

BAB III

METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan metode penelitian yang terdiri dari penelitian pendahuluan, identifikasi masalah, tujuan penelitian, tinjauan pustaka, pengumpulan, pengolahan data analisis dan pembahasan serta kesimpulan dan saran.

3.1 Penelitian Pendahuluan

Tahap pertama yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian pendahuluan. Penelitian pendahuluan ini berfungsi sebagai gambaran awal dari penelitian dan mendapatkan informasi-informasi dari perusahaan yang akan diteliti. Studi pendahuluan dilakukan dengan cara observasi terhadap tingkat pelayanan pada Awal Mula Coffee. Selain itu dilakukan juga wawancara terhadap pemilik Awal Mula Coffee mengenai pelayanan yang sudah diberikan terhadap pelanggan.

3.2 Identifikasi Masalah

Setelah dilakukan wawancara dengan pemilik Awal Mula Coffee, diketahui bahwa Awal Mula Coffee belum pernah melakukan pengukuran kualitas pelayanan dan terdapat beberapa keluhan dari konsumennya yang disampaikan melalui media sosial atau melalui karyawannya. Selain itu terdapat tiga kompetitor yang terletak dekat dengan Awal Mula Coffee kurang lebih dalam radius 100 m.

3.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis kepuasan pelanggan di Awal Mula Coffee. Untuk dapat mencapai tujuan yang ditetapkan maka terdapat beberapa langkah yaitu dengan mengidentifikasi variable-variabel dimensi 7P yang tidak memberikan kepuasan dan mencari usulan perbaikan terhadap variable yang menjadi masalah.

3.4 Tinjauan Pustaka

Setelah ditentukan tujuan penelitian ini maka dilakukan tinjauan pustaka mengenai permasalahan yang diambil untuk menjadi topik penelitian ini. Literatur yang digunakan berasal dari buku, jurnal-jurnal yang berisikan informasi dan juga teori untuk dapat menyelesaikan masalah, mengolah data, dan menganalisa data.

3.5 Pengumpulan Data

Pengumpulan data terdiri dari: perancangan kuesioner pendahuluan, perancangan kuesioner kualitas pelayanan, populasi dan sampel, dan tahap-tahap penyebaran kuesioner.

1.5.1 Perancangan Kuesioner Pendahuluan

Kuesioner pendahuluan dibuat menggunakan dimensi bauran pemasaran 7P. Kuesioner pendahuluan dibuat untuk mengetahui variabel bauran pemasaran yang dianggap penting bagi konsumen. Kuesioner pendahuluan ini dibuat sebanyak 47 pernyataan. Tabel 3.1 menunjukkan daftar pernyataan pada kuesioner pendahuluan.

Tabel 3.1 Daftar Pernyataan pada Kuesioner Pendahuluan.

Dimensi	Atribut	Sumber
<i>PRODUCT</i>	Menu Minuman Bervariasi	LoveLock & Wright, 2005
	Menu Makanan Bervariasi	LoveLock & Wright, 2005
	Minuman Memiliki Porsi yang Sesuai	LoveLock & Wright, 2005
	Makanan Memiliki Porsi yang Sesuai	LoveLock & Wright, 2005
	Rasa Minuman Sesuai Selera Anda	LoveLock & Wright, 2005
	Rasa Makanan Sesuai Selera Anda	LoveLock & Wright, 2005
	Makanan Memiliki Higienitas yang Baik.	Ranitaswari, Mulyani, & Sadyasmara, 2018
	Minuman Memiliki Higienitas yang Baik.	Ranitaswari, Mulyani, & Sadyasmara, 2018
<i>PRICE</i>	Harga Makanan Terjangkau	LoveLock & Wright, 2005
	Harga Minuman Terjangkau	LoveLock & Wright, 2005
	Kesesuaian Harga yang Dibayar Dengan Buku Menu	Baroto, Dewi, & Pratama, 2015
<i>PLACE</i>	Memiliki Lokasi Yang Strategis	LoveLock & Wright, 2005

	Mudah Ditemukan di Aplikasi Peta <i>Online</i>	LoveLock & Wright, 2005
	Kemudahan Dalam Menjangkau lokasi	LoveLock & Wright, 2005
<i>PROMOTION</i>	Iklan Sering Ditemukan di Media Sosial	Baroto, Dewi, & Pratama, 2015
	Besaran Diskon yang Didapatkan oleh Konsumen	Farida, Tarmizi, & November, 2016
	Kemudahan Untuk Menemukan Informasi Melalui Media Sosial	Farida, Tarmizi, & November, 2016
<i>PHYSICAL EVIDENCE</i>	Kebersihan Mushola (jika ada)	Cant, Strydom, & Jooste, 2006
	Kapasitas Meeting Room yang Memadai (jika ada)	Cant, Strydom, & Jooste, 2006
	Desain Logo yang Menarik	Noviana,
	Desain Exterior yang Menarik (contoh: Gedung)	Baroto, Dewi, & Pratama, 2015
	Desain Interior yang Menarik (contoh: furniture)	Zankie, 2018
	Penempatan Furniture Teratur	Baroto, Dewi, & Pratama, 2015
	Jumlah Meja Memadai	Kunto & Lauw, 2013

	Jumlah Kursi Memadai	Kunto & Lauw, 2013
	Koneksi Wifi yang Baik.	Kunto & Lauw, 2013
	Meja Secara Nyaman untuk Digunakan	Zankie, 2018
	Kursi secara Nyaman untuk Digunakan.	Zankie, 2018
	Memiliki Penerangan yang Baik.	Baroto, Dewi, & Pratama, 2015
	Tersedia Banyak Stop Kontak.	Zankie, 2018
	Memiliki Kebersihan <i>Outdoor</i> yang Baik	Baroto, Dewi, & Pratama, 2015
	Memiliki Lahan Parkir yang Luas.	Baroto, Dewi, & Pratama, 2015
<i>PEOPLE</i>	Karyawan Tanggap Dalam Melayani Kebutuhan Pelanggan.	Kunto & Lauw, 2013
	Karyawan Menguasai Produk yang Terdapat pada Menu.	Kunto & Lauw, 2013
	Karyawan Dapat Menjelaskan Promosi.	Kunto & Lauw, 2013
	Keramahan Karyawan Dalam Melayani Pelanggan	Deoranto, Nuryani, & Santoso, 2014

	Kesopanan Karyawan Dalam Memperlakukan Pelanggan.	Deoranto, Nuryani, & Santoso, 2014
	Kerapihan Penampilan Karyawan	Kunto & Lauw, 2013
	Karyawan Cepat Merespon Ketika Ada Keluhan.	Mulyani, Ranitaswari, & Sadyasmara, 2018
	Karyawan Memiliki Sesuai Dengan Bidanganya	Rahman, 2015
<i>PROCESS</i>	Kemudahan Dalam Pemesanan.	Mulyani, Ranitaswari, & Sadyasmara, 2018
	Kecepatan Dalam Penyajian.	Deoranto, Nuryani, & Santoso, 2014
	Metode Pembayaran Bervariasi (tunai, debit, dan metode lainnya)	Deoranto, Nuryani, & Santoso, 2014
	Ketepatan Pesanan.	Deoranto, Nuryani, & Santoso, 2014
	Ketepatan Dalam Memberikan Kembalian.	Deoranto, Nuryani, & Santoso, 2014

Kuesioner pendahuluan ini menggunakan skala likert angka 1 sampai dengan 5. Angka 1 yang berarti sangat tidak penting dan angka 5 artinya sangat penting. Kuesioner pendahuluan ini disebarluaskan melalui media sosial kepada orang-orang yang sering berkunjung ke café-café

sebanyak minimal 3 kali dalam seminggu dan didapatkan responden sebanyak 54. Setelah itu dicari nilai rata-rata untuk setiap pernyataan dan untuk nilai rata-rata yang dibawah 3 maka akan dihapus karena dianggap tidak penting. Setelah itu dapat dilihat pernyataan yang dapat dihapus yaitu menu makanan bervariasi, besaran diskon yang didapatkan konsumen, kebersihan mushola, kapasitas *meeting room* yang memadai, dan desain logo yang menarik.

3.5.2 Perancangan Kuesioner

Kuesioner dibuat dengan menggunakan dimensi bauran pemasaran (7P) yaitu *price, product, place, promotion, physical evidence, people, dan process*. Berdasarkan dimensi yang sudah ditentukan maka dibuatlah kuesioner yang terdiri dari 42 pernyataan dan 1 pernyataan penjangring dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi jawaban dari para responden. Tabel 3.2 menunjukkan daftar pernyataan pada kuesioer penelitian.

Nantinya pernyataan-pernyataan akan dibagi menjadi dua bagian yaitu yang pertama responden akan diminta untuk menilai tingkat kepentingan apakah menurut mereka pernyataan tersebut penting atau tidak penting. Kedua akan ada kuesioner tentang persepsi mereka terhadap performa kinerja yang terdapat di Awal Mula Coffee dengan pilihan setuju atau tidak setuju. Metode yang dilakukan untuk pengumpulan data yaitu menggunakan *google form*. Penyebaran kuesioner akan dilakukan melalui media sosial yaitu *line, whatsapp, Instagram*.

Tabel 3.2 Daftar pernyataan kuesioner berdasarkan dimensi 7P

Dimensi	Atribut	Sumber
<i>PRODUCT</i>	Menu Minuman Bervariasi	Lovelock & Wright, 2005
	Menu Minuman memiliki porsi yang sesuai	Lovelock & Wright, 2005
	Menu makanan memiliki porsi yang sesuai	Lovelock & Wright, 2005
	Menu minuman memiliki rasa yang sesuai dengan selera anda	Lovelock & Wright, 2005
	Menu makanan memiliki rasa yang sesuai dengan selera anda	Lovelock & Wright, 2005
	Menu minuman memiliki higienitas yang baik	Ranitaswari, Mulyani, & Sadyasmara, 2018
	Menu makanan memiliki higienitas yang baik.	Ranitaswari, Mulyani, & Sadyasmara, 2018
<i>PRICE</i>	Harga minuman terjangkau	Lovelock & Wright, 2005
	Harga makanan terjangkau	Lovelock & Wright, 2005
	Kesesuaian harga yang dibayar dengan buku menu	Baroto, Dewi, & Pratama, 2015
<i>PLACE</i>	Awal Mula Coffee memiliki lokasi strategis	Baroto, Dewi, & Pratama, 2015

	Awal Mula Coffee mudah ditemukan dalam peta online	Lovelock & Wright, 2005
	Lokasi mudah dijangkau	Lovelock & Wright, 2005
<i>PROMOTION</i>	Informasi mudah ditemukan di media sosial	Baroto, Dewi, & Pratama, 2015
	Iklan sering ditemukan di media sosial	Baroto, Dewi, & Pratama, 2015
<i>PHYSICAL EVIDENCE</i>	Kebersihan toilet baik	Baroto, Dewi, & Pratama, 2015
	Desain exterior yang menarik	Baroto, Dewi, & Pratama, 2015
	Desain interior yang menarik	Zankie, 2018
	Penempatan <i>furniture</i>	Cant, Strydom, & Jooste, 2006
	Jumlah meja memadai	Kunto & Lauw, 2013
	Jumlah kursi memadai	Kunto & Lauw, 2013
	Koneksi wifi baik	Kunto & Lauw, 2013
	Meja nyaman untuk digunakan	Zankie, 2018
	Kursi nyaman untuk digunakan	Zankie, 2018
	Memiliki penerangan yang baik	Baroto, Dewi, & Pratama, 2015
	Menyediakan banyak stop kontak	Zankie, 2018
	Kebersihan <i>Outdoor</i> baik	Baroto, Dewi, & Pratama, 2015
	Memiliki lahan parkir yang luas	Baroto, Dewi, & Pratama, 2015

<i>PEOPLE</i>	Karyawan tanggap dalam melayani kebutuhan konsumen	Kunto & Lauw, 2013
	Karyawan dapat menguasai produk	Deoranto, Nuryani, & Santoso, 2014
	Karyawan dapat menjelaskan promosi	Kunto & Lauw, 2013
	Karyawan ramah dalam melayani pelanggan	Deoranto, Nuryani, & Santoso, 2014
	Karyawan sopan dalam melayani pelanggan	Deoranto, Nuryani, & Santoso, 2014
	Karyawan berpenampilan rapi	Kunto & Lauw, 2013
	Karyawan mendengarkan keluhan dari konsumen	Deoranto, Nuryani, & Santoso, 2014
	Karyawan cepat merespon saat ada keluhan	Mulyani, Ranitaswari, & Sadyasmara, 2018
	Karyawan memiliki kemampuan sesuai dalam bidangnya	Rahman, 2015.
<i>PROCESS</i>	Kecepatan pemesanan	Deoranto, Nuryani, & Santoso, 2014
	Kemudahan memesan	Mulyani, Ranitaswari, & Sadyasmara, 2018
	Metode pembayaran bervariasi	Deoranto, Nuryani, & Santoso, 2014
	Ketepatan pesanan	Deoranto, Nuryani, & Santoso, 2014

	Ketepatan dalam memberikan kembalikan	Deoranto, Nuryani, & Santoso, 2014
--	---------------------------------------	------------------------------------



3.5.3 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah semua orang yang pernah berkunjung dan membeli produk Awal Mula Coffee yang terletak di Bogor, Jawa Barat. Proses perhitungan jumlah sampel yang diperlukan menggunakan rumus Cochran karena populasi tidak diketahui jumlahnya. Rumus sampel Cochran adalah (lihat rumus 3.1)

$$n_0 = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

e	Margin of error
p	Population proportion
z	Use Z Table

..... (3.1)

Keterangan:

n_0 : Jumlah sampel

p : estimasi proporsi atribut yang ada pada proporsi

q : 1-p

Z : suatu ukuran yang menentukan seberapa besar jarak suatu nilai terhadap rata-ratanya dalam suatu standar deviasinya.

e : batas error (%)

Untuk penelitian ini digunakan tingkat keyakinan 95% sehingga mendapatkan nilai Z menggunakan tabel normal yaitu 1,96. Sedangkan batas error yang pilih adalah 10% dan nilai p yang digunakan 0,5 sehingga nilai q= 0,5.

Berikut ini merupakan perhitungan sampel yang dibutuhkan untuk penelitian ini:

$$\frac{3,816 \times 0,5 \times 0,5}{0,01} = 96,04 \approx 97$$

3.6 Pengolahan Data dan Analisis

Proses pengolahan data dilakukan pada saat respon kuesioner telah terkumpul sesuai jumlah yang diinginkan. Sebelum data dapat dianalisis, maka perlu dilakukan uji statistik yaitu uji normalitas, uji validitas menggunakan *pearson product moment correlation* dan uji reliabilitas dengan metode Alpha Cronbach. Uji statistic dilakukan dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Uji normalitas dilakukan agar diketahui apakah berdistribusi normal atau tidak. Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dapat mengukur apa yang diukur. Pada penelitian ini digunakan uji validitas item, yang ditunjukkan dengan adanya korelasi atau dukungan terhadap item total (skor total) menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* (Produk Momen Pearson). Sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat diandalkan.

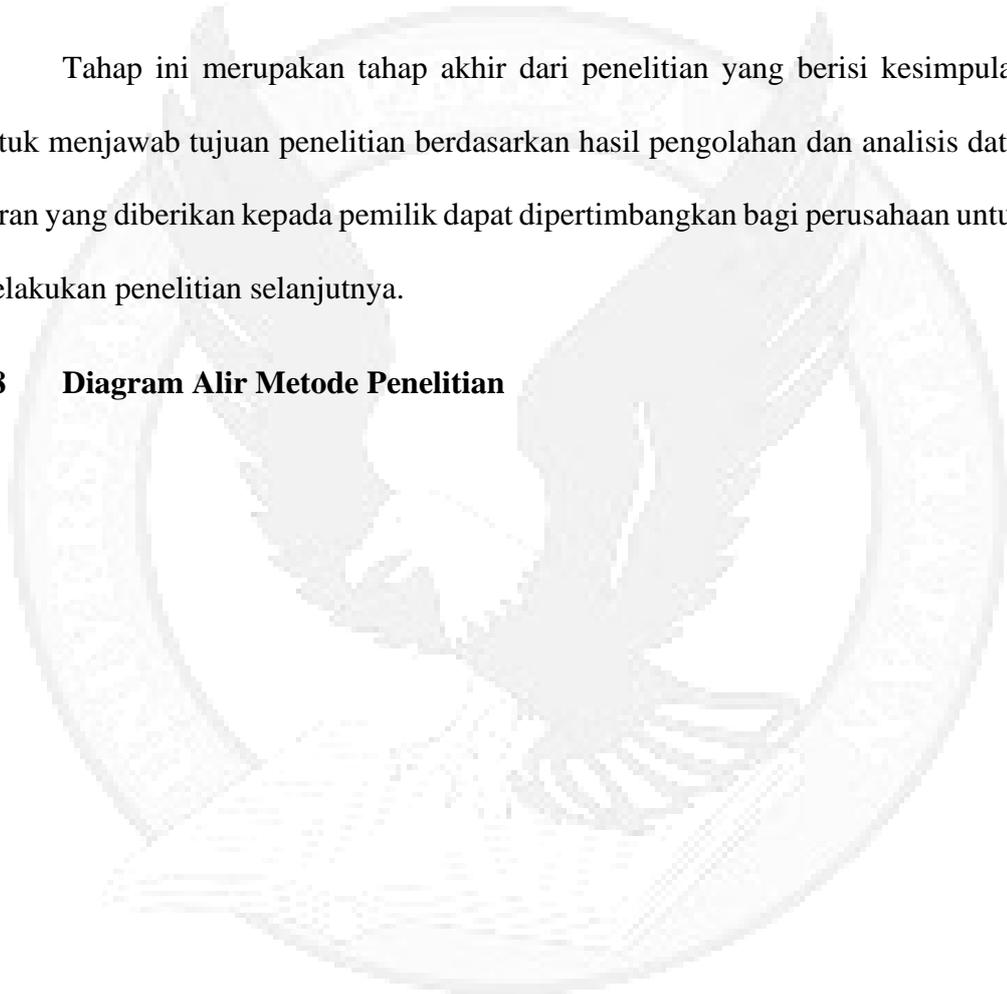
Setelah dilakukan ketiga proses tersebut, maka rata-rata skor tingkat kepentingan dan tingkat kinerja untuk setiap variabel dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* untuk mencari tahu variabel yang perlu ditingkatkan karena memiliki kepentingan tinggi namun kinerjanya yang belum optimal. Setelah dianalisis, maka untuk mendapatkan akar masalah dari pernyataan-pernyataan tersebut digunakan metode *cause and effect analysis* agar akar masalahnya dapat diidentifikasi. Setelah itu dapat didiskusikan dengan pemilik atau

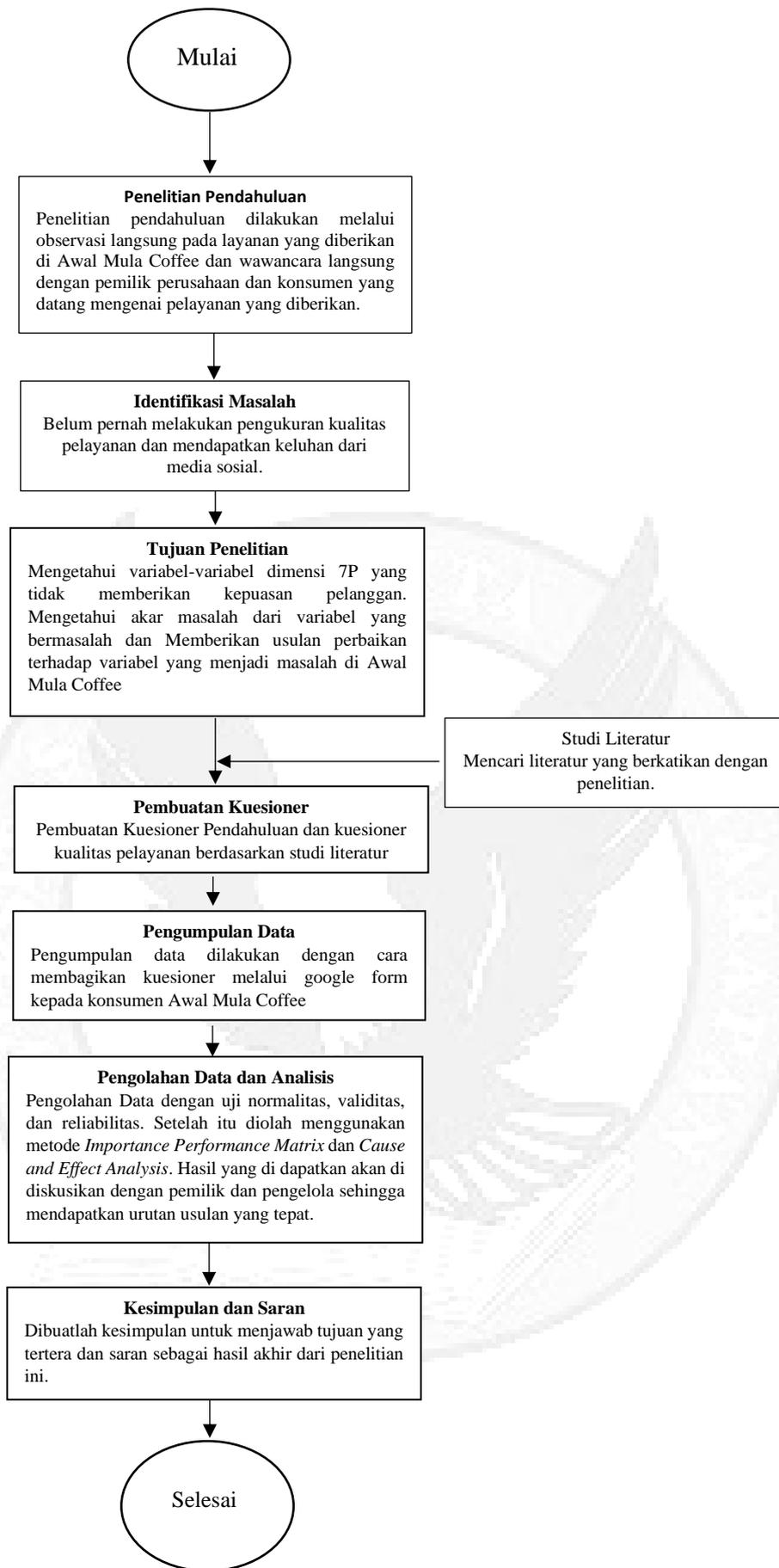
pengelola perusahaan Langkah apa yang dapat dilakukan. Setelah mendapatkan usulan maka dilakukan perhitungan berdasarkan bobot penilaian dari sisi biaya, kesulitan, dan waktu yang dinilai oleh pemilik atau pengelola usaha untuk mengetahui prioritas usulan yang diberikan.

3.7 Kesimpulan

Tahap ini merupakan tahap akhir dari penelitian yang berisi kesimpulan untuk menjawab tujuan penelitian berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data. Saran yang diberikan kepada pemilik dapat dipertimbangkan bagi perusahaan untuk melakukan penelitian selanjutnya.

3.8 Diagram Alir Metode Penelitian





Gambar 3.2 Diagram alir metode penelitian.

