

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. Jenis dan Rancangan Penelitian**

#### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah penelitian kuantitatif korelasi dengan variabel independen persepsi mutu pelayanan makanan dan variabel dependen yaitu tingkat kepuasan.

#### 2. Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian yang digunakan adalah *Cross Sectional* karena pengambilan data variabel independen dan variabel dependen pada objek penelitian dilakukan dalam satu waktu. Dimana penelitian ini mempelajari dinamika korelasi anatar faktor risiko dengan efek, dengan cara melakukan pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (point time approach). Artinya, setiap subjek penelitian hanya diobservasi sekali saja dan pengukuran dilakukan terhadap status karakter atau variabel subjek pada saat dilakukan pemeriksaan (Notoatmodjo, 2018).

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

#### 1. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan secara bertahap sebagai berikut :

- a. Penyusunan proposal : Oktober – Desember 2023
- b. Pengambilan data : Januari 2024
- c. Pengolahan data : Mei 2024
- d. Penyusunan laporan : Mei 2024

#### 2. Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di Pondok Pesantren Modern Al Amanah Junwangi Sidoarjo.

### **C. Populasi, Sampel dan Sampling**

#### 1. Populasi

Menurut (Arikunto, 2017) populasi merupakan jumlah keseluruhan subjek yang akan diteliti. Jika peneliti ingin melakukan penelitian dengan semua

elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Pada penelitian ini populasi yang digunakan adalah seluruh santri putri kelas 11 dan 12 Madrasah Aliyah Pondok Pesantren Modern Al-Amanah Junwangi Sidoarjo.

## 2. Sampel

Menurut (Arikunto, 2017) sampel merupakan sebagian atau wakil populasi yang diteliti, (Arikunto, 2017) mengatakan bahwa apabila subjek kurang dari 100, maka seluruh populasi menjadi sampel penelitian, tetapi jika subjek lebih dari 100, maka dapat diambil 10 – 15% atau 15 – 25%. Pada penelitian ini pengambilan sampel adalah sebagian santri perempuan yang mendapatkan menu makan dari Pondok Pesantren Modern Al Amanah Junwangi Sidoarjo adalah :

Keterangan :

$n$  = besar sampel

$N$  = besar populasi

Rumus  $n = 20\% \times N$

$n = 23\% \times 230$

$n = 52,9$  orang (Arikunto, 2017)

Agar penelitian ini menjadi fit, maka sampel diambil menjadi 52 responden dengan ketentuan jumlah sampel tidak kurang dari minimal sampel yang telah ditentukan.

Penelitian ini dalam pengambilan sampel diambil dari siswa kelas 11 dan 12 dengan kriteria sebagai berikut:

### a. Kriteria inklusi

Berisi tentang karakteristik subjek yang diteliti dari suatu populasi target yang dan akan diteliti. Maka kriteria inklusi:

- 1) Seluruh santri kelas 11 dan 12 Madrasah Aliyah yang mengkonsumsi makanan di Pondok Pesantren Modern Al Amanah Junwangi Sidoarjo.
- 2) Santri tidak dalam kondisi sakit dan sadar
- 3) Mampu mengikuti penelitian secara lengkap.

b. Kriteria eksklusi

Karakteristik menghilangkan atau menghapus subjek yang memenuhi kriteria inklusi. Maka kriteria eksklusi:

- 1) Santri sedang berpuasa

3. Sampling

Sampling merupakan proporsi yang muncul sebagai akibat dari penggunaan sampel. Pengambilan sampling ini adalah *Non Probability Sampling* dengan jenis *Convenience Sampling* yaitu pengambilan didasarkan pada kebetulan yang ada.

**D. Variabel Penelitian**

Variabel penelitian merupakan suatu atribut, nilai/sifat objek, individu/kegiatan yang mempunyai banyak variasi tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti dan dilakukan analisis kemudian ditarik kesimpulan (Ridha, 2017). Variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel Independen (variabel bebas)

Variabel independen merupakan variabel penyebab atau timbulnya variabel dependen (Ridha 2017). Pada penelitian ini variabel independen adalah persepsi mutu pelayanan.

2. Variabel Dependen (variabel terikat)

Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau akibat dari variabel bebas (Ridha 2017). Variabel dependen pada penelitian ini yaitu tingkat kepuasan.

## E. Definisi Operasional Variabel

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Dimensi	Alat dan Cara Ukur	Hasil Pengukuran	Skala
1.	Persepsi Mutu Pelayanan	Respon yang diberikan seseorang setelah melihat, mendengar, merasakan, memberi dan merasakan (hasil kerja indra) lingkungannya.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keandalan</li> <li>2. Ketanggapan</li> <li>3. Jaminan</li> <li>4. Empati</li> <li>5. Bukti Langsung</li> </ol>	Pengisian Kuesioner	Kurang : skor 5-11 Sedang : skor 12-18 Baik : skor 19 - 25	Ordinal
2.	Tingkat Kepuasan Mutu Pelayanan	Kepuasan makanan adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh kepuasan, kesukaan, kenikmatan dalam mengkonsumsi makanan	Pelayanan yang diterima. Pelayanan yang baik harus diberikan oleh semua unsur yang terlibat. Semua harus mau dan mampu memberikan pelayanan yang sama.	Pengisian Kuesioner	Skala Likert: Sangat Tidak Puas : 1 Tidak Puas : 2 Puas : 3 Sangat Puas : 4 Sangat Puas Sekali : 5	Interval
			Harapan Mutu Pelayanan. Tingkat keyakinan seorang pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk atau jasa dan dijadikan standar atau acuan dalam mengevaluasi kinerja suatu produk atau jasa	Pengisian Kuesioner	Skala Likert: Sangat Tidak Penting: 1 Tidak Penting : 2 Penting : 3 Sangat Penting : 4 Sangat Penting Sekali : 5	Interval

## **F. Instrument Penelitian**

Instrument yang digunakan meliputi

1. Formulir kesediaan menjadi subjek penelitian (informed consent)  
Formulir ini digunakan sebagai bukti bahwa seseorang bersedia menjadi subjek penelitian yang sebelumnya sudah dijelaskan tentang informasi penelitian ini.
2. Kuesioner persepsi mutu pelayanan makanan dan kepuasan pelayanan makanan  
Kuesioner ini merupakan panduan yang digunakan untuk mengetahui kepuasan subjek penelitian terhadap penyelenggaraan makanan pondok pesantren yang terdiri dari persepsi keandalan, persepsi ketanggapan, persepsi jaminan, persepsi empati, persepsi bukti langsung dan kepuasan terhadap pelayanan makanan.

## **G. Metode Pengumpulan Data**

### 1. Jenis Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

#### a. Data Primer

Data primer diperoleh berdasarkan pengisian kuesioner tentang persepsi responden terhadap mutu pelayanan makanan dan tingkat kepuasan makanan santri Madsah Aliyah Pondok Pesantren Modern Al Amanah Junwangi Sidoarjo. Merupakan data yang diperoleh secara langsung dengan menggunakan instrument yang meliputi:

- 1) Identitas sampel. Meliputi nama, umur, jenis kelamin
- 2) Persepsi mutu pelayanan makanan. Meliputi pengukuran variabel persepsi mutu pelayanan makanan
- 3) Tingkat kepuasan santri. Meliputi persepsi keandalan, persepsi ketanggapan, persepsi jaminan, persepsi empati dan persepsi bukti langsung.

b. Data Sekunder

Merupakan data penunjang atau pendukung dari data primer, yaitu: lokasi, visi dan misi, jumlah santri di pondok pesantren, jumlah karyawan yang bekerja, gambaran umum dan siklus menu pada penyelenggaraan makanan di Pondok Pesantren Modern Al Amanah Junwangi Sidoarjo.

2. Cara Pengumpulan Data

Cara pengumpulan data primer dan data sekunder sebagai berikut:

a. Data Primer

- 1) Data identitas sampel diperoleh dengan wawancara yang berdasarkan kuesioner.
- 2) Data persepsi mutu pelayanan dan kepuasan diperoleh dengan metode wawancara menggunakan panduan kuesioner

b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dengan cara wawancara dan pencatatan data yang sudah ada dari pihak Pondok Pesantren Modern Al Amanah Junwangi Sidoarjo meliputi jumlah santri, sejarah tahun berdiri, lokasi, visi misi, jumlah karyawan yang bekerja, gambaran umum dan siklus menu pada penyelenggaraan makanan di Pondok Pesantren Modern Al Amanah Junwangi Sidoarjo

3. Prosedur Pengumpulan Data

a. Tahap Persiapan

Tahap persiapan yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

- 1) Mengurus surat perizinan penelitian.
- 2) Mengurus administrasi perizinan penelitian.
- 3) Melakukan studi pendahuluan tentang kepuasan makanan dan mutu persepsi.
- 4) Pengolahan studi pendahuluan untuk menyusun proposal penelitian.
- 5) Persiapan kelengkapan peralatan dan administrasi untuk keperluan penelitian seperti kuesioner, formulir, alat tulis, dan sebagainya.

b. Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

- 1) Penentuan subjek penelitian
- 2) Peneliti menjelaskan maksud, tujuan serta meminta persetujuan untuk menjadi subjek penelitian dengan menandatangani informed consent.
- 3) Peneliti melakukan wawancara tentang kepuasan pelayanan makanan dengan panduan kuesioner
- 4) Melakukan pengecekan terhadap kelengkapan jawaban subjek penelitian.
- 5) Melakukan pengolahan dan analisis data.

c. Tahap Penyusunan Laporan

Data yang telah dianalisis akan disajikan berupa hasil pengolahan data dalam bentuk laporan dan hasil pengolahan data sesuai dengan hasil penelitian.

## H. Pengolahan dan Analisis Data

### 1. Pengolahan Data

Setelah data terkumpul, selanjutnya yaitu melakukan pengolahan data melalui tahapan *editing*, *coding*, dan *tabulating*.

a. Editing

Editing merupakan suatu upaya yang dilakukan untuk memeriksa kebenaran dari data yang diperoleh atau dikumpulkan (Hariyanto et al., 2018). Pemeriksaan pada daftar pertanyaan yang telah selesai dilakukan terhadap:

- 1) Kelengkapan jawaban, memastikan apakah setiap pertanyaan sudah terjawab.
- 2) Kejelasan tulisan, tulisan yang tidak dapat dibaca akan mempersulit dalam melakukan pengolahan data.
- 3) Kelengkapan jawaban, apabila terdapat jawaban yang kurang atau tidak relevan maka peneliti harus menolaknya.

b. Coding

Coding merupakan pemberian kode numeric (angka) yang terdiri dari beberapa kategori (Hariyanto et al., 2018). Pemberian coding pada penelitian ini yaitu :

1) Persepsi Mutu Pelayanan

Menggunakan skala ordinal dengan pembagian sebagai berikut :

Kurang : skor 5-11

Sedang : skor 12-18

Baik : skor 19 – 25

2) Pelayanan yang Diterima dan Harapan Pelayanan

Table 2. Pemberian Skor Berdasarkan Skala Likert

<b>Pelayanan yang Diterima</b>	<b>Harapan Pelayanan Santri</b>
Sangat Tidak Puas : 1	Sangat Tidak Penting : 1
Tidak Puas : 2	Tidak Penting : 2
Puas : 3	Penting : 3
Sangat Puas :4	Sangat Penting : 4
Sangat Puas Sekali 5	Sangat Tidak Penting Sekali

c. *Tabulating*

Tabulasi merupakan proses membuat tabel-tabel data sesuai dengan tujuan penelitian atau yang diinginkan oleh peneliti (Hariyanto et al., 2018). Data umum dan data khusus disajikan dengan bentuk tabel distribusi frekuensi.

2. Analisis Data

a. Analisis Univariat

Untuk menggambarkan karakteristik responden dan variabel persepsi mutu pelayanan makanan.

b. *Importance Performance Analysis (IPA)*

*Importance Performance Analysis (IPA)* merupakan suatu model multi-atribut. Teknik ini digunakan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk atau jasa yang sering dikenal dengan “Analisis Kuadran”. Berdasarkan hasil penilaian tingkat harapan dan juga hasil penilaian kinerja, maka akan didapatkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara

harapan dengan tingkat kinerja. Tingkat harapan tersebut yang akan digunakan untuk menentukan skala prioritas perbaikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen (Akbar & Purnama, 2022).

Adapaun perhitungannya sebagai berikut:

$$TKi = \frac{XI}{YI} \times 100\%$$

Keterangan :

TKi : Tingkat kepuasan responden

Xi : Skor penilaian tingkat kepuasan

Yi : Skor penilaian tingkat harapan

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan.

Diagram kartesius sangat diperlukan dalam penjabaran unsur-unsur tingkat kepentingan dan kinerja. Diagram kartesius dibuat dengan suatu bagan yang dibagi menjadi empat bagian dan dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y). variabel X (sumbu horizontal) dan Y (sumbu vertical). Skor diagram kartesius menggunakan rumus:

$$X = \frac{\sum Xi}{n} \qquad Y = \frac{\sum Yi}{n}$$

Dimana:

X : Skor rata-rata tingkat kinerja setiap variabel mutu

Y : Skor rata-rata tingkat kepentingan setiap variabel mutu

$\sum Xi$  : Total skor tingkat kinerja dari seluruh responden

$\sum Yi$  : Total skor tingkat kepentingan dari seluruh responden

n : Jumlah responden

Prioritas Utama (Kuadran I)	Pertahankan Prestasi (Kuadran II)
Prioritas Rendah (Kuadran III)	Berlebihan (Kuadran IV)

Gambar 1. Diagram Kartesius Atribut Tingkat Kepuasan

**Keterangan :**

1) Kuadran I

Posisi ini memuat variabel-variabel yang dianggap penting oleh konsumen namun pada kenyataannya kinerja dari variabel ini belum sesuai

dengan yang diharapkan. Artinya tingkat kepuasan yang diperoleh konsumen masih sangat rendah. Dan perlu dilakukan perbaikan terus menerus.

#### 2) Kuadran II

Posisi ini memuat variabel-variabel yang dianggap penting oleh konsumen telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan konsumen.

#### 3) Kuadran III

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

#### 4) Kuadran IV

Posisi ini memuat variabel-variabel yang dianggap kurang penting pengaruhnya bagi konsumen, namun pelaksanaannya telah dilaksanakan dengan sangat baik. Kinerja variabel-variabel ini dapat dihemat karena dapat menghemat biaya.

#### c. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

*Customer Satisfaction Index (CSI)* merupakan metode yang menggunakan index untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen berdasarkan atribut tertentu. CSI merupakan analisis kuantitatif berupa persentase konsumen yang senang dalam suatu survei kepuasan. CSI *Customer Satisfaction Index (CSI)* diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat harapan dan tingkat kinerja dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur (Reza Amri et al., 2020).

Indeks kepuasan santri merupakan analisis kuantitatif berupa persentase kepuasan. Indeks kepuasan santri diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan santri secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut tersebut. Atribut yang digunakan dalam proses analisa untuk mendapatkan indeks kepuasan santri adalah atribut yang diukur menggunakan skala likert 5

tingkatan. Nilai indeks kepuasan dalam penelitian ini dinyatakan dalam bentuk persentase untuk memudahkan interpretasi, Perhitungan keseluruhan indeks kepuasan menurut (Lerbin & Aritonang, 2005).

$$\text{CSI} : (\text{Tot IP} / 5 \text{ Tot H}) \times 100\%$$

Keterangan :

CSI : *Customer Satisfaction Index*

Tot IP : Total skor harapan dikalikan skor tingkat kepuasan

5 : skor maksimum pengukuran

Tot H : Total skor tingkat kepentingan/harapan

Tabel 3. Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index

Nilai CSI	Kriteria
$X > 0,81$	Sangat Puas
0,66 – 0,80	Puas
0,51 – 0,65	Cukup Puas
0,35 – 0,50	Kurang Puas
0,00 – 0,34	Tidak Puas

Sumber : Lerbin & Aritonang, 2005