

### **III. METODE PENELITIAN**

#### **A. Konsep Dasar dan Batasan Operasional**

Konsep dasar dan definisi operasional merupakan semua pengertian yang digunakan untuk mendapatkan data yang akan dianalisis sesuai tujuan penelitian.

Konsumen adalah seseorang yang menggunakan barang atau jasa yang dalam hal ini adalah produk makanan dan minuman.

Pelayanan adalah suatu aktivitas yang terjadi secara langsung antara seseorang kepada orang lain yang diberikan dalam memuaskan konsumen.

Kepuasan merupakan suatu respon positif seseorang dimana hasil kinerja yang diberikan telah sesuai atau lebih dibandingkan dengan harapannya.

Atribut merupakan suatu gabungan atau satuan variabel.

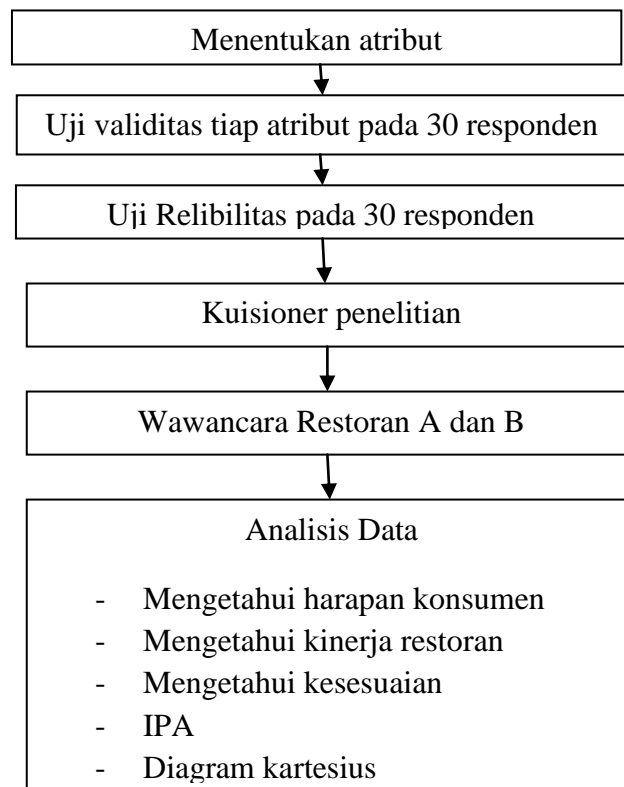
Harapan konsumen adalah sesuatu yang diinginkan oleh konsumen terhadap kinerja yang diberikan kepadanya, apabila yang dirasakan olehnya telah sesuai maka akan membuat dirinya puas.

Kesesuaian merupakan hasil yang diperoleh antara apa yang diinginkan oleh konsumen dengan apa yang mereka peroleh dari pelayanan yang diberikan telah sesuai atau sama.

Persepi merupakan suatu proses penginterpretasian yang dilakukan oleh konsumen terhadap produk dan jasa yang telah diberikan oleh restoran.

## B. Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian pada dasarnya sama dengan penelitian lainnya, yaitu memilih dan merumuskan masalah, memilih subyek dan instrumen pengukuran, memilih desain penelitian, melaksanakan prosedur, menganalisis data, dan merumuskan kesimpulan. Adapun diagram prosedur penelitian dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Diagram prosedur penelitian

### C. Data

Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer. Data primer diperoleh dari responden konsumen restoran melalui wawancara langsung dengan menggunakan kuesioner.

### D. Metode Analisis Data

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode survei yang bersifat deskriptif. Metode survei merupakan suatu cara pendekatan dengan mempergunakan teknik yang berhubungan dengan survei. Penelitian memusatkan diri pada pemecahan masalah secara aktual. Data dikumpulkan, disusun, dijelaskan, dan dianalisis.

Penelitian ini dilakukan terhadap konsumen sebagai responden yang sudah pernah melakukan santap makan di Restoran A dan B. Karakteristik konsumen dan persepsi konsumen terhadap restoran akan dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif. Analisis atribut akan dianalisis melakukan pengukuran harapan dan kinerja dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.

*Importance Performance Analysis (IPA)* merupakan suatu teknik penerapan yang digunakan untuk mengukur atribut dari harapan dan kinerja itu sendiri yang berguna untuk pengembangan program pemasaran yang efektif.

Dengan analisis tersebut akan diperoleh atribut-atribut apa saja yang menurut konsumen penting dan kinerjanya buruk, sehingga akan memperbaiki kinerja atribut tersebut agar konsumen terpenuhi keinginannya. Penentuan tingkat

kinerja menggunakan skala 5 tingkat (Likert) terhadap harapan, yaitu sebagai berikut :

Tabel 3. Skala Nilai Bobot (Skala Likert) dari jawaban responden

<b>Kinerja</b>	<b>Bobot Jawaban (skala likert )</b>	<b>Harapan</b>
Sangat Baik	5	Sangat Penting
Baik	4	Penting
Cukup Baik	3	Cukup Penting
Tidak Baik	2	Tidak Penting
Sangat Tidak Baik	1	Sangat Tidak Penting

Berdasarkan hasil penilaian harapan dan hasil penilaian kinerja akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat harapan dan tingkat pelaksanaannya oleh Restoran A dan B. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja pelaksanaan dengan skor harapan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Sebelum data yang didapatkan dari hasil kuesioner ini diolah, maka terlebih dahulu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas kuesioner. Pengujian kuesioner akan dilakukan kepada 30 responden diluar dari responden penelitian. Tujuan pengujian ini yaitu untuk mengetahui apakah isi dari butir-butir pertanyaan tersebut sudah sah (*valid*) dan handal (*reliable*). Apabila data dari butir-butir pertanyaan tersebut sudah valid dan reliable maka data tersebut dapat digunakan untuk mengukur kandungan instrumen yang ada. Berikut pengujian yang dilakukan yaitu :

## 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur tersebut untuk mengukur sesuatu yang ingin diukur. Adapun cara mengujinya dengan mengkorelasikan tiap-tiap atribut terhadap total seluruh atribut yang ada. Apabila secara statistik signifikan maka atribut tersebut valid dan sebaliknya jika tidak signifikan maka atribut tersebut tidak digunakan dalam penelitian atau tidak valid (Ghozali, 2005).

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui kereliabelan dari atribut-atribut yang diajukan pada responden dalam kuesioner Menurut Ghozali (2005) reliabilitas digunakan untuk mengetahui kereliabelan dari atribut-atribut yang diajukan pada responden dalam kuesioner. Kuesioner yang telah di uji reliabilitas apabila digunakan pada lokasi dan waktu yang berbeda maka akan memperoleh hasil yang sama. Adapun cara mengujinya dengan koefisien korelasi yang dibagi dalam dua grup. Selanjutnya total skor seluruh atribut grup 1 dikorelasikan (korelasi *product moment*) dengan grup 2. Apabila secara statistik signifikan maka reliabel dan sebaliknya.

Metode IPA menggambarkan tentang kinerja suatu restoran dibandingkan dengan harapan yang diinginkan oleh konsumennya. Menurut Supranto (2001) Metode IPA dilakukan melalui tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Tingkat kesesuaian

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

di mana :  $T_{ki}$  = Tingkat kesesuaian responden

$X_i$  = Skor penilaian kinerja restoran

$Y_i$  = Skor penilaian harapan restoran

2. Rata-rata kinerja dan harapan seluruh pelanggan

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

di mana :

$\bar{X}$  = Skor rata tingkat kinerja

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

$\sum X_i$  = Jumlah skor tingkat kinerja

$\sum Y_i$  = Jumlah skor tingkat harapan

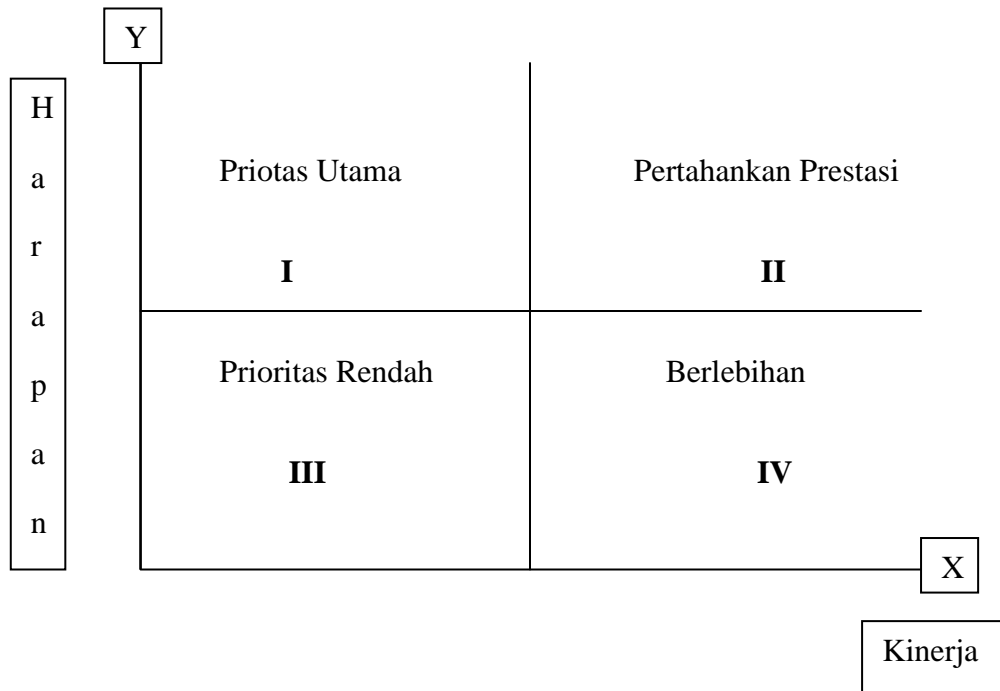
$n$  = Jumlah responden

3. Rata-rata kinerja dan harapan seluruh atribut

$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K} \quad \bar{\bar{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K}$$

di mana  $K$  = Banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius seperti pada Gambar 3. Berikut ini adalah gambar dari diagram kartesius, yang dibagi menjadi 4 kuadran dengan fungsi yang berbeda.



Gambar 3. Diagram Kartesius

Keterangan :

- 1) Kuadran I menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen perusahaan belum melaksanakannya sesuai keinginan pelanggan.
- 2) Kuadran II menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan oleh pihak perusahaan, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- 3) Kuadran III menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

- 4) Kuadran IV menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan oleh pihak perusahaan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

#### **E. Penentuan Responden**

Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampel peluang (*probability sampling*), dimana pengambilan sampel memperhitungkan peluang atau kemungkinan unit sampel dipilih atau tidak. Teknik *probability sampling* yang dipilih adalah metode *simple random sampling*. Metode *simple random sampling* yaitu pengambilan sampel dari populasi yang dilakukan secara acak dengan setiap sample memiliki kesempatan yang sama. Responden dalam penelitian ini adalah konsumen pada Restoran A dan B. Penelitian ini merupakan penelitian sampel, yaitu terdapat 60 sampel yang digunakan pada penelitian ini.

Penelitian ini dilakukan di Restoran A dan B pertimbangan karena Restoran A dan B merupakan salah satu restoran yang baru dibuka di Lampung. Meskipun Restoran A dan B baru didirikan sudah banyak konsumen yang datang ke restoran tersebut. Oleh karena itu perlu diadakan analisis kepuasan konsumen untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumennya.

Batasan responden dalam penelitian ini yaitu dengan karakteristik sebagai berikut:

1. Memilih konsumen yang bersedia diwawancarai dengan panduan kuesioner yang telah disediakan.



2. Konsumen yang sedang makan atau telah makan di Restoran A atau B,
3. Pria/wanita di atas 17 tahun dengan pertimbangan di atas umur 17 tahun seseorang sudah dapat memberikan pendapat.

#### **F. Lokasi penelitian, dan Waktu Pengumpulan Data**

Penelitian ini dilakukan di dua Restoran A dan B di Kompleks Pertokoan Way Halim Permai Bandar Lampung. Pemilihan lokasi dilakukan secara sengaja (*purposive*) dengan pertimbangan bahwa di daerah ini terdapat beberapa restoran yang cukup digemari oleh masyarakat Bandar Lampung. Waktu pengumpulan data dilakukan pada bulan April - Mei 2013. Untuk menjaga kerahasiaan maka tidak menyebutkan nama dua restoran yang dipilih sebagai lokasi penelitian pengambilan data.