

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Objek Penelitian**

Pada penelitian ini akan dibahas mengenai analisis pelayanan pada Restoran dengan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Objek penelitian ini dilakukan di Restoran Maribu yang berada di Jln. Shima no. 20 Jepara, Jawa Tengah penelitian ini dilakukan pada tanggal 01 Oktober sampai 28 Oktober 2020.

#### **3.2. Jenis Dan Sumber Data**

Jenis data penelitian menggunakan kuantitatif dan berdasarkan data yang diperlukan adalah data primer dan data sekunder.

##### **1. Data Primer**

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung melalui pengamatan yang dilakukan. Data yang didapatkan yaitu berupa jawaban kuesioner dari *costomer* dengan variabel Rasa, higienis dan kelengkapan, Harga, Kenyamanan, Kecepatan penyajian, Kualitas produk, kepuasan pelayanan dan respon serta keluhan.

##### **2. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari *lierature-literature* dan referensi yang dihubungkan dengan masalah yang dibahas. Data sekunder diperoleh dari sumber-sumber lain seperti jurnal, makalah-makalah tentang penelitian sejenis yang telah dilakukan sebelumnya guna untuk menggali teori yang akan memecahkan masalah.

#### **3.3. Metode Pengumpulan data**

Metode pengumpulan data yang akan digunakan pada peneliti kali ini adalah sebagai berikut :

##### **a. Wawancara**

Wawancara yang dilakukan kepada pihak Manajer Maribu Restoran. Untuk mendapatkan informasi dan penjelasan visi dan misi dalam strategi perusahaan dalam kaitan peningkatan kualitas Restoran Maribu.

#### d. Kuesioner

Menurut Rosnani (2013) dalam bukunya kuesioner memiliki arti sejumlah pertanyaan yang tertulis dibuat untuk mendapatkan informasi dari responden dalam hal laporan pribadinya ataupun hal-hal yang dia ketahui. Tujuan dari pembuatan kuesioner adalah untuk mendapatkan informasi yang jelas dengan tujuan survei dengan melakukan pengisian pernyataan yang telah diajukan oleh peneliti terdapat responden yang telah dipilih. Bentuk kuesioner yang digunakan pada penelitian ini mengacu pada beberapa literatur jurnal dan skripsi. Dari data tersebut dilakukan pengujian pada pemilik usaha, manakah kriteria yang sesuai. Sedangkan item-item yang dibandingkan pada kuesioner adalah teknik pelayanan pada Maribu Restaurant.

### **3.4. Metode Pengolahan Dan Analisis Data**

#### **3.4.1 Populasi dan Sampel**

Menurut Sugiyono (2016) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Penelitian kuantitatif dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kuantitatif yang digunakan dan jumlah populasi yang digunakan sebanyak 578 orang pada preode 01 Oktober sampai 28 Oktober 2020.

#### **3.4.2 Pengertian *Sampling***

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, untuk menentukan jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *random sampling* (sampling acak) cara ini cukup obyektif, umum dipakai, dan cocok untuk sampel dan jumlah yang tidak begitu banyak serta dapat mengurangi subjektivitas dalam pengambilan sampel.

#### **3.4.3 Teknik *Sampling***

Sampel merupakan bagian populasi penelitian yang digunakan untuk memperkirakan hasil dari suatu penelitian. sedangkan teknik *sampling* adalah

bagian dari metodologi statistik yang berkaitan dengan cara-cara pengambilan sampel.

1. Tujuan pengambilan sampel
  - a. Populasi terlalubanyak atau jangkauan terlalu luas sehingga tidak memungkinkan dilakukan pengambilan data pada seluruh populasi.
  - b. Keterbatasan tenaga,waktu,dan biaya.
2. Tahap pengambilan sampel
  - a. Mendefinisikan populasi yang akan diamati
  - b. Menentukan kerangka sampel dan kumpulan semua peristiwa yang mungkin
  - c. Menentukan teknik atau metode sampling yang tepat
  - d. Melakukan pengambilan sampel (pengumpulan data)
  - e. Melakukan pemeriksaan ulang pada proses sampling

#### 3.4.4 Rumus Proporsional Sampel

Rumus :  $\frac{n}{k}$  x jumlah sampel

keterangan: n = jumlah responden

k = jumlah populasi

Pengumpulan data penelitian ini dengan metode penyebaran kuesioner kepada reponden sesuai dengan rumus slovin yaitu sebagai beriku:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

keterangan:

n = Sampel

N= Populasi

e = Rentang toleransi kekeliruan yang dapat diterima (5%)

Kemudian kuesioner pada penelitian *survey* merupakan pokok dalam pengumpulan data. Dan hasil dari kuesioner akan diterjemahkan ke dalam angka, tabel, analisa statistik dan uraian serta kesimpulan hasil penelitian. Analisa data kuantitatif berdasarkan pada data kuesioner.

Dalam kusioner ini format jawaban yang digunakan dalam kuesioner ini adalah format *likert*. Format tipe *likert* dirancang untuk memungkinkan pelanggan menjawab dan sebagai tingkatan pada setiap butir yang menguraikan jasa produk.

Tabel 3. 2. Skala likert tingkat kepuasan

Sangat tidak puas	Tidak puas	Netral	Puas	Sangat Puas
STP	TP	N	P	SP
1	2	3	4	5

Sumber : Supranto (2011)

Tabel : 3. 3. Skala likret tingkat 1kepentingan

Sangat tidak penting	Tidak penting	Netral	Penting	Samgat penting
STP	TP	N	P	SP
1	2	3	4	5

Sumber : Supranto (2011)

### 3.5. Variabel Penelitian

Menurut Sekaran (2011) variabel penelitian merupakan salah satu simbol atau tanda dari kumpulan objek, namun dipakai dalam penelitian ini adalah variabel atribut. variabel atribut adalah variabel pada umumnya berupa karakteristik strategi pemasaran yang dilakukannya. Berdasarkan wawancara dengan pihak perusahaan dan berbagai sumber variabel produk dan variabel pelayanan. Variabel tersebut digunakan untuk aribut persyaratan teknik dan persyaratan pelanggan diperoleh setelah atribut pelanggan didapatkan. Yaitu produk ( *product*), harga ( *price*), tempat ( *place*), orang ( *people*), bukti fisik ( *physical evidence*).

Tabel 3.4 Variabel persyaratan pelanggan dan indikator

NO	Variabel	Indikator
----	----------	-----------

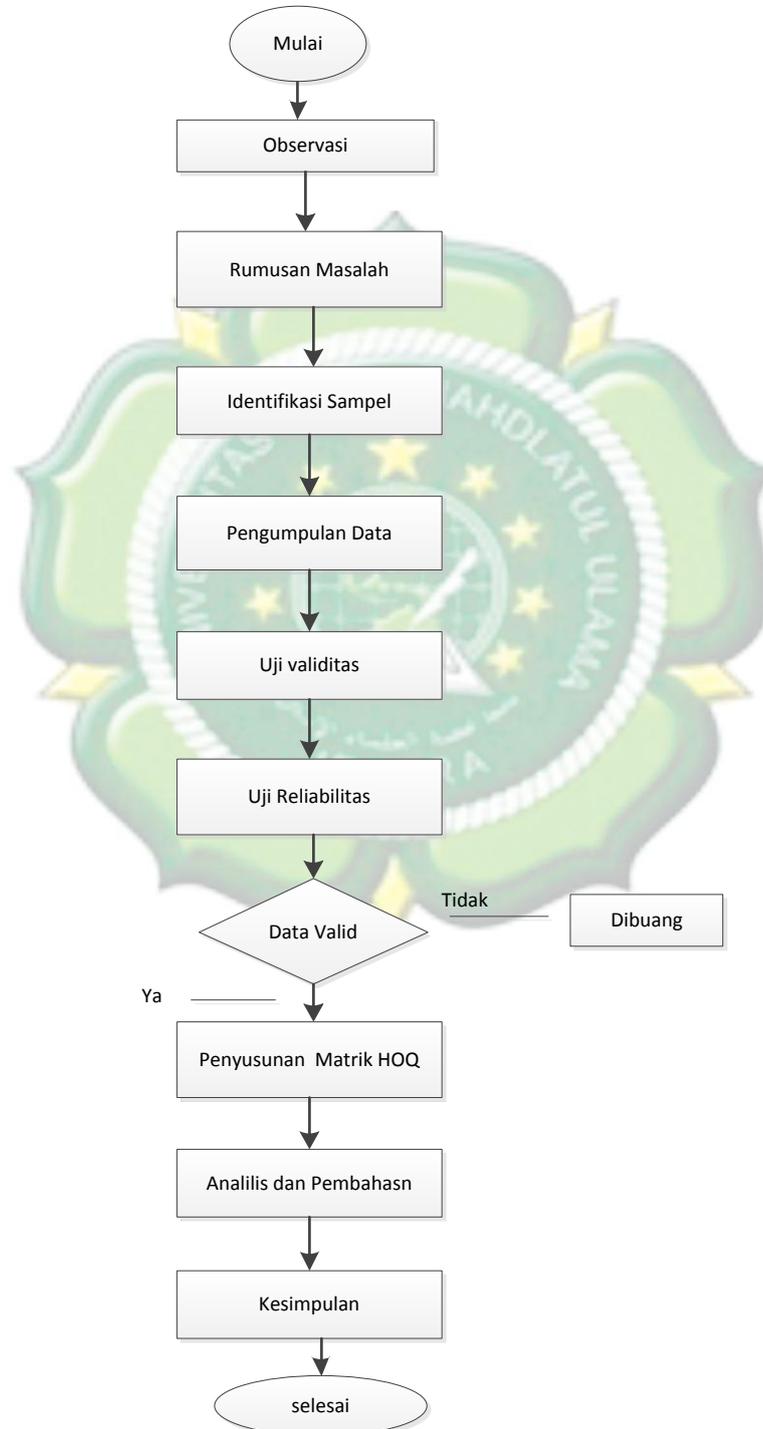
1	Rasa	Tempat penyajian makanan bersih
		Aroma makanan yang sedap
		Rasa yang lezat dan tidak berubah-ubah
2	Kehigienisan dan kelengkapan	Makanan yang terjamin kebersihannya
		Penyajiaan makanan lengkap
		Peralatan makanan yang bervariasi
NO	Variabel	Indikator
3	Harga	Harga yang sesuai dengan porsi makanan
		Harga sesuai dengan yang diberikan
		Sering mengadakan promo
4	Kenyamanan	Tempatnya bersih dan rapi
		Fasilitas restoran lengkap
		Tidak memandang status sosial pelanggan
		Maribu Memiliki tempat parkir yang luas
5	Kecepatan penyajian	Penyajia makanan yang cepat
		Makanan yang datang lama
6	Kualitas produk	Menu yang disajikan memiliki citarasa yang menggugah selera
		Proses pembuatan yang higienis
7	Kepuasan pelayanan	Pegawai restoran yang ramah dan senyum
		Merekomendasikan teman/saudara untuk beli produk di maribu
8	Respon dan keluhan	Pramusaji tanggap dalam menerima pesanan
		Pramusaji tanggap dalam pesan aplikasi

Sumber : Data primer yang diolah (2020)

### 3.6. Diagram Alur Penelitian

Diagram alur penelitian dapat dilihat seperti gambar dibawah ini:

#### 3.1 Alur Penelitian



Sumber : Data primer yang diolah (2020)

Berikut adalah penjelasan tentang diagram alur penelitian kualitas pelayanan pelanggan yaitu:

1. Mulai

Tahap ini merupakan awal dari seluruh proses yang akan terjadi dalam pemecahan suatu masalah. Dimana segala sesuatu berawal dari sini.

2. Observasi

Merupakan tahap awal penelitian yang pertama kali dilakukan seiring dengan munculnya ide penelitian yaitu pengamatan langsung ke lapangan untuk mengetahui ada masalah .

3. Identifikasi Masalah

Merupakan tahap setelah kita melakukan observasi, dimana pada tahap ini dilakukan penyelidikan-penyelidikan tahap permasalahan yang mungkin dapat dianggap serta dapat diusulkan untuk dipecahkan. Pada tahap ini dilakukan kuisisioner untuk mengetahui keluhan apa saja yang terjadi.

4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, didapatkan permasalahan yang perlu diuraikan pada rumusan masalah.

5. Identifikasi Sampel

Merupakan bagian atau mewakili populasi yang diteliti. Pembagian sampel dan penelitian ini menggunakan *sampling* yaitu kelompok anggota populasi yang mempunyai karakteristik yang sama.

6. Pengumpulan Data

Mengumpulkan data berdasarkan rumusan masalah yaitu berupa observasi, refrensi jurnal, data perusahaan, wawancara dan kuesioner.

7. Uji Validitas

Untuk mengetahui kuisisioner tersebut valid atau tidak,jika tidak maka kuisisioner yang tidak valid akan dibuang.

8. Uji Reliabilitas

Melakukan uji reliabilitas. Uji reliabiitas bertujuan untuk mengetahui konsistensi dari item yang digunakan.

#### 9. Mengembangkan matrik HOQ

Dari hasil rekapan kuesioner. Membandingkan persyaratan pelanggan dan persyaratan teknik dan menentukan hubungan masing-masing Uji kompetitif untuk menentukan tabel (atau grafik) nilai kompetitif pelanggan dan nilai kompetitif teknik dalam matriks HOQ.

#### 10. Analisis dan Pembahasan

Pada tahap ini dilakukan analisis dan pembahasan sebagai langkah dalam pengambilan keputusan.

#### 11. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil analisis pengolahan data, maka dapat disimpulkan sebagai jawaban dari tujuan penelitian dan hasil akhir dari suatu penelitian. pada bagian ini juga dilengkapi dengan saran untuk menyempurnakan penelitian ini.

#### 12. Selesai

Penelitian ini selesai dan permasalahan teratasi dengan memberi keputusan tentang pelayanan yang baik pada pelanggan yang berhubungan dengan perusahaan berdasarkan standar dari perusahaan menggunakan metode QFD.