

## BAB IV

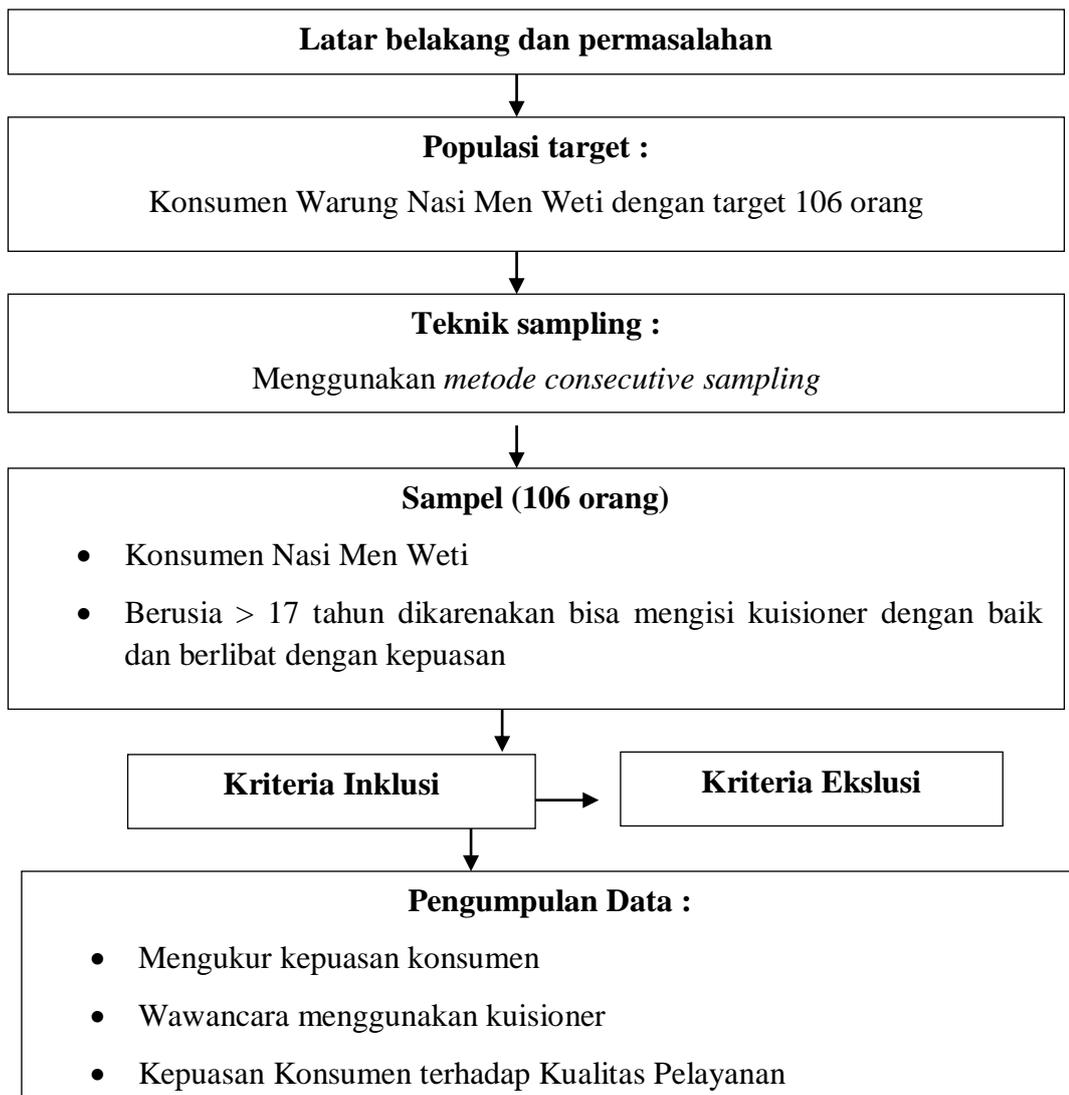
### METODE PENELITIAN

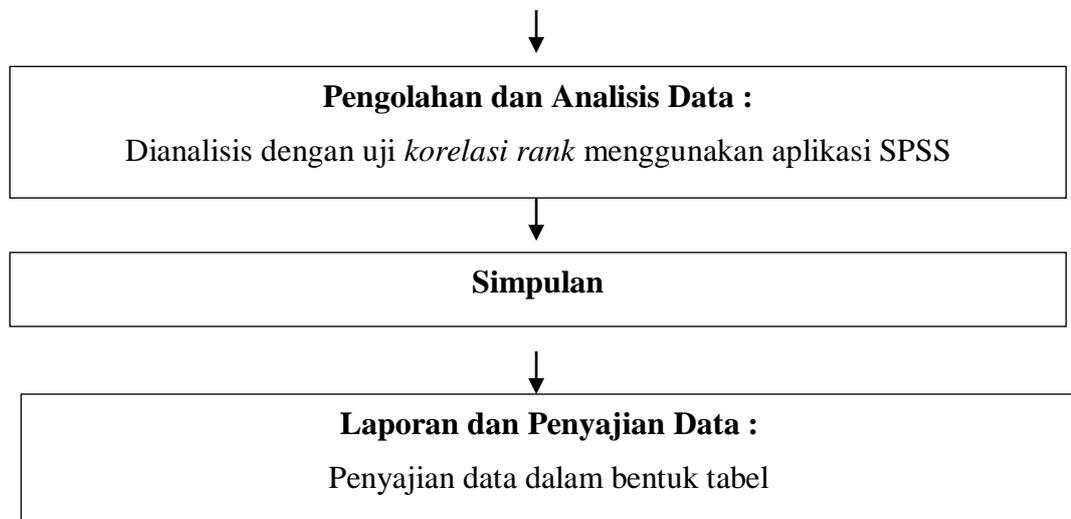
#### A. Jenis dan Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini yang digunakan adalah observasional deskriptif dengan menggunakan kuisisioner untuk menganalisis adanya hubungan kepuasan konsumen dengan kualitas pelayanan di Warung Nasi Men Weti, Sanur.

Rancangan penelitian ini menggunakan cross sectional, yakni pengamatan yang dilakukan dengan cara satu kali pengamatan dalam penelitian ini

#### B. Alur Penelitian





**Gambar 2 Alur Penelitian**

### **C. Tempat dan Waktu Penelitian**

#### **1. Tempat Penelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan di Warung Nasi Men Weti, Sanur yang beralamat di Jalan Segara Ayu (Pantai Segara Ayu, Sanur Bali). Lokasi ini dipilih sebagai tempat penelitian dengan pertimbangan :

- a. Belum ada penelitian yang meneliti di tempat ini.
- b. Warung nasi ini masih tergolong aktif di masa pandemi, walaupun pengunjung lebih sedikit dari sebelum pandemi, kunjungan perbulan sekitar 1000 - 1500 orang.
- c. Warung nasi terdapat di wilayah pariwisata sehingga menunjang misi prodi gizi dan dietetika program sarjana terapan, yaitu melakukan penelitian di bidang gizi dan pangan berbasis budaya pariwisata

## **2. Waktu Penelitian**

Penelitian dilakukan pada bulan Desember 2022

### **D. Populasi dan Sampel Penelitian**

#### **1. Populasi**

Populasi pada penelitian ini adalah pengunjung Warung Nasi Men Weti, Sanur

#### **2. Sampel**

##### **a. Unit analisis dan responden**

Unit analisis dalam penelitian ini adalah pengunjung atau konsumen Warung Nasi Men Weti, Sanur dengan banyak kunjungan rata - rata 40 - 60 orang setiap harinya, yang memenuhi kriteria sebagai berikut :

##### **1) Kriteria Inklusi**

Kriteria Inklusi dalam penelitian ini adalah :

- a) Pengunjung Warung Nasi Men Weti, Sanur
- b) Berusia > 17 tahun dikarenakan bisa mengisi kuisisioner dengan baik dan terlibat dengan kepuasan
- c) Bisa membaca dan menulis dengan baik

##### **2) Kriteria Eksklusi**

Kriteria Eksklusi dalam penelitian ini adalah :

- a) Dikarenakan landasan tertentu untuk tidak menjadi responden
- b. Besar sampel

Berdasarkan besar sampel dalam penelitian ini, dihitung dengan rumus estimasi menurut (Suirakoka, 2019).

$$n = \frac{z^2 \alpha \cdot p (1-p)}{e^2}$$

$$n = \frac{(1,96^2 \cdot 0,25)}{(0,1)^2}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,01}$$

n = 96,04 (dibulatkan menjadi 96)

Keterangan :

n = jumlah sampel

$Z^2 \alpha$  = nilai Z pada tingkat kepercayaan (95% = 1,96)

p = estimasi proporsi (0,5)

e = presisi (0,1)

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus estimasi proporsi, ditentukan jumlah sampel pada penelitian ini yaitu 96 sampel, ditambah dengan sampel cadangan sebanyak 10% dari sampel minimum yaitu 10 orang, sehingga jumlah keseluruhan sampel sebesar 106 sampel.

#### c. Teknik sampling

Tenik pengambilan sampel menggunakan metode consecutive sampling, yaitu dengan didasar dari kriteria inklusi dan mengisi surat persetujuan penelitian (inform concent) dapat mengisi kuisisioner yang telah disediakan hingga jumlah sampel yang diperlukan terpenuhi.

## **E. Jenis dan Cara Pengumpulan Data**

### **1. Jenis Data**

#### **a. Data Primer**

Data primer yang dikumpulkan dalam penelitian ini yaitu meliputi identitas sampel (nama, umur, alamat, no telepon, frekuensi dalam satu bulan terakhir), serta skor penilaian mengenai kepuasan konsumen di Warung Nasi Men Weti.

#### **b. Data Sekunder**

Data sekunder yang dikumpulkan dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan di Warung Nasi Men Weti, Sanur meliputi kualitas pelayanan (wujud fisik, keandalan, ketanggapan, kepastian, kepedulian dan juga hygiene sanitasi) dan kepuasan konsumen.

### **2. Cara Pengumpulan Data**

Pengumpulan data primer dilakukan pada bulan Desember 2022 hingga memenuhi sampel yang diperlukan. Data primer terdiri dari identitas sampel (nama, umur, alamat, no telepon, frekuensi dalam satu bulan terakhir), serta skor penilaian mengenai kepuasan konsumen di Warung Nasi Men Weti. Pengumpulan data primer dilakukan setelah konsumen selesai menikmati makanan yang disajikan dengan di bantu oleh lima orang mahasiswa prodi Sarjana Terapan Gizi dan Dietetika, sebelumnya enumerator diberikan penjelasan mengenai tata cara pengumpulan data. Adapun lembaran kuisisioner yang digunakan penelitian menggunakan skala Likert. Responden di minta waktu sekitar kurang lebih 10 menit untuk mengisi kuisisioner skor mengenai tingkat kepuasan konsumen, setiap pertanyaan diberikan 3 pilihan untuk kategori kepuasan, yaitu :

- a. Puas : 3
- b. Cukup :2
- c. Tidak Puas : 1

Pertanyaan mengenai besar porsi diberikan 3 pilihan, yaitu :

- a. Puas (P)
- b. Cukup (C)
- c. Tidak Puas (TP)

### **3. Alat dan Instrumen Penelitian**

Alat yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu kuisisioner identitas sampel sebanyak 5 pertanyaan, kuisisioner mengenai kepuasan konsumen dengan jumlah 17 pertanyaan.

## **F. Pengolahan dan Analisis Data**

### **1. Pengolahan Data**

- a. Data identitas sampel

Data identitas sampel yang meliputi (nama, umur, alamat, no telepon, frekuensi kunjungan dalam satu bulan terakhir) yang diolah dalam satu bulan terakhir.

- b. Kualitas pelayanan

Penilaian yang dilakukan dengan kualitas pelayanan (berwujud, keandalan, ketanggapan, kepastian, kepedulian dan hygiene dan sanitasi) diberikan skor pada masing - masing jawaban, yakni sebagai berikut :

- 1) Jawaban puas diberikan skor 3
- 2) Jawaban cukup diberikan skor 2
- 3) Jawaban tidak puas diberikan skor 1

Dikarenakan jumlah pertanyaan mengenai tingkat kepuasan konsumen sebanyak 17 pertanyaan, maka skor maksimal yang diperoleh yakni 100, dan skor minimal yakni 17, untuk penyajian data secara deskriptif, maka dibuat kategori sebagai berikut :

69 - 100 : Baik

59 - 68 : cukup

Bila nilai  $< 58$  : sangat kurang

#### c. Kepuasan konsumen

Penilaian yang dilakukan dengan kepuasan konsumen diberikan skor pada masing - masing jawaban, yakni sebagai berikut :

- 1) Jawaban puas diberikan skor 3
- 2) Jawaban cukup diberikan skor 2
- 3) Jawaban tidak puas diberikan skor 1

Dikarenakan jumlah pertanyaan mengenai kepuasan konsumen sebanyak 9 pertanyaan yakni di dapatkan skor maksimal 100

69 - 100 : Baik

59 - 68 : cukup

Bila nilai  $< 58$  : sangat kurang

### **1. Analisis Data**

#### a. Analisis Univariat

Analisis univariat yang digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik sampel yang meliputi usia, alamat, frekuensi kunjungan salam sebulan, serta persentase skor penilaian mengenai kepuasan konsumen.

## b. Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan pada variabel bebas dan variabel terikat untuk mengetahui hubungan antara variabel tersebut. Analisis data bivariat pada penelitian ini menggunakan uji korelasi Rank Spermán dengan tingkat kepercayaan 5% ( $\alpha = 0,05$ ), pengambilan keputusan sebagai berikut :

- 1) Bila  $p \geq 0,05$  : terima  $H_0$ , tolak  $H_1$  artinya tidak ada hubungan antara tingkat kepuasan dengan kualitas pelayanan di Warung Nasi Men Weti Sanur.
- 2) Bila  $p < 0,05$  : tolak  $H_0$ , terima  $H_1$  artinya ada hubungan antara tingkat kepuasan dengan kualitas pelayanan di Warung Nasi Men Weti Sanur.