

BAB IV

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Rancangan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah observasional deskriptif dengan menggunakan kuesioner untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pengunjung di restoran Kedai Niang di wilayah Kuta. Rancangan penelitian ini yaitu *cross sectional*, yakni pengamatan dilakukan pada satu periode tertentu dan subyek diamati hanya satu kali dalam penelitian.

B. Tempat dan Waktu Pelaksanaan

1. Tempat penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di restoran Kedai Niang yang beralamat di Jalan Kresna No. 89, Legian, Kuta, Kabupaten Badung, Bali, 80361. Lokasi ini dipilih sebagai tempat penelitian dengan pertimbangan:

- a. Restoran baru berdiri pada bulan Juli 2020, sehingga tergolong baru dan belum ada penelitian sejenis.
- b. Restoran ini masih aktif beroperasi di masa pandemi Covid-19 dengan jumlah kunjungan perbulan sekitar 1200-1500 orang, walaupun banyak restoran yang gulung tikar.
- c. Restoran terletak di wilayah pariwisata sehingga dapat menunjang misi prodi gizi dan dietetika program sarjana terapan, yaitu melaksanakan penelitian terapan di bidang gizi dan pangan berbasis budaya pariwisata.

2. Waktu penelitian

Penelitian dilakukan pada bulan Januari-April 2022, mulai dari pengurusan izin penelitian hingga penyusunan laporan.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi pada penelitian ini adalah pengunjung restoran Kedai Niang.

2. Sampel

a. Unit analisis dan responden

Unit analisis dalam penelitian ini adalah pengunjung restoran Kedai Niang, dengan rata-rata kunjungan sebanyak 40 orang/hari, yang memenuhi kriteria, sebagai berikut:

1) Kriteria inklusi

Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah:

- a) Pengunjung restoran Kedai Niang.
- b) Berusia > 17 tahun dikarenakan terdapat pernyataan pada kuisisioner yang melibatkan pengambilan keputusan.
- c) Bersedia untuk menjadi responden.

2) Kriteria Eksklusi

Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah:

- a) Dikarenakan alasan tertentu mengundurkan diri sebagai sampel
- b. Besar sampel

Penentuan besar sampel dalam penelitian ini, dihitung dengan rumus estimasi proporsi, sebagai berikut (Suiraoaka, dkk, 2019):

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

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, maka dapat ditentukan bahwa jumlah sampel minimum pada penelitian ini yaitu, 96 sampel. Namun, ditambahkan sampel cadangan sebanyak 10% dari sampel minimum, yaitu 10 orang, sehingga jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 106 sampel (perhitungan terlampir).

c. Teknik sampling

Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *consecutive sampling*, yaitu dengan didasari pertimbangan khusus, pengunjung yang telah dinyatakan memenuhi kriteria inklusi dan mengisi surat persetujuan penelitian (*inform consent*) dapat mengisi kuisisioner yang telah disediakan hingga jumlah sampel yang diperlukan tercapai.

D. Jenis dan Cara Pengumpulan Data

1. Jenis data

a. Data primer

Data primer yang dikumpulkan dalam penelitian ini, meliputi identitas sampel (nama, usia, alamat asal, frekuensi kunjungan dalam satu bulan terakhir),

serta skor penilaian mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap restoran Kedai Niang.

b. Data sekunder

Data sekunder yang dikumpulkan dalam penelitian ini, yaitu gambaran umum mengenai restoran Kedai Niang yang meliputi, jumlah pegawai, masa kerja dan pendidikan terakhir pegawai, luas lahan, jam operasional, serta menu dan fasilitas yang tersedia.

2. Cara pengumpulan data

a. Data primer

Pengumpulan data primer terdiri dari identitas sampel (nama, usia, alamat asal, frekuensi kunjungan selama 1 bulan terakhir), serta skor penilaian kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap restoran Kedai Niang. Pengumpulan data primer ini dilakukan setelah konsumen selesai menikmati hidangan dan pelayanan dengan dibantu oleh tiga orang mahasiswa prodi Sarjana Terapan Gizi dan Dietetika. Sebelumnya, ketiga enumerator telah diberikan penjelasan terkait tata cara pengumpulan data. Adapun lembar kuisisioner ini menggunakan skala *Likert*. Responden diberikan penjelasan terkait penelitian yang dilakukan serta tata cara pengisian kuisisioner. Setelah itu responden diminta waktunya selama kurang lebih 5 menit untuk mengisi skor mengenai kualitas pelayanan yang telah diberikan dan kepuasan konsumen. Setiap pernyataan diberikan 5 pilihan respon, yaitu:

- 1) Sangat Setuju (SS) / Sangat Puas (SP)
- 2) Setuju (S) / Puas (P)
- 3) Kurang Setuju (KS) / Cukup (C)
- 4) Tidak Setuju (TS) / Kurang Puas (KP)

5) Sangat Tidak Setuju (STS) / Tidak Puas (TP).

b. Data sekunder

Pengumpulan data sekunder berupa gambaran umum mengenai restoran Kedai Niang yang meliputi, jumlah pegawai, masa kerja dan pendidikan terakhir pegawai, luas lahan, jam operasional, serta menu dan fasilitas yang tersedia diperoleh dari catatan inventaris dan daftar menu yang tersedia di Kedai Niang.

3. Alat dan instrumen penelitian

Alat yang digunakan dalam pengumpulan data, yaitu kuisisioner identitas sampel, kuisisioner mengenai kualitas pelayanan dengan jumlah pernyataan sebanyak 16 butir, dan kuisisioner mengenai kepuasan konsumen sebanyak 9 butir. Kuisisioner ini telah diuji coba terlebih dahulu kepada 30 orang. Uji dilakukan dengan taraf signifikan 5%, sehingga r tabel, yaitu 0,361. Setelah dilakukan uji validitas, masing-masing pernyataan telah memiliki r hitung $>$ r tabel, sehingga item-item pernyataan di kuisisioner ini dapat dinyatakan valid. Sedangkan, hasil uji realibilitas telah memiliki hasil *Cronbach's Alpha* $>$ r tabel, sehingga kuisisioner ini dapat dinyatakan konsisten (*reliable*).

E. Pengolahan dan Analisis Data

1. Pengolahan data

a. Data identitas sampel

Data identitas sampel yang meliputi (nama, usia, alamat asal, frekuensi kunjungan dalam satu bulan terakhir diolah dan disajikan secara deskriptif.

b. Kualitas pelayanan

Penilaian dilakukan dengan memberikan skor pada masing-masing respon, yakni sebagai berikut:

- 1) Jawaban sangat setuju diberi skor 5
- 2) Jawaban setuju diberi skor 4
- 3) Jawaban kurang setuju diberi skor 3
- 4) Jawaban tidak setuju diberi skor 2
- 5) Jawaban sangat tidak setuju diberi skor 1

Dikarenakan jumlah pernyataan mengenai kualitas pelayanan secara keseluruhan yaitu sebanyak 16 butir, maka skor maksimal yang dapat diperoleh yakni 80, dan skor minimal yakni 16. Sedangkan, skor maksimal untuk aspek faktor fisik dan keandalan masing-masing yaitu 20, aspek daya tanggap dan jaminan masing-masing 15, dan aspek empati yaitu 10. Penilaian skor masing-masing responden didapatkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah Skor}}{\text{Skor Maksimal}} \times 100$$

Selanjutnya, untuk penyajian data secara deskriptif, maka dibuat katagori sebagai berikut:

- | | |
|----------|-----------------|
| 81 - 100 | = Sangat Baik |
| 61 - 80 | = Baik |
| 41 - 60 | = Cukup |
| 21 - 40 | = Kurang |
| 0 - 20 | = Sangat Kurang |

c. Kepuasan konsumen

Penilaian dilakukan dengan memberikan skor pada masing-masing respon, yakni sebagai berikut:

- 1) Jawaban sangat puas diberi skor 5

- 2) Jawaban puas diberi skor 4
- 3) Jawaban cukup diberi skor 3
- 4) Jawaban kurang puas diberi skor 2
- 5) Jawaban tidak puas diberi skor 1

Dikarenakan jumlah pernyataan mengenai kepuasan konsumen yaitu sebanyak 9 butir, maka skor maksimal yang dapat diperoleh yakni 45, dan skor minimal yakni 9. Penilaian skor masing-masing responden didapatkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\frac{\text{Jumlah Skor}}{\text{Skor Maksimal}} \times 100$$

Selanjutnya, untuk penyajian data secara deskriptif, maka dibuat katagori sebagai berikut:

- | | |
|----------|-----------------|
| 81 - 100 | = Sangat Puas |
| 61 – 80 | = Puas |
| 41 - 60 | = Cukup |
| 21 - 40 | = Kurang |
| 0 – 20 | = Sangat Kurang |

2. Analisis data

a. Analisis univariat

Analisis univariat digunakan untuk mendeskripsikan karakteristik sampel yang meliputi usia, alamat asal, dan jumlah kunjungan, serta persentase skor penilaian mengenai kualitas pelayanan maupun kepuasan konsumen.

b. Analisis bivariat

Analisis bivariat dilakukan terhadap variabel bebas (kualitas pelayanan) dan variabel terikat (kepuasan konsumen) untuk mengetahui hubungan antara variabel tersebut. Analisis data bivariat pada penelitian ini menggunakan uji korelasi *Rank Spearman* 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 kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pengunjung restoran Kedai Niang di wilayah Kuta.
- 2) Bila $p < 0,05$: tolak H_0 , terima H_1 , artinya ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen pengunjung restoran Kedai Niang di wilayah Kuta.

F. Etika Penelitian

Sebelum melakukan penelitian, proposal penelitian yang digunakan dengan melibatkan manusia sebagai sampel harus mendapatkan *ethical clearance*. Semua penelitian yang melibatkan manusia sebagai subjek harus menerapkan 4 (empat) prinsip dasar etika penelitian, yaitu (Masturoh dan T., 2018).

1. Menghormati atau menghargai subjek (*respect for person*)

Menghormati atau menghargai orang perlu memperhatikan beberapa hal, diantaranya:

- a. Peneliti harus mempertimbangkan secara mendalam terhadap kemungkinan bahaya dan penyalahgunaan penelitian.
- b. Terhadap subjek penelitian yang rentan terhadap bahaya penelitian maka diperlukan perlindungan.

2. Memberikan manfaat (*beneficence*)

Dalam penelitian diharapkan dapat menghasilkan manfaat yang sebesar-besarnya dan mengurangi kerugian atau risiko bagi subjek penelitian. Oleh karenanya, desain penelitian harus memperhatikan keselamatan dan kesehatan dari subjek peneliti.

3. Tidak membahayakan subjek penelitian (*non maleficence*)

Penelitian harus mengurangi kerugian atau risiko bagi subjek penelitian. Sangatlah penting bagi peneliti memperkirakan kemungkinan-kemungkinan apa yang akan terjadi dalam penelitian sehingga dapat mencegah risiko yang membahayakan bagi subjek penelitian.

4. Memberikan keadilan (*justice*)

Makna keadilan dalam hal ini adalah tidak membedakan subjek. Perlu diperhatikan bahwa penelitian seimbang antara manfaat dan risikonya. Risiko yang dihadapi sesuai dengan pengertian sehat, yang mencakup fisik, mental, dan sosial.