

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN



3.1 Obyek Penelitian

Obyek penelitian ini adalah bentuk layanan di PT Inna Adisucipto Catering & Restaurant, Jogjakarta yang merupakan anak perusahaan PT Hotel Indonesia Natour yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa boga.

3.2 Tahapan Penelitian

Dalam penelitian ini metode dan penentuan atribut-atribut yang akan digunakan adalah dengan pendekatan SERVQUAL. Adapun langkah-langkahnya adalah sebagai berikut:

1. Observasi awal.

Observasi awal adalah suatu pengamatan yang dilakukan sebelum permasalahan diketahui. Dalam penelitian ini observasi awal dengan melakukan wawancara dengan pelanggan serta menentukan atribut apa saja yang ada di perusahaan ini.

2. Identifikasi masalah.

Identifikasi masalah yaitu diskripsi pengenalan terhadap masalah yang relevan dengan topik penelitian atau merupakan kumpulan berbagai masalah yang timbul dari hasil pencermatan kondisi yang ada. Dari observasi awal tersebut, kemudian peneliti mengidentifikasi masalah yang didapat.

3. Studi Pustaka

Studi pustaka yang dilakukan yaitu mempelajari penelitian terdahulu dan mempelajari teori-teori yang bersangkutan untuk memecahkan permasalahan yang didapat.

4. Kuesioner

Dengan cara penyebaran daftar pertanyaan yang berisi hal-hal yang ingin diketahui, dalam hal ini berkaitan dengan harapan dan kepentingan konsumen terhadap layanan yang diberikan. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *Likert* (Rangkuti, 2003). Jumlah skala yang digunakan tergantung tingkat sensitivitas yang diinginkan, yaitu lima skala. Dua jenis skala *Likert* yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

(a)	(b)
1= sangat tidak penting	1= sangat tidak puas
2= tidak penting	2= tidak puas
3= biasa saja	3= biasa saja
4= penting	4= puas
5= sangat penting	5= sangat puas

5. Pengumpulan Data Kuesioner Awal.

Pada tahap ini data yang diperlukan antara lain:

- a. Data Primer, yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan secara langsung dari objeknya. Data primer yang dibutuhkan meliputi:
 - Data tingkat kepentingan (*importance rating*) atribut layanan menurut para pelanggan.

- Data tingkat persepsi (*perceived value*) pelanggan terhadap kualitas layanan yang diterimanya.
- Data tingkat harapan (*expected value*) pelanggan terhadap kualitas layanan yang diinginkan.

Dalam pengumpulan data ini dicoba mengaplikasikan pendekatan SERVQUAL dimana pemecahan (*breakdown*) atribut pelayanan berpedoman pada dimensi kualitas layanan yang dikembangkan oleh Parasuraman (1998), antara lain *Tangible, Empathy, Assurance, Responsiveness, Reliability*.

- Data Sekunder, merupakan data yang diperoleh melalui studi literatur, referensi maupun karya ilmiah yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti. Data sekunder yang diperlukan dalam penelitian ini meliputi :
 1. Kajian literatur mengenai metode *Servqual*
 2. Data umum perusahaan.

6. Pengujian Data.

a. Menentukan Jumlah Sampel

Dalam penelitian ini yang akan dilakukan adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada responden dengan metode quota sampling. Karena pengambilan sampel anggota populasi yang dilakukan tidak berdasarkan strata atau daerah dalam populasi tetapi mendasarkan diri pada jumlah yang sudah ditentukan.

Setiap unsur atau anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Sehingga digunakan rumus *cohren*, yaitu untuk menentukan besarnya sampel minimal yang akan digunakan. Dengan formulasi sebagai berikut : (Sudjana, 1992)

$$n > P(1-P) \left(\frac{Z_{\alpha/2}}{E} \right)^2 \dots\dots\dots (1)$$

n : Jumlah sample

P : Proporsi yang diduga

E : Standar error

Z : Derajat keyakinan yang dipilih

Besarnya P(1-P) diganti dengan angka maksimumnya yaitu 0,25 karena P tidak diketahui. *Standart error* yang digunakan adalah 10% dan tingkat kepercayaan 90%

b. Uji Validitas

Analisa validitas butir dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah data atau tiap-tiap butir pernyataan yang didapat sesuai dengan kondisi populasinya. Dalam pengujian ini dilakukan dengan *software* SPSS 11.5. Selain pengujian menggunakan *software*, uji validitas dapat dihitung secara manual dengan menggunakan rumus korelasi product moment sebagai berikut : (Arikunto, 2002)

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

Dimana :

r_{xy} = korelasi moment tangkar

N = Jumlah subyek (responden)

$\sum x$ = Jumlah x (skor butir)

$\sum x^2$ = Jumlah skor butir kuadrat

$\sum y$ = Jumlah y (skor faktor)

$\sum y^2$ = Jumlah skor faktor kuadrat

$\sum xy$ = Jumlah perkalian x dan y

Selanjutnya menghitung korelasi bagian total, yaitu mengkoreksi korelasi momen tangkar r_{xy} menjadi koreksi total r_{pq} . Persamaan untuk mengkoreksi korelasi tersebut adalah sebagai berikut :

$$r_{pq} = \frac{r_{xy}sd_x - sd_y}{\sqrt{[(sd_x)^2 + (sd_y)^2 - 2r_{xy}sd_xsd_y]}} \dots\dots\dots (3)$$

Dimana :

r_{pq} = koefisien korelasi bagian total

sd_x = simpangan baku skot butir

sd_y = simpangan baku skor faktor

c. Uji Reliabilitas

Pada penelitian ini dilakukan uji reliabilitas dengan maksud untuk mengetahui sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya dan diandalkan dapat berarti berapa pun atribut-atribut kuisioner tersebut ditanyakan pada responden yang berlainan, akan tetapi hasilnya tidak akan menyimpang terlalu jauh dari rata-rata jawaban responden. Atau dengan kata lain reliabilitas dapat menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama. Dalam pengujian ini juga menggunakan *software* SPSS 11.5. Sedangkan pengujian secara manual menggunakan *Cronbach Alpha* sebagai berikut :

(www.testconstruction.com)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma^2} \right] \dots\dots\dots (4)$$

Dimana

α = koefisien reabilitas yang dicari

$\sum \sigma_i^2$ = jumlah varian butir pertanyaan

σ_x^2 = varian skor total

k = jumlah atribut

7. Pengumpulan Data Kuesioner Formal

Tahap-tahap yang dilakukan sama dengan pengumpulan data kuesioner pre-survey, tetapi jika ada atribut yang tidak valid maka atribut yang tidak valid tersebut digugurkan dan tahap selanjutnya menyebarkan kuisisioner yang valid kepada responden sejumlah hasil penentuan jumlah sampel.

8. Pengolahan Data Dengan Metode SERVQUAL.

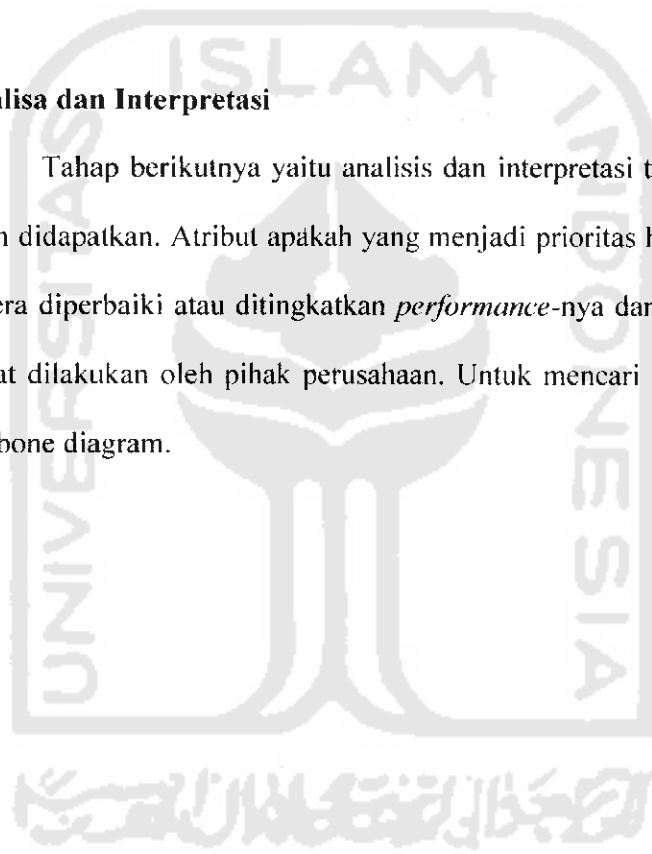
Untuk mencapai tujuan yang dikehendaki dalam penelitian yang sesuai dengan judul diatas, metode pendekatan yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahannya ialah metode SERVQUAL (Parasuraman, 1990). Metode SERVQUAL digunakan untuk menganalisis kesesuaian antara persepsi dan harapan konsumen terhadap kualitas layanan yang ada. Diharapkan dengan pendekatan ini akan didapatkan gambaran mengenai bagaimana kualitas layanan saat ini yang dirasakan oleh pelanggan dan bagaimana sebenarnya keinginan mereka tentang hal itu. Kemudian pada akhirnya diharapkan pula dapat dimunculkan kriteria mana yang memiliki *gap* dan merupakan prioritas utama untuk ditingkatkan kualitas layanannya.

Seperti yang telah diungkapkan pada bab sebelumnya, dengan pertimbangan konsep kepuasan pelanggan, maka penentuan nilai *target value* dalam pengertian ini berdasarkan pada pertimbangan nilai tingkat harapan dari

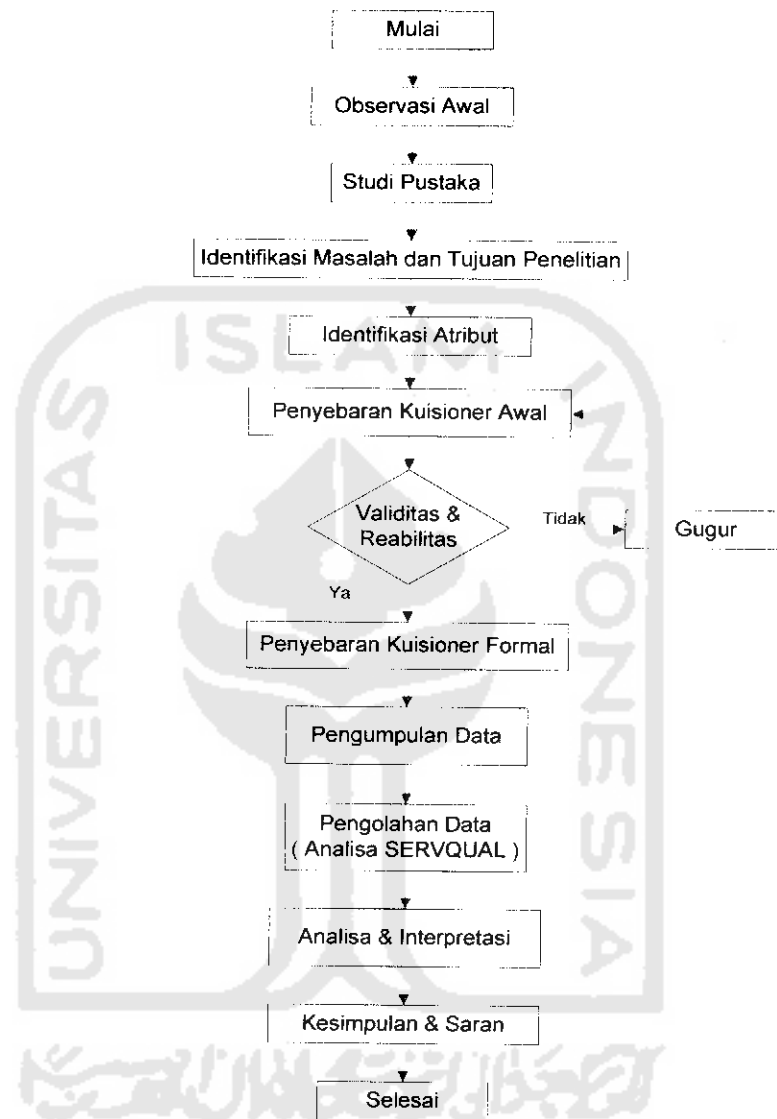
responden. Jika pihak manajemen perusahaan menginginkan kebijakan pemenuhan kepuasan pelanggan maka sebisa mungkin pihak manajemen perusahaan berusaha menghilangkan *gap* antara tingkat kepuasan harapan dengan tingkat kepuasan persepsi, sehingga penetapan *target value* sesuai dengan nilai tingkat harapan pelanggan. Jika tidak maka perusahaan dapat mengambil penetapan target sesuai dengan kemampuan.

9. Analisa dan Interpretasi

Tahap berikutnya yaitu analisis dan interpretasi terhadap hasil-hasil yang telah didapatkan. Atribut apakah yang menjadi prioritas harapan pelanggan untuk segera diperbaiki atau ditingkatkan *performance*-nya dan kebijakan apakah yang dapat dilakukan oleh pihak perusahaan. Untuk mencari akar masalah digunakan fishbone diagram.



10. Skema penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 3.1. Bagan Alir Penelitian