

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Obyek Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Warung Ayam Geprek Mbok Moro Jl.Bantul No.31 Yogyakarta yang merupakan salah satu usaha yang bergerak di bidang kuliner.

#### **3.2 Metode Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini data-data didapatkan melalui metode :

1. Metode Observasi

Yaitu metode pengumpulan data dilakukan dengan melakukan pengamatan secara langsung pada obyek penelitian, yaitu Warung Ayam Geprek Mbok Moro Jl.Bantul No.31 Yogyakarta

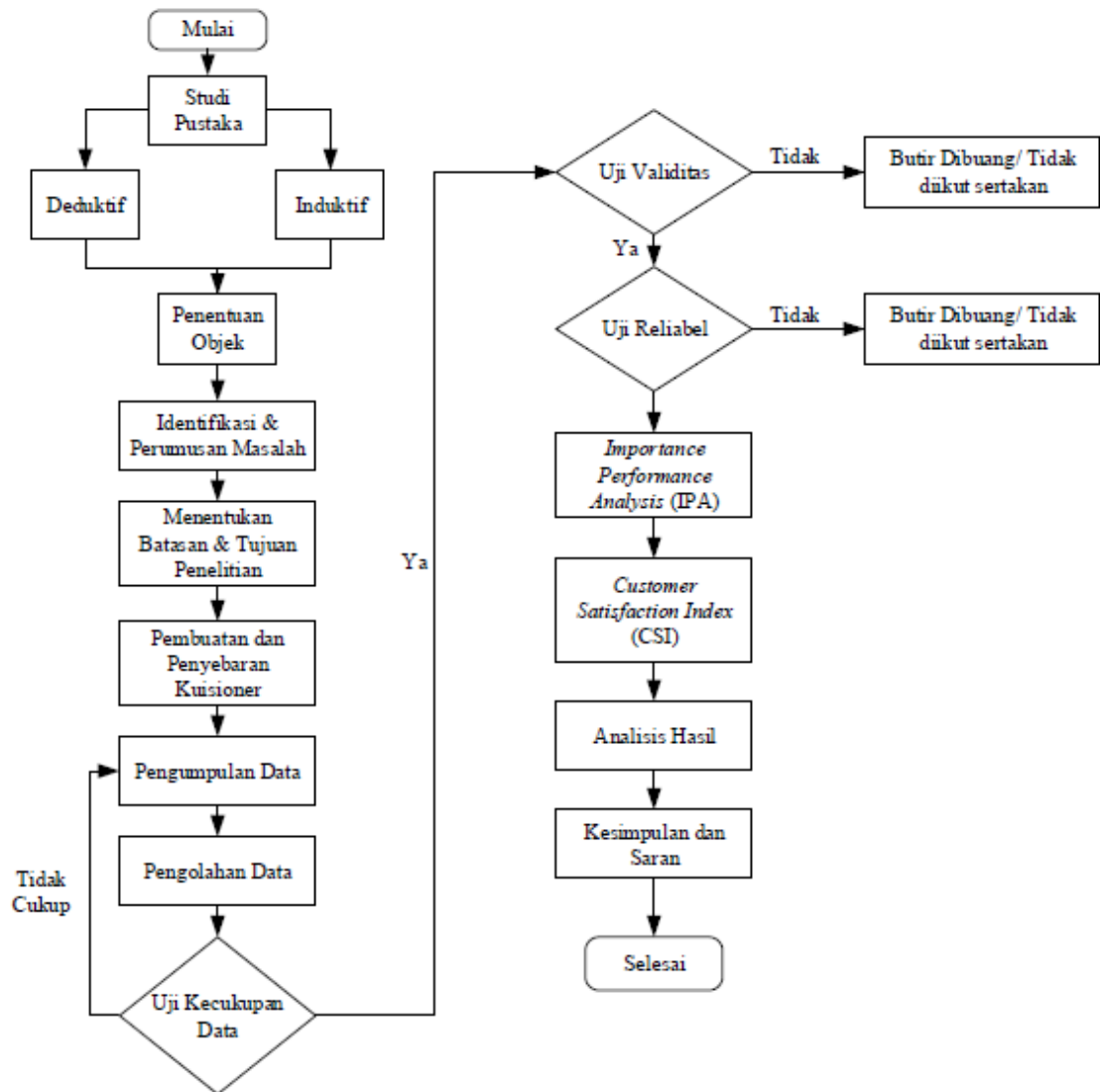
2. Metode Pengambilan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner kepada pelanggan Warung Ayam Geprek Mbok Moro Jl.Bantul No.31 Yogyakarta, di mana dalam kuisisioner tersebut bersifat tertutup dan berisikan pertanyaan dan jawaban yang telah disediakan yang berkaitan dengan pelayanan yang telah diberikan.

3. Kajian Pustaka

Kajian pustaka yaitu cara untuk mengumpulkan informasi lain dari penelitian lapangan, dapat berupa teori dasar yang berkaitan dengan metode yang digunakan, di mana informasi tersebut didapatkan dari buku dan jurnal penelitian yang berkaitan dan mendukung penelitian ini.

### 3.3 Kerangka Penelitian



Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian

### 3.4 Pengolahan Data

#### 3.4.1 Uji Kecukupan Data

Uji Kecukupan data dilakukan untuk menentukan jumlah data (sampel) minimal yang harus diperoleh untuk dapat mewakili keseluruhan populasi sehingga hasil yang diperoleh bersifat obyektif dan dapat dipertanggung jawabkan. Sampel minimal dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$n = p(1 - p) \left( \frac{z_{\alpha/2}}{SE} \right)^2 \dots\dots\dots (3.1)$$

Dengan :

$n$  : Jumlah sampel

$p$  : Proporsi sebenarnya dari populasi

$SE$  : *Sampling Error* (kesalahan sampling)

$Z_{\alpha/2}$  : Faktor tingkat keyakinan

Karena besarnya proporsi sampel  $p$  tidak diketahui, dan  $p(1-p)$  juga tidak diketahui, maka pengujian ini belum dapat dilakukan. Akan tetapi nilai  $p$  selalu diantara 0 hingga 1 dengan nilai  $p$  maksimum, maka :

$$F(p) = p - p^2$$

$$\frac{df(p)}{df(p)} = 1 - 2p$$

$$\frac{df(p)}{df(p)} \text{ maksimal jika } \frac{df(p)}{df(p)} = 0$$

$$0 = 1 - 2p$$

$$-1 = -2p$$

$$p = 0.5$$

Harga maksimum  $f(p)$  adalah  $p(1-p) = 0,5(1-0,5) = 0,25$

*Sampling Error* yang digunakan adalah 10%, dengan tingkat kepercayaan 90%

$$\begin{aligned} n &= p(1-p) \left( \frac{Z_{\alpha/2}}{SE} \right)^2 \\ &= 0,5(1-0,5) \left( \frac{1,645}{0,1} \right)^2 \\ n &= 67,65 \approx 68 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka telah didapat jumlah sampel minimal dalam penelitian ini adalah 68 sampel.

### 3.4.2. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sahih memiliki validitas tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud (Arikunto, 2010). Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan *software SPSS 18 for Windows*.

Dalam penelitian ini uji validitas menggunakan analisis butir soal dengan rumus uji korelasi *Pearson Product-moment*, dengan rumus:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \dots \dots \dots (3.2)$$

Dengan :

- $r$  : Koefisien korelasi (validitas)
- $X$  : Skor pada subyek item  $n$
- $Y$  : Skor total subyek
- $XY$  : Skor pada subyek item  $n$  dikalikan skor total
- $N$  :  $n$  dikalikan skor total banyaknya subyek

Dengan hipotesis

H0 : Data pernyataan kuisioner valid

H1 : Data pernyataan kuisioner tidak valid

### 3.4.3. Uji Reliabilitas

Menurut Riwidikdo (2010), reliabilitas adalah hal yang dapat dipercaya. Reliabel dapat dikatakan ajeg, artinya alat ukur mempunyai kemampuan mengukur yang sama. Alat ukur yang reliabel pasti terdiri dari item-item alat ukur yang valid. Sehingga setiap reliabel pasti valid, namun setiap yang valid belum tentu reliabel. Uji reliabilitas untuk kuisioner dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus uji *Alpha Cronbach* yaitu dengan mengkorelasikan item soal dengan jumlah item. di mana skalanya 0-1. Jika dikelompokkan dalam 5 kelas dengan *range* yang sama, maka ukuran *Alpha Cronbach's* dapat diimplementasikan sebagai berikut :

1. Nilai *Alpha Cronbach* 0,00 hingga 0,20 berarti sangat kurang reliabel
2. Nilai *Alpha Cronbach* 0,21 hingga 0,40 berarti kurang reliabel
3. Nilai *Alpha Cronbach* 0,41 hingga 0,60 berarti cukup reliabel
4. Nilai *Alpha Cronbach* 0,61 hingga 0,80 berarti reliabel

5. Nilai *Alpha Cronbach* 0,81 hingga 1,00 berarti sangat reliabel

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan formula *Cronbach's Alpha* dan dengan menggunakan *software SPSS 18.0 for Windows*. Menurut Arikunto (2010) berikut merupakan perhitungan manual untuk mencari koefisien reliabilitas :

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum s^2}{s^2} \right) \dots\dots\dots (3.3)$$

Dengan

$\alpha$  : Koefisien reliabilitas alpha

$k$  : Jumlah item

$Sj$  : Varians responden untuk item I

$Sx$  : Jumlah varians skor total

Kuesioner dikatakan mempunyai reliabilitas yang baik apabila nilai koefisien reliabilitas  $\alpha \geq 0.6$ . hasil perhitungan *r Cronbach's alpha* pada *software SPSS* dapat dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha*.

### **3.5. Importance Performance Analysis (IPA)**

#### **3.5.1 Analisis Tingkat Kesesuaian**

Analisis tingkat kesesuaian dapat dilihat dari nilai bagi antara skor tingkat kinerja dengan skor tingkat kepentingan. Adapun rumus yang digunakan sebagai berikut :

$$TKi = \left\{ \frac{Xi}{Yi} \right\} \times 100\% \dots\dots\dots (3.4)$$

Dengan :

$TKi$  : Tingkat kesesuaian responden

$X_i$  : Skor tingkat kinerja/kepuasan

$Y_i$  : Skor tingkat kepentingan

Selanjutnya pada sumbu X akan diisi oleh skor tingkat kinerja dan sumbu Y diisi oleh skor tingkat kepentingan. Nilai skor setiap atribut tingkat kinerja dan tingkat kepentingan didapatkan dengan rumus sebagai berikut :

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

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

Dengan :

$\bar{X}_i$  : Skor rata-rata tingkat kinerja

$\bar{Y}_i$  : Skor rata-rata tingkat kepuasan konsumen

N : Jumlah responden

Pada metode *Importance Performance Analysis* digunakan diagram Kartesius yang dibagi menjadi empat bagian dan dibatasi oleh dua garis tegak lurus ( $\bar{X}$  dan  $\bar{Y}$ ) di mana  $\bar{X}$  merupakan rata-rata skor tingkat kinerja semua atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan  $\bar{Y}$  merupakan rata-rata skor tingkat kepentingan semua atribut yang mempengaruhi pelanggan.

Pembagian dalam diagram Kartesius didasarkan pada perpotongan dua baris tegak lurus  $\bar{X}$  dan  $\bar{Y}$  dari rumus sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{K}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{K}$$

Dengan :

K : Keseluruhan atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

Selanjutnya yaitu hasil dari perhitungan rumus tersebut dimasukkan dalam empat bagian diagram Kartesius untuk mengetahui atribut-atribut apa saja yang dimasukkan dalam masing-masing kuadran.

### 3.6. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Pada tahap ini data-data yang sudah terkumpul akan diolah menggunakan analisis *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Menurut Stratford Sopian (2006), metode CSI meliputi tahap-tahap sebagai berikut :

1. Menghitung *Weighting Factor (WF)*, yaitu mengubah nilai kepentingan menjadi angka persentase dari total nilai modulus tingkat kepentingan seluruh atribut yang diuji, sehingga diperoleh total WF 100%.
2. Menghitung *Weighted Score (WS)*, yaitu perkalian antara nilai modulus tingkat kinerja masing-masing atribut dengan WF masing-masing.
3. Menghitung *Weighted Total (WT)*, yaitu menjumlahkan WS dari semua atribut.
4. Menghitung *Satisfaction Index* yaitu WT dibagi skala maksimal yang digunakan (dalam penelitian ini skala maksimal adalah 5) kemudian dikalikan 100%.