

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada toko Hani *Bakery* yang beralamat di jalan Kaliurang km 10 no 25 Yogyakarta. Objek penelitian adalah konsumen atau pembeli dari Hani *Bakery*. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan dan loyalitas antara harapan dan realita konsumen atau pembeli di toko Hani *Bakery*, serta menentukan atribut pelayanan yang harus diprioritaskan untuk lebih ditingkatkan kualitas pelayanannya.

3.2 Identifikasi Masalah

Pada penelitian ini dilakukan identifikasi masalah yaitu bagaimana mencari tingkat kepentingan (*importance*) dan kepuasan (*satisfaction*) konsumen terhadap kinerja pelayanan Hani Bakery yang selanjutnya akan di analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui atribut pelayanan yang memiliki prioritas paling tinggi yang harus diperbaiki. Sehingga diharapkan adanya strategi-strategi dari

pengelola usaha Hani *Bakery* untuk menindaklanjuti dari hasil penelitian ini agar konsumen Hani *Bakery* tetap terus loyal terhadap perusahaan.

3.3. Penarikan Sampel

Responden dari penelitian ini adalah pelanggan yang membeli roti di Hani *Bakery*. Hal ini bertujuan agar informasi yang dihasilkan benar-benar mewakili seluruh keinginan pelanggan Hani *Bakery*. Syarat seorang responden adalah dapat berkomunikasi dengan baik, minimal dewasa berusia di atas 14 tahun dan merupakan konsumen Hani *Bakery*.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Data-data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan masalah dalam penelitian ini dapat dibedakan menjadi dua :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang yang didapatkan langsung dari suatu tempat penelitian. Data ini berisikan mengenai data harapan konsumen yang berisikan tingkat kepentingan konsumen terhadap aspek pelayanan perusahaan, dan data penilaian tingkat kinerja yang berisikan penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan perusahaan. Pengumpulan data ini dilakukan dengan menggunakan metode:

- a. Observasi : mengadakan pengamatan secara langsung di Hani *Bakery*.
- b. Wawancara : melakukan wawancara langsung dengan pemilik usaha, mengenai sejarah berdirinya perusahaan dan strategi yang sudah diterapkan oleh perusahaan.
- c. Kuisioner : memberikan daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden atau konsumen untuk diisi.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang berasal dari sumber lain seperti hasil penelitian sebelumnya, jurnal dan lain-lain, yang digunakan untuk mendapatkan dan menggali teori-teori yang dapat mendukung pemecahan masalah dalam penelitian.

3.6 Pengolahan Data

3.6.1 Uji Validitas

Validitas data dilakukan untuk menguji apakah tiap butir pertanyaan telah mengungkapkan faktor yang ingin diselidiki sesuai dengan kondisi populasinya. Dalam penelitian ini uji validitas menggunakan *SPSS (Statistical Product and ServiceSolution)* versi 19. Dikatakan valid apabila r_{hitung} lebih besar dari pada r_{tabel} . Langkah-langkah dalam menentukan uji validitas sebagai berikut:

a. Menentukan hipotesis

H_0 : skor atribut tidak berkorelasi positif dengan skor faktor

H_1 : skor atribut berkorelasi positif dengan skor faktor (valid)

b. Menentukan nilai r_{tabel}

Dengan tingkat signifikansi 5%, derajat kebebasan (df)= n-2, maka nilai r_{tabel} dapat dilihat pada tabel r yang ada pada lampiran.

c. Menentukan nilai r_{hitung}

r_{hitung} dapat dilihat pada spss 19, dengan langkah sebagai berikut:

- 1) Memasukkan seluruh koefisien atau variabel pertanyaan yang ada pada kuisioner dalam variable view di spss.
- 2) Melakukan input data masing-masing berdasarkan variabel yang dibuat dalam *variable view*.
- 3) Tab *analyze-scale-reliability analysis*.
- 4) Pada tab *statistics* klik cek *item, scale, scale if item deleted*

- 5) *Continue*
- 6) Lihat *output* tabel pada kolom *corrected item-correlation*
- d. Membandingkan besar nilai r_{tabel} dengan r_{hitung}
 Jika nilai r_{hitung} bernilai positif, serta $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$, maka tolak H_0
 Jika nilai r_{hitung} positif, serta $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$, maka gagal tolak H_0
- e. Membuat kesimpulan

3.6.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas data dilakukan untuk menguji apakah sesuatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data. Angka koefisien reliabilitas berkisar antara 0.00 hingga 1.00. Butir kuisioner dinyatakan reliable jika memberikan nilai $\alpha > 0.60$. Dalam penelitian ini uji reliabilitas menggunakan *SPSS (Statistical Product and Service Solution)* versi 19. Butir kuisioner dikatakan reliabel jika memberikan nilai $\alpha > 0.60$ (Ghozali, 2002)

Adapun rumus untuk menghitung nilai α adalah:

$$r_{\text{Cronbach's Alpha}} = \frac{M}{M-1} \left(1 - \frac{Jkx}{JKy} \right) \dots\dots\dots(3.1)$$

Uji reliabilitas dilakukan dengan langkah sebagai berikut:

- a. Menentukan hipotesis

H_0 : skor atribut tidak berkorelasi positif dengan skor faktor

H_1 : skor atribut berkorelasi positif dengan skor faktor (reliabel)

Menentukan nilai cronbach alpha's

Cronbach alpha's ditentukan bahwa jika nilai cronbach alpha's diatas 0,6 maka data dianggap reliabel.

- b. Menghitung nilai Cronbach alpha's

Cronbach alpha's dapat dilihat pada spss 19, dengan langkah sebagai berikut:

- 1) Memasukkan seluruh koefisien atau variabel pertanyaan yang ada pada kuesioner dalam *variable view* di spss.
 - 2) Melakukan input data masing-masing berdasarkan variabel yang dibuat dalam *variable view*.
 - 3) Tab *analyze-scale-reliability analysis*.
 - 4) Pada tab *statistics* klik *cek item, scale, scale if item deleted*.
 - 5) *Continue*.
 - 6) Lihat *output* tabel pada kolom *cronbach alpha's*.
- c. Membandingkan besar nilai *cronbach alpha's_{tabel}* dengan *cronbach alpha's_{hitung}*
- Jika nilai *cronbach alpha's_{hitung}* bernilai positif, serta *cronbach alpha's_{hitung}* > *cronbach alpha's_{tabel}*, maka tolak H_0
- Jika nilai *cronbach alpha's_{hitung}* positif, serta *cronbach alpha's_{hitung}* < *cronbach alpha's_{tabel}*, maka gagal tolak H_0
- d. Membuat kesimpulan

Hasil perhitungan r_{hitung} pada *software SPSS.19* (pada lampiran) dapat dilihat pada nilai *Cronbach's Alpha*. Apabila koefisien reliabilitas > 0.6, maka kuesioner dikatakan telah reliabel.

3.6.3 Important Performance Analysis (IPA)

Langkah-langkah perhitungan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*:

1. Analisis Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja/pelaksanaan dengan skor kepentingan/harapan. Tingkat kesesuaian digunakan untuk menentukan apakah atribut pelayanan tersebut harus dilakukan tindakan atau dipertahankan. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$T_{ki} = \frac{\sum X_i}{\sum Y_i} \times 100\% \dots \dots \dots (3.2)$$

Dimana : T_{ki} = Tingkat kesesuaian responden

X_i = Skor penilaian kinerja Hani *Bakery*

Y_i = Skor penilaian kepentingan konsumen

2. Menghitung rata-rata penilaian tingkat kinerja ($\bar{X}$) dan kepentingan ($\bar{Y}$) pada faktor-faktor (butir-butir pertanyaan kuisisioner).

Perhitungan dilakukan dengan menggunakan persamaan sebagai berikut:

Untuk rata-rata kinerja:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \dots \dots \dots (3.3)$$

Untuk rata-rata kepentingan:

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \dots \dots \dots (3.4)$$

Dimana : $\bar{X}$ = skor rata-rata tingkat kinerja Hani *Bakery*

$\bar{Y}$ = skor rata-rata tingkat kepentingan konsumen

n = jumlah responden

3.6.4 Analisis Diagram Kartesius

Diagram ini dibagi menjadi 4 kuadran (Supranto, 2001) :

1. Kuadran pertama (I), memerlukan penanganan yang perlu diprioritaskan oleh tingkat manajemen karena tingkat kepentingan tinggi sedangkan tingkat kepuasan kinerja rendah.
2. Kuadran kedua (II), disebut dengan daerah yang harus dipertahankan, karena karena tingkat kepentingan tinggi sedangkan tingkat kepuasan kinerja juga tinggi.
3. Kuadran ketiga (III), disebut juga sebagai daerah prioritas rendah, karena tingkat kepentingan rendah sedangkan tingkat kepuasan kinerja juga rendah
4. Kuadran keempat (IV), dikategorikan sebagai daerah berlebihan, karena tingkat kepentingan rendah sedangkan tingkat kepuasan kinerja tinggi.



Gambar 3.1. Diagram Kartesius

Pembagian daerah tersebut didasarkan pada perpotongan 2 (dua) buah garis secara tegak lurus pada titik $\bar{X}$ dan $\bar{Y}$, yang didapat dengan menggunakan rumus :

$$\overline{\overline{X}} = \frac{\sum_{i=1}^N \overline{X}_i}{K} \dots\dots\dots(3.5)$$

$$\overline{\overline{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^N \overline{Y}_i}{K} \dots\dots\dots(3.6)$$

Dimana :

$\overline{\overline{X}}$ = rata-rata dari rata-rata skor kinerja perusahaan

$\overline{\overline{Y}}$ = rata-rata dari rata-rata skor kepentingan perusahaan

K = banyaknya atribut/faktor yang mempengaruhi penilaian kinerja

Kemudian, setiap atribut diposisikan pada empat kuadran diagram tersebut menurut rata-rata kepentingan/harapan dan kepuasan atas kinerja Hani *Bakery*. Dengan begitu akan diketahui posisi dari masing-masing atribut tersebut dalam kuadran diagram kartesius dan kemudian akan dilakukan analisis lebih lanjut.

3.7 Analisa Hasil

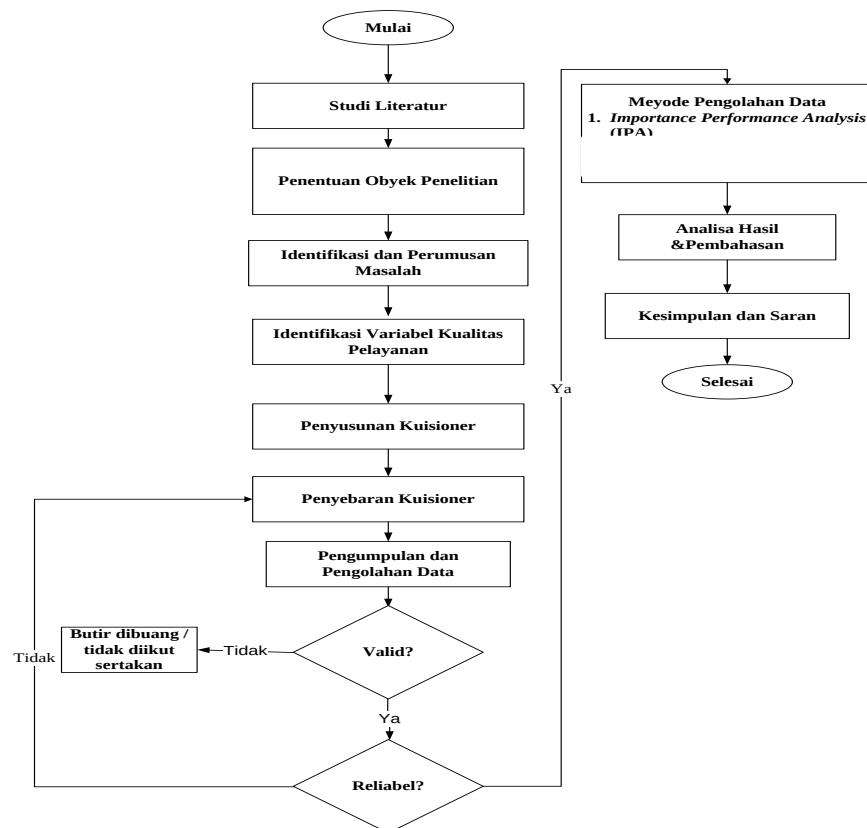
Dalam bab ini membahas hasil pengolahan data sesuai dari responden agar dapat merumuskan suatu rekomendasi yang tepat untuk perusahaan.

3.8 Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini merupakan tahap akhir dimana hasil pengolahan data sudah didapatkan analisis akhir sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan dan saran yang dapat dipergunakan sebagai rekomendasi perbaikan kepada Hani Bakery.

3.9 Flow Chart Penelitian

Adapun langkah-langkah penelitian tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:



Gambar 3.2 Diagram Kerangka Penelitian