

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada salah satu restoran resort yang berada di kota Bandung yaitu Jadul village Resort dan Spa. Penelitian ini merupakan suatu isu yaitu mengenai Faktor-faktor ketidakpuasan konsumen terhadap menu tidak populer dan tidak profitable (dog), berdasarkan perhitungan menu engineering, berdasarkan data 1 tahun, dari juli 2012-juni 2013.

Penelitian terdiri dari variable bebas atau independen variable (x) adalah Kualitas menu, harga, kualitas pelayanan, waktu tunggu, peralatan makan dan kualitas bahan baku/gizi. Sedangkan yang menjadi variable terikat atau dependen variable (y) adalah kepuasan konsumen.

3.2 Subjek Penelitian

Peneliti memilih Lasem restoran Jadul Village Resort dan Spa Bandung karena berdasarkan survey prapenelitian diperoleh data menu yang termasuk kategori unpopuler dan unprofitable (dog), yang tidak menguntungkan dan populer di konsumen, maka penulis melakukan penelitian dengan subjek konsumen dan karyawan.

3.3 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara untuk memperoleh pemecahan masalah terhadap penelitian, mencari metode yang tepat sesuai dengan subjek penelitian, dalam penelitian ini , penulis menggunakan metode deskriptif analisis dan deskriptif verifikatif.

Menurut Nazir (2003:54) tujuan dari penelitian deskriptif adalah membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, factual dan akurat, mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan fenomena yang diselidiki.

3.4 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian dimulai dengan menganalisis popularitas dan profitabilitas menu dengan menu engineering, setelah itu di kategorikan menu yang termasuk kategori tidak populer dan unprofit (dog) ,

3.5 Operasionalisasi Variable

Nazir (2003:123) variable adalah konsep yang mempunyai bermacam-macam nilai. Variable penelitian merupakan suatu objek, atau sifat, atau atribut, atau nilai dari orang , objek atau kegiatan yang mempunyai bermacam-macam variasi antara satu dengan yang lainnya yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari atau ditarik kesimpulannya. Definisi operasionalnya adalah aspek penelitian yang memberikan informasi kepada kita tentang bagaimana caranya mengukur variable.

a. Variable Independen

Variable ini sering disebut sebagai variable stimulus, predictor, antecedent. dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variable bebas. Variable bebas adalah merupakan variable yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variable dependen (terikat).

b. Variable Dependen

Variable ini sering disebut sebagai variable output, criteria, konsekuen. dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variable terikat. Variable terikat merupakan variable yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variable bebas.

Adapun variable yang ada dapat di operasionalisasikan sebagai berikut :

Variable	Konsep Teoritis	Konsep Empiris	Konsep Analisis	Skala
Kepuasan Konsumen (Y)	Sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (perceived) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan (Amir, 2005)	Perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil perbandingan antara produk yang didapatkan dengan harapan	Data yang diperoleh dari konsumen terhadap menu unpopuler dan unprofitable dengan menggunakan semantik deferensial mengenai : A. Kualitas produk B. Harga/Item (price) C. Kualitas Pelayanan D. Equipment concern (peralatan) E. Sanitation concern (kebersihan)	Interval
Kualitas Produk (X1)	Produk yang sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan . Suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan menurut Crosby (1979)	Persepsi konsumen tentang kualitas produk yang terdiri dari : A. Flavour (rasa/bau) B. Consistency C. Texture/Form/Shape D. Nutritional Content E. Visual Appeal F. Aromatic Appeal G. Temperature	Data yang diperoleh dari konsumen terhadap menu unpopuler dan unprofitable dengan menggunakan semantik deferensial mengenai : • Rasa/Kelezatan makanan • Jumlah/berat/dimensi porsi • Kematangan makanan • Daya tahan makanan • Kandungan gizi makanan • Tekstur menu/makanan • Aroma menu/makanan • Suhu Menu/makanan	Interval
Harga X2	Harga adalah jumlah uang dan kemungkinan ditambah beberapa produk yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari pelayanannya. Basu Swastha dan Irawan (2001:241)	Persepsi Konsumen mengenai Harga yaitu sesuai dengan kualitas produk dan pelayanan yang diberikan A. Sesuai/tidak B. Terjangkau/tidak	Data yang diperoleh dari konsumen terhadap menu unpopuler dan unprofitable dengan menggunakan semantik deferensial mengenai : • Kesesuaian menu yang disajikan dengan harga • Kesesuaian harga dengan kualitas produk • Terjangkau atau tidaknya harga menu	Interval
Kualitas Pelayanan X3	Jasa atau layanan (service) adalah semuan tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan Kotler dan Keller (2009:36)	Persepsi Konsumen mengenai Harga yaitu sesuai dengan kualitas produk dan pelayanan yang diberikan : A. Reliability B. Responsiveness C. Assurance D. Empathy E. Tangibles	Data yang diperoleh dari konsumen terhadap menu unpopuler dan unprofitable dengan menggunakan semantik deferensial mengenai : • Kesesuaian pelayanan pada penyajian menu • Kesiapan pramusaji untuk merespon permintaan tamu • Sikap pramusaji dan penguasaan menu • Sikap dari pramusaji (mengetahui pelanggan) • Fasilitas yang disediakan (pada saat menunggu makanan)	Interval

Rattikah Fitrianty, 2014

Analisis Faktor Faktor Ketidakpuasan Konsumen Terhadap Menu Dengan Katagori Dog (Unpopuler Dan Unprofitable) Di Jadul Village Resort Dan Spa

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Equipment concern (Kualitas Penyajian) X4	Suatu cara untuk menyuguhkan kepada orang atau tamu untuk di santap secara keseluruhan yang berisikan komposisi yang diatur dan telah disesuaikan dengan permainan warna yang disusun secara menarik agar menambah nafsu makan (H. Sri Maryati 1997)	Suatu tindakan yang dilakukan karyawan Restoran Jadul untuk menyajikan suatu makanan kepada konsumen	Data yang diperoleh dari konsumen terhadap menu unpopular dan unprofitable dengan menggunakan semantik deferensial mengenai : <ul style="list-style-type: none"> •Kebersihan peralatan makan • Kesesuaian peralatan makan • Hiasan/garnish pada penyajian menu • Kebersihan makanan pada penyajian 	Interval
Sanitation Concern (Kualitas Kebersihan) X5		Persepsi Konsumen mengenai Harga yaitu sesuai dengan kualitas produk dan pelayanan yang diberikan : <ul style="list-style-type: none"> A.Kebersihan bahan baku B. Kebersihan Peralatan C. Kebersihan Lingkungan D. Kebersihan petugas 	Data yang diperoleh dari konsumen terhadap menu unpopular dan unprofitable dengan menggunakan semantik deferensial mengenai : <ul style="list-style-type: none"> •Kebersihan menu •Kebersihan peralatan makan •Kebersihan lingkungan restoran •Kebersihan udara restoran •Kebersihan dari binatang •Kebersihan petugas (waiter) pada penyajian menu 	Interval

3.6 Populasi dan sampel

3.6.1 Populasi

Menurut Sugiono (2009:61) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk diteliti dan kemudian ditarik sampelnya.

Adapun populasi pada penelitian ini adalah jumlah konsumen yang ada di Lasem restoran Jadul Village resort dan spa bandung, yaitu sebanyak 4640 orang dalam rentan waktu 1 tahun (Juli 2012 – Juni 2013).

Rattikah Fitrianty, 2014

Analisis Faktor Faktor Ketidakpuasan Konsumen Terhadap Menu Dengan Katagori Dog (Unpopuler Dan Unprofitable) Di Jadul Village Resort Dan Spa

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Tabel 3.1

Jumlah Pengunjung Restoran Jadul Village Resort & Spa Bandung
Juli 2012 – Juni 2014

Bulan	Jumlah Pengunjung
Juli	680
Agustus	328
September	376
Oktober	202
November	231
Desember	462
Januari	628
Februari	246
Maret	345
April	365
Mei	327
Juni	450
Jumlah	4640

Sumber : Data hasil penelitian diolah kembali, 2013

3.6.2 Sampel

Menurut Arikunto (2002:109) sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti, sedangkan menurut Sugiono (2006:90) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Teknik yang akan digunakan untuk mengukur besar kecilnya sample yang akan diteliti salah satunya yaitu, dengan menggunakan cara Solvin, yaitu ukuran Sampel merupakan perbandingan dari ukuran populasi, dengan persentase kelonggaran ketidaktelitian, karena

Rattikah Fitrianty, 2014

Analisis Faktor Faktor Ketidakpuasan Konsumen Terhadap Menu Dengan Katagori Dog (Unpopuler Dan Unprofitable) Di Jadul Village Resort Dan Spa

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

kesalahan dalam pengambilan sampel yang masih dapat di tolerir atau diinginkan, maka tariff kesalahan yang ditetapkan adalah sebesar 10%.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n : ukuran sampel

N : ukuran populasi

e : taraf kesalahan

Adapun perhitungan jumlah sampel yang dipergunakan dalam penelitian ini yaitu :

Diketahui :

N : 4640

$$e = 10\% = 0,1$$

$$\text{Maka : } n = \frac{4640}{1 + 4640(0,1)^2}$$

$$n = \frac{4640}{46,41}$$

$$n = 99,97 = 100$$

Menurut Winarno Surakhmad (1998:100) bahwa untuk jaminan bahwa ada baiknya sampel selalu ditambah sedikit lagi dari jumlah matematik, maka berdasarkan perhitungan diatas diperoleh sampel (n) 99,97 dan dibulatkan 100 sampel dengan taraf kesalahan 10%.

3.6.3 Teknik Sampling

Menurut Sugiono (2009:62) teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel. Teknik pengambilan sampling yang akan digunakan pada penelitian ini adalah probability sampling.

Rattikah Fitrianty, 2014

Analisis Faktor Faktor Ketidakpuasan Konsumen Terhadap Menu Dengan Katagori Dog (Unpopuler Dan Unprofitable) Di Jadul Village Resort Dan Spa

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Menurut Sugiono (2009:66) Nonprobability Sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang/kesempatan bagi setiap unsure (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Dari Nonprobability sampling teknik yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sampling jenuh. Menurut Sugiono (2009:68) sampling jenuh adalah teknik penentuan sample bila semua anggota populasi digunakan sebagai sample. Dengan toleransi kesalahan sebesar 5% sampel yang diambil berjumlah 160 sampel.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan teknik yang dilakukan Peneliti untuk mengumpulkan data agar tidak keliru, berikut alat pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam mengkaji permasalahan yang diangkat dalam objek penelitian.

- a. Studi pustaka, yaitu pengumpulan data dengan cara mempelajari buku, makalah, majalah dan artikel artikel yang berkaitan dengan penelitian, untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan teori dan konsep masalah penelitian.
- b. Studi lapangan
Studi lapangan, mengamati kegiatan perusahaan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.
- c. Kuisisioner
Kuisisioner dilakukan dengan menyebar daftar pernyataan tertulis kepada konsumen yang berkaitan dengan subjek penelitian.
- d. Wawancara
Wawancara dilakukan melalui teknik komunikasi langsung kepada pihak perusahaan.

3.8 Teknik Analisis Data

3.8.1 Metode Menu Engineering

**Tabel 3.1 Menu Engineering
Tabel Pengisian Angka Menu Engineering**

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
menu	mm (no sold)	mm% (popularity)	mm avg	sell price	tot rev	food cost	tot food cost	con mar	tot cm	avg cm	mm class (popularity category)	cm class (profit category)	result
							(M*G)	(E-G)	(B*I)				
item #1	0	0	0	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Low	High	
item #2	0	0	0	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Low	High	
item #3	0	0	0	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Low	High	
item #4	0	0	0	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Low	High	
item #5	0	0	0	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Low	High	
item #6	0	0	0	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Low	High	
item #7	0	0	0	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Low	High	
item #8	0	0	0	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Low	High	
item #9	0	0	0	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Low	High	
item #10	0	0	0	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Low	High	
item #11	0	0	0	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Low	High	
item #12	0	0	0	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Low	High	
item #13	0	0	0	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Low	High	
item #14	0	0	0	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Low	High	
item #15	0	0	0	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Rp. 0,00	Low	High	

Pada table Menu engineering diatas, peneliti akan memasukan data sesuai dengan sales history dan data perhitungan cost control, maka akan di ketahui pengklasifikasian menu dengan perhitungan menu engineering, berikut penjabaran teknik perhitungan menu engineering :

- a. Menu : menu/jenis makanan yang di jual
- b. No sold item : Jumlah menu yang keluar setiap bulannya

Rattikah Fitrianty, 2014

Analisis Faktor Faktor Ketidakpuasan Konsumen Terhadap Menu Dengan Katagori Dog (Unpopuler Dan Unprofitable) Di Jadul Village Resort Dan Spa

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

- c. Menu mix % : Amount sold/tot. amount sold
- d. Selling price : Harga jual
- e. Total selling price : No sold item x selling price
- f. Food cost : Harga bahan baku
- g. Total food cost : No sold item x Food cost
- h. Contribution margin : Selling price – food cost
- i. Total Contribution margin : No sold item x contribution margin

Setelah peneliti menghitung volume penjualan dengan menggunakan teknik menu engineering, maka produk akan di klasifikasikan berdasarkan dua parameter menu yang termasuk kedalam kelas popularitas MM% (menu mix) dan profitabilitas CM (Contribution margin) selisih antara harga jual dan harga bahan baku. Berikut pengklasifikasian menu:

Tabel 3.2
Klasifikasi Menu

MM-Rank	CM-Rank	Classification
High	High	Star
High	Low	Plowhorse
Low	High	Puzzle
Low	Low	Dog

Sumber : Planning dan control for Food and Beverages Operation (1991:115)

Dari table diatas peneliti dapat mengklasifikasikan menu setelah dihitung apabila :

- a. MM dan CM tinggi maka menu termasuk kedalam category Star
- b. MM tinggi dan CM rendah menu termasuk kedalam kategori Flow horse
- c. MM rendah dan CM tinggi menu termasuk kedalam kategori Puzzle
- d. MM rendah dan CM rendah menu termasuk kedalam kategori Dog

Berdasarkan pengkalisifikasian menu diatas, dapat diketahui menu yang di sebut dengan populer dan unpopuler, menu tersebut dikatakan populer apabila menguntungkan MM dan CM tinggi dan unpopuler sebaliknya, MM dan CM rendah.

3.8.2 Rancangan analisis

3.8.2.1 Analisis data menu perbulan


Untuk mengetahui analisis menu per bulan yang termasuk dalam kategori :

- a. Star
- b. Plowhorse
- c. Puzzle
- d. Dog

Peneliti membuat rancangan analisis menu per bulan berdasarkan table dibawah ini:

Tabel 3.3
Kategori Menu

Menu	Bulan ke- (periode juli 2012 - juni 2013)												
	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	
Appetizer													
Lotek Katiisan													
Karedok Halimun Isuk													
Gado gado dago													
Western Cuisine													
Salad and Appetizer													
Thai Chicken Salad with Golden Raisin													
Fruit Salad Parfait													
Chicken Spring roll													
Soup													
Zuppa Morela													
Asparagus Soup													
Soup													
Soto Bandung													
Sop Iga Garang Asam													
Sop Buntut													
Main Course													
Nasi Tutug Oncom													
Nasi Timbel Baranangsiang													



Nasi Goreng Karuhun Urang													
Nasi Lengko													
Si Gobing/Nasi Goreng Kambing													
Nasi Gandul													
Iga Bakar Samin													
Sate Maranggi (ayam/sapi)													
Gurame Bakar/goreng sunan ambu													
Tumis daging Sapi Cabe Hijau Tog													
Toge Goreng Hanacaraka													
Sate Kambing Katumiri													
Ayam bakar atau goreng													
Gurame bakar atau goreng ala jadul													
Ayam bakar taliwang													
Ayam masak kecombrang													
Kadedemes/Oseng kulit sampeu													
Tumis keciwis dengan tahu													
tumis jamur tahu													
tumis kangkung balacan dengan cumi													
tumis ayam jamur													
tumis asin jambal cabe gendot													
Tuna sandwich													
spaghetti bolognase													
herb chicken													
fish benedict													
barbeque beef tenderloin													
balsamic sirloin													
Dessert													
pisang goreng sauce kinca													
es goyobod													
es cincau													
peyeum goreng jadul													
es cendol sarijadi													
wajik ngariung													

3.8.2.2 Analisis Deskriptif

Rattikah Fitrianty, 2014

Analisis Faktor Faktor Ketidakpuasan Konsumen Terhadap Menu Dengan Katagori Dog (Unpopuler Dan Unprofitable) Di Jadul Village Resort Dan Spa

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Setelah pengumpulan data dari kuisioner terkumpul, mengolah dan mendeskripsikan data, sehingga dapat dilihat apakah terdapat pengaruh dan hubungan antara variable kualitas menu (x1), harga (x2), kualitas pelayanan (x3), waktu tunggu (x4), utensil/peralatan makan (x5), kualitas bahan baku dan gizi (x6) terhadap kepuasan konsumen (y). Untuk mengolah data tersebut, tahapan prosedur yang dilakukan adalah sebagai berikut :

- a. Pengambilan data, penyebaran kuisioner kepada karyawan dan konsumen yang menjadi responden
- b. Menyusun data, mengolah data hasil dari kuisioner, memeriksa kelengkapan jawaban responden, untuk di olah lebih lanjut.
- c. Rekapitulasi nilai angket variable k kualitas menu (x1), harga (x2), kualitas pelayanan (x3), waktu tunggu (x4), utensil/peralatan makan (x5), kualitas bahan baku dan gizi (x6) terhadap kepuasan konsumen (y).
- d. Menganalisa data, untuk mengetahui pengaruh dan hubungan antara variable penelitian dengan teknik analisis
- e. Mengubah data mentah menjadi bermakna (mentabulasi)
- f. Menarik kesimpulan dan saran

3.9 Pengujian Validitas dan Reabilitas Instrumen

Pengujian validitas dan realibilitas diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid dan reliable, karna instrument yang valid dan reliable merupakan syarat untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan reliable.

3.9.1 Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrument, suatu instrument yang valis dan sah memiliki validitas yang tinggi. Sebaliknya instrument yang kurang memiliki validitas yang rendah. (Suharsimi Arikunto, 2002:145).

Menurut Supardi (2005:155) Validitas merupakan tingkat dimana suatu alat pengukur mengukur apa yang seharusnya di ukur. Uji validitas dilakukan dengan cara menghitung korelasi masing-masing pernyataan skor total dengan rumus korelasi product moment sebagai berikut :

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

(Sumber : sugiyono,2009:228)

Dimana :

r =Koefisien item validalitas yang dicari yang dicari

n =Banyaknya responden

x =Skor yang diperoleh subjek di seluruh item

y =Skor total

$\sum x$ =Jumlah skor dalam distribusi x

$\sum y$ =Jumlah skor dalam distribusi y

$\sum x^2$ =Jumlah kuadrat dalam skor distribusi x

$\sum y^2$ =Jumlah kuadrat dalam skor distribusi y

Dengan ketentuan $\alpha = 10\%$, maka :

- Jika nilai r_{hitung} lebih besar atau sama dengan (\geq) nilai r_{tabel} , maka item instrument yang dinyatakan valid
- Jika nilai r_{hitung} lebih kecil ($<$) dari nilai r_{tabel} , maka item instrument dinyatakan tidak vali

Tabel 3.4
Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Menu (Produk)

Butir Pertanyaan	Indeks Validitas	Titik Krisis ($\alpha=10\%$)	Keterangan
Item1	0,527	0,361	Valid
Item2	0,456	0,361	Valid
Item3	0,375	0,361	Valid

Rattikah Fitrianty, 2014

Analisis Faktor Faktor Ketidakpuasan Konsumen Terhadap Menu Dengan Katagori Dog (Unpopuler Dan Unprofitable) Di Jadul Village Resort Dan Spa

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Item4	0,412	0,361	Valid
Item5	0,563	0,361	Valid
Item6	0,553	0,361	Valid
Item7	0,364	0,361	Valid
Item8	0,563	0,361	Valid

Sumber: Pengolahan Data Penelitian,2013

Tabel 3.5
Hasil Uji Validitas Kuesioner Harga

Butir Pertanyaan	Indeks Validitas	Titik Krisis ($\alpha=10\%$)	Keterangan
Item1	0,873	0,361	Valid
Item2	0,511	0,361	Valid
Item3	0,873	0,361	Valid

Sumber: Pengolahan Data Penelitian,2013

Tabel 3.6
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Butir Pertanyaan	Indeks Validitas	Titik Krisis ($\alpha=10\%$)	Keterangan
Item1	0,581	0,361	Valid
Item2	0,470	0,361	Valid
Item3	0,558	0,361	Valid
Item4	0,470	0,361	Valid
Item5	0,558	0,361	Valid

Sumber: Pengolahan Data Penelitian, 2013

Tabel 3.7
Hasil Uji Validitas Kuesioner Waktu Tunggu

Rattikah Fitrianty, 2014

Analisis Faktor Faktor Ketidakpuasan Konsumen Terhadap Menu Dengan Katagori Dog (Unpopuler Dan Unprofitable) Di Jadul Village Resort Dan Spa

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Butir Pertanyaan	Indeks Validitas	Titik Krisis ($\alpha=10\%$)	Keterangan
Item1	0,753	0,361	Valid
Item2	0,756	0,361	Valid
Item3	0,756	0,361	Valid
Item4	0,798	0,361	Valid

Sumber: Pengolahan Data Penelitian, 2013

Tabel 3.8

Hasil Uji Validitas Kuesioner Utensil/Peralatan Makan

Butir Pertanyaan	Indeks Validitas	Titik Krisis ($\alpha=10\%$)	Keterangan
Item1	0,956	0,361	Valid
Item2	0,962	0,361	Valid
Item3	0,936	0,361	Valid
Item4	0,967	0,361	Valid
Item5	0,959	0,361	Valid
Item6	0,955	0,361	Valid

Sumber: Pengolahan Data Penelitian, 2013

Tabel 3.9

Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Konsumen

Butir Pertanyaan	Indeks Validitas	Titik Krisis ($\alpha=10\%$)	Keterangan
Item1	0,717	0,361	Valid
Item2	0,867	0,361	Valid

Rattikah Fitrianty, 2014

Analisis Faktor Faktor Ketidakpuasan Konsumen Terhadap Menu Dengan Katagori Dog (Unpopuler Dan Unprofitable) Di Jadul Village Resort Dan Spa

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Item3	0,765	0,361	Valid
Item4	0,907	0,361	Valid
Item5	0,644	0,361	Valid

Sumber: Pengolahan Data Penelitian, 2013

3.9.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik. Reliabilitas ini menunjukkan tingkat keterandalan tertentu. (Suharsimi Arikunto : 2002)

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan pengukuran dua kali dengan alat ukur (Kuesioner) yang sama. Untuk menguji reliabilitas digunakan dengan cara mencobakan instrumennya beberapa kali pada responden. Jadi dalam hal ini instrumen dan respondennya sama tetapi waktunya yang berbeda. Reliabilitas diukur koefisien korelasi antara percobaan pertama dengan yang berikutnya. Bila koefisien korelasi positif dan signifikan maka instrument tersebut sudah dinyatakan reliable. pengujian ini sering disebut stability.

Perhitungan reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *Cronbach Alpha*. Hal ini dikarenakan instrumen pertanyaan kuesionernya yang dipakai merupakan rentangan antara beberapa nilai dengan rentang skor 1-5.

Menurut Sugiyono (2009:365) pengujian reliabilitas teknik *Alfa Cronbach* dilakukan untuk jenis data interval dan essay, maka rumus yang digunakan adalah *Cronbach Alpha*

Dengan rumus :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma^2}{\sigma_1^2} \right] \quad (\text{Sumber: Suhasimi Arikunto, 2006:196})$$

Keterangan :

r_{11} = reliabilitas instrumen/koefisien alpha

Rattikah Fitrianty, 2014

Analisis Faktor Faktor Ketidakpuasan Konsumen Terhadap Menu Dengan Katagori Dog (Unpopuler Dan Unprofitable) Di Jadul Village Resort Dan Spa

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

k =banyaknya butir soal

$\sum ab^2$ =Jumlah varians butir soal

σ^2t =Varians total

Keputusan uji reliabilitas ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut

1. Jika koefisien internaseluruh item $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka item pertanyaan dinyatakan reliabel
2. Jika koefisien internal seluruh item $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka item pernyataan dinyatakan tidak reliable

Tabel 3.9

Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian

Kuesioner	Jumlah Pertanyaan	Koefisien Reliabilitas	N	Keterangan
Kualitas Menu (Produk)	8	0,776	30	Realibel
Harga	3	0,863	30	Reliabel
Kualitas Pelayanan	5	0,757	30	Reliabel
Equipment concern	4	0,893	30	Reliabel
Sanitation concern	6	0,896	30	Reliabel
Kepuasan Konsumen	5	0,912	30	Reliabel

Sumber: Pengolahan Data Penelitian,2013

3.10 Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan teknik analisis regrensi linier berganda. Maka dari itu penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dengan skala pengukuran semantik, karena sesuai dengan tujuan penelitian yaitu ingin mengetahui pengaruh variabel

Rattikah Fitrianty, 2014

Analisis Faktor Faktor Ketidakpuasan Konsumen Terhadap Menu Dengan Katagori Dog (Unpopuler Dan Unprofitable) Di Jadul Village Resort Dan Spa

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

penelitian Kualitas Produk (X_1). Harga (X_2). Kualitas pelayanan (X_3). equipment concern, Sanitation concern, dan kepuasan konsumen (Y).

Skala Pengukuran semantic yaitu metode penulisan yang disusun dengan menggunakan rangkaian kata sifat yang bertentangan (bipolar) serta memiliki unsur evaluasi potensi unsur aktivitas. Dalam kerangka skala beda semantik, scoring dapat dilakukan dengan menggunakan empiris yaitu meneliti analisis factor / konvensional, yaitu skor ditetapkan sendiri oleh peneliti.

3.10.1 Koefisien Korelasi

Rumus yang digunakan dalam menentukan koefisien korelasi yaitu dengan korelasi *Pearson product moment*. karena sangat populer dipakai para peneliti. Korelasi ini dikemukakan oleh Karl Pearson tahun 1990. Kegunaannya untuk mengetahui derajat hubungan dan kontribusi variabel bebas (*independent*) dengan variabel terikat (*dependent*)

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2] [n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

(Sumber : Suharsimi Arikunto, 2005:72)

Keterangan :

r = Koefisien validitas item yang dicari

x = Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item

y = Skor total

$\sum x$ = Jumlah skor dalam distribusi x

$\sum y$ = Jumlah skor dalam distribusi y

$\sum x^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi x

$\sum y^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi y

Rattikah Fitrianty, 2014

Analisis Faktor Faktor Ketidakpuasan Konsumen Terhadap Menu Dengan Katagori Dog (Unpopuler Dan Unprofitable) Di Jadul Village Resort Dan Spa

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

n =Banyaknya responden

Korelasi *Pearson Product Moment* dilambangkan (r) dengan ketentuan nilai r tidak lebih dari harga $(-1 \leq r \leq +1)$. Apabila :

nilai $r = -1$, artinya korelasinya negative sempurna

nilai $r = 0$, artinya tidak ada korelasi

nilai $r = 1$, artinya korelsinya sangat kuat

Sedangkan arti dari harga r akan dikonsultasikan dengan tabel interpretasi nilai r , sebagai berikut :

Tabel 3.10

Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Nilai r

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

(Sumber : Riduan dan Sunarto, 2009:80)

3.10.2 Uji Regresi Linier Ganda

Seluruh data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi dikumpulkan untuk selanjutnya diklasifikasikan untuk kepentingan penulisan. data yang dianggap mendukung penelitian kemudian dianalisis berdasarkan metode yang digunakan oleh peneliti, sehingga diperoleh uraian yang diharapkan. Uraian yang diperoleh kemudian diklasifikasikan secara sistematis untuk dijadikan tulisan laporan.

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

Sumber : Riduan dan Sunarto, 2009:80

Keterangan :

Y = Kepuasan Konsumen

a = Konstanta

$b_1 b_2 b_3$ = Angka koefisien regresi

X_1 = Kualitas Produk

X_2 = Harga

X_3 = Kualitas pelayanan

X_4 = Equipment concern/kualitas penyajian

X_5 = Sanitation concern

e = Tingkat estimasi (error)

Langkah-langkah yang dilakukan dalam analisis regresi adalah sebagai berikut :

a. Mencari harga-harga yang akan digunakan dalam menghitung koefisien a dan b, yaitu : $\sum X_i, \sum Y_i, \sum x_i y_i, \sum X_i^2, \sum Y_i^2$.

b. Mencari Koefisien regresi a dan b dengan rumus yang dikemukakan Sugiyono (2009:272) sebagai berikut :

Nilai dari a dan b pada persamaan regresi linier dapat dihitung dengan rumus :

$$a = \frac{(\sum Y_i)(\sum X_i) - (\sum X_i)(\sum X_i Y_i)}{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$
$$b = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{n \sum - (\sum X_i)^2}$$

(Sumber :Sugiyono,2009:272)

X dikatakan mempengaruhi Y, manakala berubahnya X akan menyebabkan adanya perubahan nilai Y, artinya naik turunnya X disebabkan naik turunnya Y dengan demikian nilai Y ini akan bervariasi.

Rattikah Fitrianty, 2014

Analisis Faktor Faktor Ketidakpuasan Konsumen Terhadap Menu Dengan Katagori Dog (Unpopuler Dan Unprofitable) Di Jadul Village Resort Dan Spa

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

3.10.3 Koefisien Determinasi

Menurut Sugiyono (2009:231) dalam analisis korelasi terdapat suatu angka yang disebut koefisien determinasi, yang besarnya adalah kuadrat dari koefisien determinasi (r^2). Koefisien ini disebut koefisien penentu karena varians yang terjadi pada variabel dependen dapat dijelaskan melalui varians yang terjadi pada variabel independen.

Rumus koefisien determinasi

$$\text{Koefisien determinasi} = r^2 \times 100\%$$

(Sumber : Sugiyono, 2007:275)

Menurut Sugiyono (2009:231) Koefisien Determinasi (uji r^2) merupakan proporsi atau presentase dari total variasi Y yang dijelaskan oleh garis regresi.

Koefisien regresi merupakan angka yang menunjukkan besarnya derajat kemampuan atau distribusi variabel bebas dalam menjelaskan atau menerangkan variabel terikatnya didalam fungsi yang bersangkutan. Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui presentase pengaruh yang terjadi dari variabel bebas terhadap variabel terikat dengan asumsi sebagai berikut :

$$0 \leq r^2 \leq 1$$

1. Jika nilai r^2 semakin mendekati angka 1, maka model tersebut baik dan tingkat kedekatan antara variabel bebas dan variabel terikat semakin dekat pula.
2. Jika nilai r^2 semakin menjauh angka 1, maka hubungan antar variabel bebas dan variabel terikat tidak mendekati.

3.11 Rancangan Uji Hipotesis

Koefisien korelasi yang telah dihasilkan merupakan langkah pertama untuk menjelaskan derajat hubungan linier antara dua variabel. Selanjutnya perlu dilakukan uji hipotesis untuk mengetahui apakah hubungan antara dua variabel terjadi secara signifikan atau hanya karena

factor kebetulan dari random sampel (*by chance*). Uji hipotesis dapat dilakukan dengan dua cara :

1. Membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel}
2. Menggunakan pengujian dengan pendekatan distribusi t

Pengujian ini menggunakan dengan pendekatan distribusi t, dengan formula :

$$t_{hitung} = r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} ; db=n-2 \text{ (Sumber: Agus Riyanto, 2009:125)}$$

Keterangan :

t = distribusi *student* dengan derajat kebebasan dk = n-2

r = koefisien korelasi *product moment*

n = banyaknya data

Keputusan pengujian validitas menggunakan taraf signifikan dengan kriteria sebagai berikut :

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka soal tersebut valid
2. Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka soal tersebut tidak valid

Untuk menentukan kriteria pengambilan keputusan hipotesis pengaruh yang diajukan, terlebih dahulu perlu dicari nilai dari r_{hitung} yang dibandingkan dengan nilai r_{tabel} dengan tingkat kesalahan yang digunakan sebesar 10% atau 0,1 pada taraf kepercayaan 90% dengan derajat kebebasan dk (n-2) serta uji satu pihak yaitu pihak kanan.

kaidah pengambilan keputusan :

1. Jika nilai $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka H_0 ditolak
2. Jika nilai $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_0 diterima

Secara statistik, hipotesis yang akan diuji dalam rangka pengambilan keputusan penerimaan atau penolakan hipotesis adalah :

- a. $H_0 : \rho \leq 0$ artinya tidak terdapat pengaruh yang positif antara kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, kualitas penyajian dan sanitation concern terhadap kepuasan konsumen

- b. $H_a : \rho > 0$ artinya terdapat pengaruh yang positif antara kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, kualitas penyajian dan sanitation concern terhadap kepuasan konsumen

3.11.1 Pengujian Koefisien Regresi Secara Parsial (uji t)

Uji parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara individual.

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad (\text{sumber : Sugiyono,2007:230})$$

Keterangan :

t = nilai t

r = nilai koefisien korelasi

n = jumlah sampel

pengujian hipotesis ini dilakukan dengan cara membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} .

Dengan kondisi, jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ berarti variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen, sebaliknya jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka berarti tidak signifikan.

Uji simultan digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

Merumuskan hipotesis :

$$F = \frac{r^2/k}{(1-r^2)/(n-k-1)} \quad (\text{Sumber : Sugiyono,2007 : 235})$$

Keterangan :

F = Nilai simultan yang akan dicari

k = Jumlah variabel independen (bebas)

n = Jumlah sampel

r = Nilai koefisien korelasi ganda

Keputusan uji :

Rattikah Fitrianty, 2014

Analisis Faktor Faktor Ketidakpuasan Konsumen Terhadap Menu Dengan Katagori Dog (Unpopuler Dan Unprofitable) Di Jadul Village Resort Dan Spa

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

1. Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh antara kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, kualitas penyajian dan sanitation concern terhadap kepuasan konsumen

c. 2. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh antara kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, kualitas penyajian dan sanitation concern terhadap kepuasan konsumen

