

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Desain Penelitian

Jenis penelitian ini adalah *observasional* dengan desain *cross sectional study*. yaitu mengamati pelayanan konsumen dan aspek-aspek higiene sanitasi Restoran Mi Jogja Pak Karso Kota Malang sehingga dapat mengetahui kepuasan konsumen dan *grade* pada Restoran Mi Jogja Pak Karso Kota Malang serta atribut-atribut pelayanan konsumen dan higiene sanitasi yang perlu diperbaiki.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Restoran Mi Jogja Pak Karso Kota Malang yang berada di Jalan Tengger No.2, Kauman, Kec. Klojen, Kota Malang

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama bulan 24 Mei – 30 Mei 2021.

C. Metode Sampling

1. Populasi

Konsumen yang membeli produk di Restoran Mi Jogja Pak Karso Kota Malang dengan rata-rata populasi 100 konsumen perhari.

2. Sample

Sampel yang diamati adalah konsumen Restoran Mi Jogja Pak Karso Kota Malang pada saat penelitian dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Pria/wanita yang berusia 20-50 tahun berdasarkan pada usia rata-rata pelanggan yang menjadi konsumen di Restoran Mi Jogja Pak Karso Kota Malang
- 2) Subjek membeli makanan dan minuman dari Restoran Mi Jogja Pak Karso Kota Malang *dine in* dan bersedia menjadi sample penelitian
- 3) Pelanggan yang baru pertama kali berkunjung dapat menjadi responden karena meskipun baru pertama kali berkunjung dan *dine in* subjek sudah merasakan pelayanan konsumen di restoran dan dapat menilainya dengan mengisi kuisisioner.

3. Teknik Sampling

Teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling* yaitu dilakukan dengan mengambil konsumen yang kebetulan ada ditempat penelitian (Juhana.2019)

4. Besar Sampel

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

Keterangan:

n = Besar sampel

N = Besar populasi

d² = Tingkat kepercayaan (0,05)

Besar populasi di restoran (saat pandemi Corona) sekitar 55-100 orang/hari. Dengan rumus diatas, didapat perhitungan besar sampel yaitu

$$n = \frac{100}{1 + 100 (0,05 \times 0,05)}$$

$$n = \frac{100}{1 + 0,25}$$

$$n = \frac{100}{1,25}$$

$$n = 80$$

Jadi, subjek penelitian adalah 80 konsumen. Penelitian dilakukan selama 4 hari dengan rincian sebagai berikut :

- 1) 2 hari *weekdays*, 1 hari pada pukul 10.00 – 16.00 WIB dan 1 hari pada pukul 16.00 – 22.00 WIB
- 2) 2 hari *weekends*, 1 hari pada pukul 10.00 – 16.00 WIB dan 1 hari pada pukul 16.00 – 22.00 WIB

Hal itu dilakukan untuk melihat apakah ada perubahan pelayanan konsumen pada saat shift pagi dan malamjuga pada *weekdays* dan *weekends*.

D. Variabel Penelitian

1. Variabel Bebas

Kualitas pelayanan konsumen dan higiene sanitasi di Restoran Mi
Jogja Pak Karso Kota Malang

2. Variabel Terikat

Nilai dan kategori kepuasan konsumen serta skor dan grade higiene
sanitasi restoran.

E. Definisi Operasional Variabel

Tabel 3. Definisi Operasional

No.	Variabel	Definisi	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
1.	Kepuasan konsumen	Penilaian pelayanan yang dilakukan oleh konsumen kepada karyawan pada saat <i>dine in</i> di restoran dan	Kuisisioner	1= Tidak Setuju 2 = Kurang Setuju 3= Setuju 4= Sangat Setuju	Ordinal
2.	Higiene Sanitasi	Penilaian higiene sanitasi pada proses penyelenggaraan makanan berdasarkan Permenkes 1098/MENKES/SK/VII/2003 tahun 2003	Kuisisioner penilaian dari Permenkes 1098/MENKES/SK/VI/2003	Point dan bobot penilaian pada Permenkes 1098/MENKES/SK/VII/2003	Ordinal
3.	Nilai dan kategori kepuasan konsumen	Tolak ukur nilai yang diperoleh dari penilaian konsumen terhadap kategori kepuasan konsumen	Kuisisioner	CSI : 0,00-0,34= tidak puas 0,35-0,50= kurang puas 0,51-0,65= cukup puas 0,66-0,80= puas 0,81-1,00= sangat puas IPA : Kuadran I = Prioritas Utama Kuadran II =	Ordinal

No.	Variabel	Definisi	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
				Pertahanan Kuadran III = Prioritas Rendah Kuadran IV = Berlebihan Sumber : Rangkuti (2017)	
4	Skor dan <i>Grade</i> restoran	Jumlah perkalian antara nilai dan bobot yang diperoleh dari pengamatan higiene sanitasi di restoran	Kuisisioner penilaian dari Permenkes 1098/MENKES/SK/VI/2003	Minimal skor >700 Grade A = 901-1000 Grade B = 801-900 Grade C = 700-800 Sumber : Permenkes 1098/MENKES/SK/VII/2003	Ordinal

F. Instrumen Penelitian

1. Alat tulis menulis
2. Form kesediaan menjadi responden
3. Form kuesioner kepuasan dan harapan pelanggan
4. Form penilaian higiene sanitasi Permenkes 1098/MENKES/SK/VII/2003
5. Laptop

G. Pengumpulan Data

1. Kualitas kepuasan konsumen dan pelayanan konsumen pada diperoleh melalui kuesioner secara langsung yang diisi oleh konsumen. Konsumen akan mengisi penilaian terhadap harapan dan kinerja sesuai yang dirasakan konsumen saat makan (*dine in*) di Restoran Mi Jogja Pak Karso Kota Malang.
2. Data mengenai pelayanan konsumen aspek higiene sanitasi dilakukan dengan cara observasi dan penilaian oleh peneliti menggunakan form PERMENKES 1098/MENKES/SK/VII/2003

H. Teknik Pengolahan, Analisi, dan Penyajian Data

1. Pelayanan Konsumen

a. Pelayanan Konsumen Aspek Jasa

Pengolahan data dilakukan dengan cara membandingkan data hasil kinerja dan harapan yang telah diisi oleh konsumen yang berada pada lampiran 1. Hasil dari pengolahan data akan ditemukan nilai dari kepuasan konsumen dan indikator-indikator apa saja yang masih belum maksimal dalam pelayanan di Restoran Mi Jogja Pak Karso Kota Malang Kota Malang.. Data akan dianalisis secara diskriptif

b. Pelayanan Konsumen Aspek Higiene Sanitasi

Pelayanan pada aspek higiene sanitasi akan dinilai pada lampiran 2. Peneliti akan melakukan penilaian menggunakan Permenkes No. 1098 tahun 2003 dengan cara sesuai dengan yang tercantum pada Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1098/Menkes/Sk/Vii/2003 :

1. Untuk tiap variabel yang tercantum dalam formulir (pada tabel) diberikan nilai sesuai dengan keadaan kualitas variabel. Skor pemeriksaan diperoleh dengan cara mengalikan bobot dengan nilai.

2. Batas layak hygiene sanitasi rumah makan dan restoran adalah bila jumlah skor seluruh variabel minimal 700.
3. Data akan disajikan dan dianalisis secara diskriptif mengenai aspek-aspek apa saja yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan pelayanan konsumen.

2. Kepuasan Konsumen

1. Memasukkan data kedalam MS Excel
2. Menghitung total skor dan rata-rata nilai kinerja dan harapan konsumen
3. Mengolah data dengan *metode Importance Performance Analysis (IPA)* dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*

a. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Mengolah data hasil kinerja dengan harapan pada kuisioner yang telah diberikan menggunakan aksel lalu mengisi diagram kartesius yang diisi dengan sumbu mendatar (X) adalah skor rata-rata kinerja pelayanan dan sumbu tegak (Y) adalah skor rata-rata harapan konsumen. Masing-masing dihitung dengan rumus :

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

Keterangan:

X: skor rata-rata kinerja restoran

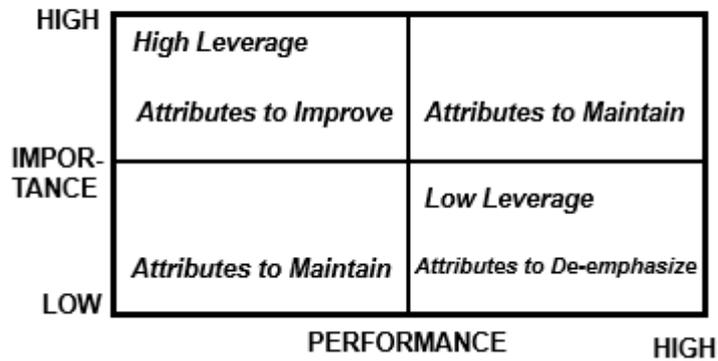
Y: skor rata-rata harapan konsumen

Xi: total skor kinerja dari seluruh responden

Yi: total skor harapan dari seluruh responden

N: jumlah konsumen

Diagram Importance/Performance Matrix
Importance/Performance Matrix



Gambar 1. Diagram Kartesius

Selanjutnya, variabel-variabel dalam dimensi akan dijabarkan dan dibagi menjadi 4 kuadran ke dalam diagram kartesius dan dianalisis secara deskriptif untuk merumuskan atribut – atribut yang penting untuk diperbaiki. Menurut Rangkuti (2017) berikut adalah diagram untuk analisis performa yang dapat digunakan pada restoran. Penyajian diagram *importance* akan ditampilkan bersama dengan analisis secara deskriptif dan dikaitkan hubungannya dengan kepuasan pelanggan dan higiene sanitasi

Menurut Richard, 1996 terdapat beberapa kategori hasil analisis dari importance performance analysis berdasarkan kuadrannya yaitu :

1. *High importance, low performance*. Hal ini merujuk pada performa yang sangat penting bagi pelanggan namun kinerja masih rendah dan perlu untuk ditingkatkan.
2. *High importance, high performance*. Hal ini merujuk pada performa yang sangat penting bagi pelanggan dan kinerjanya sudah baik.
3. *Low importance, low performance*. Hal ini merujuk pada performa yang kurang penting bagi pelanggan, dan kinerja

kurang baik sehingga bisa ditingkatkan namun bukan menjadi prioritas utama.

4. *Low importance, high performance*. Hal ini merujuk pada performa yang kurang penting namun kinerja bagus sehingga bisa mengambil sumber daya dari sini untuk meningkatkan kinerja yang kurang pada sector *high importance, low performance*.

b. Customer Satisfaction Index (CSI)

Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) merupakan indeks untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan atribut-atribut tertentu. Tahapan menghitung CSI yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Menghitung *Importance Weighting Factors* (WF), yaitu mengubah nilai rata-rata harapan menjadi angka prosentase (%) dari total nilai rata-rata harapan untuk seluruh atribut yang diuji sehingga didapatkan total *Importance Weighting Factors* (WF) dengan rumus sebagai berikut:

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

- b. Menghitung *weighted score* (WS) yaitu nilai perkalian antara nilai rata-rata skor kinerja tiap variabel dengan WF tiap variabel dengan rumus sebagai berikut:

$$WS = \text{rata - rata skor kinerja setiap variabel} \times WF (\%)$$

- c. Menghitung *weighted total* yaitu menjumlahkan WS semua variabel
- d. Menghitung *Customer Satisfaction Index* (CSI) yaitu *weighted total* dibagi skala maksimal dengan rumus sebagai berikut:

$$CSI = \frac{\text{Weight total}}{\text{Skala maksimal}}$$

- e. Tingkat kepuasan konsumen secara menyeluruh dapat dilihat dari kriteria tingkat kepuasan konsumen yaitu:

0,00-0,34= tidak puas

0,35-0,50=kurang puas

0,51-0,65= cukup puas

0,66-0,80= puas

0,81-1,00=sangat puas

Data mengenai kepuasan konsumen selanjutnya akan disajikan dalam bentuk diagram kartesius dan dianalisis secara diskriptif.