

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Obyek Penelitian

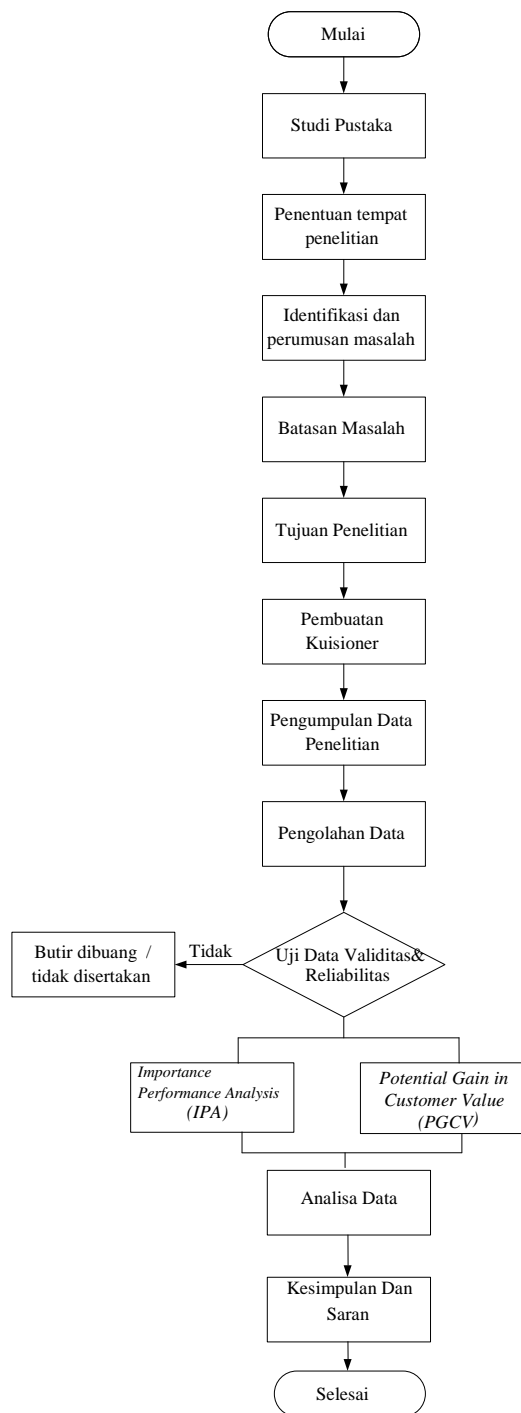
Penelitian dilakukan di perusahaan yang bergerak di bidang jasa kuliner, yaitu di rumah makan Rocket Chicken dengan alamat Jl. Parangtritis No. 200, Randubelang, Bangunharjo, Sewon, Bantul, Yogyakarta, 55118. Pada penelitian ini, yang menjadi obyek penelitian adalah Konsumen rumah makan Rocket Chicken .

3.2. Identifikasi Masalah

Dalam penelitian ini, dilakukan identifikasi masalah, yaitu bagaimana tingkat harapan (*importance*) dan kepuasan konsumen (*satisfaction*) terhadap kinerja (*performance*) pelayanan rumah makan Rocket Chicken yang kemudian dianalisis dengan menggunakan metode *Important Performance Analysis* (IPA), dan bagaimana prioritas perbaikan layanan yang diinginkan konsumen dengan Tingkat Kesesuaian dan *Potential Gain in Customer* (PGCV) sehingga dapat menghasilkan strategi-strategi yang lebih berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

3.3. Kerangka Penelitian

Langkah-langkah penelitian ini dilakukan dengan mengikuti bagan alir sebagai berikut.



Gambar 3.1 Diagram Alir Kerangka Penelitian

Adapun penjelasan dari langkah-langkah tersebut adalah sebagai berikut:

1. Mulai

2. Studi Pustaka

Studi pustaka ini bertujuan untuk mengumpulkan segala informasi dan dasar-dasar teori penunjang baik dari buku, jurnal, ataupun referensi lainnya. Teori-teori pendukung yang digunakan sebagai pemecahan masalah antara lain metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Potential Gain in Customer Values (PGCV)*.

3. Penentuan Tempat Penelitian

Pada tahap ini dilakukan observasi untuk menentukan objek yang akan diteliti karena adanya masalah pada objek tersebut. Pada penelitian ini yang menjadi tempat penelitian adalah rumah makan Rocket Chicken .

4. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Setelah mengetahui kondisi dari rumah makan Rocket Chicken tersebut maka akan dapat ditentukan topik permasalahannya yang akan dibahas pada tugas akhir ini. Perumusan masalah dilakukan untuk merumuskan permasalahan apa yang akan diamati dan dianalisa dalam penelitian ini. Perumusan masalah ini mengacu pada latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya. Dengan adanya perumusan yang jelas, diharapkan tidak adanya perubahan saat melakukan penelitian.

5. Batasan Masalah

Tujuan dari adanya batasan masalah yaitu untuk mengarahkan ke pemecahan masalah dan dapat memberikan hasil yang maksimal serta untuk memperjelas ruang lingkup permasalahan.

6. Tujuan Penelitian

Menetapkan tujuan penelitian dimaksudkan untuk memberikan arahan dalam pelaksanaan penelitian secara keseluruhan. Dengan demikian penelitian akan lebih terarah pada kerangka yang telah dibuat sehingga tujuan dari penelitian ini benar-benar tercapai.

7. Pembuatan Kuisisioner

Dalam penelitian ini kuisisioner digunakan sebagai alat pengumpulan data. Kuisisioner disusun dari variable-variabel penelitian yang telah ditentukan.

8. Menyebar Kuisisioner

Setelah itu, dilakukan penyebaran kuisisioner kepuasan pelayanan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen yang menggunakan jasa rumah makan Rocket Chicken.

9. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan merekap semua jawaban konsumen pada kuisisioner yang telah disebar kemudian dilakukan uji validitas data dan reliabilitas data.

10. Uji Validitas dan Reliabilitas

Jika data sudah terkumpul maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas digunakan untuk mengukur seberapa kuat dan akurat suatu alat ukur melakukan fungsi alat ukurnya. Dalam hal ini bila validitas suatu variabel semakin tinggi, maka uji tersebut semakin mengenai sasarannya dan menunjukkan apa yang harus ditunjukkannya. Sedangkan reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya dan diandalkan. Dalam hal ini keandalan dapat diartikan meski variabel-variabel dalam kuisisioner ditanyakan pada beberapa responden yang berbeda maka hasilnya tidak akan menyimpang terlalu jauh dari rata-rata jawaban responden untuk variabel tersebut. Dengan demikian uji reliabilitas dilakukan

untuk mengetahui konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama.

11. *Importance dan Performance Analysis (IPA)*

Pada tahap ini data yang telah di uji validitas dan reliabilitas maka dilanjutkan dengan analisis metode IPA. Pada metode IPA ini dilakukan penilaian konsumen mengenai objek penelitian. Analisis metode IPA dilakukan menggunakan program SPSS versi 13 yang didasarkan pada diagram kartesius dengan empat kuadran yaitu kuadran I, II, III, dan IV.

12. *Potential Gain in Customer Values (PGCV)*

Metode ini digunakan untuk melengkapi hasil analisis dari metode *Importance dan Performance*. Metode ini dipakai untuk menentukan prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh produsen. Analisis dari *Importance dan Performance* kurang dapat merekomendasikan perbaikan yang menjadi prioritas utama. Karena itu digunakan alat analisis yang lain yaitu melalui analisis angka indeks PGCV. Indeks PGCV dianalisis menggunakan excel dan dihitung secara manual.

13. Analisis Hasil

Selanjutnya kita lakukan analisis mengenai kualitas pelayanan yang merupakan masukan dan saran untuk perancangan peningkatan kualitas jasa pada rumah makan Rocket Chicken.

14. Kesimpulan dan Saran

Setelah itu diperoleh kesimpulan yang menjawab dari perumusan masalah serta diperoleh saran.

3.4. Cara Menentukan Ukuran Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Roscoe dalam Sugiyono (2012: 47), "Ukuran sampel yang layak dalam penelitian

adalah antara 30 responden sampai dengan 500 responden". Metode penarikan sampel/pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah insidental sampling dimana peneliti memberikan kesempatan yang sama atau secara kebetulan pada anggota populasi untuk dijadikan anggota sampel (Sugiyono, 2012: 53). Pada penelitian ini populasi yang diambil berukuran besar dan jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Dalam penentuan sampel jika populasinya besar dan jumlahnya tidak diketahui maka digunakan rumus:

$$n = \frac{Z^2 p(1 - p)}{(e)^2}$$

Dimana:

n = Jumlah Sampel

Z = Tingkat Distribusi Normal

p = Probability

e = *Margin of error*, yaitu tingkat kesalahan maksimal pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi atau yang diinginkan.

Dengan menggunakan *margin of error* sebesar 10% maka jumlah sampel minimal yang dapat diambil adalah:

$$N = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 (1 - 0,5)}{(0,1)^2}$$

$$N = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{(0,01)}$$

$$N = \frac{0,9604}{0,01}$$

$$N = 96,04$$

Berdasarkan perhitungan jumlah sampel minimal yang diambil adalah 96 yang akan dibulatkan menjadi 100 konsumen yang ditemui di lokasi penelitian. Jadi, sampel dalam penelitian ini adalah konsumen di rumah makan Rocket Chicken pada periode bulan September 2018 sebanyak 100 konsumen.

3.5. Pengumpulan Data

Agar dalam pelaksanaan penelitian dapat berjalan dengan mudah serta sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, maka diperlukan langkah pemecahan yang baik. Data yang diperlukan :

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari konsumen berupa jawaban dari pernyataan dalam kuesioner yang dibagikan kepada konsumen rumah makan Rocket Chicken. Dalam kuesioner, atribut yang ditanyakan kepada konsumen haruslah valid dan reliabel. Selain itu juga jumlah data yang dikumpulkan harus memenuhi dari segi kuantitas atau jumlah.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang didapatkan dengan mempelajari literatur yang berhubungan dengan penelitian dan dokumen-dokumen perusahaan. Data-data ini berisi tentang petunjuk dalam pelaksanaan penelitian dan semua informasi yang berguna dalam penyusunan laporan.

3.6. Pengolahan Data

Setelah kuesioner disebarakan kepada konsumen, maka akan didapat data dari jawaban hasil kuisisioner, maka dari hasil jawaban tersebut harus diuji.

1. Uji Validitas Data

Validitas data dilakukan untuk menguji apakah tiap butir pertanyaan telah mengungkapkan faktor yang ingin diselidiki sesuai dengan kondisi populasinya. Dalam penelitian ini uji validitas menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 13 (Sugiyono, 2012: 34).

2. Uji Reliabilitas Data

Reliabilitas data dilakukan untuk menguji apakah sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data. Angka koefisien reliabilitas berkisar antara 0.00 hingga 1.00. Butir kuisiener dinyatakan reliabel jika memberikan $\alpha > 0,60$. Dalam penelitian ini uji reliabilitas menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 13. Butir kuisiener dikatakan reliabel jika memberikan nilai $\alpha > 0.60$ (Suharsimi Arikunto, 2010: 44).

3. *Importance Performance Analysis (IPA)*

a. Analisis Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor tingkat kepuasan dengan skor tingkat harapan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor kinerja perusahaan yang diukur. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan:

T_{ki} = Tingkat kesesuaian responden

X_i = Skor penilaian tingkat kepuasan rumah makan Rocket Chicken .

Y_i = Skor penilaian tingkat harapan Konsumen

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kepuasan rumah makan Rocket Chicken, sedangkan sumbu (Y) akan diisi oleh skor tingkat harapan konsumen dengan menggunakan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum x_i}{k} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum y_i}{k}$$

Keterangan :

\bar{X} = Skor rata-rata tingkat kepuasan konsumen

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat harapan konsumen

x^i = Skor penilaian kepuasan

y^i = Skor penilaian harapan

k = Banyaknya item pertanyaan

b. Analisis Diagram Kartesius

Diagram ini dibagi menjadi 4 kuadran (Supranto, 200: 66):

- 1) Kuadran pertama (I), memerlukan penanganan yang perlu diprioritaskan oleh tingkat manajemen karena tingkat harapan tinggi sedangkan tingkat kepuasan kinerja rendah.
- 2) Kuadran kedua (II), disebut dengan daerah yang harus dipertahankan, karena karena tingkat harapan tinggi sedangkan tingkat kepuasan kinerja juga tinggi.
- 3) Kuadran ketiga (III), disebut juga sebagai daerah prioritas rendah, karena tingkat harapan rendah sedangkan tingkat kepuasan kinerja juga rendah.
- 4) Kuadran keempat (IV), dikategorikan sebagai daerah berlebihan, karena tingkat harapan rendah sedangkan tingkat kepuasan kinerja tinggi.

Selanjutnya, setiap atribut ditempatkan pada empat kuadran diagram tersebut sesuai dengan rata-rata harapan dan kepuasan atas kinerja rumah makan Rocket Chicken , sehingga dapat diketahui atribut mana yang berada di tiap kuadran.

4. *Potential Gain in Customer Values (PGCV)*

Untuk melengkapi hasil analisa dari *Importance and Performance*, digunakan sebuah metode untuk menentukan prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh pihak rumah makan Rocket Chicken. PGCV memberikan jalan bagi diagram *Importance and Performance* untuk dapat dibandingkan dalam bentuk yang lebih teliti dan terperinci. Langkah-langkah menghitung PGCV adalah:

a. *Achieve Customer Value (ACV)*

Mencari nilai ACV yaitu dengan mengalikan antar variabel *Importance* dengan variabel *Performance*. Misalnya seorang pelanggan memberikan nilai 4 untuk *Importance* dan nilai 3 untuk *Performance* maka didapat nilai ACV nya adalah 12.

b. *Ultimately Desire Customer Value (UDCV)*

Setelah mendapat nilai ACV maka selanjutnya adalah mencari nilai UDCV yaitu dengan mengalikan nilai *Importance* yang dipilih oleh pelanggan dengan nilai *performance* maksimal dalam skala Likert pada kuisisioner yang disebarakan. Misalnya, jika pelanggan memilih *Importance* adalah 4 dan *Performance* maksimalnya adalah 4 maka didapat nilai UDCV nya adalah 16.

c. *Indeks PGCV*

Dan terakhir nilai Indeks PGCV nya adalah nilai UDCV dikurangi dengan nilai Indeks ACV yang pada contohnya diatas berarti $16 - 12 = 4$. Item yang mendapatkan prioritas utama untuk diperbaiki kinerjanya baru menyusul item terbesar kedua dan seterusnya.

3.7. Analisis Hasil

Pada tahap ini dilakukan analisis terhadap hasil pengolahan data yang diperoleh yaitu :

1. Analisis terhadap tingkat kesesuaian antara realita dan harapan konsumen terhadap pelayanan rumah makan Rocket Chicken . Berdasarkan hasil data yang telah diuji validitas, uji reabilitas, dan dilanjutkan untuk menghitung tingkat kepuasan dan harapan konsumen yang akan menghasilkan suatu jarak (gap). Dari nilai gap ini akan diketahui besar perbedaan antara *service* yang telah diterima dengan *service* yang diharapkan berdasarkan penilaian konsumen.
2. Analisis terhadap hasil *Importance Performance analysis* (IPA)
Menentukan dan menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan konsumen selama ini.
3. Analisis terhadap hasil *Potential Gain In Customer Value* (PGCV)
Menentukan dan menganalisis faktor-faktor yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan kualitas jasa layanannya untuk masa yang akan datang dengan memperhatikan tingkat harapan dan tingkat kepuasan yang diberikan.