot 5
- b. Jawaban P = puas diberi bobot 4
- c. Jawaban CP = cukup puas diberi bobot 3
- d. Jawaban KP = kurang puas diberi bobot 2
- e. Jawaban TP = tidak puas diberi bobot 1

3.3.2 Wawancara

Dengan cara mengadakan tanya jawab dengan pihak pengelola Rumah Makan Kangen Desa, yang mempergunakan daftar pertanyaan yang telah disiapkan dan dijawab secara sistematis berdasarkan tujuan penelitian.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah jumlah keseluruhan yang mencakup seluruh objek yang diteliti pada wilayah dan waktu tertentu. Dalam penelitian ini objeknya adalah seluruh konsumen Rumah Makan Kangen Desa.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah suatu bagian dari populasi objek penelitian yang dianggap dapat mewakili keseluruhan populasi. Sampel dalam penelitian ini diambil menggunakan cara *non probability sampling* yaitu dengan metode *convenience* dimana penulis memiliki kebebasan memilih siapa saja yang ditemui (Cooper & Emory, 1996) di Rumah Makan Kangen Desa untuk dijadikan responden. Pengambilan sampel dilakukan pada saat konsumen telah menikmati produk yang dijual Rumah Makan Kangen Desa akan tetapi masih berada di lingkungan rumah makan tersebut.

Pengambilan sampel dengan teknik *non probability sampling* ini dipilih atas dasar (Subiyanto, 2000):

1. Total populasi tidak diketahui dengan pasti.
2. Tidak tersedia kerangka sampling (nama konsumen di rumah makan Kangen Desa).

Menentukan jumlah sampel digunakan rumus sebagai berikut (Nugroho,1993):

$$n = 0,25 \left(\frac{Z \frac{1}{2} \alpha}{E} \right)^2$$

Dimana:

n = banyaknya sampel yang diduga

Z = batas interval

α = taraf kesalahan dalam pengujian yang biasanya digunakan

E = besar deviasi/ eror atau tingkat kesalahan estimasi

Kesalahan dalam pengujian statistik sebesar 5%, karena taraf signifikansi yang biasa digunakan dalam penelitian sejenis sebesar 5%. Karena $\alpha = 5\%$, maka $Z \frac{1}{2} \alpha = 1,96$ (dari tabel Z). Peneliti menginginkan kesalahan tingkat kesalahan yang mungkin terjadi tidak lebih dari 0,1 (10%), sedangkan tingkat kebenaran adalah 0,9 (90%). Maka jumlah sampel yang akan diteliti:

$$n = 0,25 \left(\frac{1,96}{0,1} \right)^2$$

$$n = 96,04$$

Jadi jumlah sampel yang akan diteliti sebanyak 96 orang, tetapi untuk memudahkan penelitian maka jumlah sampel yang diteliti sebanyak 100 orang.

3.5 Instrumen atau alat pengumpul data

Untuk menguji kesahihan butir pertanyaan dan keandalan digunakan uji reliabilitas dan uji validitas.

1. Uji Validitas

Merupakan proses pengukuran untuk menguji kecermatan butir-butir dalam daftar pertanyaan untuk melakukan fungsi ukurnya, dimana pengujian dilakukan dengan mengkorelasikan skor pada masing-masing item dengan skor totalnya kemudian diolah dengan bantuan program SPSS 10.0.

Untuk menghitung koefisien korelasi, digunakan metode korelasi pearson yang rumusnya:

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

Dimana:

r_{xy} = koefisien korelasi antar butir (x) dengan skor variabel (y)

n = jumlah responden yang diuji coba

$\sum x$ = jumlah skor butir X

$\sum y$ = jumlah skor variabel Y

$\sum x^2$ = jumlah skor butir (X) kuadrat

$\sum y^2$ = jumlah skor butir (Y) kuadrat

Teknik korelasi yang digunakan adalah *Product Moment Pearson* karena data penelitian ini bersifat kuantitatif, Untuk mengetahui apakah nilai korelasi signifikan

atau tidak, maka diperlukan tabel signifikan nilai dari *product moment*. Ukuran tersebut harus memenuhi syarat sah yaitu apabila ($r_{xy} > r_{tabel}$), sebaliknya apabila ($r_{xy} < r_{tabel}$), maka instrumen belum memenuhi syarat sah (Nurgiantoro dkk, 2002).

Dengan tabel distribusi r product moment diperoleh angka kritis sebesar 0,195 dengan menggunakan tingkat kepercayaan $\alpha = 5\%$. Jika korelasi butir yang diuji ternyata lebih besar daripada nilai korelasi kritisnya, maka butir yang diuji dinyatakan sah atau valid, tetapi jika korelasi butirnya lebih kecil dari korelasi kritisnya maka butir pertanyaan itu dibatalkan atau digugurkan. Data yang digunakan untuk pengujian ini diambil dari 30 orang responden kemudian dilakukan pengukuran uji instrumen validitas tingkat kepentingan dan kinerja menggunakan bantuan SPSS 10.0 yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.5.1
Hasil Uji Instrumen Validitas Tingkat Kepentingan

Pertanyaan	Nilai Korelasi Pearson	Status
Bukti Fisik		
P1	0.894	Sahih
P2	0.684	Sahih
P3	0.768	Sahih
P4	0.636	Sahih
P5	0.402	Sahih
Keandalan		
P6	0.798	Sahih

P7	0.76	Sahih
P8	0.766	Sahih
Jaminan		
P9	0.793	Sahih
P10	0.849	Sahih
P11	0.84	Sahih
P12	0.824	Sahih
P13	0.679	Sahih
P14	0.768	Sahih
Daya Tanggap		
P15	0.698	Sahih
P16	0.805	Sahih
P17	0.821	Sahih
Empati		
P18	0.537	Sahih
P19	0.853	Sahih
P20	0.728	Sahih

Tabel 3.5.2
Hasil Uji Instrumen Validitas Tingkat Kinerja

Pertanyaan	Nilai Korelasi Pearson	Status
Bukti Fisik		
P1	0.825	Sahih
P2	0.841	Sahih
P3	0.865	Sahih
P4	0.820	Sahih

P5	0.683	Sahih
Keandalan		
P6	0.814	Sahih
P7	0.841	Sahih
P8	0.639	Sahih
Jaminan		
P9	0.852	Sahih
P10	0.818	Sahih
P11	0.705	Sahih
P12	0.801	Sahih
P13	0.694	Sahih
P14	0.696	Sahih
Daya Tanggap		
P15	0.804	Sahih
P16	0.848	Sahih
P17	0.813	Sahih
Empati		
P18	0.73	Sahih
P19	0.769	Sahih
P20	0.587	Sahih

Dari 2 tabel diatas menunjukkan bahwa 20 item pertanyaan tentang tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari kelima variabel yang ada mempunyai tingkat korelasi yang kuat karena nilai rata-ratanya berada diatas 0,195 sehingga item pertanyaan tersebut dianggap valid atau sah dan dapat digunakan dalam pengujian selanjutnya.

2. Uji Reliabilitas

Merupakan suatu proses pengukuran yang mengacu pada derajat ketepatan, ketelitian, dan akurasi yang ditunjukkan oleh instrumen penelitian. Uji ini menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulang dua kali atau lebih. Pengujian reliabilitas terhadap daftar pertanyaan dilaksanakan dengan menggunakan program SPSS 10.0.

Uji reabilitas dilakukan dengan menggunakan metode Alpha, dengan rumus:

$$\alpha = \left(\frac{b}{(b-1)} \right) \left(\frac{V_T - \sum V_i}{V_T} \right)$$

Dimana:

b = banyaknya butir angket

V_T = varians skor total

V_i = varians butir i , $i: 1, 2, \dots, b$

Pengukuran yang memiliki reabilitas yang tinggi merupakan pengukuran yang mampu memberikan hasil ukuran yang handal (*reliable*). Pengujian reliabilitas dilakukan dengan teknik Alpha Cronbach's. Instrumen dikatakan memenuhi syarat andal yaitu apabila nilai alphanya $\geq 0,6$ sebaliknya bila nilai alphanya $< 0,6$ maka instrumen dikatakan belum memenuhi syarat andal (Nurgiantoro dkk, 2002). Data yang digunakan untuk pengujian ini diambil dari 30 orang responden kemudian

dilakukan pengujian reliabilitas terhadap daftar pertanyaan dilakukan pada tiap-tiap variabel dengan bantuan program SPSS 10.0 dengan hasil seperti pada tabel berikut :

Tabel 3.5.3
Hasil Uji Instrumen Reliabilitas Tingkat Kepentingan

Pertanyaan	Nilai Alpha (α)	Status
Bukti Fisik		
P1-P5	0,7241	Handal
Keandalan		
P6-P8	0,8042	Handal
Jaminan		
P9-P14	0,7972	Handal
Daya Tanggap		
P15-P17	0,8089	Handal
Empati		
P18-P20	0,7813	Handal

Tabel 3.5.4
Hasil Uji Instrumen Reliabilitas Tingkat Kinerja

Pertanyaan	Nilai Alpha (α)	Status
Bukti Fisik		
P1-P5	0,8077	Handal
Keandalan		
P6-P8	0,8102	Handal
Jaminan		

P9-P14	0,7895	Handal
Daya Tanggap		
P15-P17	0,8353	Handal
Empati		
P18-P20	0,7711	Handal

Dari 2 tabel diatas menunjukan bahwa 20 item pertanyaan tentang tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari kelima variabel yang ada mempunyai nilai alpha > 0,6 sehingga seluruh item pertanyaan tersebut dikatakan telah memenuhi syarat handal.

3.6 Teknik Analisis Data

3.6.1 Analisis Deskriptif

Analisis ini digunakan untuk menganalisa data dengan memberikan keterangan dan penjelasan tentang objek yang dibahas. Analisis ini menggunakan kuesioner yang disebarakan kemudian dilakukan analisa data, sehingga mendapatkan gambaran yang jelas. Metode analisa ini diterangkan dalam bentuk prosentase disertai tabel dalam penyajiannya.

3.6.2 Analisis Kuantitatif

Dengan menggunakan data yang diperoleh dari responden kemudian dilakukan analisis statistic menggunakan teknik *importance-performance* (Martila dan Tjiptono, 1995). Indeks kepuasan konsumen dapat diperoleh dengan

menggunakan skala Likert yang ditentukan dalam lima tingkat baik untuk penilaian tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*). Berdasarkan skor kepentingan dan skor kinerja maka dihasilkan suatu perhitungan tingkat kesesuaian responden. Tingkat kesesuaian responden adalah hasil perbandingan skor penilaian kinerja perusahaan dengan skor penilaian kepentingan konsumen, tingkat kesesuaian responden inilah yang menentukan tingkat kepuasan konsumen.

Dalam penelitian ini skor penilaian kinerja perusahaan akan diwakilkan dengan variabel X sedangkan skor penilaian kepentingan konsumen diwakilkan dengan variabel Y. Sehingga apabila $x \geq y$ berarti konsumen puas apabila $x \leq y$ maka berarti konsumen tidak puas.

Rumus yang digunakan (Supranto,2001):

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan:

TK_i = Tingkat kesesuaian responden

X_i = Skor penilaian kinerja perusahaan

Y_i = Skor penilaian harapan konsumen

Selanjutnya sumbu horizontal (x) akan diisi oleh skor penilaian kinerja dan sumbu vertikal (y) akan diisi oleh skor penilaian kepentingan konsumen dengan rumus (Supranto,2001):

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan:

\bar{X} = Skor rata-rata penilaian kinerja perusahaan

\bar{Y} = Skor rata-rata penilaian kepentingan konsumen

Selanjutnya membuat diagram kartesius, yaitu suatu bangunan yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (\bar{X} , \bar{Y}) dimana \bar{X} merupakan rata-rata pelaksanaan atau kinerja perusahaan seluruh faktor-faktor yang mempengaruhinya. Kemudian \bar{Y} merupakan rata-rata dari skor harapan konsumen seluruh faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Dalam penelitian ini terdapat lima faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen sehingga K = 5. Rumus yang digunakan (Supranto,2001):

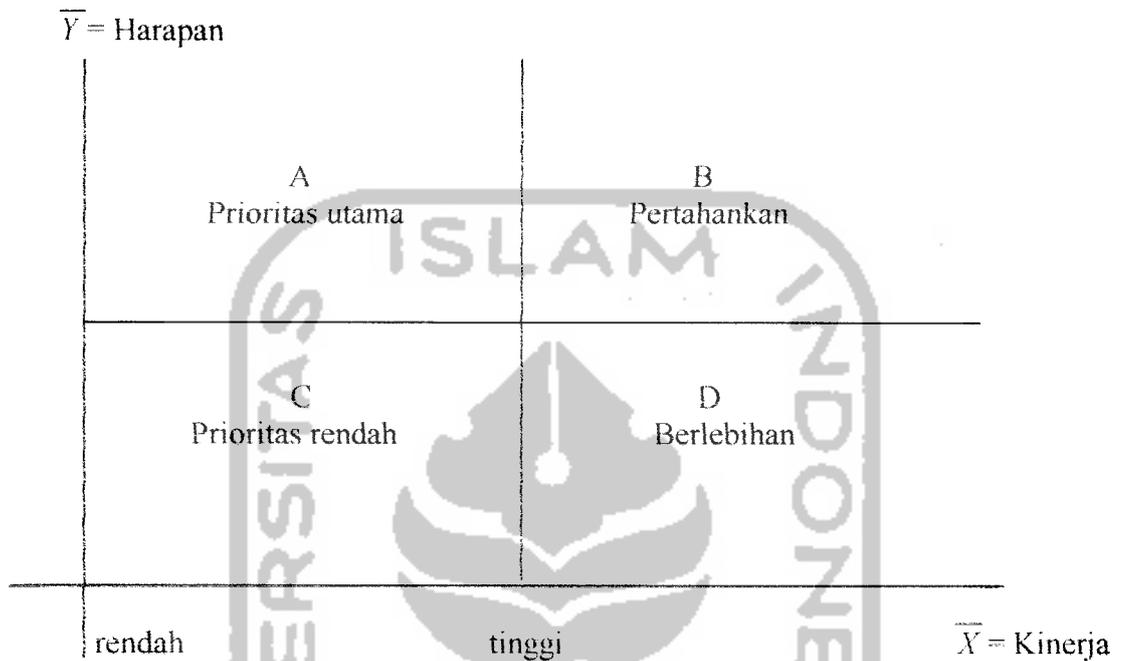
$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N X_i}{K}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N Y_i}{K}$$

Keterangan:

K = Banyaknya faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

Tingkat unsur-unsur akan dijabarkan dan dibagi dalam empat bagian ke dalam diagram kartesius seperti pada gambar berikut (Supranto,2001):



Keterangan:

a. Kuadran A

Menunjukkan bahwa kinerja faktor –faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada tingkat tinggi tetapi kinerja perusahaan berada pada tingkat rendah, sehingga harus meningkatkan kinerjanya agar optimal.

b. Kuadran B

Menunjukkan bahwa kinerja dan harapan konsumen terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen berada pada tingkat tinggi, sehingga perusahaan cukup mempertahankan faktor tersebut.

c. Kuadran C

Menunjukkan bahwa kinerja dan harapan konsumen berada pada tingkat rendah, sehingga perusahaan belum perlu melakukan perbaikan.

d. Kuadran D

Menunjukkan bahwa kinerja perusahaan berada pada tingkat tinggi tetapi harapan konsumen akan kinerja faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumennya hanya rendah, sehingga perusahaan perlu mengurangi hasil yang dicapai agar dapat mengefisienkan sumberdaya perusahaan.

