

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian ini menggunakan kuantitatif karena melibatkan penggunaan data berupa angka dari proses pengumpulan informasi, interpretasi terhadap data, hingga persentase hasil analisis atau pengkajian.

Metode penelitian deskriptif digunakan untuk mengamati dan mengumpulkan informasi mengenai fakta atau kejadian yang ada di lapangan. Tujuannya adalah untuk mendapatkan temuan data yang diperlukan sesuai tujuan penelitian. Temuan data tersebut adalah tingkat kepuasan siswa terhadap menu makanan pada penyelenggaraan makanan melalui catering Bu Yul di SMA Tunas Luhur Paiton.

Desain penelitian menggunakan *cross sectional*, yaitu pengambilan data tentang tingkat kepuasan pada penyelenggaraan makan diamati dalam rentang waktu yang sama (Notoatmodjo, 2017).

B. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 26 Februari – 8 Maret 2024.

2. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada penyelenggaraan makanan di SMA Tunas Luhur Paiton Kabupaten Probolinggo.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang terdiri dari manusia dan benda ataupun peristiwa sebagai sumber data yang mewakili karakteristik tertentu (Anggriani, 2018). Adapun populasi dalam penelitian ini adalah siswa-siswi SMA Tunas Luhur Paiton kelas 10, 11, dan 12 dengan jumlah sebanyak 295 orang.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian yang mewakili sejumlah karakteristik yang ada dalam populasi (Sugiyono, 2014). Sampel penelitian yang digunakan adalah siswa-siswi SMA Tunas Luhur Paiton kelas 10,11, dan 12 dengan memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi sebagai sampel penelitian.

a. Teknik Sampel

Penelitian ini menggunakan metode *simple random sampling* yang artinya melibatkan pemilihan sampel secara acak dari populasi tanpa mempertimbangkan strata yang mungkin ada di dalamnya (Sugiyono, 2014).

b. Besar Sampel Penelitian

Pengambilan sampel penelitian dengan menggunakan rumus Lemeshow, et al (1997) sebagai berikut :

$$n = \frac{N \cdot (Z_{1-\alpha})^2 \cdot P(1-P)}{d^2 \cdot (N-1) + (Z_{1-\alpha})^2 \cdot P(1-P)}$$

Maka jumlah sampel yang diperoleh dalam penelitian ini adalah :

Keterangan :

n = besar sampel penelitian yang diperlukan

N = besar sampel penelitian populasi sampel adalah 295 siswa

$(Z_{1-\alpha})^2$ = nilai kepercayaan 95 % (1,96)

P = proporsi variabel berdasarkan penelitian 50% (0,5)

d = presisi absolut 10% / 0,1

Perhitungan sampel :

$$n = \frac{295 \cdot (1,96)^2 \cdot 0,5(1-0,5)}{0,1^2 \cdot (295-1) + (1,96)^2 \cdot 0,5(1-0,5)}$$

$$n = \frac{295 \cdot 3,84 \cdot 0,5(0,5)}{0,01 \cdot 294 + 3,84 \cdot 0,5(0,5)}$$

$$n = \frac{1.132,8 \cdot 0,25}{2,94 + 0,96}$$

$$n = \frac{283,2}{3,9}$$

$$n = 72,6$$

$$n = 73 \text{ Siswa}$$

Berdasarkan perhitungan besar sampel ditambah dengan kemungkinan *drop out* sebesar 10%, maka besar sampel penelitian minimal yang diperlukan menjadi $n = (10\% \times 73) + 74 = 80,3$ siswa, sampel penelitian tersebut dibulatkan dan dibutuhkan menjadi 80 siswa.

c. Kriteria Inklusi

1. Siswa kelas 10, 11, dan 12 bersekolah di SMA Tunas Luhur Paiton
2. Berstatus aktif sebagai siswa-siswi di SMA Tunas Luhur Paiton
3. Bersedia menjadi sampel penelitian
4. Siswa dalam keadaan sehat
5. Siswa dapat berkomunikasi dengan baik

d. Kriteria Eksklusi

1. Siswa tidak hadir saat penelitian

D. Variabel Penelitian

1. Variabel Bebas (*Independent variabel*)

Variabel bebas dalam penelitian adalah variasi menu, citarasa, penampilan, dan pelayanan penjamah makanan dalam penyelenggaraan makanan di SMA Tunas Luhur Paiton.

2. Variabel Terikat (*Dependent Variabel*)

Variabel terikat dalam penelitian adalah tingkat kepuasan siswa SMA Tunas Luhur Paiton.

E. Definisi Operasional Variabel

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel

No.	Variabel	Definisi	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
1.	Kepuasan siswa	Kepuasan responden terkait penyediaan	Kuisisioner	Kriteria interpretasi skor berdasarkan CSI:	Ordinal

		<p>makanan oleh penyelenggaraan makanan di SMA Tunas Luhur Paiton Kabupaten Probolinggo yang meliputi :</p> <p>a. Variasi Menu</p> <p>b. Citarasa Makanan</p> <p>c. Penampilan Makanan Pelayanan penjamah makanan atau petugas catering</p>		<ul style="list-style-type: none"> • 0-34% = tidak puas • 35%-50% = Kurang puas • 51%-65% = cukup puas • 66%-80% = puas • 81-100% = sangat puas <p>(Sumber: Aritonang, 2005)</p>	
2.	<p>Kualitas produk makanan :</p> <p>- Variasi menu</p>	<p>Variasi menu adalah variasi dalam menggunakan bahan makanan dan teknik pengolahan</p>	<p>- Kuisisioner</p> <p>- Diagram kartesius</p>	<p>Metode IPA dengan melihat dari tingkat kepentingan/ harapan siswa dan tingkat kinerja penyelenggaraan makanan</p> <p>Kuisisioner tingkat kepentingan/ harapan dengan skala likert :</p>	Ordinal
	<p>- Citarasa makanan</p>	<p>Penilaian cita rasa makanan diantaranya adalah rasa, aroma, tingkat kematangan dan tekstur makanan.</p>			

- Penampilan makanan	Penilaian penampilan makanan adalah warna makanan, bentuk makanan, porsi makanan, dan kebersihan makanan.		<ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat tidak penting 2. Tidak penting 3. Cukup 4. Penting 5. Sangat penting 	
- Pelayanan penjamah makanan	<p>Pelayanan penjamah makanan terkait kesesuaian menu dengan jadwal, kebersihan alat makan, cepat tanggap keramahan, kesopanan, dan penampilan, respon teradap kritik dan saran, serta peduli keinginan siswa</p>		<p>Kuisisioner tingkat kinerja dengan skala likert :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat tidak baik 2. Tidak baik 3. cukup 4. Baik 5. Sangat baik <p>Diagram Kartesius :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Kuadran I : Prioritas utama -Kuadran II : Pertahankan prestasi -Kuadran III : Prioritas rendah -Kuadran IV : Berlebihan <p>(Sumber: Tjiptono, 2016)</p>	

3.	<p>Kualitas pelayanan :</p> <p>1. <i>Tangible</i></p>	<p>Dimensi servqual yang meliputi penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, dan peralatan komunikasi. Atribut terdiri dari kebersihan makanan dan alat makan, penampilan petugas penjamah makanan (catering)</p>	<p>- Kuisisioner</p>	<p>Kuisisioner tingkat kepentingan/ harapan dengan skala likert :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat tidak penting 2. Tidak penting 3. Cukup 4. Penting 5. Sangat penting <p>Kuisisioner tingkat kinerja dengan skala likert :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat tidak baik 2. Tidak baik 3. cukup 4. Baik 5. Sangat baik 	Ordinal
	<p>2. <i>Reliability</i></p>	<p>Dimensi servqual yang berupa kemampuan untuk memberikan pelayanan atau jasa yang telah dijanjikan secara konsisten dan dapat diandalkan (akurat). Atribut terdiri dari ketepatan waktu dengan jam operasional kantin dan</p>			

		kesesuaian menu dengan jadwal			
	3. <i>Responsiveness</i>	Dimensi servqual berupa kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat. Atribut terdiri dari cepat tanggap dan mampu berkomunikasi dengan baik.			
	4. <i>Assurance</i>	<i>Assurance</i> berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan, dan sifat penjual yang dipercaya. Atribut terdiri dari variasi menu, citarasa, dan penampilan, ramah dan sopan			
	5. <i>Empathy</i>	Dimensi servqual yang menempatkan kita pada situasi atau kondisi yang dihadapi oleh orang lain. Atribut terdiri dari respon			

		terhadap kritik dan saran dan peduli keinginan siswa			
--	--	--	--	--	--

F. Instrumen Penelitian

1. Form kesediaan menjadi responden
2. Form kuesioner tingkat kepuasan responden
3. Microsoft Excel LTSC MSO (16.0.14332.20296) 64-bit
4. SPSS Statistics 22

G. Metode Pengumpulan Data

1. Data Gambaran Umum

Data gambaran umum mengenai penyelenggaraan makanan di SMA Tunas Luhur Paiton diperoleh melalui observasi secara langsung dan wawancara dengan pihak humas sekolah, beberapa siswa serta literatur review melalui website SMA Tunas Luhur Paiton.

2. Data Tingkat Kepuasan

Pengumpulan data dilakukan dengan pengisian kuesioner oleh responden secara langsung. Kuesioner yang digunakan berisi pertanyaan-pertanyaan terkait dengan identifikasi kepuasan siswa dan pengukuran tingkat kepentingan/harapan siswa serta tingkat kinerja penyediaan makanan di SMA Tunas Luhur Kabupaten Probolinggo, yang meliputi :

- a. Variasi menu, terdiri dari variasi bahan makanan dan teknik pengolahan
- b. Citarasa makanan, terdiri dari rasa, aroma, tingkat kematangan dan tekstur makanan
- c. Penampilan makanan, terdiri dari warna, bentuk, besar porsi, dan kebersihan makanan.
- d. Pelayanan penjamah makanan, terdiri dari kerapian, cepat tanggap, keramahan dan kesopanan, kebersihan alat makan, respon terhadap kritik dan saran, dan peduli keinginan siswa.

Tabel 2. Atribut Pertanyaan dalam Kuisisioner

Dimensi	Atribut
Tangible	Kebersihan dan keamanan makanan
	Kebersihan alat makan
	Penampilan petugas penjamah makanan (catering)
Reliability	Ketepatan waktu dengan jam operasional kantin
	Kesesuaian menu dengan jadwal
Responsiveness	Cepat tanggap dalam melayani siswa
	Mampu berkomunikasi dengan baik
Assurance	Variasi Menu
	Variasi bahan makanan
	Variasi teknik pengolahan
	Rasa makanan
	Aroma makanan
	Tekstur Makanan
	Tingkat kematangan
	Warna makanan
	Ukuran dan bentuk makanan
	Besar porsi makanan
	Kebersihan makanan
	Ramah dan sopan dalam melayani
	Empathy
Peduli terhadap keinginan siswa	

Berdasarkan tabel di atas atribut telah digolongkan sesuai dengan lima dimensi mutu. Pada tiap lima dimensi mutu terdapat atribut sesuai dengan pertanyaan yang diajukan pada kuisisioner tingkat kepuasan siswa terhadap menu makanan pada penyelenggaraan makanan di SMA Tunas Luhur Paiton.

Kepuasan siswa terhadap penyelenggaraan makanan di SMA Tunas Luhur Paiton dinilai berdasarkan tingkat kepentingan/harapan siswa dan kinerja penyelenggaraan makanan dengan menggunakan skala *likert* lima poin.

- a. Tingkat kepentingan/harapan
 - Sangat tidak penting = bobot 1
 - Tidak penting = bobot 2
 - Cukup = bobot 3
 - Penting = bobot 4
 - Sangat Penting = bobot 5

- b. Tingkat Kinerja
 - Sangat tidak puas = bobot 1
 - Tidak puas = bobot 2
 - Cukup = bobot 3
 - Puas = bobot 4
 - Sangat puas = bobot 5

H. Pengolahan, Penyajian dan Analisis Data

1. Gambaran Umum SMA Tunas Luhur Paiton

Data gambaran umum yang telah didapat diolah dengan menggabungkan data hasil wawancara baik dari humas sekolah dan siswa, serta data yang berasal dari literatur review. Kemudian data tersebut dianalisa secara deskriptif dan disajikan dalam bentuk narasi.

2. Kepuasan Siswa

- a. Mengecek Kembali data yang diperoleh, untuk mengetahui data sudah mencapai target atau belum
- b. Menghitung total skor dan rata-rata nilai kinerja dan kepentingan/harapan siswa berdasarkan variasi menu, citarasa, penampilan serta pelayanan pada catering Bu Yul dalam penyelenggaraan makanan di SMA Tunas Luhur Paiton.
- c. Mengolah data menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Dengan pengolahan dengan metode CSI maka akan diketahui tingkat kepuasan pelanggan dan Pengolahan metode IPA akan diketahui aspek-aspek yang perlu diberikan tindakan perbaikan.

1) *Customer Satisfaction Index (CSI)*,

Kepuasan pelanggan kemudian dihitung menggunakan metode CSI (Customer Satisfaction Index) dengan tahap sebagai berikut. Adapun tahap metode CSI sebagai berikut :

1. Menghitung *Importance Weighting Factors (WF)*

Yaitu mengubah nilai rata-rata skor kepentingan (*importance*) menjadi angka persentase (%) dari total nilai rata-rata tingkat kepentingan (*importance*) untuk seluruh variabel yang diuji, sehingga diperoleh total WF = 100%.

WF = rata-rata skor kepentingan tiap variabel / total skor kepentingan semua variabel x 100%

2. Menghitung *Weighted Score (WS)*

Yaitu nilai perkalian antara nilai rata-rata skor kinerja tiap variabel dengan *Importance Weighting Factors* tiap variabel. WS = rata-rata skor kinerja tiap variabel x WF (%)

3. Menghitung *Weighted Total*

Yaitu menjumlahkan *weighted score* semua variabel

4. Menghitung *Customer Satisfaction Index (CSI)*

CSI = *weighted total* / skala maksimal x 100%

2) *Importance Performance Analysis (IPA)*

Importance Performance Analysis IPA dilakukan dengan menghitung skor total kinerja pelayanan dan harapan/tingkat kepentingan siswa SMA Tunas Luhur Paiton terhadap penyelenggaraan makanan. Selanjutnya dilakukan perhitungan nilai x (rata-rata skor kinerja) dan y (rata-rata skor kepentingan/harapan) yang akan dipetakan pada diagram kartesius. Masing-masing dihitung menggunakan rumus :

$$X = \frac{\sum xi}{n} \quad y = \frac{\sum yi}{n}$$

Dimana :

X = Skor rata-rata penilaian tingkat kinerja setiap variabel

Y = Skor rata-rata penilaian tingkat kepentingan/harapan setiap variabel

$\sum X_i$ = Total skor tingkat kinerja dari seluruh responden

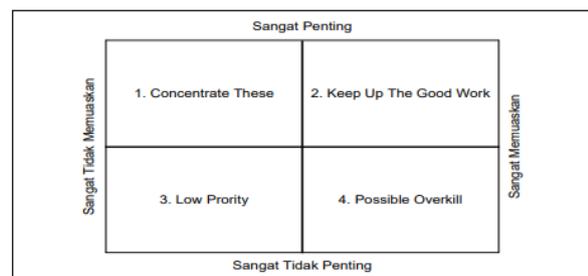
$\sum Y_i$ = Total skor tingkat kepentingan dari seluruh responden

n = Jumlah responden

d. Menganalisis data menggunakan metode CSI (Customer Satisfaction Index) untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa terhadap makanan yang disajikan dari catering berdasarkan kriteria sebagai berikut :

- 0-34% = tidak puas
- 35%-50% = Kurang puas
- 51%-65% = cukup puas
- 66%-80% = puas
- 81-100% = sangat puas

Selanjutnya, menggunakan metode IPA (Importance Performance Analysis) dengan mengelompokkan parameter variasi menu, citarasa, penampilan dan pelayanan menjadi 4 kelompok terdiri dari kuadran I, II, III dan IV dalam diagram kartesius. Posisi masing-masing atribut pada keempat kuadran tersebut dijadikan alat bantu dalam memberikan alternatif strategi untuk meningkatkan kepuasan konsumen.



Gambar 1. Pembagian Kuadran dalam metode IPA

- 1) Kuadran I (prioritas tinggi) merupakan posisi yang 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 (pertahankan prestasi) merupakan posisi yang memuat variabel-variabel yang dianggap penting oleh konsumen telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan konsumen.
 - 3) Kuadran III (prioritas rendah) merupakan posisi yang memuat variabel-variabel yang dianggap kurang penting pengaruhnya bagi konsumen, dan pada kenyataannya juga kinerjanya kurang. Perbaikan dan peningkatan kinerja variabel-variabel ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya kecil terhadap konsumen.
 - 4) Kuadran IV (berlebihan) merupakan Posisi yang 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.
- e. Metode CSI disajikan dalam tabel dan narasi serta metode IPA disajikan dalam bentuk diagram kartesius, tabel serta narasi.