

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

Salah satu keberhasilan suatu penelitian adalah menentukan cara-cara penelitian yang sesuai untuk memecahkan masalah penelitian. Karena itu pada bagian ini akan dibahas cara-cara tersebut, yang terangkum dalam penentuan populasi dan sampel, jenis dan pengumpulan data, definisi operasional, teknik analisis data dan prosedur pengujian hipotesis.

#### **A. Populasi dan Sampel**

Populasi dari penelitian ini adalah orang atau konsumen yang mengkonsumsi produk Rumah Makan Arwana di Yogyakarta. Karena ada keterbatasan dana dan waktu yang dimiliki peneliti, maka dalam penelitian ini besarnya sampel langsung ditentukan sebanyak 100 konsumen dengan menggunakan teknik konvinien atau *convenience sampling*. Pada teknik *convenience sampling* ini, peneliti akan menentukan sampel berdasarkan sifat kemudahannya, yaitu dengan cara mengambil sampel dari populasi yang mudah ditemui pada saat responden membayar setelah mengkonsumsi produk Rumah Makan Arwana di Yogyakarta yang sekiranya dapat mewakili populasi. Serta memenuhi karakteristik konsumen seperti yang di ulas di sub bab B bagian I.

## **B. Jenis dan Pengumpulan Data**

Data yang diperlukan untuk analisis penelitian ini adalah dari sumber data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dalam hal ini data yang berkaitan dengan penilaian responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti tentang harapan dan kinerja yang mereka rasakan setelah mengkonsumsi produk Rumah Makan Arwana di Yogyakarta yang sekiranya dapat mewakili populasi. Sedangkan cara memperolehnya menggunakan metode kuisisioner (angket) tertulis. Angket merupakan daftar pertanyaan yang relevan dengan tujuan penelitian, yaitu mengenai penelitian harapan dan kinerja pelayanan Rumah Makan Arwana di Yogyakarta yang selanjutnya dijadikan sebagai dasar pengukuran kepuasan konsumen.

### Bagian I

Bagian ini berisi tentang karakteristik konsumen yang dapat dijadikan untuk mengukur kepuasan konsumen (konsumen yang mengkonsumsi produk Rumah Makan Arwana) berdasarkan karakteristik konsumen. Adapun rincian dari karakteristik konsumen tersebut meliputi:

- Gender terdiri dari: pria dan wanita.
- Jenis pekerjaan, meliputi : Pegawai Negri, ABRI, Pegawai swasta, Wiraswasta, Pelajar atau Mahasiswa.
- Penghasilan rata-rata sebulan, terdiri dari: kurang dari Rp 800.000, Rp 800.000 - Rp 1500.000, dan lebih dari Rp 1500.000.
- Tingkat Pendidikan, meliputi: SLTA kebawah, Mahasiswa/ Pasca Sarjana.

## Bagian II

Angket ini didarkan dengan menggunakan bentuk angket tertutup. Artinya pada setiap pertanyaan yang diajukan diberikan skor 1 untuk nilai terendah dan 5 untuk skor tertinggi untuk alternatif jawaban. Pada angket ini berisi tentang indikator harapan dengan pertanyaan sebagai berikut: harga, menu, rasa, pelayanan, kebersihan, lokasi rumah makan, keamanan, fasilitas, dan tempat parkir. Hasil dari angket pertama ini sebagai data yang digunakan untuk menganalisis harapan konsumen dalam mengkonsumsi produk Rumah Makan Arwana di Yogyakarta.

## Bagian III

Angket ini didarkan dengan menggunakan bentuk angket tertutup. Artinya pada setiap pertanyaan yang diajukan diberikan skor 1 untuk nilai terendah dan skor 5 untuk nilai tertinggi untuk alternatif jawaban. Pada angket ini berisi tentang indikator harapan dengan pertanyaan sebagai berikut: harga, menu, rasa, pelayanan, kebersihan, lokasi rumah makan, keamanan, fasilitas, dan tempat parkir. Hasil dari angket pertama ini sebagai data yang digunakan untuk menganalisis kinerja Rumah Makan Arwana yang sesuai dengan harapan konsumen dalam mengkonsumsi produk Rumah Makan Arwana sehingga dapat diketahui tentang kepuasan konsumen dalam mengkonsumsi produk Rumah makan tersebut.

Berdasarkan dari rincian tersebut diatas selanjutnya konsumen diminta memilih satu jawaban secara *multiple choice*.

### C. Definisi Operasionalnya

Untuk lebih memperjelas dan menyamakan pengertian tentang faktor-faktor (indikator-indikator) yang diukur, maka diberikan penjelasan sebagai berikut:

1. Karakteristik konsumen juga diperlukan dalam pengukuran kepuasan konsumen, pengelompokan karakteristik konsumen yang mengkonsumsi produk Rumah Makan Arwana telah diperinci di sub bab B bagian 1.

2. Adapun pengertian dari indikator-indikator harapan dan kinerja yang diteliti dalam penelitian disini adalah sebagai berikut:

a) Harga.

Yang dimaksud dengan harga disini adalah uang yang dikeluarkan oleh konsumen sesuai dengan pelayanan dan manfaat lainnya yang diterima oleh konsumen.

b) Menu.

Yang dimaksud dengan menu disini adalah aneka macam masakan yang disediakan dan disajikan oleh rumah makan.

c) Rasa.

Yang dimaksud dengan rasa disini adalah bagaimana rasa masakan yang disajikan di rumah makan tersebut

d) Pelayanan.

Yang dimaksud dengan pelayanan disini adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh pihak rumah makan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan bagi konsumen.

e) Lokasi Rumah Makan

Yang dimaksud dengan lokasi rumah makan disini adalah lokasi rumah makan tersebut strategis tidak bagi konsumen.

f) Kebersihan.

Yang dimaksud kebersihan disini adalah kondisi lingkungan Rumah Makan Arwana di Yogyakarta.

g) Keamanan.

Yang dimaksud keamanan disini adalah rasa percaya konsumen terhadap Rumah Makan Arwana dalam menjaga keselamatan jiwa dan harta milik konsumen.

h) Fasilitas.

Yang dimaksud fasilitas disini adalah sarana pendukung yang disediakan oleh rumah makan tersebut yang bertujuan untuk memuaskan konsumen.

i) Tempat Parkir.

Yang dimaksud dengan tempat parkir disini adalah area tempat parkir yang disediakan oleh rumah makan tersebut.

3. Harapan konsumen sebelum mengkonsumsi produk Rumah Makan Arwana juga berperan dalam mengukur kepuasan konsumen, dalam mengevaluasi konsumen akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan, indikator-indikator (variabel-variabel) yang berkenaan dengan harapan konsumen sebelum mengkonsumsi produk Rumah Makan Arwana telah diperinci di sub bab C nomor 2.

4. Kinerja Rumah Makan Arwana adalah kinerja aktual produk yang dirasakan konsumen setelah mengkonsumsi Produk Rumah Makan Arwana, berkenaan dengan indikator-indikator (variabel-variabel) yang di rasakan konsumen setelah mengkonsumsi produk Rumah Makan Arwana, indikator-indikator (variabel-variabel) yang digunakan dalam mengukur kepuasan konsumen telah terinci di sub bab C nomor 2.
5. Kepuasan konsumen adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang di rasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah konsumen mengkonsumsi produk Rumah Makan Arwana.

#### **D. Teknik Analisis Data**

Untuk dapat membuktikan hipotesis yang diajukan dan sekaligus untuk mencapai tujuan penelitian, maka digunakan teknik-teknik analisis sebagai berikut:

##### **1. Analisis Selisih**

Analisis selisih digunakan untuk mengetahui selisih antara kinerja-harapan, sehingga dapat diketahui konsumen sangat puas, puas, atau tidak puas setelah mengkonsumsi produk Rumah Makan Arwana di Yogyakarta.

##### **2. Uji Peringkat Bertanda Wilcoxon.**

Uji peringkat Wilcoxon adalah salah satu perhitungan uji non parametrik digunakan untuk membuktikan perbedaan dua sampel berhubungan. Dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui kepuasan yang dirasakan oleh

konsumen setelah mengkonsumsi produk rumah makan Arwana di Yogyakarta. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama dengan harapan sebelumnya. Jadi pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup kesesuaian antara harapan dan kinerja. Adapun perhitungannya dengan menggunakan cara-cara sebagai berikut:

Rumus yang digunakan adalah Statistik Uji z.

$$Z = \frac{\tau - E(\tau)}{\sigma\tau}$$

Dimana =

$$\sigma\tau = \sqrt{\frac{n(n+1)(2n+1)}{24}}$$

$$E(\tau) = \frac{n(n-1)}{4}$$

Keterangan :

$\sigma\tau$  = Deviasi standar

$\tau$  = Hasil penjumlahan nilai + atau - yang lebih kecil

$n$  = Jumlah sampel

Untuk perhitungan yang lebih akurat, keyakinan dan lebih cepat dapat di aplikasikan program SPSS 10.0.

### 3) Teknik Analisis Kruskal - Wallis.

Teknik ini salah satu jenis perhitungan uji non parametrik, yang digunakan untuk menentukan adanya perbedaan antar kelompok amatan, misalnya

jenis kelamin pria dengan wanita, status pekerjaan, pendapatan rata-rata, tingkat pendidikan dengan nilai kepuasan konsumen. Dalam penelitian ini analisis Kruskal - Wallis digunakan untuk mengetahui kepuasan konsumen yang mengkonsumsi produk Rumah Makan Arwana di Yogyakarta berdasarkan karakteristik konsumen. Adapun perhitungannya dengan menggunakan cara sebagai berikut:

Rumus yang digunakan untuk mencari H adalah sebagai berikut:

$$H = \frac{12}{N(N+1)} \sum_{j=1}^k \frac{R_j^2}{n_j} - 3(N+1)$$

Keterangan:

N = Banyaknya baris dalam tabel

k = Banyaknya kolom

R<sub>j</sub> = Jumlah ranking dalam kolom

Untuk perhitungan yang lebih akurat, keyakinan dan lebih cepat dapat di aplikasikan program SPSS 10.0.

#### E. Proses Pengujian Hipotesis

Dalam rangka pengujian hipotesis, seperti yang telah dikemukakan pada sub bab E nomor 4 bab I, maka dibuat prosedur pengujian hipotesisnya sebagai berikut:

1. Merumuskan hipotesis formal.

Tahapan ini telah dilakukan seperti yang terumuskan pada Bab II bagian I.

2. Merumuskan hipotesis operasional (statistik).

Dari hipotesis formal dapat dirumuskan hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) sebagai berikut:

Hipotesis Nihil ( $H_0$ )

Tidak ada perbedaan antara harapan-kinerja konsumen dalam mengkonsumsi produk Rumah Makan Arwana di Yogyakarta. Perbedaan ini didasarkan pada karakteristik konsumen.

Hipotesis alternatif ( $H_a$ )

Rumusan dari hipotesis ini merupakan kebalikan dari rumusan hipotesis nihil ( $H_0$ ) diatas.

3. Menentukan kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis.

Tahap ini berkaitan dengan taraf atau kinerja signifikan dari pengujian hipotesis, sehingga suatu hipotesis ( $H_0$  atau  $H_a$ ) dapat diterima atau ditolak. Dalam uji hipotesa penelitian ini dibatasi sampai taraf cukup signifikan ( $P > 0,05$ ) ini berarti bahwa:

- $H_0$  diterima atau  $H_a$  ditolak, jika probabilitas  $> 0,05$ .
- $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima, jika probabilitas  $< 0,05$

4. Perhitungan.

Tahap perhitungan ini dilakukan dengan mendasarkan pada masing-masing hipotesis dan alat analisis yang dipergunakan, seperti yang telah dicantumkan pada Bab III bagian D. Sedangkan untuk lebih mempermudah analisis, keakuratan dan keyakinan maka kegiatan perhitungan mempergunakan fasilitas komputerisasi dengan program SPSS 10.0.

5. Pengambilan Kesimpulan.

Pengambilan kesimpulan merujuk pada hasil prosedur ke 3.