

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Kerangka Pemikiran

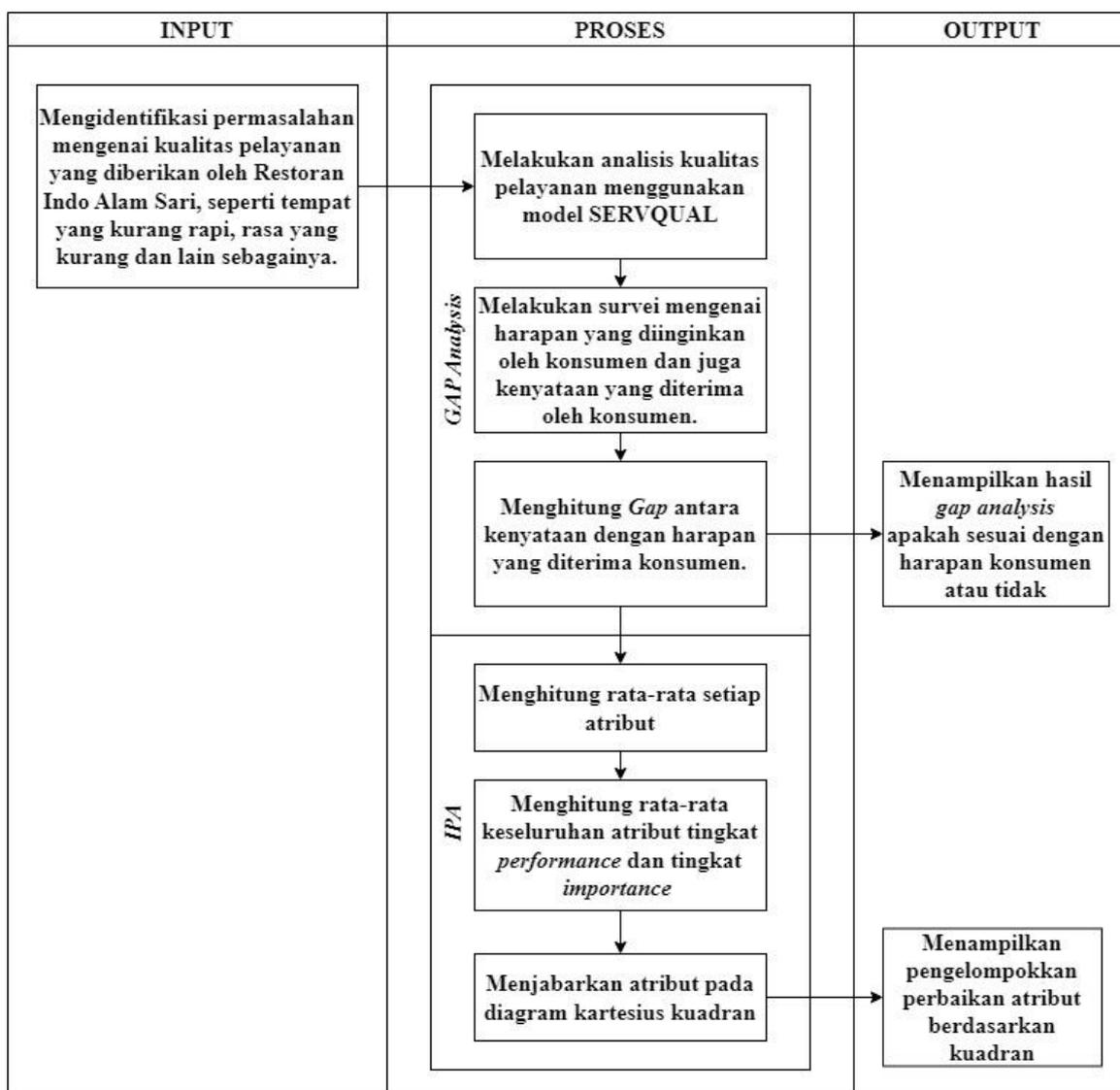
Kerangka berpikir atau disebut juga dengan kerangka teori, merupakan kerangka yang dapat menggambarkan hubungan variabel secara menyeluruh dan juga lengkap disertai dengan penjelasan alur sebab akibat dari suatu fenomena. Menurut Syamsul Arifin (2010:37) dalam (Simanjuntak dkk, 2017) kerangka berfikir atau pemikiran merupakan suatu model konseptual mengenai teori hubungan sebab akibat terkait faktor yang sudah dilakukan penelitiannya sebagai masalah yang penting. Menurut Masturoh & Anggita (2018), pada saat membuat kajian pustaka terdapat teori yang menjadi dasar pembuatan kerangka berpikir, teori yang dapat digunakan dalam suatu penelitian dapat digabung menjadi beberapa yang kemudian diubah atau dari satu teori saja yang kemudian teori ini dipilih berdasarkan keterkaitan terhadap substansi apa yang nantinya digunakan dalam suatu penelitian.

Dalam menyusun kerangka berpikir, diperlukan untuk memperhatikan prosedur di bawah ini (Surahman dkk, 2016) :

1. Mencari referensi atau literatur
2. Sintesis serta modifikasi terhadap teori satu dengan teori lainnya
3. Berdasarkan variabel yang diteliti, ungkapkan beberapa teori yang digunakan kemudian kembangkan kerangka kerja yang sistematis, logis dan rasional.

Agar teori yang digunakan dalam penelitian ini cukup kuat untuk diuji maka peneliti meringkas teori tersebut sehingga menjadi suatu kesatuan yang penting, hal ini dilakukan untuk mencapai hasil penelitian. Kerangka berpikir bersifat fungsional, diturunkan dari satu atau lebih teori atau beberapa proposisi logis. Dalam kerangka inilah, masalah penelitian diidentifikasi dalam kerangka teoritis terkait dan dapat membuka, menjelaskan dan menunjukkan perspektif tentang atau terkait dengan masalah penelitian. Dasar penelitian ini menjelaskan mengenai masalah tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Restoran Indo Alam Sari menggunakan model *Service Quality* dengan dilihat dari *Gap Analysis* antara kenyataan dan juga harapan serta perbaikan atribut mana saja yang harus ditingkatkan menggunakan

metode IPA. Agar lebih jelas, kerangka berpikir ini diilustrasikan dalam bagan berikut:



Gambar 3. 1 Kerangka Pemikiran

Sumber: (Telah diolah kembali)

Dari kerangka pemikiran ini diketahui apa saja permasalahan yang harus diselesaikan untuk mendapatkan hasil penyelesaian penelitian. Pertama mengidentifikasi permasalahan mengenai kualitas pelayanan yang ada di Restoran Indo Alam Sari, kemudian melakukan analisis kualitas pelayanan menggunakan model Servqual, setelah itu dapat dilakukan survei mengenai harapan dan kenyataan yang diterima oleh konsumen dan dapat dilakukan analisis *gap*, dimana analisis ini

salah satu metrik yang dipakai untuk mencari tahu *gap* antara kinerja terhadap harapan konsumen. Setelah itu, masuk kedalam proses *Importance Performance Analysis* dengan tahap pertama menghitung *mean* setiap atribut dan selanjutnya menghitung *mean* keseluruhan atribut antara tingkat *performance* dan *importance* yang kemudian dapat dipetakan menggunakan diagram kuadran kartesius dan menghasilkan atribut mana saja yang perlu diperbaiki sesuai dengan kuadran yang ada. Tujuan utama matriks IPA yakni untuk menyampaikan data atau informasi mengenai faktor pelayanan apa saja yang dianggap penting oleh konsumen dan secara signifikan dapat kepuasan dan loyalitas dipengaruhi oleh mereka, sekaligus untuk mencari tahu faktor pelayanan apa saja yang dianggap perlu ditingkatkan oleh konsumen. Adanya angka yang berbeda menunjukkan adanya perbedaan antara kinerja masing-masing fungsi dan ekspektasi

Hubungan antara *Gap analysis* dengan *Importance Performance Analysis* sendiri yakni untuk mengidentifikasi tindakan apa yang perlu diambil dalam menentukan langkah-langkah yang harus ditempuh sehingga dapat beralih dari kondisi saat ini yang tidak menguntungkan ke masa depan yang diharapkan.

3.2 Metodologi Penelitian

Dalam langkah pemecahan masalah ini terdapat metodologi penelitian, dimana metodologi ini memberikan uraian mengenai tahap yang akan dilalui dalam penelitian, dan nantinya dapat memberikan jawaban untuk setiap rumusan masalah yang telah dibuat. Untuk metodologi penelitian bisa dilihat melalui Gambar 3.2.



Gambar 3. 2 Metodologi Penelitian

Sumber: (Telah diolah kembali)

3.3 Uraian Langkah-Langkah Pemecahan Masalah

3.3.1 Melakukan Studi Pustaka

Studi Pustaka merupakan proses dalam mencari metode maupun materi yang dapat dijadikan sebagai bahan referensi. Studi pustaka sendiri didapat dari jurnal terdahulu, buku, maupun referensi yang mempunyai keterkaitan dengan penelitian, buku atau referensi yang dipakai pada penelitian ini sendiri adalah yang berkaitan dengan *service quality*, *Gap Analysis*, *IPA* dan lain sebagainya.

3.3.2 Melakukan Studi Lapangan

Studi lapangan merupakan proses observasi secara langsung, hal ini dilakukan supaya peneliti bisa mengetahui objek yang diteliti, bagaimana

kondisi *real* di lapangan, dilandasi dengan studi pustaka yang sudah dikaji saat awal penelitian. Objek dari penelitian ini sendiri berada di wilayah Karawang, Jawa Barat yakni Restoran Indo Alam Sari.

3.3.3 Merumuskan Masalah

Rumusan masalah berisi mengenai pemahaman dan juga identifikasi masalah pada objek yang sedang diteliti, kemudian permasalahan yang ada ini digabungkan dengan materi dan juga metode yang sesuai sehingga dapat diketahui rumusan masalah yang ada. Pada rumusan masalah juga dapat dijadikan sebagai patokan batasan masalah yang ada, sehingga cakupan penelitian tidak keluar dari jalurnya. Rumusan masalah yang ditetapkan dalam penelitian ini sudah dijelaskan di dalam BAB I Pendahuluan.

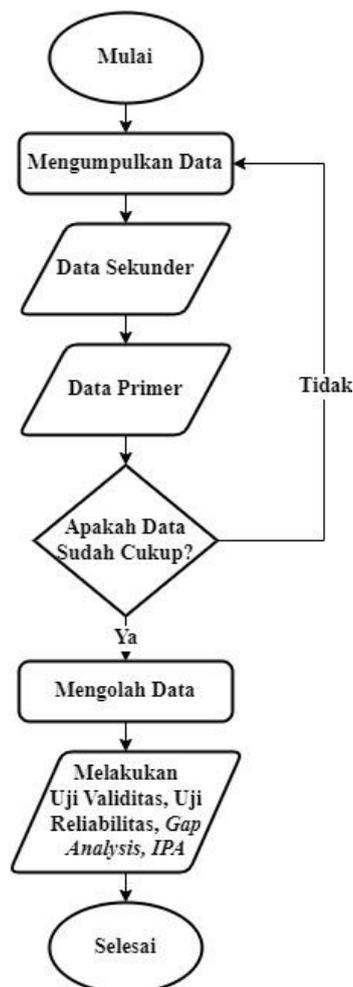
3.3.4 Menentukan Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian berisi mengenai jawaban rumusan masalah yang ada. Tujuan penelitian dibuat ketika rumusan masalah sudah didapat. Tujuan penelitian ini terdapat di BAB I Pendahuluan.

3.3.5 Mengumpulkan dan Mengolah Data

Pengumpulan data didalamnya terdapat isi mengenai data yang dipakai dalam penelitian, data nya dapat berupa data wawancara, hasil pencarian secara *online*, buku, penelitian terdahulu, dan literatur.

Pengolahan data berisi mengenai bagaimana cara dalam mengolah data yang ada sehingga jawaban dapat diberikan atas permasalahan yang sedang diteliti.



Gambar 3. 3 *Flowchart* Pengumpulan Data dan Pengolahan Data

Sumber: (Telah diolah kembali)

Dilihat dari Gambar 3.3 maka dapat diketahui bahwa pada pengumpulan data dan juga pengolahan data terdapat langkah-langkah yang lebih rinci, seperti pada pengambilan data terdapat pengambil data sekunder dan juga data primer. Pada pengolahan data terdapat beberapa uji, yakni uji kecukupan data, validitas, dan reliabilitas. Berikut ini penjelasan tiap tahap yang ada pada *flowchart* pengumpulan data dan pengolahan data.

3.3.5.1 Pengumpulan Data Sekunder

Pengumpulan data sekunder ini berupa data yang telah diolah oleh orang atau pihak lain sehingga dapat digunakan oleh pihak lainnya. Pada penelitian ini sendiri dibutuhkan data sekunder berupa profil perusahaan

Restoran Indo Alam Sari, yang terdiri dari visi misi yang dimiliki, sejarah berdirinya, dan juga struktur organisasi Restoran Indo Alam Sari.

3.3.5.2 Pengumpulan Data Primer

1. Menentukan Variabel Operasional

Menurut (Sugiyono, 2009) variabel operasional yaitu definisi yang diberi arti pada variabel, mendefinisikan fungsi atau membenarkan fungsi yang diperlukan dalam mengukur variabel itu.

Tabel 3. 1 Variabel Operasional

Variabel	Dimensi (Parasuraman dkk., 1985)	Definisi (Parasuraman dkk., 1985) dalam (Tjiptono, 2012)	Indikator	Operasionalisi (Atribut)	Skala
Kualitas Pelayanan (Parasuraman dkk., 1985)	Tangible	Segala sesuatu yang berwujud dan memiliki penampilan fasilitas fisik, pegawai, peralatan dan juga material lain yang dipasang. Pada dimensi ini sendiri menggambarkan mengenai wujud secara fisik dan layanan seperti apa yang nantinya akan diterima oleh konsumen.	Lokasi	Lokasi restoran yang terjangkau dan strategis (Prananda, Lucitasari dkk., 2019)	<i>Likert</i>
			Bangunan	Tempat parkir luas dan memadai (Prananda, Lucitasari dkk., 2019)	
			Kenyamanan dan Kebersihan	Kenyamanan dan kebersihan tempat pada restoran (Prananda, Lucitasari dkk., 2019)	

Reliability	Keandalan meliputi sesuatu yang mampu memberikan sebuah pelayanan yang handal dan juga akurat. Pelayanan yang telah dijanjikan ini meliputi pemberian informasi yang tepat, jelas, dan juga dapat menyelesaikan sebuah masalah sehingga dapat memberikan sebuah pelayanan yang handal	Kualitas rassa	Kualitas rasa menu yang enak dan konsisten (Sasongko, 2013)	<i>Likert</i>
		Kesesuaian Harga	Harga yang dibayar sesuai dengan menu yang dipesan (Prananda, Lucitasari dkk., 2019)	
		Kesesuaian Pesanan	Menu yang dipesan sesuai dengan menu yang disajikan (Sasongko, 2013)	
Responsiveness	Daya tanggap atau ketanggapan ini merupakan bentuk kesadaran juga bentuk keinginan dalam membantu konsumen dan memberi pelayanan yang terbaik, missal adanya kesigapan ketika melayani konsumen dan cepat menangani keluhan konsumen	Cepat tanggap	Pelayan melayani konsumen dengan cepat dan tanggap (Sasongko, 2013)	<i>Likert</i>
		Pembayaran yang mudah	Kemudahan dalam proses pembayaran (Sasongko, 2013)	

<i>Assurance</i>	Kepastian atau jaminan ini meliputi pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen, krama dan juga keterampilan juga kemampuan dalam memberi informasi sehingga konsumen merasa aman dan percaya	Harga yang terjangkau	Harga makanan dan minuman yang terjangkau (Sasongko, 2013)	<i>Likert</i>
		Pelayan mengetahui informasi produk	Pelayan memberikan informasi yang akurat mengenai produk yang dijual (Prananda, Lucitasari dkk., 2019)	
<i>Empathy</i>	Empati atau kepedulian ini meliputi sebuah perhatian individual yang diberikan kepada konsumen. Empati ini pada intinya, bagaimana caranya konsumen merasa <i>special</i> dimana kebutuhan dan keinginan mereka dapat dimengerti	Inisiatif pelayan dalam memahami konsumen	Pelayan memiliki inisiatif untuk menawarkan menu favorite ke konsumen (Sasongko, 2013)	<i>Likert</i>
		Keramahan pelayan	Pelayan ramah pada saat melayani konsumen (Sasongko, 2013)	

Sumber: (Telah diolah kembali)

2. Menentukan Populasi dan Sampel

Populasi yang ada dalam penelitian ini yakni konsumen yang sedang mengkonsumsi serta mendapat pelayanan di Restoran Indo Alam Sari, berjenis kelamin laki-laki ataupun perempuan yang ada pada usia produktif yakni usia 15 sampai 65 tahun dengan mempertimbangkan bahwa responden dengan usia tersebut bisa mengerti pertanyaan atau pernyataan yang ada dalam kuesioner, serta pernah berkunjung ke Restoran Indo Alam Sari minimal setahun terakhir. Dikarenakan jumlah konsumen Restoran Indo Alam Sari ini berjumlah 9000 konsumen pertahun maka, penentuan besar sampel menggunakan rumus Slovin. Berikut ini rumus dalam menentukan sampel.

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \dots (3.1)$$

$$n = \frac{9000}{1+9000(0,1)^2}$$

$$n = \frac{9000}{91} = 98,9 \approx 100 \text{ responden}$$

Diketahui dari perhitungan di atas, bahwasanya *sample* yang diperlukan adalah sebanyak 100 responden

Sampel ini sendiri termasuk kedalam sampel non-probabilitas, dimana sampel non-probabilitas ini memberikan kesempatan atau peluang yang tidak sama kepada setiap anggota ataupun unsur populasi untuk dijadikan sampel dengan jenis sampel yang sama yang dipilih oleh jenis sampel sasaran pada saat sampel diambil. keluar menargetkan set item yang paling tepat untuk pengumpulan data dengan mengumpulkan data melalui kuesioner.

3. Menentukan Skala

Skala yang dipakai yakni Skala *Likert*. Skala ini yakni skala yang dipakai untuk alat ukur sikap, persepsi, pendapat seseorang terkait fenomena yang ada. (Bahrun dkk, 2018). Menurut Pranatawijaya dkk. (2019) dalam skala *Likert* ini ada dua bentuk pertanyaan, yakni bentuk pertanyaan *negative* dan *positive*, dimana jika mengukur skala negatif

maka bentuknya mulai dari 1,2,3,4 dan 5 sedangkan untuk pertanyaan positif diberi skor mulai dari 5,4,3,2 dan 1.

Tabel 3. 2 Skala Tingkat Kepentingan (Harapan)

Pernyataan Kuesioner	Nilai
Sangat Penting (SP)	5
Penting (P)	4
Cukup Penting (CP)	3
Tidak Penting (TP)	2
Sangat Tidak Penting (STP)	1

Sumber: Pengolahan Data (2023)

Tabel 3. 3 Skala Tingkat Kepuasan (Kenyataan)

Pernyataan Kuesioner	Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Cukup Setuju (CS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Pengolahan Data (2023)

4. Membuat Kuesioner

Menurut Sugiyono (2012) kuesioner yakni data yang dikumpulkan dengan teknik memberikan pertanyaan atau pernyataan secara tertulis kepada responden. Peneliti akan membagikan kuesioner kepada seluruh konsumen restoran Indo Alam Sari yang masuk ke dalam kriteria yang telah disebutkan sebelumnya untuk diisi dan digunakan sebagai sumber data dalam penelitian, format kuesioner dapat dilihat dalam lampiran.

3.3.5.3 Pengolahan Data

Beberapa uji dalam pengolahan data, yakni:

1. Uji Validitas
2. Uji Reliabilitas
3. *Gap Analysis*
4. *Importance Performance Analysis Matrix*

3.3.6 Analisis dan Pembahasan

Analisis berisi mengenai penjelasan dari data yang sudah diolah sebelumnya, sedangkan pembahasan sendiri berisi mengenai penjabaran lebih dalam mengenai inti dari permasalahan sebelumnya.

3.3.7 Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dan saran berisi mengenai hasil terakhir dari suatu penelitian dan saran berisi masukan untuk objek penelitian sehingga dapat lebih baik dan juga berisi masukan untuk penelitian yang akan datang supaya bisa lebih ditingkatkan lagi.

3.4 Konsep Penelitian

Menurut Adiputra dkk. (2021) kerangka konseptual didasarkan pada teori yang ditemukan selama review jurnal dan berasal dari kerangka teori. Menurut Rizky dkk. (2018) visualisasi hubungan antara banyaknya variabel, dirumuskan oleh peneliti sendiri dilihat dari teori yang dibaca atau dipelajari, setelah itu peneliti mengembangkan idenya sendiri, yang mendasari penelitiannya.

Menurut Masturoh & Anggita (2018) kerangka konseptual penelitian memperlihatkan keterkaitan konsep-konsep yang diukur dan diamati melalui penelitian yang dilakukan. Membangun kerangka kerja konseptual yang baik memberi peneliti informasi dan wawasan yang jelas tentang pilihan desain penelitian yang akan digunakan.

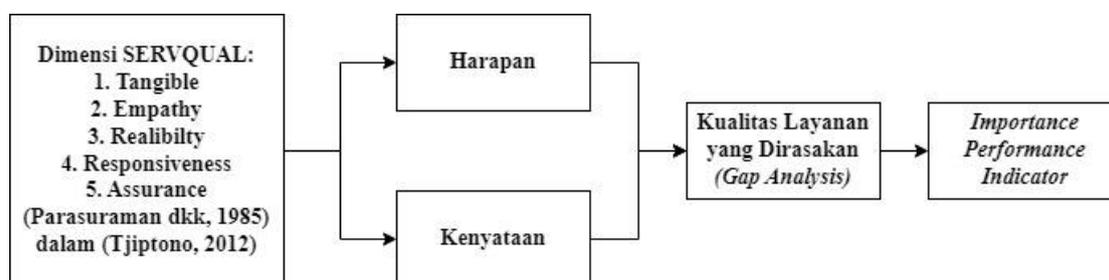
Menurut Surahman dkk. (2016) kerangka konsep dapat dikatakan baik jika telah memenuhi beberapa syarat sebagai berikut:

1. Variabel penelitian jelas
2. Menjelaskan hubungan tiap variabel yang didasarkan oleh teori
3. Jelas dan mudah dipahami

Kerangka konseptual penelitian kuantitatif merupakan suatu keseluruhan dengan kerangka teoritis yang lengkap untuk mengetahui jawaban ilmiah terkait masalah penelitian dan sebagai penjelasan mengenai variabel-variabel yang dipakai dalam penelitian. Hubungan variabel penelitian terkait dengan sebelumnya yang telah

diteliti secara empiris untuk menggambarkan variabel yang saling terkait sesuai dengan kerangka teori penelitian sebelumnya.

Kerangka konseptual dijelaskan menggunakan diagram atau skema antara variabel bebas dan variabel terikat (Surahman dkk, 2016). Sebuah penelitian yang baik harus menjelaskan kerangka konseptual secara jelas agar hubungan antara variabel mudah dilihat, penelitian ini mempunyai kerangka konsep sebagai berikut:



Gambar 3. 4 Kerangka Konsep

Sumber: (Telah diolah kembali)

Dalam penelitian ini terdapat variabel yang menjadi indikator penilaian. Indikator penilaian tersebut merupakan dimensi dari SERVQUAL yang mana terdiri atas *Tangible*, *Empathy*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Assurance*. Indikator tersebut kemudian digunakan untuk proses penilaian antara harapan konsumen dengan kenyataan, yang mana proses penilaian tersebut akan menghasilkan nilai *gap* atau kesenjangan mengenai kualitas layanan yang dirasakan oleh konsumen terhadap kualitas pelayanan Restoran Indo Alam Sari. Kemudian, harapan dan kenyataan yang dirasakan konsumen dihitung rata-rata setiap atribut dan keseluruhan atribut yang kemudian dilakukan pemetaan menggunakan diagram kuadran kartesius untuk menghasilkan atribut mana saja yang harus dilakukan perbaikan sesuai dengan kuadran yang ada demi menciptakan kualitas pelayanan yang baik.