

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini bersifat kuantitatif, dengan menggunakan desain *cross sectional* yaitu penelitian dimana pengumpulan variabel yang akan diteliti dilakukan pada waktu yang sama. Variabel independen yang digunakan pada penelitian ini adalah variasi menu dan kesukaan responden, serta variabel dependennya yakni tingkat kepuasan.

B. Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Penelitian dilakukan pada 28 April – 4 Mei 2024 di Pondok Modern Al-Rifa'ie 2 Jalan. Raya Ketawang no.02 desa Ketawang - Gondanglegi Kab. Malang. Sedangkan pengambilan data dilakukan pada tanggal 4 Mei 2024.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah santri putri yang bermukim di Pondok Modern Al-Rifa'ie 2 berjumlah 2.500 orang.

2. Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah santri putri yang bermukim di asrama Pondok Modern Al-Rifa'ie 2, dengan memenuhi beberapa persyaratan diantaranya :

- Bersedia menjadi responden
- Santri tingkat X / XI SMA/MA/SMK
- Sudah kembali ke pondok / tidak sedang pulang

Besaran dan teknik sampling menurut populasi jika jumlah populasi sebesar 2.500 maka responden yang diambil sebanyak 333 orang (Morgan dan Krejcie, 1970). Dikarenakan terdapat beberapa santri yang belum memenuhi syarat diatas seperti belum kembali pondok, dan ada santri yang tidak bersedia menjadi responden, maka jumlah responden yang seharusnya sebanyak 333 orang hanya diambil sebesar 50% dari jumlah sebenarnya. Berdasarkan kriteria yang ditetapkan, hanya 166 orang yang bisa dijadikan sampel penelitian.

D. Definisi Operasional Variabel

Tabel 1. Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi	Alat ukur	Hasil pengukuran	Skala ukur
1.	Variasi Menu Makanan	Persepsi santri terhadap variasi menu yang disajikan. Dinilai dari segi penggunaan bahan makanan dan cara pengolahannya	Kuesioner	Skor 0 : Jika responden menilai bahwa variasi bahan makanan dan variasi cara pengolahan termasuk tidak bervariasi Skor 1 : Jika responden menilai bahwa variasi bahan makanan dan cara pengolahan termasuk kurang bervariasi Skor 2 : Jika responden menilai bahwa variasi bahan makanan dan cara pengolahan termasuk bervariasi Skor 3 : Jika responden menilai bahwa variasi bahan makanan dan variasi cara pengolahan termasuk sangat bervariasi.	Ordinal
2.	Tingkat Kesukaan	Tanggapan santri terhadap makanan yang disajikan, dinilai dari segi: a) Rasa makanan meliputi aroma, bumbu, keempukan, dan suhu b) Penampilan makanan	Kuesioner	Skor 0 : Jika responden menilai bahwa rasa dan penampilan makanan tidak suka Skor 1 : Jika responden menilai bahwa rasa dan penampilan makanan kurang suka	Ordinal

		meliputi warna, tekstur, bentuk, dan porsi yang disajikan.		<p>Skor 2 : Jika responden menilai bahwa rasa dan penampilan makanan suka</p> <p>Skor 3 : Jika responden menilai bahwa rasa dan penampilan makanan sangat suka</p>	
3.	Tingkat Kepuasan	Tingkat kepuasan adalah kesesuaian tingkat harapan dengan tingkat kenyataan yang diterima konsumen terhadap makanan, dinilai dari segi kesesuaian selera	Kuesioner	<p>Skor 1 : Jika responden menilai bahwa tingkat kinerja termasuk tidak baik / tidak puas dan tingkat kepentingan termasuk tidak penting.</p> <p>Skor 2 : Jika responden menilai bahwa tingkat kinerja termasuk kurang baik / kurang puas dan tingkat kepentingan termasuk kurang penting.</p> <p>Skor 3 : Jika responden menilai bahwa tingkat kinerja termasuk cukup / cukup puas dan tingkat kepentingan termasuk cukup penting</p> <p>Skor 4 : Jika responden menilai bahwa tingkat kinerja termasuk baik / puas dan tingkat kepentingan termasuk penting</p> <p>Skor 5 : Jika responden menilai bahwa tingkat kinerja termasuk sangat baik / sangat puas dan tingkat kepentingan termasuk sangat penting.</p>	Ordinal

E. Metode Pengumpulan Data

1) Data primer

Teknik pengumpulan data primer dalam penelitian ini yaitu :

a. Variasi makanan

Dikumpulkan melalui angket dengan menggunakan kuesioner setiap kali selama 7 hari (siklus menu)

b. Tingkat Kesukaan

Dikumpulkan melalui angket terhadap rasa dan penampilan makanan yang disajikan

c. Tingkat kepuasan

Dikumpulkan melalui pembagian angket dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari 18 pertanyaan

2) Data sekunder

Gambaran umum asrama dan siklus menu di Pondok Modern Al-Rifa'ie 2 putri diperoleh melalui pencatatan profil asrama dan wawancara dengan pengurus asrama.

F. Pengolahan dan Analisis Data

Setelah data dari masing-masing variabel terkumpul, kemudian diolah dengan langkah-langkah sebagai berikut yaitu melakukan editing terlebih dahulu, dengan tujuan untuk melengkapi data yang kurang maupun jika terjadi kesalahan untuk dilakukan perbaikan sebelum pengolahan data. Setelah dilakukan editing data, diubah menjadi kode skor yang sesuai atau yang sudah ditentukan.

1. Variasi makanan

Data variasi menu dinilai melalui bahan makanan yang digunakan dan cara pengolahannya, data diambil oleh pengamat kemudian memberikan skor setiap pertanyaan untuk variasi menu sebagai berikut :

0 = Tidak Bervariasi

1 = Kurang Bervariasi

2 = bervariasi

3 = Sangat Bervariasi

Setelah dilakukan penskoran sesuai kuesioner maka kemudian menjumlahkan total skor yang didapat, berdasarkan siklus menu 7 hari. Kemudian dilakukan uji statistik guna mengetahui distribusi dari data yang di dapat. Kemudian rata-rata variasi makanan menurut siklus menu 7 hari pada sampel dikategorikan menjadi : Variasi makanan tidak / kurang bervariasi < mean dan Variasi makanan dianggap bervariasi / sangat bervariasi, jika total skor > mean.

2. Tingkat Kesukaan

Data tingkat kesukaan dilihat dari segi penampilan dan rasa, skor setiap pertanyaan untuk penampilan dan rasa adalah sebagai berikut (Lubis,2015) :

- 0 = Tidak Suka
- 1 = Kurang Suka
- 2 = Suka
- 3 = Sangat Suka

Setelah dilakukan penskoran sesuai kuesioner maka kemudian menjumlahkan total skor yang didapat, kemudian dibagi dengan jumlah variabel yang ada pada penampilan makanan/rasa, setelah itu didapatkan rata-rata. Kemudian dilakukan uji statistik *descriptive frequencies* guna mengetahui distribusi dari data yang didapat

3. Tingkat kepuasan

Pada variabel ini terdiri dari 18 pertanyaan, skor setiap pertanyaan untuk tingkat kepuasan sebagai berikut :

a) Tingkat kepentingan/harapan (Importance)

Pikiran konsumen terhadap apa yang akan diterima bila mengkonsumsi produk barang / jasa. Dinilai dengan skala kesukaan:

- 5 = Sangat Penting
- 4 = Penting
- 3 = Cukup
- 2 = Kurang Penting
- 1 = Tidak Penting

b) Tingkat kinerja (Performance)

Penilaian pelanggan terhadap keunggulan atau keistimeaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh. Bisa juga diartikan sebagai kinerja dari pelayanan yang diterima oleh konsumen itu sendiri dan menilai kualitas dari pelayanan yang benar-benar mereka rasakan. Dinilai dengan skala likert :

- 5 = Sangat Baik
- 4 = Baik
- 3 = Cukup
- 2 = Kurang Baik
- 1 = Tidak Baik

Setelah dilakukan penilaian, kemudian dilakukan analisis Importance-Performance Analysis dengan memetakan menjadi 4 kuadran untuk seluruh variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Pembagian kuadran dalam Importance-Performance Analysis dapat dilihat sebagai berikut



Adapun rumus yang digunakan untuk mengukur tingkat kesesuaian responden adalah:

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\%$$

Keterangan :

- ki = Tingkat kesesuaian responden
- xi = Skor penilaian kinerja perusahaan
- Yi = Skor penilaian kepentingan pelanggan.

(Supranto,2011)

Kualitas pelayanan dianggap telah memenuhi kepuasan jika mendapat persentase 80-100%, kesesuaian tersebut dapat memenuhi harapan dari konsumen tetapi masih perlu dilakukan perbaikan lagi. Persentase >100% dapat dikatakan kualitas pelayanan tersebut telah melebihi harapan konsumen atau sangat memuaskan, (Lodhita, 2014). Hasil perhitungan dari penggunaan rumus diatas kemudian dimasukkan kedalam diagram kartesius untuk mengetahui dimana letak masing masing sub-indikator dalam kuadran.