

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metodologi Penelitian

Metodologi merupakan kerangka teoritis yang digunakan untuk menganalisis mengerjakan dan mengatasi permasalahan yang dihadapi (Wardiyanta, 2006, hal. 1). Jenis penelitian yang penulis lakukan adalah penelitian survey sebagaimana dijelaskan Kerlinger (1996) dalam Riduwan (2010, hal. 42) bahwa penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut. Penelitian survey biasanya dilakukan untuk mengambil suatu generalisasi dari pengamatan yang tidak mendalam, tetapi generalisasi yang dilakukan bisa lebih akurat bila digunakan sampel yang representatif.

3.2 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis kelas interval dan analisis kano. Penilaian terhadap indikator kelas interval dengan skala sangat butuh (SB), butuh (B), cukup butuh (CB), tidak butuh (TB), dan sangat tidak butuh (STB). Sementara analisis kano menggunakan metode kano untuk pengolahan/analisis data dengan cara mengkategorikan atribut-atribut produk rempah menggunakan dimensi produk Nyoman Suarsana yaitu kualitas, jenis/spesifikasi, ukuran, dan harga.

3.2.1 Tahap Pembuatan Model Kano

Rosa (2013, hal. 3) dalam penelitiannya menyatakan langkah-langkah pengukuran kepuasan pelanggan terhadap atribut-atribut produk maupun jasa dengan model kano dapat dilakukan dengan tahapan sebagai berikut :

- a) Langkah 1, menyusun dan menguji coba kuesioner. Hal tersebut bertujuan untuk mengetahui pendapat konsumen mengenai suatu atribut pada suatu produk. Pada tahap ini peneliti mencoba menanyakan dua pertanyaan yang meliputi fungsional (bagaimana perasaan anda apabila atribu

tersebut ada dalam produk?) dan disfungsional (bagaimana perasaan anda apabila atribut tersebut tidak ada dalam produk?).

Tabel 3.1
Contoh Pertanyaan Kuesioner Model Kano

Rempah yang tahan lama	<ol style="list-style-type: none"> 1. Suka 2. Berharap 3. Netral 4. Toleransi 5. Tidak Suka
Rempah yang mudah rusak	<ol style="list-style-type: none"> 1. Suka 2. Berharap 3. Netral 4. Toleransi 5. Tidak Suka

Jawaban dari responden kemudian diterjemahkan ke dalam tabel evaluasi kano seperti yang tertera di bawah :

Tabel 3.2
Tabel Evaluasi Kano

Kebutuhan Konsumen		Disfungsional				
		1	2	3	4	5
		Suka	Berharap	Netral	Toleransi	Tidak Suka
Fungsional	1. Suka	Q	A	A	A	O
	2. Berharap	R	I	I	I	M
	3. Netral	R	I	I	I	M
	4. Toleransi	R	I	I	I	M
	5. Tidak Suka	R	R	R	R	O

Sumber : (Bilgili B. E., 2011)

Keterangan :

A : *Attractive*

O : *One-dimensional*

M : *Must-be*

Q : *Questionable*

R : *Reverse*

I : *Indifferent*

Agar lebih jelas, selanjutnya akan diterangkan pada tabel berikut :

Tabel 3.3
Tabel Penjabaran Evaluasi Kano

No	F	DF	Evaluasi Kano
1	Suka	Suka	<i>Questionable</i>
2	Suka	Berharap	<i>Attractive</i>
3	Suka	Netral	<i>Attractive</i>
4	Suka	Toleransi	<i>Attractive</i>
5	Suka	Tidak Suka	<i>One-dimensional</i>
6	Berharap	Suka	<i>Reverse</i>
7	Berharap	Berharap	<i>Indifferent</i>
8	Berharap	Netral	<i>Indifferent</i>
9	Berharap	Toleransi	<i>Indifferent</i>
10	Berharap	Tidak Suka	<i>Must-be</i>
11	Netral	Suka	<i>Reverse</i>
12	Netral	Berharap	<i>Indifferent</i>
13	Netral	Netral	<i>Indifferent</i>
14	Netral	Toleransi	<i>Indifferent</i>
15	Netral	Tidak Suka	<i>Must-be</i>
16	Toleransi	Suka	<i>Reverse</i>
17	Toleransi	Berharap	<i>Indifferent</i>
18	Toleransi	Netral	<i>Indifferent</i>
19	Toleransi	Toleransi	<i>Indifferent</i>
20	Toleransi	Tidak Suka	<i>Must-be</i>
21	Tidak Suka	Suka	<i>Reverse</i>
22	Tidak Suka	Berharap	<i>Reverse</i>
23	Tidak Suka	Netral	<i>Reverse</i>
24	Tidak Suka	Toleransi	<i>Reverse</i>
25	Tidak Suka	Tidak Suka	<i>Questionable</i>

Sumber : Fajar, 2011

- b) Langkah 2, menghitung frekuensi kategori kano untuk setiap atribut produk dari semua responden sesuai hasil kuesioner dan kemudian mengkategorikan menggunakan *Blauth's Formula* dengan ketentuan sebagai berikut

-Jika frekuensi $(O + A + M) > (I + R + Q)$ maka *grade* yang diperoleh merupakan nilai terbesar yang paling maksimum dari (O, A, M)

-Jika frekuensi $(O + A + M) < (I + R + Q)$ maka *grade* yang diperoleh merupakan nilai terbesar yang paling maksimum dari (I, R, Q)

-Jika frekuensi $(O + A + M) = (I + R + Q)$ maka *grade* yang diperoleh merupakan nilai terbesar yang paling maksimum di antara semua kategori kano (O, A, M, I, R, Q)

- c) Langkah 3, menghitung *customer's satisfaction coefficient* sehingga tingkat kepuasan konsumen dapat diketahui.

$$IBT = \frac{A + O}{A + O + M + I}$$

$$IWT = \frac{M + O}{A + O + M + I \times (-1)}$$

Dari rumus di atas dapat dilihat bahwa kategori R dan Q tidak diikutsertakan dalam perhitungan, seperti yang dinyatakan Boger (1993) dalam penelitian Fajar (2011, hal. 28), kategori R (*reverse*) mengindikasikan bahwa pemikiran responden tentang pertanyaan kuesioner bertentangan dengan kemauan surveyor, dan kategori Q (*questionable*) dapat dihilangkan dari analisis hingga kebingungan yang dialami responden dapat diselesaikan.

Tabel 3.4

Contoh Perhitungan CS Coefficient

Kebutuhan Konsumen	A	O	M	I	Kategori	IBT	IWT
<i>Edge Grip</i>	7	33	50	10	M	0,40	-0,83
<i>Ease of turn</i>	11	46	31	12	O	0,57	-0,78

Sumber : (Fajar, 2011)

Tanda minus untuk nilai koefisien ketidakpuasan (dari rentang -1 sampai 0) menyatakan bahwa atribut tersebut mempunyai pengaruh yang negatif terhadap kepuasan pelanggan apabila tidak terpenuhi. Sementara koefisien kepuasan apabila nilai hasil perhitungan mendekati 1 (dari rentang 0 sampai 1) maka dapat dikatakan tersedianya atribut tersebut mempunyai pengaruh yang tinggi terhadap meningkatnya kepuasan pelanggan. Nilai sekitar 0 menyatakan bahwa ketidaktersediaan atribut tidak menyebabkan ketidakpuasan pelanggan (2011, hal. 28). Setelah

didapatkan hasil perhitungan koefisien kepuasan dan ketidakpuasan, nilai-nilai tersebut akan digambarkan dalam grafik koefisien kepuasan kano di mana sumbu X adalah nilai IWT dan sumbu Y adalah nilai IBT.

3.3 Populasi Dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015, hal. 80). Pada penelitian ini, peneliti tidak memungkinkan mengambil semua anggota populasi untuk menjadi diteliti dikarenakan keterbatasan tenaga, waktu, dan biaya. Maka dari itu peneliti melakukan penarikan sampel dari anggota populasi.

Penelitian ini menggunakan populasi hotel, restoran, katering dan rumah tangga di kota Bandung. Data populasi dalam penelitian ini sudah diketahui, namun dikarenakan keterbatasan yang disebutkan di atas, peneliti menggunakan penentuan sampel dengan rumus yang dikemukakan Riduwan (2004, hal. 66) dalam laporan Asdep Litbang Kebijakan Kepariwisata (2015, hal. 32) :

$$n = 0,25 \left(\frac{Z_{\alpha/2}}{\varepsilon} \right)^2$$

dimana:

n = jumlah sampel

$Z_{\alpha/2}$ = nilai yang didapat dari tabel normal atas tingkat keyakinan

ε = kesalahan penarikan sampel

Adapun tingkat keyakinan dalam penelitian ini ditentukan sebesar 95% maka nilai $Z_{\alpha/2}$ adalah 1,96. Tingkat kesalahan penarikan sampel ditentukan sebesar 10%. Maka dari perhitungan rumus tersebut dapat diperoleh sampel yang dibutuhkan, yaitu:

$$n = 0,25 \left(\frac{1,96}{0,1} \right)^2$$

$$n = 96,04$$

Maka dari itu, berdasarkan perhitungan di atas, sampel yang harus diambil ada 96,04 sampel. Namun agar memudahkan peneliti untuk mengolah data, maka sampel dibulatkan menjadi sebanyak 100 sampel. Kriteria responden hotel, restoran, katering dan ibu rumah tangga adalah sebagai berikut :

Fadhila Noorly, 2017

ANALISIS KEBUTUHAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK REMPAH DENGAN METODE KANO
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.

- a) Responden yang membutuhkan rempah untuk kebutuhan memasak.
- b) Responden yang menyajikan menu masakan Indonesia.
- c) Lokasi pengambilan responden ada di area kota Bandung.

Teknik sampling yang akan penulis gunakan yaitu *purposive sampling* di mana Sugiyono (2015, hal. 85) menyatakan bahwa *sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu seperti contohnya jika akan melakukan penelitian mengenai kualitas makanan, maka sampel sumber datanya adalah orang yang ahli makanan.

3.4 Operasional Variabel

Pada penelitian ini, penulis menggunakan teori atribut produk milik Kotler sebagai *grand theory*. Penulis pun menggunakan teori dari Suarsana untuk dikembangkan menjadi dimensi karena produk yang penulis teliti adalah rempah dan dirasa paling cocok diantara teori yang lain. Berikut penjelasannya :

Tabel 3.5

Tabel Operasional Variabel

Variabel	Konsep Teori	Dimensi	Indikator	Item	Skala
Atribut Produk X	Atribut produk merupakan pengembangan suatu produk atau jasa yang melibatkan penentuan pendefinisian manfaat yang akan ditawarkan suatu produk atau jasa tersebut (Kotler 2001:272)	Kualitas X1	Pala		
			-Kondisi biji : kernel utuh, padat dan berisi, permukaan cukup halus.	1. Biji pala yang padat dan berisi	Kano
			-Bunyi : Berbunyi keras saat dua kernel diketukkan satu sama lain.	2. Biji pala berbunyi keras ketika diketukkan satu sama lain	Kano
			-Serangga : Tidak terserang serangga.	3. Biji pala terbebas dari cemaran serangga	Kano
			-Jamur : Tidak berjamur.	4. Biji pala terbebas dari	Kano

Variabel	Konsep Teori	Dimensi	Indikator	Item	Skala
			-Keretakan : Tidak retak. (SNI 01-0006-2015)	jamur. 5. Biji pala tidak retak	Kano
			Lada -Kebersihan : bebas dari serangga hidup maupun mati serta bebas dari bagian-bagian yang berasal dari binatang. -Warna : Putih kekuning-kuningan sampai putih ke abu-abuan. (SNI 01-0004-1995)	6. Lada bersih tidak tercemar serangga atau binatang lain. 7. Lada putih berwarna putih kekuning-kuningan sampai putih ke abuan	Kano Kano
			Cengkeh -Warna : Coklat kehitaman	8. Warna cengkeh coklat kehitaman sesuai SNI.	Kano
			-Bau : Tidak apek (SNI 01-3392-1994)	9. Cengkeh tidak berbau apek.	Kano
			Vanili -Bau : Khas vanili.	10. Vanili dengan wangi khas vanili.	Kano
			-Kebersihan : Bebas benda asing, bebas kapang.	11. Vanili yang bebas dari cemaran benda asing	Kano

Variabel	Konsep Teori	Dimensi	Indikator	Item	Skala
			(SNI 01-0010-2002) Kayu Manis -Warna : Kuning atau kuning tua. -Rasa : Tidak terlalu pedas atau pedas-pedas manis. -Panjang : Min 10 cm dengan jumlah maks 10% per satuan kemasan. (SNI 01-3395-1994)	dan kapang 12. Warna kayu manis kuning/kuning tua sesuai SNI 13. Kayu manis berasa pedas-pedas manis 14. Panjang kayu manis minimal 10 cm	Kano Kano Kano
		Jenis dan Spesifikasi X2	- Rempah yang dapat dilacak sumbernya (<i>Traceability</i>) - Kesesuaian rempah dengan standar kebutuhan SPS (<i>standard purchase spesification</i>)	15. Rempah yang dapat dilacak sumbernya (<i>Traceability</i>) 16. Kesesuaian rempah dengan standar kebutuhan SPS (<i>standard purchase spesification</i>)	Kano Kano
		Ukuran/Bentuk X3	-Rempah dengan pilihan bentuk yang banyak (bubuk, utuh, halus)	17. Tersedianya pilihan bentuk biji pala utuh atau bubuk 18. Tersedianya	Kano Kano

Variabel	Konsep Teori	Dimensi	Indikator	Item	Skala
				<p>pilihan bentuk cengkeh utuh atau bubuk. 19. Tersedianya pilihan bentuk lada utuh atau bubuk. 20. Tersedianya pilihan bentuk vanilli polong atau bubuk. 21. Tersedianya pilihan bentuk kayu manis utuh atau bubuk.</p>	<p>Kano</p> <p>Kano</p> <p>Kano</p>
		Berat X4	<p>- Kemasan yang ekonomis</p> <p>-Rempah dengan berat per kemasan untuk sekali penggunaan</p> <p>- Rempah dengan berat per kemasan untuk penggunaan lebih dari satu kali</p>	<p>22. Kemasan yang ekonomis</p> <p>23. Kemasan dengan berat per kemasan untuk sekali penggunaan</p> <p>24. Kemasan dengan berat per kemasan untuk penggunaan lebih dari satu kali</p>	<p>Kano</p> <p>Kano</p> <p>Kano</p>
		Harga X5	<p>-Harga yang terjangkau</p> <p>-Harga yang sesuai dengan kualitas</p>	<p>25. Harga yang terjangkau</p> <p>26. Harga yang sesuai dengan kualitas</p>	<p>Kano</p> <p>Kano</p>

Variabel	Konsep Teori	Dimensi	Indikator	Item	Skala
			-Pembayaran dapat di lakukan secara kontan (<i>Cash and Carry</i>)	27. Pembayaran dapat di lakukan secara kontan (<i>Cash and Carry</i>)	Kano
			-Pembayaran ditunda (kontra bon)	28. Pembayaran ditunda (kontra bon)	Kano
			-Pembayaran dapat di transfer	29. Pembayaran dapat di transfer	Kano

3.6 Sumber Dan Metode Pengumpulan Data

Wardiyanta (2006, hal. 27) mengemukakan, data merupakan catatan mengenai fakta dari fenomena/keadaan yang diamati. Dalam penelitian, upaya untuk memperoleh data yang bermutu merupakan sebuah keharusan karena kualitas data akan menjadi penentu kualitas penelitian. Kualitas data ditentukan oleh akurabilitas, reliabilitas, dan variabilitasnya. Secara umum tujuan pengumpulan data adalah memperoleh fakta yang diperlukan guna mencapai tujuan penelitian yang telah dirumuskan.

Sumber data merupakan subjek dimana data tersebut diperoleh. Penelitian ini menggunakan dua sumber 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

Data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti untuk menjawab masalah atau tujuan penelitian yang dilakukan dalam penelitian eksploratif, deskriptif maupun kausal dengan menggunakan metode pengumpulan data berupa survey ataupun observasi dengan cara melakukan wawancara dan menyebar kuesioner.

2) Data Sekunder

Fadhila Noorly, 2017

ANALISIS KEBUTUHAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK REMPAH DENGAN METODE KANO
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.

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

Untuk dapat memperoleh data yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti, penulis menggunakan beberapa teknik penelitian yang dapat digunakan, yaitu:

A. Studi Lapangan

Studi lapangan dilakukan dengan cara meninjau secara langsung pada objek penelitian untuk memperoleh data primer serta gambaran keadaan perusahaan yang sebenarnya. Berikut beberapa cara yang akan dilakukan penulis untuk memperoleh data primer, yaitu:

a) Observasi

Penulis melakukan pengamatan secara langsung untuk mendapatkan data akurat secara penangkapan visual terhadap kebutuhan responden terhadap rempah.

b) Kuesioner

Penulis memberikan pertanyaan tertulis kepada responden untuk memperoleh opini responden mengenai masalah yang berhubungan dengan penelitian. Adapun kuesioner kano terdiri dari dua pertanyaan/ Pernyataan yaitu fungsional dan disfungsional. Responden diminta menjawab dengan pilihan suka, berharap, netral, toleransi, dan tidak suka.

B. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan dilakukan penulis untuk memperoleh data-data sekunder yang bersumber dari buku referensi, artikel, jurnal, dan sumber-sumber lain. Informasi dari data tersebut dijadikan landasan teori untuk memecahkan masalah yang ada pada penelitian.

3.7 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Analisis data dilakukan dengan bantuan program IBM SPSS 22. Adapun analisis yang dilakukan adalah sebagai berikut.

Fadhila Noorly, 2017

ANALISIS KEBUTUHAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK REMPAH DENGAN METODE KANO
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.

3.7.1 Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat mengukur apa yang ingin diukur (Siregar, 2013, hal. 46). Dalam uji validitas, penulis menggunakan alat bantu program IBM SPSS 22. Ada sebanyak 58 butir pertanyaan kuesioner yang terdiri dari 29 pertanyaan fungsional dan 29 pertanyaan disfungsional. Berikut hasil uji validitas kuesioner yang dibagikan terhadap 30 orang responden umum :

Tabel 3.6
Uji Validitas

No	Kode	Atribut Produk	R _{hitung}		R _{tabel}	Keterangan
			Fungsional	Disfungsional		
1	KUA1	Kondisi biji pala	0,511	0,448	0.374	Valid
2	KUA2	Bunyi biji pala	0,481	0,381	0.374	Valid
3	KUA3	Kebersihan pala	0,454	0,394	0.374	Valid
4	KUA4	Cemaran jamur	0,407	0,482	0.374	Valid
5	KUA5	Keretakan pala	0,494	0,403	0.374	Valid
6	KUA6	Kebersihan lada	0,525	0,451	0.374	Valid
7	KUA7	Warna lada	0,499	0,414	0.374	Valid
8	KUA8	Warna cengkeh	0,432	0,454	0.374	Valid
9	KUA9	Bau/aroma cengkeh	0,565	0,378	0.374	Valid
10	KUA10	Bau/aroma vanilli	0,613	0,452	0.374	Valid
11	KUA11	Kebersihan vanilli	0,530	0,378	0.374	Valid
12	KUA12	Warna kayu manis	0,659	0,436	0.374	Valid
13	KUA13	Rasa kayu manis	0,588	0,503	0.374	Valid
14	KUA14	Panjang kayu manis	0,380	0,519	0.374	Valid
15	JEN1	Traceability rempah	0,511	0,378	0.374	Valid
16	JEN2	Kesesuaian dengan SPS	0,432	0,447	0.374	Valid
17	UKB1	Variasi bentuk pala	0,480	0,430	0.374	Valid
18	UKB2	Variasi bentuk lada	0,388	0,538	0.374	Valid
19	UKB3	Variasi bentuk cengkeh	0,450	0,455	0.374	Valid
20	UKB4	Variasi bentuk vanilli	0,457	0,457	0.374	Valid
21	UKB5	Variasi bentuk kayu manis	0,410	0,408	0.374	Valid
22	BER1	Kemasan ekonomis	0,473	0,455	0.374	Valid
23	BER2	Kemasan sekali pakai	0,426	0,479	0.374	Valid

No	Kode	Atribut Produk	R _{hitung}		R _{tabel}	Keterangan
			Fungsional	Disfungsional		
24	BER3	Kemasan lebih dari sekali pakai	0,511	0,375	0.374	Valid
25	HAR1	Harga yang terjangkau	0,645	0,586	0.374	Valid
26	HAR2	Harga yang sesuai kualitas	0,415	0,565	0.374	Valid
27	HAR3	Pembayaran tunai/cash	0,485	0,385	0.374	Valid
28	HAR4	Pembayaran kontra bon	0,504	0,409	0.374	Valid
29	HAR5	Pembayaran via transfer	0,509	0,496	0.374	Valid

Sumber: Data diolah Penulis 2017

3.7.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen dapat diuji dengan menganalisis konsistensi-konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan teknik tertentu (Sugiyono, 2005, hal. 147). Sementara Arikunto (2010) mengemukakan, reliabilitas menunjukkan pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik. Reliabilitas menunjukkan tingkat keterandalan tertentu. Keputusan pengujian reliabilitas item instrument berdasarkan metode *Cronbach's Alpha*, yakni jika koefisien yang diperoleh $>0,60$, maka penelitian itu reliabel (Darmawan, 2013, hal. 180). Berikut hasil uji reliabilitas kuesioner yang disebar terhadap 30 responden umum:

Tabel 3.6
Uji Reliabilitas

Sub Variabel	Item	Alpha Cronbach	Keterangan
Fungsional			
X1	14	,889	Reliabel
X2	2	,906	Reliabel
X3	5	,708	Reliabel
X4	3	,323	Reliabel
X5	5	,705	Reliabel
Disfungsional			
X1	14	,897	Reliabel
X2	2	,433	Reliabel
X3	5	,827	Reliabel
X4	3	,753	Reliabel
X5	5	,832	Reliabel

Fadhila Noorly, 2017

ANALISIS KEBUTUHAN KONSUMEN TERHADAP PRODUK REMPAH DENGAN METODE KANO
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.

Sumber: Data diolah Penulis 2017