

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Restoran Dixie berada di Jl. Gejayan No. 135 dan berada disebelah selatan Selokan mataram,. Letak Restoran Dixie yang strategis karena berada di pinggir jalan raya, memiliki areal yang cukup luas dibanding dixe yang lain dengan luas penggunaan bangunan seluas 800 m² dengan 2 lantai, didukung tatanan design interior yang *cozy*, lahan parkir yang aman dan memiliki daya tampung 200 sit yang dapat digunakan untuk acara ulang tahun keluarga, teman maupun menjamu klien anda dalam sebuah meeting yang akrab dan menyenangkan dimana anda juga akan dimudahkan dengan fasilitas-fasilitas pendukung yang kami miliki seperti Free, acces internet excellent signal, push ball, giant screen, yang dapat digunakan untuk presentasi,meeting atau sembari bertemu teman, menjamu relasi, gathering atau bahkan pesta. Restoran Dixie menyediakan berbagai menu pilihan yang disajikan special dari chef kami seperti ribs, steak lidah, us meat dan sejumlah makanan pembuka, sup, salad, sea food, beef, chicken, sandwich, noodle dan pasta, bermacam-macam nasi goreng yang disajikan dengan cita rasa yang tinggi special untuk anda yang memiliki cita rasa tinggi. Restoran Dixie memiliki motto “ *Kepuasan anda adalah kebanggaan tersendiri bagi kami dan dixie selalu memberikan pelayanan terbaik untuk Anda* “ karena kami selalu berusaha memberikan rasa nyaman akrab dan penuh kehangatan dimana para server kami memberikan pelayanan yang maximal untuk kemudahan

3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

3.2.1 Variabel Terikat (Dependent)

Penelitian ini menggunakan skala data interval. Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala likert yaitu pernyataan-pernyataan yang dengan memberikan lima alternatif jawaban diberi skor. Skala likert ini digunakan untuk mengukur sikap pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono,2001:86). Sebagai variabel terikat pada penelitian ini adalah penilaian konsumen, dalam hal ini konsumen terhadap kualitas pelayanan, berdasarkan pengalaman setelah menggunakan jasa Restoran Dixie. Pelanggan diberi pertanyaan tentang kepuasannya terhadap jasa pelayanan Restoran Dixie, yang harus dijawab dengan mengisi kuisisioner dengan tingkat kepuasan dalam format tipe skala Linkert. Dalam penelitian ini pertanyaan yang akan diajukan yaitu perasaan anda atas jasa pelayanan Restoran Dixie menurut masing-masing variabel, dengan pilihan jawaban skala Likert antara sangat tidak puas (1) sampai dengan sangat puas/setuju (5).

3.2.2 Variabel Bebas (Independent)

Variabel Bebas dalam penelitian ini adalah atribut kualitas jasa yang mencakup 22 items yaitu terdiri dari bukti fisik, keandalan, jaminan, ketanggapan dan empati, sebagaimana model SERVQUAL (Service Quality) yang dikembangkan Parasuraman. Untuk aspek kualitas jasa ini responden diberi 22 pertanyaan (lihat tabel 3.1) yang harus dijawab juga dalam skala Linkert yaitu 1 mewakili sangat tidak setuju sampai 5 mewakili sangat setuju.

Tabel 3.1
Definisi operasional Variabel bebas dan Variabel terikat

Items	Definisi Operasional	Dimensi
1	Kondisi peralatan :Meja, peralatan makan, peralatan dalam ruang	Bukti fisik
2	Kondisi kawasan dan gedung	Bukti fisik
3	Kondisi sumber daya manusia : kerapian penampilan pegawai / staf	Bukti fisik
4	Keselarasan fasilitas fisik dengan jasa yang diberikan Restoran Dixie	Bukti fisik
5	Kesesuaian pelayanan dengan jadwal yang telah disusun, atau ketepatan waktu	Keandalan
6	Perhatian serius terhadap konsumen yang mendapat masalah	Keandalan
7	Keandalan dalam menyampaikan jasa dari awal hingga akhir	Keandalan
8	Ketepatan waktu pelayanan sesuai janji yang diberikan	Keandalan
9	Keakuratan penanganan sesuai janji yang diberikan	Keandalan
10	Kejelasan informasi penyampaian jasa dalam melayani permintaan konsumen	Daya tanggap
11	Kesediaan staf / pegawai dalam memberikan layanan yang cepat	Daya tanggap
12	Kesediaan staf / pegawai dalam membantu kesulitan yang dihadapi konsumen	Daya tanggap
13	Keluangan waktu pegawai dalam menanggapi permintaan konsumen dengan cepat	Daya tanggap
14	Kompetensi atau kemampuan pegawai	Jaminan
15	Perasaan aman selama berhubungan dengan	Jaminan

3.3 Sumber Data

3.3.1 Data Intern

Informasi yang relevan, berasal, dikumpulkan dan digunakan pihak sendiri untuk menjawab pertanyaan penelitian.

3.3.2 Data Ekstern

a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden, data primer meliputi :

- 1.) Karakteristik responden
- 2.) Tanggapan konsumen atas aspek kualitas pelayanan Restoran Dixie Yogyakarta yang terdiri dari unsur bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati
- 3.) Tanggapan kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa Restoran Dixie Yogyakarta.
- 4.) Untuk memperoleh data primer yang diperlukan digunakan tehnik pengisian kuesioner, yang diisi oleh konsumen yang telah menggunakan jasa Restoran Dixie Yogyakarta.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung atau data yang diperoleh dan disusun dari pihak lain. Data sekunder meliputi :

- 1.) Gambaran umum Restoran Dixie Yogyakarta.
- 2.) Strategi penanganan kualitas Restoran Dixie Yogyakarta

	perusahaan	
16	Kesabaran staf dan pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen	Jaminan
17	Dukungan perusahaan terhadap staf / pegawai untuk melaksanakan tugas dengan baik	Jaminan
18	Perhatian perusahaan secara individu pada konsumen	Empati
19	Perhatian personal kepada konsumen oleh staf / pegawai	Empati
20	Pemahaman staf / pegawai perusahaan akan kebutuhan dan perasaan konsumen	Empati
21	Kesungguhan perusahaan terhadap kepentingan konsumen	Empati
22	Keluwesannya atau kesesuaian jam kerja perusahaan dengan kesibukan konsumen	Empati
23	Tingkat kepuasan anda terhadap peralatan dan perlengkapan, layout serta penampilan staff/pegawai	Kepuasan
24	Tingkat kepuasan anda terhadap keterampilan dan kecakapan dalam menjual dan melayani konsumen	Kepuasan
25	Tingkat kepuasan anda terhadap kemampuan staff/pegawai dalam membantu dan melayani konsumen serta pelayanan yang tepat dan tanggap terhadap kebutuhan konsumen	Kepuasan
26	Tingkat kepuasan anda terhadap kompetensi/kemampuan staff/pegawai, kesabaran dan kesopanan dalam menghadapi konsumen	Kepuasan
27	Tingkat kepuasan anda terhadap kemampuan staff/pegawai dalam memberikan pengertian dan perhatian secara khusus kepada konsumen	Kepuasan

- 3.) Informasi terkait dengan perkembangan jasa pelayanan restoran di Indonesia umumnya dan Restoran Dixie Yogyakarta khususnya
- 4.) Untuk mendapatkan data sekunder yang dibutuhkan, dilakukan dengan mempelajari literatur yang terkait dengan perkembangan jasa restoran, selain itu juga diperoleh melalui majalah, jurnal pelayanan restoran dan fasilitas internet.

3.4 Alat Pengumpul Data

3.4.1 Pengumpulan Data Primer

Yaitu dengan menggunakan kuisioner, dengan cara responden mengisi daftar pertanyaan yang diberikan agar diperoleh jawaban yang berupa data yang akan dianalisis.

3.4.2 Pengumpulan Data Sekunder

Diperoleh melalui studi pustaka yang bersumber dari literatur-literatur yang berkaitan dengan penelitian ini, selain itu juga dilakukan pencarian data yang dibutuhkan melalui situs-situs layanan jasa penyajian makanan dan industri restoran di Indonesia dan perkembangannya.

3.4.3 Uji Instrumen Alat Pengumpul Data

Untuk menguji apakah alat pengumpul data dari suatu penelitian mampu mendapatkan hasil yang valid atau reliabel maka digunakan uji validitas dan uji reliabilitas.

3.5 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi

Populasi adalah jumlah dari keseluruhan obyek yang akan diteliti. Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah konsumen yang menggunakan jasa Restoran Dixie Yogyakarta.

3.5.2 Sampel

Sampel adalah sebagian populasi yang ditentukan berdasarkan karakteristik tertentu dan dianggap dapat mewakili keseluruhan populasi, dalam hal ini sebanyak 100 orang yang sebagian dari konsumen Restoran Dixie Yogyakarta. Responden sejumlah 100 diambil secara acak dari konsumen yang datang pada Restoran Dixie pada bulan Agustus tahun 2006.

3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *non-random sampling* – Sampel Keputusan (*Judgement Sampling*) yaitu teknik pengambilan sampel yang memilih anggota-anggota sampel yang sesuai dengan kriteria tertentu atas dasar tujuan penelitian yang ingin dicapai. Kriteria yang dijadikan sebagai tolak ukur penentuan sampel adalah 100 konsumen Restoran Dixie yang datang pada Bulan Agustus 2006.

3.5.4 Penentuan Jumlah Sampel

Karena dalam penelitian ini tidak diketahui jumlah populasi, maka dengan pertimbangan hal tersebut digunakan rumus sebagai berikut (Algifari, Statistika Induktif untuk Ekonomi dan Bisnis) :

$$E = Z_{1/2\alpha} \cdot \frac{S}{\sqrt{n}}$$

Dimana :

E = besarnya kesalahan estimasi

$Z_{1/2\alpha}$ = batas interval keyakinan

S = standar deviasi sampel

N = banyaknya sampel yang diduga

Dengan menggunakan taraf signifikansi (α) sebesar 5% maka $Z_{1/2\alpha} = 1.96$ standar deviasi 0.5 dan tingkat kesalahan yang mungkin terjadi (E) tidak lebih dari 10 % maka :

$$0.1 = 1.96 \cdot \frac{0.5}{\sqrt{n}}$$

$$0.1 = \frac{0.98}{\sqrt{n}}$$

$$\sqrt{n} = \frac{0.98}{0.1}$$

$$\sqrt{n} = 9.8$$

$$n = (9.8)^2$$

$$n = 96.04 \rightarrow \text{pembulatan angka menjadi } 100$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka jumlah sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 responden, dan hal ini dianggap sudah cukup mewakili populasi yang akan diteliti.

3.6 Metode Analisis

3.6.1 Analisis Kualitatif

Analisis kualitatif adalah analisis yang menjelaskan hasil dari analisa kuantitatif, yaitu analisa yang didasarkan pada hasil jawaban yang diperoleh dari responden dengan menggunakan daftar pertanyaan. Definisi mengenai metodologi kualitatif itu sendiri adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Di dalam penelitian kualitatif terdapat empat tahap penelitian, yaitu tahap sebelum ke lapangan, pekerjaan lapangan, analisis data, dan penulisan laporan. Teknik penelitian sebagai salah satu bagian penting dalam penelitian kualitatif dapat dibagi dalam tujuh pokok persoalan. Bagian pertama mempersoalkan sumber dan jenis data yang terdiri atas kata-kata dan tindakan, sumber tertulis, foto, dan data statistik. Pokok persoalan kedua adalah peranan manusia sebagai instrumen. Persoalan ketiga adalah pengamatan. Kemudian yang keempat adalah wawancara, yang diuraikan dari segi pengertian dan macam-macamnya, bentuk pertanyaan, penatauran pertanyaan, perencanaan wawancara, dan pelaksanaan serta kegiatan sesudah wawancara. Dan yang kelima adalah catatan lapangan, hal ini adalah salah satu kunci pokok pelaksanaan penelitian kualitatif. Yang keenam adalah penggunaan dokumen, baik dokumen resmi maupun dokumen pribadi. Dan yang terakhir adalah persoalan sampling dan satuan kajian.

3.6.2 Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif adalah analisis yang mengacu pada perhitungan data penelitian yang berupa angka-angka. Analisis kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan variabel bebas (kinerja jasa) dan variabel terikat (kepuasan konsumen).

Model regresi berganda (Zaenal Mustofa EQ. Pengantar Statistika Terapan Untuk Ekonomi, hlm. 128) adalah :

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Dimana :

Y = estimasi rata-rata kepuasan konsumen

b_0 = konstanta persamaan regresi

b_1 = koefisien regresi variabel X_1 (dimensi bukti fisik)

X_1 = rata-rata jumlah dimensi bukti fisik

b_2 = koefisien regresi variabel X_2 (dimensi keandalan)

X_2 = rata-rata jumlah dimensi keandalan

b_3 = koefisien regresi variabel X_3 (dimensi ketanggapan)

X_3 = rata-rata jumlah dimensi ketanggapan

b_4 = koefisien regresi variabel X_4 (dimensi jaminan)

X_4 = rata-rata jumlah dimensi jaminan

b_5 = koefisien regresi variabel X_5 (dimensi empati)

X_5 = rata-rata jumlah dimensi empati.

2. Pengujian Hipotesis Secara Serentak (Uji F)

Digunakan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). Langkah-langkah pengujian ini :

a. Membuat Formulasi Hipotesis

$$H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = b_4 = b_5 = 0$$

Tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas (X) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Y).

$$H_a : b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq b_4 \neq b_5 \neq 0$$

Ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas (X) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Y).

b. Menentukan level signifikansi dengan F-tabel.

c. Mencari F-Hitung dengan rumus :

$$F_h = \frac{KRR}{KRS} \quad \text{atau}$$

$$F_h = \left(\frac{b_1 \cdot \Sigma yx_1 + \dots + b_5 \cdot \Sigma yx_5}{dfr} \right) : \left(\frac{\Sigma y^2 - (b_1 \cdot \Sigma yx_1 + \dots + b_5 \cdot \Sigma yx_5)}{dfs} \right)$$

Dimana :

F_h : Hasil uji F KRR : Kuadrat Rerata Regresi

KRS : Kuadrat Rerata Simpangan

k : banyaknya variabel X

n-1-k : derajat kebebasan simpangan

d. Mengambil Keputusan

Jika F-hitung < F-tabel, maka H₀ diterima

Jika F-hitung > F-tabel, maka H_a diterima, atau

Jika angka signifikansi > 0,05 maka H₀ diterima

Jika angka signifikansi ≤ 0,05 maka H₀ ditolak

3. Pengujian Hipotesis dengan Uji Parsial (Uji T)

Digunakan untuk mengetahui signifikan tidaknya pengaruh antara masing-masing variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Langkah-langkah :

a. Membuat Formulasi Hipotesis

$H_0 : b_1 = 0$ (hipotesis nihil)

Artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).

$H_a : b_1 \neq 0$ (hipotesis alternatif)

Artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y).

b. Menentukan level signifikansi dengan menggunakan t-tabel.

c. Menghitung nilai t-statistik dengan rumus :

$$t_h = \frac{b_1}{S_{b_1}}$$

Dimana :

t_h : nilai uji t

b_1 : koefisien regresi

S_{b_1} : harga kekeliruan standar penaksir koefisien

d. Mengambil Keputusan

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_a diterima, atau

Jika signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima

Jika signifikansi $\leq 0,05$, maka H_0 ditolak

4. Analisis Korelasi Berganda

Digunakan untuk mengetahui tingginya derajat hubungan antara semua variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Harga koefisien korelasi ganda dihitung dari koefisien determinasi secara umum rumusnya adalah :

$$R^2 = \frac{b_1 \Sigma yx_1 + b_2 \Sigma yx_2 + b_3 \Sigma yx_3 + b_4 \Sigma yx_4 + b_5 \Sigma yx_5}{\Sigma y^2}$$

Nilai R^2 terletak antara 0 dan 1. Jika nilai $R^2 = 1$ berarti 100 % total variasi variabel dependen diterangkan oleh variabel independen. Jika $R^2 = 0$ berarti tidak ada variasi Y yang diterangkan oleh X_1, X_2, X_3, X_4 maupun X_5 .