

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Desain Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah *observasional* yaitu mengamati faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dengan desain *cross sectional study*.

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

##### **1. Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di restoran *Tomoo Steak x Grill* yang berada di Jalan Kendalsari No. 6, Kecamatan Lowokwaru, Malang.

##### **2. Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan selama bulan Februari – April 2018.

#### **C. Metode Sampling**

##### **1. Populasi**

Konsumen yang datang selama penelitian.

##### **2. Sampel**

Sampel yang diambil adalah konsumen restoran *Tomoo Steak x Grill* pada saat penelitian dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Pria/wanita yang berusia 17-50 tahun
- b. Konsumen bersedia mengisi kuesioner
- c. Konsumen restoran *Tomoo Steak x Grill* yang sudah pernah datang ke restoran minimal 1 kali pada saat pengisian kuesioner

##### **3. Teknik Sampling**

Teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling* yaitu dilakukan dengan mengambil konsumen yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian (Notoatmodjo, 2010),

selama 1 minggu di tempat penelitian dengan hari dan waktu yang bervariasi.

#### 4. Besar Sampel

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus penentuan jumlah sampel dari Notoatmodjo (2010) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(d^2)}$$

Keterangan:

n = Besar sampel

N = Besar populasi

d<sup>2</sup> = Tingkat kepercayaan (0,05)

Besar populasi di restoran *Tomoo Steak x Grill* sekitar 55-100 orang/hari.

Dengan rumus diatas, didapat perhitungan besar sampel yaitu 80 konsumen. Penelitian dilakukan selama 7 hari dengan hari yang tidak beruntun.

#### D. Variabel Penelitian

##### 1. Variabel Bebas

Kualitas pelayanan dan produk penyelenggara makanan di *Tomoo Steak x Grill* Malang.

##### 2. Variabel Terikat

Tingkat kepuasan konsumen di Restoran *Tomoo Steak x Grill* Malang.

#### E. Definisi Operasional Variabel

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel

No.	Variabel	Definisi	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
1	Karakteristik konsumen	Data mengenai identitas konsumen yang datang di restoran <i>Tomoo Steak x Grill</i> meliputi umur, jenis kelamin, pekerjaan,	Kuesioner	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Umur:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 17-25 th</li> <li>○ 26-35 th</li> <li>○ 36-45 th</li> <li>○ 46-50 th</li> </ul> </li> <li>• Jenis kelamin:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Laki-laki</li> <li>○ Perempuan</li> </ul> </li> </ul>	Nominal

No.	Variabel	Definisi	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
		total pengeluaran per bulan		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pekerjaan: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pelajar/ mahasiswa</li> <li>○ PNS</li> <li>○ Swasta</li> <li>○ Ibu Rumah Tangga</li> <li>○ Lain-lain, sebutkan...</li> </ul> </li> <li>• Total pengeluaran per bulan: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ &lt;Rp 1.500.000</li> <li>○ Rp 1.500.000 – Rp 2.500.000</li> <li>○ Rp 2.500.000 – Rp 3.500.000</li> <li>○ &gt;Rp 3.500.000</li> </ul> </li> </ul> (Badan Pusat Statistik dalam Luhung, 2016)	
2	Tingkat kepentingan/ harapan konsumen	Penilaian konsumen tentang kepentingan atau harapan konsumen terhadap pelayanan dan produk yang diberikan pihak restoran <i>Tomoo Steak x Grill</i>	Kuesioner	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 = Sangat penting</li> <li>• 3 = Penting</li> <li>• 2 = Kurang penting</li> <li>• 1 = Tidak penting</li> </ul>	Ordinal
3	Tingkat kinerja	Penilaian yang diberikan oleh konsumen terhadap kinerja yang diberikan oleh pihak restoran <i>Tomoo Steak x Grill</i>	Kuesioner	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 = Sangat baik</li> <li>• 3 = Baik</li> <li>• 2 = Kurang baik</li> <li>• 1 = Tidak baik</li> </ul>	Ordinal
4	Kepuasan konsumen	Kepuasan konsumen adalah suatu tingkat perasaan konsumen yang timbul akibat dari membandingkan apa yang	Kuesioner harapan dan kinerja yang dilakukan dengan cara membandingkan hasil penilaian konsumen	Kategori <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA): <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuadran I = Prioritas Utama</li> <li>• Kuadran II = Pertahankan</li> </ul>	Ordinal

No.	Variabel	Definisi	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
		<p>diharapkan dan apa yang diterima dari pelayanan dan produk yang diperoleh di <i>Tomoo Steak x Grill</i>. Dinilai dengan membandingkan nilai harapan dan nilai kinerja dengan menggunakan 2 metode, yaitu <i>Importance Perfomance Analysis</i> (IPA) dan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kuadran III = Prioritas Rendah</li> <li>• Kuadran IV = Berlebihan (Supranto, 2006)</li> </ul> <p>Kategori <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0,00 – 0,34 = Tidak puas</li> <li>• 0,35 – 0,50 = Kurang puas</li> <li>• 0,50 – 0,65 = Cukup puas</li> <li>• 0,66 – 0,80 = Puas</li> <li>• 0,80 – 1,00 = Sangat puas (Irawan dkk, 2003)</li> </ul>	

#### F. Instrumen Penelitian

1. Alat tulis menulis
2. Form kuesioner kepuasan konsumen (*Lampiran 3*)
3. Kalkulator

#### G. Pengumpulan Data

1. Data tentang karakteristik konsumen yang meliputi: usia, jenis kelamin, pekerjaan, total pengeluaran/bulan diperoleh menggunakan alat bantu kuesioner (*Lampiran 3*) yang diberikan kepada konsumen
2. Data mengenai tingkat kepentingan/harapan konsumen diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner (*Lampiran 3*) yang diberikan kepada konsumen.
3. Data mengenai tingkat kinerja penyelenggara makanan diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner (*Lampiran 3*) yang diberikan kepada konsumen.
4. Data mengenai kepuasan konsumen diperoleh dengan cara membandingkan nilai kepentingan/harapan dan nilai kinerja yang telah tertera pada kuesioner harapan dan kinerja.

## H. Teknik Pengolahan, Analisis, dan Penyajian Data

### 1. Data Karakteristik Konsumen

Data tentang karakteristik konsumen yang meliputi: usia, jenis kelamin, pekerjaan, total pengeluaran/bulan disajikan dalam bentuk *pie chart*/diagram batang dan dianalisis secara deskriptif.

### 2. Data Tingkat Kepentingan/Harapan

Data tentang tingkat harapan diolah dengan cara memberikan skor/dikode berdasarkan skala likert pada setiap pertanyaan, yaitu:

- a. Sangat Penting = bobot 4
- b. Penting = bobot 3
- c. Kurang Penting = bobot 2
- d. Tidak Penting = bobot 1

Kemudian dijumlah pada masing-masing atribut mutu yang diperoleh dari penilaian seluruh konsumen, kemudian dihitung rata-ratanya (Supranto, 2006). Data tersebut akan disajikan dalam bentuk Tabel 3 dan dianalisis secara deskriptif.

### 3. Data Tingkat Kinerja

Data tentang penilaian kinerja penyelenggara makanan diolah dengan cara memberikan skor pada setiap pertanyaan, yaitu:

- a. Sangat Baik = bobot 4
- b. Baik = bobot 3
- c. Kurang Baik = bobot 2
- d. Tidak Baik = bobot 1

Kemudian dijumlah pada masing-masing atribut, kemudian dihitung rata-ratanya (Supranto, 2006). Data tersebut akan disajikan dalam bentuk Tabel 3 serta dianalisis secara deskriptif.

### 4. Data Kepuasan Konsumen

Dua komponen yang akan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen, yaitu komponen harapan dan kinerja. Hal tersebut diukur dengan 2 metode, yaitu:

a. *Importance Performance Analysis (IPA)*

*Importance Performance Analysis (IPA)* digunakan untuk mengukur tingkat kinerja dan kepentingan/harapan atribut yang mempengaruhi konsumen.

Pada teknik IPA, sumbu mendatar (X) diisi skor rata-rata tingkat pelayanan dan produk yang dirasakan oleh konsumen (kinerja aktual), sedangkan sumbu tegak (Y) diisi skor rata-rata tingkat harapan/kepentingan atribut. Masing-masing dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

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

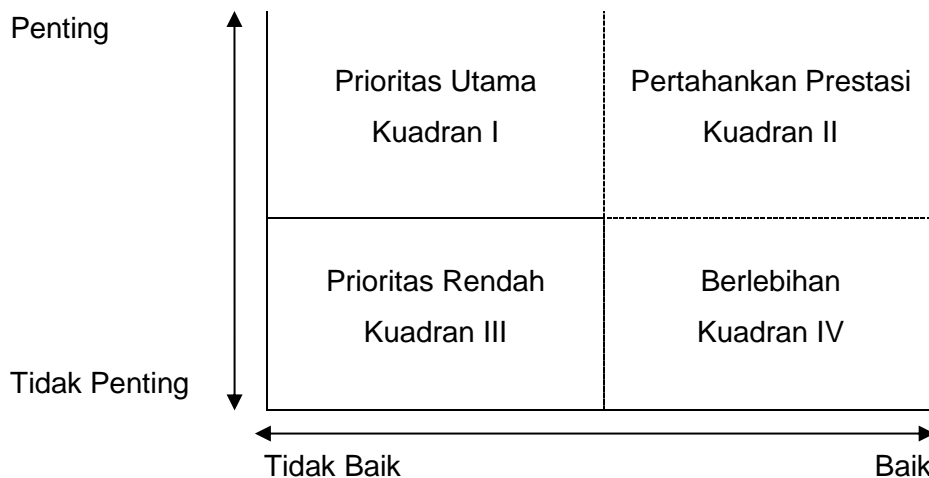
Keterangan:  $\bar{X}$  = Skor rata-rata tingkat kinerja yang diterima

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata tingkat kepentingan yang diterima

n = Jumlah konsumen

Kemudian disajikan dalam diagram kartesius yang merupakan suatu bagan yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh 2 buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X,Y). X merupakan rata-rata skor tingkat kinerja seluruh atribut dan Y adalah rata-rata skor tingkat harapan seluruh atribut yang mempengaruhi konsumen berdasarkan lima dimensi mutu.

Kemudian, unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat kuadran dalam diagram kartesius, seperti gambar berikut:



**Gambar 3. Diagram Kartesius (Sumber: Irawan dkk, 2003).**

Masing-masing kuadran pada gambar menunjukkan keadaan sebagai berikut:

1) Kuadran I (Prioritas Utama)

Posisi ini memuat variabel-variabel yang dianggap penting oleh konsumen namun pada kenyataannya kinerja belum sesuai dengan yang diharapkan. Artinya, kepuasan yang diperoleh konsumen sangat rendah sehingga perlu diadakan perbaikan.

2) Kuadran II (Pertahankan II)

Posisi ini memuat variabel yang dianggap penting oleh konsumen dan telah dilaksanakan dengan baik oleh penyelenggara makanan. Oleh karena itu, maka perlu dipertahankan.

3) Kuadran III (Prioritas Rendah)

Posisi ini memuat variabel yang dianggap kurang penting pengaruhnya bagi konsumen, dan pada kenyataannya kinerja juga tidak istimewa. Perbaikan atau peningkatan kinerja variabel yang terdapat pada kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya kecil terhadap konsumen.

4) Kuadran IV (Berlebihan)

Posisi ini memuat variabel yang dianggap kurang penting pengaruhnya bagi konsumen, akan tetapi pelaksanaannya telah dijalankan dengan sangat baik oleh penyelenggara makanan, kinerja dalam variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi untuk menghemat biaya.

b. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Metode indeks kepuasan konsumen (Customer Satisfaction Index) merupakan indeks untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen berdasarkan atribut tertentu. Tahapan menghitung CSI sebagai berikut:

1) Menghitung importance weighting factors (WF), yaitu mengubah nilai rata-rata tingkat harapan menjadi angka presentase dari total nilai rata-rata tingkat harapan untuk seluruh atribut yang diuji, sehingga didapatkan total importance weighting faktor dengan rumus sebagai berikut:

$$WF = \frac{\text{rata-rata skor harapan setiap variabel}}{\text{total skor harapan semua variabel}} \times 100\%$$

- 2) Menghitung weighted score (WS), yaitu nilai perkalian antar nilai rata-rata tingkat kinerja masing-masing atribut dengan importance weight faktor masing-masing atribut dengan rumus sebagai berikut:  

$$WS = \text{rata-rata skor kinerja setiap variabel} \times WF (\%)$$
- 3) Menghitung weighted total, yaitu menjumlahkan weighted score dari semua atribut kualitas jasa
- 4) Menghitung Customer Satisfaction Indeks (CSI), yaitu weight total dibagi skala maksimal yang digunakan (penilaian ini menggunakan skala maksimal 4 kemudian dikali 100%) dengan rumus sebagai berikut:

$$CSI = \frac{\text{weight total}}{\text{skala maksimal}} \times 100\%$$

Keterangan:

Skala maksimum yang digunakan = 4

- 5) Tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan konsumen yang diklasifikasikan sebagai berikut:

0,00 – 0,34 = Tidak puas

0,35 – 0,50 = Kurang puas

0,50 – 0,65 = Cukup puas

0,66 – 0,80 = Puas

0,80 – 1,00 = Sangat puas

(Irawan dkk, 2003)

Data tentang kepuasan konsumen menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) akan disajikan dalam bentuk Tabel (*Lampiran 5*) dan dianalisis secara deskriptif.