

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian adalah faktor yang tidak dapat dipisahkan dalam sebuah penelitian yang merupakan inti dari permasalahan penelitian. Objek dari penelitian ini yaitu, sistem keamanan makanan berbasis *Standard Operation Procedure* (SOP) dan *Sanitation Standard Operating Procedure* (SSOP) dan kualitas produk yang menjadi variabel independen (variabel bebas), sedangkan variabel dependen (variabel terikat) adalah kepuasan konsumen.

Menurut Husein Umar, objek penelitian adalah menjelaskan tentang apa dan atau siapa yang menjadi objek penelitian. Juga dimana dan kapan penelitian dilakukan. Bisa juga ditambahkan hal-hal lain jika dianggap perlu (2005:303). Responden dalam penelitian ini adalah para konsumen yang mengkonsumsi hasil produksi dari *Food & Beverage Department* The Amaroossa Hotel Bandung. Dari variabel tersebut maka akan diteliti mengenai sistem keamanan makanan dan kualitas produk Amaroossa Hotel yang mempengaruhi kepuasan konsumen.

Dengan mengetahui kepuasan konsumen, maka peneliti dapat membantu dalam pra penerapan keamanan makanan di Amaroossa Hotel. Dalam hal ini peneliti memilih Amaroossa Hotel dikarenakan ijin yang sudah didapat untuk melakukan penelitian di area *kitchen / food and beverage department*.

#### 3.2 Jenis dan Metode Penelitian

##### 3.2.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan

Rizki Insan Arif, 2014

*Analisis Persepsi Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Berbasis Standard Operating Procedure Dan Sanitation Standard Operating Procedure Di Food And Beverage The Amaroossa Hotel Bandung*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia. Fenomena itu bisa berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena lainnya (Sukmadinata, 2006:72). Menurut Sugiyono metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. (2012 : 21)

Dalam penelitian ini menggunakan jenis data penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2012;23), data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka. Data kuantitatif dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu data diskrit dan data kontinum. Data diskrit adalah data yang diperoleh dari hasil menghitung atau membilang (bukan mengukur). Data ini sering juga disebut data nominal. Data nominal biasanya diperoleh dari penelitian yang bersifat eksploratif atau *survey*. Data kontinum adalah data yang diperoleh dari hasil pengukuran. Data kontinum dapat dikelompokkan menjadi tiga yaitu: data ordinal, interval dan rasio.

Dilihat dari variabel  $X_1$  (sistem keamanan makanan) yang berbentuk data ordinal,  $X_2$  (kualitas produk) bentuk data ordinal dan variabel  $Y$  (kepuasan konsumen) berbentuk data ordinal, maka jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif jenis kontinum.

### 3.2.2 Metode Penelitian

Metode penelitian berdasarkan variabel data yang akan diteliti, maka diperlukan metode penelitian yang merupakan teknik atau cara mencari, memperoleh, mengumpulkan dan mencatat data, baik data primer maupun data sekunder yang digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan

dengan pokok permasalahan sehingga akan didapat data yang diinginkan. pengertian dari metode penelitian menurut Sugiyono adalah sebagai berikut:

“Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”. (Sugiyono 2012:1)

Sifat penelitian verifikatif pada dasarnya ingin menguji kebenaran dari suatu hioptesis yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan guna memprediksi dan menjelaskan hubungan atau pengaruh dari suatu variabel ke variabel lainnya. Data yang dibutuhkan adalah data yang sesuai dengan masalah-masalah yang ada dan sesuai dengan tujuan penelitian, sehingga data tersebut akan dikumpulkan, dianalisis dan diproses lebih lanjut sesuai dengan teori-teori yang telah dipelajari, jadi dari data tersebut akan ditarik kesimpulan. Sedangkan menurut Mashuri, penelitian verifikatif yaitu memeriksa benar tidaknya apabila dijelaskan untuk menguji suatu cara dengan atau tanpa perbaikan yang telah dilaksanakan di tempat lain dengan mengatasi masalah yang serupa dengan kehidupan (2008:45).

Pada penelitian deskriptif verifikatif dengan analisis yang dilakukan mencakup : Pra-penerapan HACCP, Analisis Bahan Baku, Analisis Bahaya *Raw Material*, Analisis Titik Pengawasan, Analisis Bahaya Proses. Analisis Bahan Baku dilakukan analisis dengan perbandingan yang dilakukan objek penelitian dengan standar prosedur yang sudah tetap sehingga data perbandingan dapat diperoleh. Sedangkan Analisis Bahaya *Raw Material*, Analisis Titik Pengawasan, Analisis Bahaya Proses dilakukan untuk mendapatkan data kepuasan konsumen dengan membandingkan hasil produksi dengan keinginan konsumen.

### **3.3 Populasi dan Teknik Penarikan Sampel**

#### **3.3.1 Populasi**

Wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda – benda alam yang lainnya. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh objek atau subjek yang diteliti. (Sugiyono 2012;61)

### 3.3.2 Teknik Penarikan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik slovin. Menurut Djalaludin Rakhmat (2000:49) (dalam Kusumawati, 2010:74) untuk menentukan besarnya sampel minimal dalam penelitian ini menggunakan teknik solvin, yaitu ukuran sampel merupakan perbandingan dan ukuran populasi dengan kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan dalam pengambilan sampel yang masih dapat ditorelir atau diinginkan. Dengan populasi yang diperoleh saat pra penelitian sebagai berikut :

**Tabel 3.1**

**Jumlah Tamu The Amaroossa Hotel Bandung 2013**

No	Bulan	Jumlah Tamu Perbulan
1	Januari	2688
2	Februari	2795
3	Maret	2794
4	April	2681
5	Mei	2745
6	Juni	2680

7	Juli	2776
8	Agustus	2856
9	September	2777
10	Oktober	2685
11.	November	2791
<b>Jumlah</b>		<b>30268</b>

Sumber : Hasil Pengolahan Data Pra Penelitian 2013

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

Sumber Djalaludin Rahkmat, (2000:49)

Dengan :

n : Ukuran Sampel Minimum

N : Ukuran Populasi

e : Kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir

Maka diperoleh sampel sebesar:

$$= \frac{30628}{1 + 30628 (0.1)^2}$$

$$= 99.67 = 100$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka penulis mengambil sampel dengan jumlah 100 responden dengan menggunakan metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode “*Disproportionate Stratified Random Sampling*”, karena semua anggapan populasi yang dilakukan secara acak dari konsumen atau tamu dan karyawan dengan kata lain populasi dianggap strata. (Sugiyono 2012;64)

### 3.4 Operasional Variabel

Rizki Insan Arif, 2014

*Analisis Persepsi Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Berbasis Standard Operating Procedure Dan Sanitation Standard Operating Procedure Di Food And Beverage The Amaroosa Hotel Bandung*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



Operasional variabel dalam penelitian ini terdapat 3 variabel penelitian, yaitu sistem keamanan makanan (variabel  $X_1$ ) dan kualitas produk ( $X_2$ ) sebagai variabel independen dan kepuasan konsumen (variabel  $Y$ ) sebagai variabel dependen.

Adapun pengertian dari operasionalisasi variabel menurut Husein Umar adalah :

“Penentuan suatu *construct* sehingga menjadi variabel atau variabel-variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang dapat digunakan oleh peneliti dalam mengoperasionalkan *construct* sehingga memungkinkan peneliti yang lain untuk melakukan replikasi (pengulangan) pengukuran dengan cara yang sama, atau mencoba untuk mengembangkan cara *construct* yang lebih baik.” (2002:33)

Dari pengertian diatas, maka operasionalisasi variabel merupakan definisi yang dinyatakan dengan cara menentukan pemikiran atau gagasan berupa kriteria-kriteria yang dapat diuji secara khusus bagi suatu penelitian menjadi variabel-variabel yang dapat diukur.

**Tabel 3.2**  
**Operasional Variabel**

Variabel	Konsep Teoritis	Konsep Empiris	Konsep Analisis	Skala	No. Item
Keamanan Makanan ( $X_1$ )	Keamanan makanan berbasis Hazard Analysis Critical Control Point merupakan suatu piranti yang digunakan untuk menilai bahaya dan menetapkan system pengendalian yang memfokuskan pencegahan juga menekan pentingnya	Dalam pra penerapan SSOP, meliputi : • Bahan Baku • Peralatan • Area Kerja • Sumber Daya Manusia	• Tingkat kebersihan	<i>Hybrid Ordinal</i>	III.1.1
			• Kebersihan Personal	<i>Hybrid Ordinal</i>	III.1.2
			• Penyimpanan bahan baku	<i>Hybrid Ordinal</i>	III.1.3
			• Standar bahan baku	<i>Hybrid Ordinal</i>	III.1.4
			• Rancangan dapur	<i>Hybrid Ordinal</i>	III.1.5
			• Tingkat keamanan	<i>Hybrid Ordinal</i>	III.1.6

Rizki Insan Arif, 2014

*Analisis Persepsi Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Berbasis Standard Operating Procedure Dan Sanitation Standard Operating Procedure Di Food And Beverage The Amaroosa Hotel Bandung*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

	<p>mutu keamanan pangan. Pentingnya penerapan system HACCP pada industry pangan adalah karena bahan-bahan yang digunakan serta selama proses memiliki peluang terjadinya pencemaran yang dapat membahayakan konsumen. (Tjahja Muhandri 2012;135)</p>	<p>Dalam pra penerapan SOP, meliputi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoring dan Evaluasi Alir Kerja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyimpanan</li> <li>• Persiapan</li> <li>• Pemasakan</li> <li>• Pendinginan</li> <li>• Pemanasan kembali</li> <li>• Penyajian</li> </ul>	<p><i>Hybrid Ordinal</i></p> <p><i>Hybrid Ordinal</i></p> <p><i>Hybrid Ordinal</i></p> <p><i>Hybrid Ordinal</i></p> <p><i>Hybrid Ordinal</i></p> <p><i>Hybrid Ordinal</i></p>	<p>III.2.1</p> <p>III.2.2</p> <p>III.2.3</p> <p>III.2.4</p> <p>III.2.5</p> <p>III.2.6</p>
Kualitas Produk (X <sub>2</sub> )	<p>Kualitas produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan. (Kotler and Armstrong 2004; 283)</p>	<p>Dalam penelitian pra penerapan keamanan, kualitas produk yang perlu ditinjau dengan standar mutu seperti :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Appearance</i> (Penampakan)</li> <li>• Kandungan bahan tambahan</li> <li>• Bahan asing atau cemaran</li> </ul>	<b>A. Appearance (Penampakan)</b>		
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ukuran atau Porsi</li> </ul>	<i>Hybrid Ordinal</i>	IV.1.1
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bentuk</li> </ul>	<i>Hybrid Ordinal</i>	IV.1.2
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Warna</li> </ul>	<i>Hybrid Ordinal</i>	IV.1.3
			<b>B. Kandungan Bahan Tambahan</b>		
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemanis buatan</li> </ul>	<i>Hybrid Ordinal</i>	IV.2.1
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyedap rasa</li> </ul>	<i>Hybrid Ordinal</i>	IV.2.2			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pewarna</li> </ul>	<i>Hybrid Ordinal</i>	IV.2.3			
Kepuasan Konsumen (Y)	<p>Kepuasan Konsumen adalah respon terpenuhinya keinginan. Itu adalah penilaian terhadap produk atau jasa yang memberikan tingkat kesenangan akan pemenuhan kebutuhan yang dikonsumsi. (Zeithaml, 2013:80)</p>	<b>A. Performance (Kenyataan)</b>			
		<i>Performance</i> dari <i>Appearance</i> (Penampakan)			
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Performance</i> ukuran atau porsi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesesuaian ukuran atau porsi berbanding dengan korbanan</li> </ul>	<i>Hybrid Ordinal</i>	IV.1.1
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Performance</i> bentuk dari produk</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesesuaian bentuk berbanding dengan korbanan</li> </ul>	<i>Hybrid Ordinal</i>	IV.1.2
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Performance</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesesuaian</li> </ul>	<i>Hybrid</i>	IV.1.3		

		warna dari produk	warna berbanding dengan korbanan	<i>Ordinal</i>	
		<i>Performance</i> dari Kandungan Bahan Tambahan			
		• <i>Performance</i> kandungan pemanis	• Kesesuaian kandungan pemanis berbanding dengan korbanan	<i>Hybrid Ordinal</i>	IV.2.1
		• <i>Performance</i> kandungan penyedap rasa	• Kesesuaian kandungan penyedap rasa berbanding dengan korbanan	<i>Hybrid Ordinal</i>	IV.2.2
		• <i>Performance</i> kandungan pewarna	• Kesesuaian kandungan pewarna berbanding dengan korbanan	<i>Hybrid Ordinal</i>	IV.2.3
		<b>B. Importance (Kepentingan)</b>			
		<i>Importance</i> dari <i>Appearance</i> (Penampakan)			
		• <i>Importance</i> ukuran atau porsi	• Kesesuaian ukuran atau porsi berbanding dengan korbanan	<i>Hybrid Ordinal</i>	IV.1.1
		• <i>Importance</i> bentuk dari produk	• Kesesuaian bentuk berbanding dengan korbanan	<i>Hybrid Ordinal</i>	IV.1.2
		• <i>Importance</i> warna dari produk	• Kesesuaian warna berbanding dengan korbanan	<i>Hybrid Ordinal</i>	IV.1.3
		<i>Importance</i> dari Kandungan Bahan Tambahan			
		• <i>Importance</i> kandungan pemanis	• Kesesuaian kandungan pemanis berbanding dengan korbanan	<i>Hybrid Ordinal</i>	IV.2.1
		• <i>Importance</i> kandungan	• Kesesuaian kandungan	<i>Hybrid Ordinal</i>	IV.2.2

Rizki Insan Arif, 2014

*Analisis Persepsi Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Berbasis Standard Operating Procedure Dan Sanitation Standard Operating Procedure Di Food And Beverage The Amaroosa Hotel Bandung*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



		penyedap rasa	penyedap rasa berbanding dengan korbanan		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Importance</i> kandungan pewarna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesesuaian kandungan pewarna berbanding dengan korbanan</li> </ul>	<i>Hybrid Ordinal</i>	IV.2.3
<b>C. Expectation (Harapan)</b>					
<i>Expectation dari Appearance (Penampakan)</i>					
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Expectation</i> ukuran atau porsi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesesuaian ukuran atau porsi berbanding dengan korbanan</li> </ul>	<i>Hybrid Ordinal</i>	IV.1.1
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Expectation</i> bentuk dari produk</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesesuaian bentuk berbanding dengan korbanan</li> </ul>	<i>Hybrid Ordinal</i>	IV.1.2
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Expectation</i> warna dari produk</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesesuaian warna berbanding dengan korbanan</li> </ul>	<i>Hybrid Ordinal</i>	IV.1.3
<i>Expectation dari Kandungan Bahan Tambahan</i>					
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Expectation</i> kandungan pemanis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesesuaian kandungan pemanis berbanding dengan korbanan</li> </ul>	<i>Hybrid Ordinal</i>	IV.2.1
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Expectation</i> kandungan penyedap rasa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesesuaian kandungan penyedap rasa berbanding dengan korbanan</li> </ul>	<i>Hybrid Ordinal</i>	IV.2.2
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Expectation</i> kandungan pewarna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kesesuaian kandungan pewarna berbanding dengan</li> </ul>	<i>Hybrid Ordinal</i>	IV.2.3

Rizki Insan Arif, 2014

*Analisis Persepsi Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Berbasis Standard Operating Procedure Dan Sanitation Standard Operating Procedure Di Food And Beverage The Amaroosa Hotel Bandung*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

			korbanan		
--	--	--	----------	--	--

### 3.5 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber data merupakan subjek dimana data tersebut diperoleh. Dalam penelitian ini menggunakan dua data, yaitu data secara langsung (data primer) dan data tidak langsung (data sekunder) yang berhubungan dengan objek penelitian. Berdasarkan sumbernya, data dikelompokkan menjadi dua yaitu :

#### 1. Data Primer (*Primary Data Source*)

Data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti untuk menjawab masalah atau tujuan penelitian yang dilakukan dalam penelitian eksploratif, deskriptif maupun kasual dengan menggunakan metode pengumpulan data berupa survey ataupun observasi, dengan cara mewawancarai dan membagikan kuisisioner.

#### 2. Data Sekunder (*Secondary Data Source*)

Data sekunder merupakan struktur data historis mengenai variabel-variabel yang telah dikumpulkan dan dihimpun sebelumnya oleh pihak lain. Sumber data sekunder bisa diperoleh dari dalam suatu perusahaan (sumber internal).

Untuk memperoleh data primer, digunakan penelitian lapangan (*field research*) dengan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Studi literatur, yaitu pengumpulan data dengan cara mempelajari buku, makalah, majalah, serta artikel-artikel guna memperoleh informasi yang berhubungan dengan teori-teori dan konsep-konsep yang berkaitan dengan masalah penelitian.
2. Observasi, pencarian data dilapangan atau perusahaan untuk melihat masalah secara langsung, sehingga dapat diketahui dari data yang diperoleh bagaimana hubungan kualitas produk dengan kepuasan

konsumen dan penerapan manajemen keamanan makanan terhadap kualitas produk.

3. Kuesioner, yaitu daftar pertanyaan terstruktur yang ditujukan kepada responden yang terpilih sebagai sampel. Responden dalam penelitian ini adalah karyawan dan tamu yang merasakan kualitas produk yang dihasilkan.
4. Dokumentasi, dilakukan untuk mendapatkan data ordinal dan data interval untuk setiap data variabel yang dibutuhkan untuk mencocokkan analisis penerapan.

**Tabel 3.3**  
**Sumber Data Penelitian**

No.	Jenis Data	Sumber Data	Kategori
1.	Data Kunjungan Wisatawan yang Datang ke Kota Bandung Pada Tahun 2008-2012	BPS dan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung 2012	Data Sekunder
2.	Jumlah Perusahaan/Usaha, Kamar dan Tempat Tidur Menurut Jenis Akomodasi di Jawa Barat 2008-2010	BPS Provinsi Jawa Barat dan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung 2012	Data Sekunder
3.	Daftar Hotel Kagum di Kota Bandung	Website Kagum Hotel Group	Data Sekunder
4.	Regulasi Keamanan Makanan	<i>Food safety (general food hygiene and temperature control regulations)</i> Chadwick House Group Ltd. Court, Chadwick, (1995).	Data Sekunder
5.	Jumlah Konsumen/Tamu Amaroossa Hotel pada bulan Januari – November 2013	Database The Amaroossa Hotel Bandung 2013	Data Sekunder
6.	Hasil Pra-Penelitian Kepuasan Konsumen <i>Food and Beverage</i> Amaroossa Hotel Bandung	Hasil Pra-Penelitian (2013)	Data Sekunder
7.	Program Penerapan Keamanan Makanan	Standar Nasional Indonesia 01-4852-1998	Data Sekunder
8.	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas <i>Food and Beverage</i> Amaroossa Hotel Bandung	Konsumen dan karyawan <i>Food and Beverage</i> Amaroossa Hotel Bandung	Data Primer
9.	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Konsumen <i>Food and Beverage</i> Amaroossa Hotel Bandung	Konsumen <i>Food and Beverage</i> Amaroossa Hotel Bandung	Data Primer

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2013

Rizki Insan Arif, 2014  
*Analisis Persepsi Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Berbasis Standard Operating Procedure Dan Sanitation Standard Operating Procedure Di Food And Beverage The Amaroossa Hotel Bandung*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

### 3.6 Teknik Analisis Data

#### 3.6.1 Analisis Bahan Baku, Analisis Bahaya *Raw Material*, Analisis Titik Pengawasan dan Analisis Bahaya Proses

Kualitas bahan baku merupakan faktor yang sangat penting untuk menentukan mutu suatu produk yang dihasilkan melalui proses pengolahan. Perusahaan harus mengendalikan mutu dari bahan baku dengan memperhatikan beberapa hal yaitu, menyeleksi sumber bahan baku (*supplier*), memeriksa penerimaan bahan baku yang sesuai dengan *Standard Purchase Specification* (SPS) dan cara penyimpanan bahan baku, memantau proses pengolahan dan memeriksa peralatan yang digunakan. Hal-hal tersebut harus dilakukan dengan baik dan benar, sehingga kemungkinan produk berkualitas rendah dapat ditekan. Untuk menghasilkan produk yang berkualitas, perusahaan harus memiliki *Standard Purchase Specification* (SPS) dan memiliki tempat penyimpanan yang baik dan tepat.

Dalam menganalisis bahan baku pada bagian *receiving*, tidak hanya tergantung dengan SPS yang merupakan standar dari bahan baku yang diperlukan. Tetapi dilapangan diperlukan analisis untuk menilai bahan baku dari mulai karakteristik, golongan, asal-usul, metode produksi yang digunakan dan penyimpanan dengan menggunakan tabel sebagai berikut :

**Tabel 3.4**

#### **Parameter Analisis Bahan Baku, Ingredient dan Kontak Produk**

no	Nama/ Golongan material	Karakteristik Biologis, Kimia, Fisik	Ingredient dlm formula, bahan additive & bahan pembantu pemrosesan	Asal- usul	Metode produksi	Metode pengemasan & pengiriman	Kondisi penyimpanan & Shelf Life	Persiapan dan/ penanganan sebelum dipakai/diolah	Kriteria keberterimaan berkaitan dengan keamanan pangan

*Analisis Persepsi Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Berbasis Standard Operating Procedure Dan Sanitation Standard Operating Procedure Di Food And Beverage The Amaroosa Hotel Bandung*

Analisis bahaya terhadap bahan baku untuk menentukan apakah bahan baku mengandung bahaya atau tidak . Potensi bahaya yang harus dinilai dengan melihat dari pohon keputusan CCP dan diperlukan tindakan yang tepat untuk mengatasi bahaya yang muncul baik secara disengaja atau tidak disengaja diperlukan tabel sebagai berikut :

**Tabel 3.5**  
***Emergency Preparedness and Response***

No	Type of Crisis	Risk evaluation of food safety		Corrective action		Pic.
		Food	Raw Material	Food	Raw Material	

Untuk mengendalikan bahaya pada bahan baku dimulai dari sumber hingga menjadi suatu produk dari bahan baku tersebut dilakukan analisis bahaya (*hazard*) proses dengan menggunakan tabel sebagai berikut :

**Tabel 3.6**  
**Parameter Analisis Bahaya Proses**



Prinsip 1								Prinsip 2					
No	Tahapan	Kategori Bahaya	Potensi Bahaya	Likelihood (H,M,L)	Severity (H,M,L)	Significant (H,M,L)	Control Measures	Q1	Q2	Q3	Q4	CCP/ OPRP/ PRP/ SOP	Reason For Decision
		Biologi											
		Kimia											
		Fisik											
		Biologi											
		Kimia											
		Fisik											

**Tabel 3.7**  
**Operational Prerequisite Programs ( OPRP's)**

<i>Critical Step</i>	<i>Hazard</i>	<i>Preventive Measure</i>	<i>Monitoring Procedure &amp; Frequency</i>	<i>Recorder</i>	<i>Pic</i>	<i>Corrective Action</i>	<i>Recorder</i>	<i>Pic</i>

Data dari tabel analisis bahaya proses menjadi data awal untuk perencanaan sistem keamanan makanan, karena dalam tabel 3.6 merupakan prinsip 1 dan 2 dari *Hazard Analysis Critical Control Point* (HACCP) Plan.

### 3.6.2 Analisis Deskriptif Verifikatif

#### 3.6.2.1 Analisis Korelasi

Rizki Insan Arif, 2014

*Analisis Persepsi Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Berbasis Standard Operating Procedure Dan Sanitation Standard Operating Procedure Di Food And Beverage The Amaroosa Hotel Bandung*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Analisis korelasi ini digunakan untuk mencari hubungan dan membuktikan hipotesis hubungan dua variabel bila data kedua variabel berbentuk interval atau ratio, dan sumber data dari dua variabel atau lebih tersebut adalah sama. (Sugiyono 2012;228)

Rumus yang digunakan bila sekaligus akan menghitung persamaan regresi.

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

Sumber : Sugiyono 2012;228

$R$  = Koefisien validitas item yang dicari

$\sum xy$  = Jumlah hasil skor  $x$  dan  $y$  setiap responden

$\sum x$  = 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  $y$

$n$  = Banyaknya responden

**Tabel 3.8**

**Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,000 – 0,199	Sangat Rendah
0,200 – 0,339	Rendah
0,400 – 0,599	Sedang
0,600 – 0,799	Kuat
0,800 – 1,000	Sangat Kuat

(Sumber: Sugiyono, 2012;231)

### 3.6.2.2 Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi, yaitu untuk mencari besarnya koefisien determinasi dari variabel bebas terhadap variabel terikat, yaitu:

Rizki Insan Arif, 2014

*Analisis Persepsi Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Berbasis Standard Operating Procedure Dan Sanitation Standard Operating Procedure Di Food And Beverage The Amaroosa Hotel Bandung*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Menurut Sugiyono (2012:231) dalam analisis korelasi terdapat suatu angka yang disebut dengan koefisien determinasi, yang besarnya adalah kuadrat dari koefisien korelasi ( $r^2$ ). Koefisien ini disebut koefisien penentu karena varians yang terjadi pada variabel dependen dapat dijelaskan melalui varians yang terjadi pada variabel independen.

Rumus koefisien determinasi

$$KD = r^2 \times 100\%$$

(Sugiyono, 2007:275):

Menurut Sugiyono (2012:231) koefisien determinasi uji  $r^2$  merupakan proporsi atau persentase 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 terkaitnya didalam fungsi yang bersangkutan. Koefisien determinasi adalah kuadrat koefisien korelasi. Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui presentasi pengaruh yang terjadi dari variabel bebas terhadap variabel tidak bebas dengan asumsi sebagai berikut:

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

1. Jika nilai  $r^2$  nya semakin mendekati angka 1, maka model tersebut baik dan tingkat kedekatan antara variabel bebas dan terkait semakin dekat pula.
2. Jika nilai  $r^2$  nya semakin menjauhi angka 1, maka hubungan antara variabel bebas dengan variabel terkait tidak mendekati.

**Tabel 3.9**

**Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi  
Koefisien Determinasi Standar Guilford**

Interval koefisien	Hubungan
<20	Sangat Rendah
0,20 – 0,40	Rendah
0,40 – 0,70	Sedang
0,70 – 0,90	Kuat

Rizki Insan Arif, 2014

*Analisis Persepsi Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Berbasis Standard Operating Procedure Dan Sanitation Standard Operating Procedure Di Food And Beverage The Amaroosa Hotel Bandung*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

0,90 – 1,00	Sangat Kuat
-------------	-------------

Sumber : Dwi Sudarsono (2008:49)

### 3.6.2.3 Analisis Regresi Linier Sederhana

Menurut sugiyono (2012 : 261), regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Persamaan umum regresi linier sederhana adalah :

$$Y = a + b (x)$$

Dimana :

a = konstanta

b = koefisien regresi

Y= variabel dependen (variabel tak terbatas)

X= variabel independen (variabel bebas)

## 3.7 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

### 3.7.1 Uji Validitas

Pengujian validitas eksternal instrument diuji dengan cara membandingkan untuk mencari kesamaan antara kriteria yang ada pada instrument dengan fakta – fakta empiris yang terjadi dilapangan. Bila terdapat kesamaan antara kriteria dalam instrument dengan fakta di lapangan, maka dapat dinyatakan instrument tersebut mempunyai validitas eksternal yang tinggi.(Sugiyono, 2012;353)

Rizki Insan Arif, 2014

*Analisis Persepsi Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Berbasis Standard Operating Procedure Dan Sanitation Standard Operating Procedure Di Food And Beverage The Amaroosa Hotel Bandung*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Dalam uji validitas dapat menggunakan *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) dan dapat digunakan rumus teknik korelasi *product moment* (Sugiyono, 2012;274)

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

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  
 n = Banyaknya responden

Dalam penelitian ini yang akan diuji adalah validitas dari variabel kualitas produk yang terdiri dari *appearance* dan kandungan bahan tambahan pangan sebagai instrumen variabel X dan Kepuasan Konsumen sebagai variabel Y. Untuk mengadakan interpretasi mengenai besarnya koefisien korelasi menurut Arikunto (2012: 245) adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.10**

**Interpretasi Besarnya Koefisien Korelasi**

Besarnya Nilai	Interpretasi
Antara 0,800 sampai dengan 1,000	Sangat tinggi
Antara 0,600 sampai dengan 0,800	Tinggi
Antara 0,400 sampai dengan 0,600	Cukup
Antara 0,200 sampai dengan 0,400	Rendah
Antara 0,199 sampai dengan 0,000	Sangat Rendah

Sumber : Suharsimin Arikunto (2012: 245)

Rizki Insan Arif, 2014

*Analisis Persepsi Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Berbasis Standard Operating Procedure Dan Sanitation Standard Operating Procedure Di Food And Beverage The Amaroosa Hotel Bandung*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



Keputusan pengujian validitas item instrumen, menggunakan taraf signifikansi adalah sebagai berikut :

1. Nilai  $r$  dibandingkan dengan nilai  $r_{\text{tabel}}$  dengan  $dk = n - 2$  dan taraf signifikansi  $\alpha = 0,05$
2. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan valid, jika  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$
3. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan tidak valid, jika  $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$
4. Berdasarkan jumlah angket yang diuji sebanyak 30 responden dengan tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan ( $dk$ )  $n - 2$ , ( $30 - 2 = 28$ ), maka didapat nilai  $r_{\text{tabel}}$  sebesar 0.3610.

Perhitungan validitas item instrumen dilakukan dengan bantuan program SPSS 17 *for windows*. Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS (*Statistical Product for Service Solution*) 17 *for windows* diperoleh hasil pengujian validitas dari item pertanyaan yang diajukan peneliti. Berikut ini adalah hasil pengujian validitas dari item pertanyaan yang diajukan peneliti.

**Tabel 3.11**

**Hasil Pengujian Validitas Variabel ( $X_2$ ) Kualitas Produk Dan Variabel (Y) Kepuasan Konsumen**

No.	Pertanyaan	$r_{\text{hitung}}$ <i>Performance</i>	$r_{\text{hitung}}$ <i>Expectation</i>	$r_{\text{tabel}}$	Keterangan
<b>A. Appearance</b>					
1.	Ukuran atau porsi	0.779	0.940	0.361	Valid
2.	Bentuk	0.854	0.973	0.361	Valid
3.	Warna	0.873	0.963	0.361	Valid
<b>B. Kandungan Bahan Tambahan Pangan</b>					
1.	Penyedap rasa	0.801	0.972	0.361	Valid
2.	Pemanis	0.772	0.974	0.361	Valid
3.	pewarna	0.816	0.964	0.361	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data Pra Penelitian 2013

Dari data yang didapat dari penyebaran kuesioner terhadap 30 orang pegawai dan 30 orang konsumen menunjukkan hasil data yang valid. Berdasarkan hasil pengolahan data di atas, pengukuran validitas untuk sub variabel Kualitas

Rizki Insan Arif, 2014

*Analisis Persepsi Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Berbasis Standard Operating Procedure Dan Sanitation Standard Operating Procedure Di Food And Beverage The Amaroosa Hotel Bandung*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Produk menunjukkan bahwa item-item pertanyaan dalam kuesioner valid karena skor r hitung lebih besar daripada skor  $r_{tabel}$  yang bernilai 0.3610.

### 3.7.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Imam Gozali, 2002).

$$r = \left( \frac{K}{K-1} \right) \left( \frac{1 - \sum \sigma b^2}{\sum \sigma t^2} \right)$$

$r$  = koefisien reliability instrument

$k$  = banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma b^2$  = total varians butir

$\sigma t^2$  = total varians

Untuk mencari varians tiap butir menggunakan rumus :

$$s^2 = \frac{\sum (x_i - \bar{x})^2}{(n-1)}$$

$\Sigma$  = varians tiap butir

$X$  = jumlah skor tiap butir

$n$  = jumlah sampel

$s^2$  = varians sampel

Keputusan untuk menentukan reabel atau tidaknya item instrument adalah sebagai berikut :

Rizki Insan Arif, 2014

*Analisis Persepsi Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Berbasis Standard Operating Procedure Dan Sanitation Standard Operating Procedure Di Food And Beverage The Amaroosa Hotel Bandung*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Item pertanyaan yang diteliti dikatakan reliabel, jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$
- Item pertanyaan yang diteliti dikatakan tidak reliabel, jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$

Keputusan pengujian reliabilitas ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Jika koefisien internal seluruh item  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan tingkat signifikansi 5% maka item pertanyaan dikatakan reliabel.
2. Jika koefisien internal seluruh item  $r_{hitung} < r_{tabel}$  dengan tingkat signifikansi 5% maka item pertanyaan dikatakan tidak reliabel.

Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan terhadap 30 responden dengan tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan (dk)  $n-2$  ( $30-2=28$ ) dengan menggunakan *software* komputer SPSS (*Statistical Product for Service Solution*) 17.0, berikut hasil pengolahan data uji reliabilitas:

**Tabel 3.12**

**Hasil Pengujian Reliabilitas Kualitas Produk The Amaroossa Hotel Bandung**

No.	Variabel Perceived	$r_{hitung}$ (Alpha Cronbach)	$r_{tabel}$	Keterangan
<i>Performance</i>				
1.	<i>Appearance</i>	0.777	0.70	Reliabel
2.	Kandungan Bahan Tambahan Pangan	0.710	0.70	Reliabel
<i>Expectation</i>				
1.	<i>Appearance</i>	0.956	0.70	Reliabel
2.	Kandungan Bahan Tambahan Pangan	0.966	0.70	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan Data Pra Penelitian 2013

### 3.7.3 Uji Hipotesis

Objek penelitian yang menjadi variabel bebas atau independen variabel yaitu Kualitas Produk ( $x_2$ ), sedangkan variabel dependen adalah Kepuasan Konsumen (variabel  $y_1$ ). Dengan memperhatikan karakteristik variabel yang diuji, maka statistik yang akan digunakan dengan pengujian hipotesis parsial dengan

Rizki Insan Arif, 2014

*Analisis Persepsi Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk Berbasis Standard Operating Procedure Dan Sanitation Standard Operating Procedure Di Food And Beverage The Amaroossa Hotel Bandung*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

menggunakan uji t dan pengujian hipotesis secara simultan dengan uji f sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad (\text{Sugiyono, 2012:230})$$

Keterangan:

$t_{hitung}$  = nilai t

r = nilai koefisien korelasi

n = jumlah sampel

- jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan menolak  $H_a$  yang artinya tidak terdapat pengaruh secara parsial.
- jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$  yang artinya terdapat pengaruh secara parsial.

$$F_{hitung} = \frac{\frac{R^2}{k}}{\frac{(1-R^2)}{(n-k-1)}}$$

(Sugiyono, 2012:235)

Keterangan:

R = Nilai koefisien korelasi ganda

k = Jumlah variabel independen (bebas)

n = Jumlah anggota sampel

- Jika  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya terdapat pengaruh antara sistem keamanan makanan dan kualitas produk berbasis SOP dan SSOP terhadap kepuasan konsumen.
- Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh antara sistem keamanan makanan dan kualitas produk berbasis SOP dan SSOP terhadap kepuasan konsumen.