

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada usaha Kafe Havermeelkoek yang berada di jalan Jl. Palagan Tentara Pelajar No.19, Karang Moko, Sariharjo, Ngaglik, Kabupaten Sleman, Yogyakarta. Yang menjadi objek dari penelitian ini adalah customer yang datang ke Kafe *Havermeelkoek*.

#### 3.2. Alat Penelitian

Untuk membantu memaksimalkan penelitian yang akan dilakukan, maka alat yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

1. Perangkat lunak *SPSS 18*

Perangkat lunak *SPSS 18* aplikasi yang digunakan untuk melakukan analisis statistika tingkat lanjut, analisis data dengan algoritma machine learning, analisis string, serta analisis big data yang dapat diintegrasikan untuk membangun platform data analisis. Untuk penelitian ini untuk Uji validitas dan Uji Reliabilitas.

2. *Microsoft Office Excel 2016*

Perangkat lunak ini digunakan untuk menggabungkan data-data yang akan digunakan dalam penelitian, pengolahan data mentah seperti *cleaning* dan *transformasi data*, selain itu perangkat lunak ini digunakan saat melakukan perhitungan dengan rumus yang sudah tersedia.

3. *Microsoft Office Visio 2016*

Perangkat lunak ini digunakan untuk mempermudah penelitian saat menganalisis dan menggambarkan berbagai macam *flowchart*.

4. *Microsoft Office Word 2016*

## 5. Kebutuhan Perangkat Keras

<i>Computer Name</i>	: DESKTOP-UI361R9
<i>Operation System</i>	: Windows Pro 64-bit
<i>System Manufacturer</i>	: Acer
<i>System Model</i>	: Acer Z476-31TB
<i>Processor</i>	: Intel(R) Core(TM) i3-6006U CPU @2.00GHz
<i>Memory</i>	: 4096 MB RAM

### 3.3. Populasi Dan Sampel

#### 3.3.1. Populasi

Menurut Sugiyono (2012) populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari subyek dan obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah konsumen dengan jumlah yang tidak diketahui, di Kafe Havermeelkoek.

#### 3.3.2. Sampel

Menurut Sugiyono (2012) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila populasi besar maka peneliti tidak memungkinkan untuk mempelajari semua populasi yang ada.

### **3.4. Jenis dan Sumber Data**

#### **3.4.1. Jenis Data**

1. Data Kualitatif

Data kualitatif adalah data yang bukan berbentuk angka-angka atau bilangan tetapi berupa keterangan atau informasi serta ketrampilan, aktivitas, sifat, dan sebagainya. Dalam penelitian ini data kualitatif antara lain data-data mengenai sejarah perkembangan perusahaan dan data-data responden.

2. Data Kuantitatif

Data kuantitatif adalah data yang diukur dan biasanya berupa angka-angka bilangan. Dalam hal ini antara lain data tentang ukuran populasi dan sebagainya.

#### **3.4.2. Sumber Data**

Dalam penelitian ini digunakan 2 macam data yaitu:

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang didapatkan secara langsung dari responden yang diteliti, mencakup:

- a. Karakteristik responden yang diantaranya meliputi jenis kelamin, usia, dan pekerjaan
- b. Data mengenai bagaimana pendapat responden terhadap kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan dan kinerja kafe pada Havermeelkoek

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari kajian literatur. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui studi pustaka atau studi literatur seperti buku, jurnal, artikel yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan

### **3.5. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Observasi penelitian dilakukan secara langsung dengan melakukan pengamatan di Kafe Havermeelkoek. Observasi bertujuan untuk mengetahui fasilitas fisik dan pelayanan secara langsung.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan kepada konsumen mengenai pertimbangan – pertimbangan konsumen mengunjungi dan menggunakan jasa di kafe Havermeelkoek.

3. Studi Pustaka

Studi Pustaka merupakan metode pengumpulan data dan informasi dengan melakukan kegiatan kepastakaan melalui buku-buku, jurnal, penelitian terdahulu dan lain sebagainya yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

4. Kuesioner

Mengajukan pertanyaan secara langsung yang diberikan kepada konsumen kualitas layanan Kafe Havermeelkoek. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup yang sudah memiliki alternatif jawaban sehingga responden tidak menambahkan jawaban lain dan memudahkan dalam pengolahan data. Kuesioner ini menggunakan Skala Likert, yaitu skala psikometrik yang sering digunakan dalam penelitian metode survai dan digunakan untuk mengungkapkan sikap atau pendapat terhadap suatu fenomena (Endang Mulyatiningsih, 2012:29).

### **3.6. Teknik Pengolahan Data**

Pengolahan data adalah suatu proses dalam memperoleh data ringkasan atau angka ringkasan dengan menggunakan cara atau rumus tertentu (Hasan, 2002). Tahap-tahap pengolahan data adalah sebagai berikut:

1. *Editing* ( Pengeditan )

Memilih atau mengambil data yang perlu dan membuang data yang dianggap tidak perlu, untuk memudahkan perhitungan dalam pengujian hipotesa.

2. *Coding*

*Coding* adalah pemberian atau pembuatan kode-kode pada tiap-tiap data yang termasuk dalam kategori yang sama. Kode adalah isyarat yang dibuat dalam bentuk angka-angka atau huruf-huruf yang memberikan petunjuk atau identitas pada suatu informasi atau data yang dianalisis.responden.

3. *Scoring* ( Pemberian Skor )

*Scoring* adalah suatu kegiatan yang berupa penelitian atau pengharapan yang berupa angka-angka kuantitatif yang diperlukan dalam penghitungan hipotesa. Atau mengubah data yang bersifat kualitatif ke dalam bentuk kuantitatif. Dalam penghitungan scoring digunakan skala *Likert* yang pengukurannya sebagai berikut:

- Skor 5 untuk jawaban sangat setuju
- Skor 4 untuk jawaban setuju
- Skor 3 untuk jawaban netral
- Skor 2 untuk jawaban tidak setuju
- Skor 1 untuk jawaban sangat tidak setuju

### 3.7. Pengujian Alat Ukur

Proses untuk menguji data yang sudah diperoleh akan diukur dengan alat ukur sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Pada tahap ini dilakukan awal data hasil kuesioner yaitu keharusan kuesioner bersifat valid dan reliabel. Syarat alat ukur dikatakan valid apabila koefisien korelasi antara skor item dengan total skor atribut adalah lebih besar dari nilai kritis. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah butir-butir pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang digunakan

sebagai alat pengumpul data betul-betul valid dan mampu mengukur konsep yang akan diukur dalam penelitian ini.

Validitas alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas konstruk. Validitas konstruk dilakukan untuk menguji kevalidan tiap atribut kuesioner terhadap konstraknya. Penggunaan validitas konstruk dapat dipandang sebagai suatu konsep yang menyatukan bukti validitas untuk semua tipe validitas, termasuk validitas isi dan *criterion-related validity* (Cohen, 1999). Rumus yang digunakan untuk menghitung validitas adalah persamaan 1

Uji validitas dilakukan setiap butir kuesioner. Hasilnya dibandingkan dengan  $r_{table}$  |  $df = n - k$  dengan tingkat signifikansi sebesar 0.05. Jika  $r_{table} < r_{hitung}$ , maka butir kuesioner disebut valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah butir-butir pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang digunakan sebagai alat pengumpul data betul reliabel dalam arti bahwa alat pengumpul data tersebut tetap konsisten untuk mengukur suatu gejala yang sama dari beberapa responden. Koefisien reliabilitas berkisar antara 0,00 – 1,00 . Dalam uji reliabilitas ini banyak cara yang dapat dilakukan, tetapi dalam penelitian ini menggunakan metode *Cronbach Alpha*. Alat ukur dikatakan reliabel jika memiliki koefisien alpha lebih besar dari 0,60 dengan persamaan 2.

Kuesioner dikatakan reliabel jika  $r$  hasil lebih besar dari  $r$  tabel ( $r$  hasil  $>$   $r$  tabel), dengan  $r$  tabel. Semakin besar nilai *alpha Cronbach*, maka semakin tinggi tingkat reliabilitas penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian ini, penghitungan validitas menggunakan Microsoft Excel dan reliabilitas menggunakan *software SPSS 18.0 for windows*.

### 3.8. Pengolahan Data dengan SERVQUAL

Sebelum kita menghitung score servqual, maka kita terlebih dahulu menghitung rata – rata score dari tiap atribut dari ekspektasi dan persepsi yang diformulasikan sebagai berikut:

$$\bar{X}E_i = \frac{\sum Ei}{n} \dots\dots\dots (9)$$

$$\bar{X}P_i = \frac{\sum P_i}{n} \dots\dots\dots (10)$$

Dimana:

$\bar{X}P_i$  = nilai rata – rata sampel persepsi tiap atribut kualitas ke i

$\bar{X}E_i$  = nilai rata – rata sampel ekspektasi tiap atribut kualitas ke i

$\sum E_i$  = total nilai ekspektasi tiap atribut kualitas seluruh responden

$\sum P_i$  = total nilai persepsi tiap atribut kualitas seluruh responden

n = jumlah responden

Nilai *servqual* merupakan selisih antara nilai persepsi dengan nilai ekspektasi, dan diformulasikan sebagai berikut:

$$SS_i = \bar{X}P_i - \bar{X}E_i \dots\dots\dots (11)$$

Dimana:

SSi = *Servqual* score tiap atribut kualitas

*Servqual score* negatif menunjukkan bahwa terdapat indikasi adanya gap kualitas pada atribut kualitas tersebut. Sedangkan *servqual score* positif menunjukkan indikasi kualitas yang cukup memuaskan pelanggan.

### 3.9. Pengolahan Data dengan Importance-Performance Analysis

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui atribut - atribut kualitas jasa apa yang dianggap penting oleh konsumen kafe Havermeelkoek dan bagaimana kinerja yang dirasakan oleh konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh kafe tersebut.

#### 1. Langkah Penggunaan Metode Importance Performance Analysis

Score pengukuran performansi organisasi = persepsi x tingkat kepentingan. Langkah ini mengimplikasikan bahwa semakin besar score, semakin utama pula prioritasnya.

## 2. Langkah-langkah pembuatan diagram kartesius

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan (harapan) dan pelaksanaan (kinerja), maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan atribut-atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

### 3.10. Teknik Analisis Data

Analisis kepentingan dan kinerja (*Importance Performance Analysis*) digunakan untuk mengetahui atribut-atribut kualitas jasa apa yang dianggap penting oleh pengunjung kafe havermeelkoek dan bagaimana kinerja yang dirasakan oleh pengguna terhadap pelayanan yang diberikan kafe havermeelkoek.

#### 1. Analisis deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran secara deskriptif mengenai jawaban responden terhadap kualitas pelayanan kafe havermeelkoek, analisis ini merupakan analisis yang mnguraikan data hasil penelitian tanpa melakukan pengujian. Analisis ini disajikan dalam bentuk tabel frekuensi. Pengolahan distribusi frekuensi ini dilakukan dengan membuat kelompok atau nilai skor total dari jawaban responden. Menurut Sugiyono (2012) termasuk dalam statistik deskriptif antara lain adalah penyajian data melalui tabel, grafik, diagram, lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean perhitungan penyebaran data dan perhitungan persentase.

#### 2. Analisis GAP

Tingkat kepuasan konsumen dileaskan dengan menggunakan analisis kesenjangan (*gap*). Analisis ini membandingkan *mean* antara kepentingan dan harapan yang dirasakan oleh konsumen berdasarkan lima dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Menurut Mulyono dalam (Christina 2010) kepuasan paling tinggi terjadi apabila kenyataan melampaui harapan yaitu pada saat pelayanan yang diberikan maksimal (4) sedangkan harapan minimal (1), sehingga didapatkan nilai sebesar  $4 - 1 = 3$ . Sebaliknya, kepuasan paling rendah terjadi apabila pelayanan yang diberikan jauh dibawah harapan yaitu pada saat pelayanan yang diberikan minimal (1) sedangkan harapan maksimal (4), sehingga didapatkan nilai sebesar  $1 - 4 = -3$ . Rentang kepuasan -3 sampai dengan 3 sehingga akan didapatkan interval yang dapat dihitung menggunakan rumus:

$$\begin{aligned} \text{Interval} &= (\text{Skor tertinggi} - \text{skor terendah}) / \text{Jumlah kelompok} \\ &= (3 - (-3)) / 4 \\ &= 1,5 \end{aligned}$$

Dari perhitungan interval didapatkan klasifikasi kesenjangan (*gap*) sebagai berikut:

Tabel 3.1 Klasifikasi *Gap* (Djunaidi et al., 2006)

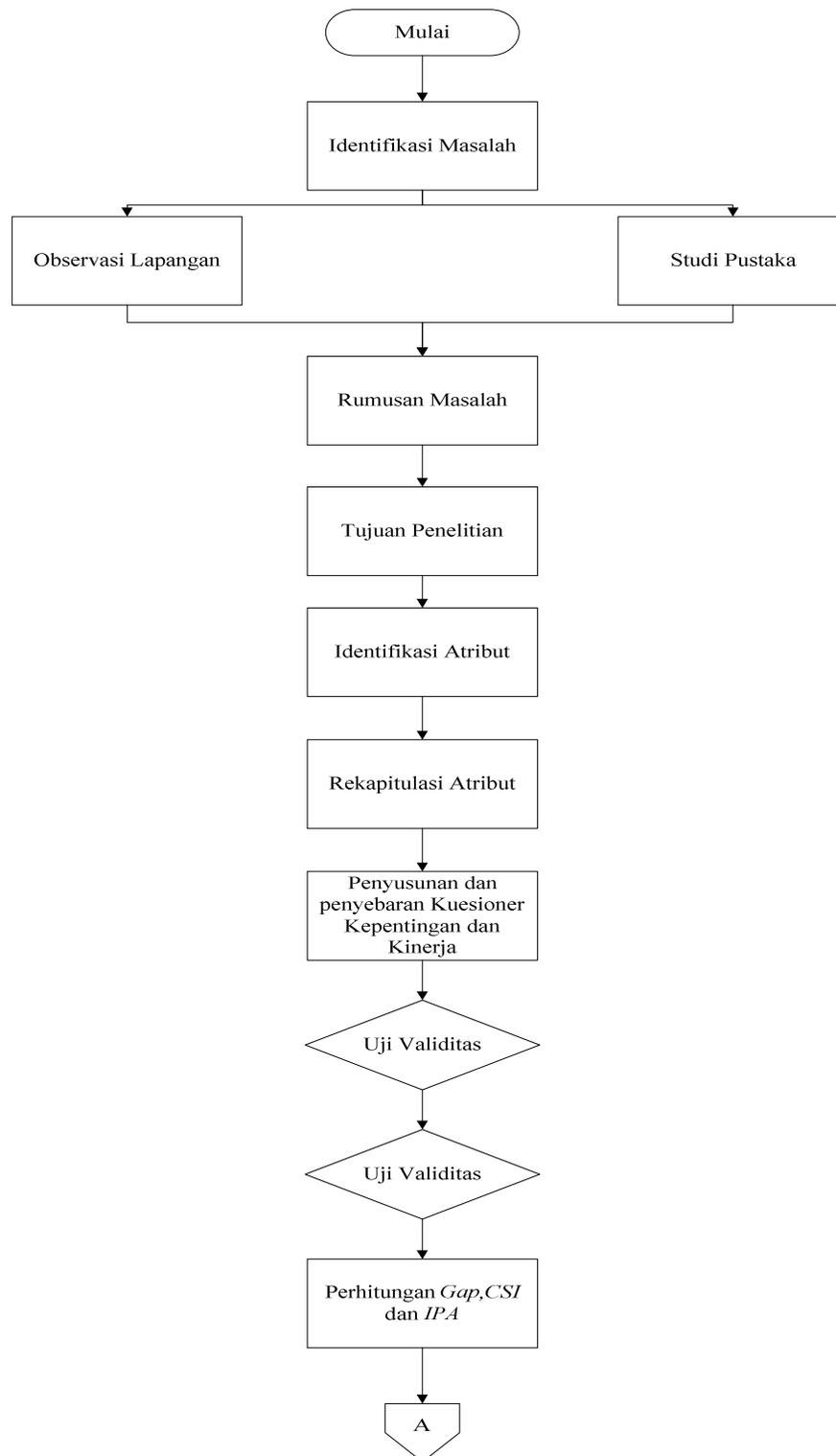
<b>Interval</b>	<b>Klasifikasi</b>	<b>Tingkat Kepuasan</b>
-3 s.d. -1,5	Sangat Negatif	Sangat Kurang Puas dibanding harapan
-1,5 s.d. 0	Negatif	Kurang Puas dibanding
0 s.d. 1,5	Positif	Lebih Puas dibanding
1,5 s.d. 3	Sangat Positif	Sangat Puas dibanding

### 3. Analisis Tingkat Kesesuaian *Importance* dan *Performance*

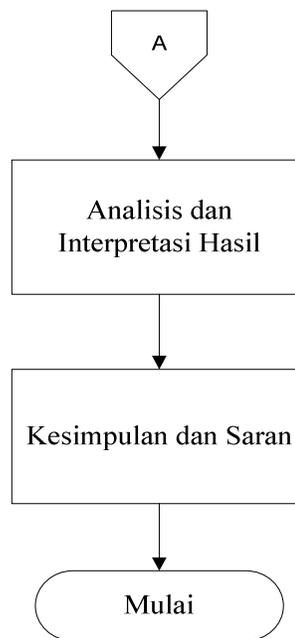
Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap instrument yang digunakan dalam penelitian ini, langkah selanjutnya adalah mengolah data dan menganalisis data. Analisis data dilakukan dalam penelitian ini adalah supaya dapat menyajikan kumpulan data hasil pengukuran menjadi satu informasi yang dapat dibaca dan berguna. Analisis yang dilakukan adalah gap analysis, tingkat kesesuaian dari *importance* dan *performance*, uji beda serta dilakukan pemetaan prioritas dengan IPA.

Berdasarkan data yang akan diperoleh dari hasil penilaian responden terhadap variabel *importance* dan *performance* dari masing-masing. Dari pengujian data mengenai kecukupan, validitas dan reabilitas, pengolahan data mengenai indeks kepuasan pelanggan serta nilai *servqual* dan nilai *importance performance analysis*. Analisis *servqual* (*service quality*) digunakan untuk mengetahui kesenjangan persepsi dan ekspektasi pengguna, layanan kafe dilakukan perhitungan kesesuaian antara tingkat kepentingan dari responden pengunjung kafe terhadap tingkat kinerja yang diberikan oleh Manajemen kafe Havermeelkoek. Tingkat kesesuaian adalah hasil yang diperoleh dari perbandingan antara skor kinerja dengan skor kepentingan. Dari tingkat kesesuaian yang diperoleh ini diharapkan dapat dipakai sebagai acuan dalam menentukan prioritas peningkatan atribut kualitas layanan yang mempengaruhi penilaian konsumen terhadap kinerja layanan kafe yang diterima. Dalam menentukan tingkat kesesuaian ini ada dua variabel yang dihitung, yaitu variabel X yang mewakili kinerja dan variabel Y yang mewakili kepentingan.

### 3.11. Alur Penelitian



Gambar 3.1. Diagram Alir Penelitian



Gambar 3.2 Diagram Alir Penelitian (Lanjutan)

Dalam penelitian ini dilakukan beberapa tata cara penelitian serta tahapan penelitian sesuai pada gambar 3.2 dan 3.3 diatas yang akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Identifikasi Masalah

Penelitian ini melakukan identifikasi masalah dalam menentukan tingkat kepentingan dan kepuasan pengunjung Kafe Havermeelkoek yang selanjutnya akan dianalisis menggunakan metode *Servqual* dan metode *Importance Performance Analysis* untuk mengetahui atribut apa saja yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan

2. Observasi Lapangan

Pada tahap ini peneliti mempelajari kondisi Kafe Havermeelkoek dengan cara melakukan studi langsung ke Kafe Havermeelkoek dan melalui pertanyaan-pertanyaan yang langsung ditanyakan pada konsumen yang datang..

3. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan bersama-sama dengan proses identifikasi masalah dengan membaca dan memahami literatur-literatur yang relevan dengan penelitian yang dilakukan. Studi pustaka dilakukan agar diperoleh bekal dan gambaran mengenai

konsep-konsep yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan sehingga dapat diberikan alternatif solusi secara ilmiah.

#### 4. Perumusan Masalah Penelitian

Setelah dilakukan identifikasi permasalahan, maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah bagaimana menganalisis kualitas pelayanan jasa menggunakan metode *servqual* dan *importance performance analysis* Kafe Havermeelkoek.

#### 5. Penetapan Tujuan Penelitian

Setelah permasalahan dirumuskan, kemudian ditetapkan tujuan penelitian untuk mengetahui apa saja yang ingin dicapai dalam penelitian tersebut. Tujuan ini kemudian dijadikan acuan dalam pembahasan sehingga hasilnya sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Untuk penelitian ini, untuk mengidentifikasi atribut - atribut kepuasan apa sajakah yang menurut konsumen penting namun belum memuaskan, berdasarkan atribut-atribut tersebut bagaimana kinerja karyawan menurut konsumen. Serta untuk memberikan usulan prioritas tindakan apa saja yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa.

#### 6. Identifikasi Atribut

Pada tahap ini dilakukan identifikasi atribut – atribut untuk menyusun kuesioner dari literatur penelitian yang terkait.

#### 7. Rekapitulasi atribut

Setelah teridentifikasi atribut – atribut yang cocok dengan permasalahan penelitian kemudian menetapkan dan merekap kuesioner tersebut.

#### 8. Penyusunan Kuesioner dan Penyebaran kuesioner

Dalam penelitian ini kuesioner digunakan sebagai alat pengumpulan data. Kuesioner disusun dari variabel-variabel penelitian yang telah ditentukan. Pada penelitian ini kuisoner berupa kuesioner tingkat kepuasan (persepsi dan harapan) responden.

#### 9. Uji Validitas

Pada tahap ini dilakukan pengujian awal pada data kuesioner yang seharusnya kuesioner yang di gunakan sebagai alat ukur bersifat valid. Syarat alat ukur bersifat valid adalah apabila nilai rhitung lebih besar dari nilai rtabel. Uji validitas dilakukan

untuk mengetahui keakuratan dari masing masing pertanyaan yang disebarkan. Dalam penelitian ini untuk mengetahui nilai rhitung menggunakan software SPSS.

#### 10. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah butir-butir pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang digunakan sebagai alat pengumpul data betul - betul reliabel dalam arti bahwa alat pengumpul data tersebut tetap konsisten untuk mengukur suatu gejala yang sama dari beberapa responden. Dalam uji reliabilitas ini banyak cara yang dapat dilakukan, tetapi dalam penelitian ini menggunakan metode *Cronbach Alpha*. Alat ukur dikatakan reliabel jika memiliki koefisien alpha lebih besar dari 0,60. Kuesioner di katakan reliabel jika rhasil lebih besar dari rtabel ( $r_{hasil} > r_{tabel}$ ), dengan rtabel. Semakin besar nilai alpha Cronbach, maka semakin tinggi tingkat reliabilitas penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian ini, penghitungan validitas menggunakan Microsoft Excel dan reliabilitas menggunakan software SPSS.

#### 11. Perhitungan *Gap* dan *Importance-Performance Analysis (IPA)*

##### a. Perhitungan *GAP*

Pada tahap ini dicari nilai rata-rata score setiap atribut kepentingan dan kinerja yang ada di kafe Havermeelkoek kemudian score rata-rata dari kinerja dikurangi score rata-rata kepentingan. Jika *Servqual* score bernilai negatif menunjukkan bahwa terdapat indikasi adanya gap kualitas pada atribut kualitas tersebut. Sedangkan *servqual* score bernilai positif menunjukkan indikasi kualitas yang cukup memuaskan konsumen.

##### b. Perhitungan CSI

Pada tahap ini untuk mengetahui nilai dari CSI yang dilakukan adalah pertama mencari rata - rata dari setiap atribut kepentingan dan atribut kinerja setelah diketahui nilai kepentingan tiap atribut kemudian dijumlahkan keseluruhanya. Dan untuk mengetahui nilai *Weight Factors* nilai atribut kepentingan setiap atribut dibagi dengan jumlah keseluruhan nilai kepentingan, kemudian mencari nilai *Weight Score* dengan cara nilai *Weight Factor* dikalikan dengan nilai atribut kinerja. Untuk mencari nilai CSI nilai *Weight Score* yang di dapat dibagi 5 yang merupakan skala yang digunakan pada pernelitian ini.

c. Perhitungan *Importance-Performance Analysis*

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui atribut- atribut kualitas jasa apa yang dianggap penting oleh Konsumen Café Havermeelkoek dan bagaimana kinerja yang dirasakan oleh konsumen terhadap pelayanan yang diberikan Kafe Havermeelkoek. Dengan demikian, terdapat dua buah variabel yang di wakilkkan oleh X dan Y. Selanjutnya, sumbu mendatar (X) akan diisi oleh tingkat pelaksanaan (kinerja), sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus maka untuk setiap atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen disederhanakan atau kepuasan konsumen atas seluruh atribut dan Y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh atribut yang mempengaruhi kepuasan konsumen dengan menggunakan persamaan.