

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang dilakukan adalah survei lapangan, dimana penulis akan melakukan sendiri penelitian terhadap konsumen. Peneliti hanya memilih sebagian konsumen yang membeli produk rumah makan Ayam Goreng Ny. Suharti sebagai sampel dalam penelitian ini

#### **3.2 Populasi Penelitian**

Penelitian akan dilakukan di Rumah Makan Ayam Goreng Ny. Suharti yang bertempat di jalan Sulawesi Nomor 19 Surabaya. Yang menjadi populasi dalam penelitian ini yaitu para konsumen yang membeli produk rumah makan Ayam Goreng Ny. Suharti Surabaya.

#### **3.3 Sampel dan Metode Pengambilan Sampel**

Sampel yang dipilih secara acak (metode sampling Random), dimana setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk dijadikan sebagai sampel. Untuk keperluan pengolahan data ini penulis mengambil 100 responden yang dijadikan sampel penelitian. Alasan yang digunakan sebagai dasar menentukan jumlah responden dengan pertimbangan bahwa populasi rumah makan Ayam Goreng Ny. Suharti adalah tidak normal dimana. Tidak dapat dipastikan berapa besar jumlah populasinya.

Untuk itu secara teori dasar pertimbangan yang digunakan yaitu dengan mengacu pada pertimbangan saran Roscoe dalam bukunya yang berjudul *Research Methods For Busines* (1992 : Hal 23) yang kutip oleh DR. Sugiyono mengenai ukuran sampel. Menurutnya ukuran sampel yang layak digunakan dalam penelitian adalah antara 30 s/d 500 ( Sugiono 1999 : Hal 12).

### **3.4 Prosedur pengumpulan Data**

#### **3.4.1 Studi Kepustakaan**

Studi dilakukan dengan tujuan memberikan landasan bagi perumusan hipotesis penyusunan kuisioner dan pembahasan teoritis. Bahan-bahan yang didapatkan dari literatur-literatur yang membahas tentang teori perilaku.

#### **3.4.2 Penelitian Lapangan**

Merupakan penelitian yang dilakukan untuk memperoleh data yang sebenarnya. Penelitian ini meliputi wawancara dengan pimpinan dan karyawan rumah makan Ayam Goreng Ny. Suharti . kedua, yaitu dengan menyebarkan kuisioner kepada konsumen untuk diisi. Penyebaran kuisioner dimulai dari tanggal 29 Agustus sampai 14 September 2000.

#### **3.4.3 Merancang Kuisioner**

Bertitik tolak pada hipotesis yang telah dikemukakan maka diperlukan alat untuk mengumpulkan data untuk pembuktian hipotesis tersebut yaitu kuisioner. Dengan bantuan kuisioner. Maka mempermudah

responden untuk menjawab sejumlah pertanyaan yang telah disediakan, dimana bentuk pertanyaan yaitu pertanyaan tertutup berupa pilihan ganda dan menggunakan skala penilaian.

### **1. Skala Penilaian Responden**

Metode skala penelitian yang dipakai dalam kusioner adalah dengan menggunakan Semantic deffrential. Pada metode ini responden diminta untuk memberikan penilaian yang diukur dalam skala jenjang dan pada ujung-ujungnya ditutup dengan kata sifat yaitu bipolar Adjektive atau anak kalimat yang mengandung kata sifat tentang objek yang diteliti. Kegunaan metode ini adalah menilai presepsi subyek tentang ketertarikannya terhadap lingkunagn sosial dan obyek personal dari berbagi dimensi. Penilaian ini bisa mengarahkan pada gambaran tentang alasan-alasan tingkah laku dalam hubungannya dengan obyek-obyek tersebut, sampai seberapa jauh sikap dan tingkah laku bersesuaian dalam kenyataan (Black, 1992 : 182). Pola jawaban yang diberikan sebagai contoh mulai dari sangat tidak setuju : 1 ... .. 7 : sangat setuju sekali.

### **2. Kerangka Pertanyaan**

Adapun pertanyaan yang diajukan pada respoden penulis batasi pada pertanyaan yang berhubungan dengan :

- a. Karakteristik demografi responden, meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, penghasilan perbulan, pengeluaran perbulan.
- b. Darimana responden memperoleh informasi tentang keberadaan rumah makan Ayam Goreng Ny. Suharti.
- c. Siapa yang paling mempengaruhi responden untuk makan di rumah makan Ayam Goreng Ny. Suharti.
- d. Sudah berapa lama responden mengenal rumah makan ayam goreng Ny.Suharti.
- e. Motivasi responden, yaitu kebutuhan dan keinginan responden untuk membeli produk Ayam Goreng Ny. Suharti. Pertanyaan yang diberikan berupa pertimbangan responden untuk membeli produk Ayam Goreng Ny. Suharti, karena :
  - Tempat bersantap dengan keluarga
  - Menjamu relasi bisnis
  - Mempunyai cita rasa makan yang khas
  - Lokasinya sangat strategis
  - Dekat dengan tempat kerja
  - Dekat dengan rumah
  - Ingin mencoba

- f. Persepsi responden menyangkut apa yang responden rasakan dan terima ketika mengkonsumsi produk rumah makan Ayam Goreng Ny. Suharti.
- Harganya terjangkau
  - Menuanya bervariasi
  - Suasananya menyenangkan
  - Pegawainya ramah
  - Tempatnya bersih
  - Pelayanan yang diberikan cepat
  - Produk yang diberikan berkualitas
  - Tempat parkir sangat memadai
- g. Harapan responden, yaitu pelayanan yang responden harapkan dari rumah makan Ayam Goreng Ny. Suharti. (lihat lampiran kuisisioner)

### **3.5 Metode Pengolahan dan Analisa Data**

Data-data yang diperoleh dari penyebaran kuisisioner akan diolah dengan menggunakan program SPSS 9.0 For Windows. Sedangkan metode analisa data yang dilakukan meliputi

#### **3.5.1 Analisa Deskriptif**

Dengan prosedur Frequencies pada program, maka akan ditampilkan dekripsi statistik berupa nilai frekuensi, presentase,



presentasi valid dan kumulatif. Dalam menjalankan prosedur ini dari Bar menu dipilih :

**Statistik**

**Summarize**

**Frequencies**

Kemudian pindahkan satu atau beberapa variabel yang akan diuji dari kotak pendaftaran variabel ke kotak variabel list. Sesudah itu klik tombol *statistics* untuk mendapatkan mean, median, dan standar deviasi. Setelah itu klik OK.

### **3.5.2 Analisa Ketergantungan Antar Faktor**

Dalam analisa ini akan di uji ketergantungan antara faktor yang satu dengan faktor yang lain. Misalnya untuk menguji apakah ada terdapat ketergantungan antara jenis kelamin responden dengan motivasi mereka untuk membeli produk Ayam Goreng Ny. Suharti. Melalui uji ketergantungan dapat dibuat tabel yang menunjukkan jumlah responden yang berjenis kelamin pria dan wanita yang memberikan penilaian terhadap motivasi mereka untuk membeli produk Ayam Goreng Ny. Suharti. Prosedur yang akan digunakan dalam program ini yaitu prosedur Chi Square Test. Dari bar menu dipilih :

**Analyze**

**Descriptives**

**Crosstabs**

Kemudian pindahkan variabel yang akan diuji kedalam kotak baris dan kolom yang akan diuji. Sesudah itu klik tombol *statistics* dan pilih *Chi Square*. Setelah itu klik OK.

Statistik yang sering digunakan untuk uji hipotesis adalah *Chi Square Pearson*, dimana nilai statistik yang dihasilkan harus dibandingkan dengan titik kritis dari distribusi teoritis pada  $\alpha=0,05$  dan derajat kebebasan (*d.f*) untuk tabel yang terdiri dari *m* baris dan *n* kolom  $(m-1) \times (n-1)$ .

Rumus Uji Chi Square Pearson :

$$X^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Di mana :

$O_i$  = Frekuensi observasi dalam kategori ke  $-i$

$E_i$  = frekuensi harapan dalam kategori ke  $-i$  di bawah hipotesis nol

$k$  = banyaknya kategori

Daerah pengujian adalah :

- Terima  $H_0$  apabila  $X^2 < X^2_{\alpha, d.f}$  atau
- Terima  $H_1$  apabila  $X^2 > X^2_{\alpha, d.f}$

Dimana,

- $H_0$  : tidak terdapat ketergantungan antara dua faktor
- $H_1$  : terdapat ketergantungan antara dua faktor

### 3.5.3 Analisa Mean

Dengan prosedur *Descriptives* pada program maka akan ditampilkan deskripsi statistik berupa nilai rata-rata (*Mean*), Simpangan baku (*standard deviation*), nilai minimum dan maksimum dari setiap variabel. Untuk menjalankan prosedur ini, dari bar menu dipilih :

**Analyze**

**Descriptives Statistics**

**Descriptive**

Kemudian pindahkan satu atau beberapa variabel yang akan diuji dari kotak pendaftaran variabel ke kotak variabel list. Sesudah itu klik tombol *statistics* untuk mendapatkan mean, median, dan standar deviasi. Setelah itu klik OK. Langkah ini dapat langsung dilakukan pada saat menggunakan analisa diskriptif (lihat langkah-langka analisa deskriptif).

### 3.5.4 Analisa Gap

Analisa gap digunakan untuk dapat melihat apakah ada perbedaan penilaian antara persepsi dan harapan responden. Analisa ini digunakan menggunakan prosedur Paired Samples T-Test pada program. Dengan prosedur ini akan dihitung statistik *student's t* untuk menguji signifikansi dari perbedaan mean pasangan sampel. Jika taraf signifikansi cukup kecil (kurang dari 0,05 atau 0,01), maka hipotesis yang menyatakan tidak ada perbedaan mean, ditolak atau bisa juga melihat *t* hitung di banding *t* tabel. Jika nilai *t* hitung kurang dari nilai *t* tabel pada

taraf keyakinan ( $d.f$ ):  $n-1$ , maka hipotesis yang menyatakan bahwa tidak ada perbedaan mean, diterima atau sebaliknya. Untuk menjalankan prosedur ini, dari bar menu di pilih:

### **Analyze**

#### **Compare Means**

##### **Paired Sample T-Test**

Kemudian pindahkan variabel yang akan diuji dari kotak pendaftaran variabel ke kotak variabel list. Sesudah itu klik tombol *options* untuk menentukan derajat penerimaan. Setelah itu klik OK.

Adapun hipotesa yang diuji adalah sebagai berikut :

- $H_0$  : Tidak terdapat perbedaan antara persepsi dengan harapan
- $H_1$  : Terdapat perbedaan antara persepsi dengan harapan

Kriteria pengambilan keputusan adalah :

- Apabila  $H_1$  diterima, maka dapat dilihat gap antara nilai rata-rata persepsi dan harapan, dimana apabila gap positif maka pelayanan yang diberikan sudah memuaskan, sedangkan apabila gap negatif maka pelayanan yang diberikan belum/tidak memuaskan.
- Apabila  $H_0$  diterima, maka pelayanan yang diberikan sudah sesuai harapan responden.