

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di beberapa restoran Jepang *all you can eat*. Lokasi yang peneliti ambil adalah Hanamasa, Shaburi Shabu-Shabu, Shabu Hachi, Kintan Buffet dan Gyu-Kaku. Restoran-restoran tersebut merupakan restoran Jepang yang berkonsep *all you can eat*. Konsep *all you can eat* adalah dimana restoran memiliki sistem dengan konsumen hanya membayar 1 (satu) kali untuk dapat menikmati semua menu hidangan yang tersedia dengan batasan waktu tertentu.

3.2 Desain Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa dan kejadian yang terjadi pada saat sekarang (Sudjana, 2001). Pendekatan kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai apa yang ingin kita ketahui (Margono, 2000).

Nantinya peneliti akan mencari permasalahan yang ada di masyarakat sesuai dengan fakta. Kemudian permasalahan diproses menjadi data yang berupa angka sebagai alat keterangan, lalu diolah untuk dikembangkan sehingga dapat dibuktikan kevalidannya. Validnya data bertujuan untuk memecahkan dan mengantisipasi masalah yang ditemukan.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2011:80). (Subana, 2000:24) juga menyatakan bahwa populasi adalah keseluruhan objek penelitian, digunakan sebagai sumber data yang mewakili karakteristik tertentu dalam suatu penelitian.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis atribut kualitas restoran. Maka populasinya adalah konsumen yang pernah atau bahkan sering mengkonsumsi di Restoran Jepang All You Can Eat, sehingga
Retno Palupi, 2018

ANALISIS KOMPARASI PERSEPSI ATRIBUT KUALITAS RESTORAN ANTARA PELANGGAN YANG PUAS DENGAN PELANGGAN YANG KURANG PUAS DI RESTORAN JEPANG ALL YOU CAN EAT

dapat memberikan penilaian yang objektif berdasarkan pengalaman konsumen.

Retno Palupi, 2018

ANALISIS KOMPARASI PERSEPSI ATRIBUT KUALITAS RESTORAN ANTARA PELANGGAN YANG PUAS DENGAN PELANGGAN YANG KURANG PUAS DI RESTORAN JEPANG ALL YOU CAN EAT

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

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian atau jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, penulis tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi. Karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka penulis akan mengambil sampel dari populasi itu. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (Sugiyono, 2011).

Menurut (Malhotra, 1993), paduan ukuran sampel yang diambil dapat ditentukan dengan cara mengalikan jumlah variabel dengan 5, atau 5x jumlah variabel. Dengan demikian, jika jumlah variabel yang diamati berjumlah 20, maka sampel minimalnya adalah $5 \times 20 = 100$

Sampel untuk penelitian ini adalah bagian dari masyarakat yang pernah atau bahkan sering mengonsumsi di Restoran Jepang All You Can Eat. Sampel penelitian ini didapat dengan cara melihat media sosial dari masyarakat yaitu berupa *Instagram* dan *Line*. Dalam penelitian ini terdapat 21 variabel, setiap 1 variabel mewakili 5 responden yang artinya minimal sampelnya adalah 105 orang responden. Dan peneliti mendapatkan sebanyak 250 orang responden yang akan digunakan dalam penelitian ini.

3.3.3 Teknik Sampling

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Terdapat macam teknik sampling untuk menentukan sampel yang akan dipakai dalam penelitian. Teknik sampling dikelompokkan menjadi 2 (dua) macam yaitu:

- a) *Probability sampling* adalah suatu teknik sampling yang memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.
- b) *Non-probability sampling* adalah teknik yang tidak memberikan peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Penulis menggunakan *Non-probability sampling* sebagai teknik sampling dan dikombinasikan dengan metode *convenience sampling*. Menurut (Sugianto, dkk, 2001:38-40) *convenience sampling* adalah pengambilan sampel didasarkan pada ketersediaan elemen dan kemudahan untuk mendapatkannya.

Retno Palupi, 2018

ANALISIS KOMPARASI PERSEPSI ATRIBUT KUALITAS RESTORAN ANTARA PELANGGAN YANG PUAS DENGAN PELANGGAN YANG KURANG PUAS DI RESTORAN JEPANG ALL YOU CAN EAT

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

Selain itu menurut (Dudi Anandya dan Heru Suprihhadi, 2005) convenience sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang mengambil elemen-elemen termudah saja. Pemilihan elemen ini, sepenuhnya bergantung pada penilaian peneliti atau pewawancara sehingga peneliti bebas menentukan elemen yang paling mudah. Jadi penulis akan melakukan pengambilan sampel secara bebas tanpa memberikan kesulitan hanya didasarkan pada kemudahan dan ketersediaan elemen yang ada.

3.4 Operasional Variabel

Menurut (Sugiyono, 2010:58) variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya. Didalam penelitian ini yang diteliti adalah Persepsi Atribut Kualitas Restoran sebagai variabel bebas (variabel X).

Agar penelitian ini dapat dilaksanakan sesuai dengan apa yang diharapkan, maka diantaranya akan dibahas mengenai konsep dari variabel tersebut yang termuat dalam operasional variabel penelitian pada Tabel 3.1.

Tabel 3. 1
Operasional Variabel

Variable	Atribut	Sub-Atribut	Ukuran	Skala	No Item
Persepsi Atribut Kualitas Restoran (variabel X) <i>Sumber: (Namkung & Jang, 2008)</i>	Food	Presentation	Presentasi makanan menarik	Ordinal	1
		Healthy Options	Restoran menawarkan pilihan sehat	Ordinal	2
		Taste	Restoran menyajikan makanan lezat	Ordinal	3
		Freshness	Restoran menawarkan makanan segar	Ordinal	4
		Temperature	Makanan disajikan pada suhu yang sesuai	Ordinal	5

Retno Palupi, 2018

ANALISIS KOMPARASI PERSEPSI ATRIBUT KUALITAS RESTORAN ANTARA PELANGGAN YANG PUAS DENGAN PELANGGAN YANG KURANG PUAS DI RESTORAN JEPANG ALL YOU CAN EAT

Universitas Pendidikan Indonesia

| repository.upi.edu

perpustakaan.upi.edu

		Variative	Restoran menyajikan menu makanan yang bervariasi	Ordinal	6
		Hygenic	Restoran menyajikan makanan yang higienis/bersih	Ordinal	7
	Atmos- pherics	Spatial Layout	Tata letak furniture memungkinkan pelanggan untuk bergerak dengan mudah	Ordinal	8
		Interior Design	Desain interiornya menarik secara visual	Ordinal	9
		Color	Warna yang digunakan menciptakan suasana yang menyenangkan	Ordinal	10
		Music	Musik yang diputar sangat menyenangkan	Ordinal	11
		Lighting	Pencahayaan yang tepat serta hangat	Ordinal	12
		Comfortable	Kursi yang tersedia memadai serta nyaman	Ordinal	13
		Scent of Atmosphere	Aroma/wewangian restoran yang harum menimbulkan efek senang.	Ordinal	14
		Cleanness	Kebersihan restoran yang selalu terjaga	Ordinal	15
		Product Display	Kesesuaian tata letak <i>buffet</i> makanan	Ordinal	16

Retno Palupi, 2018

ANALISIS KOMPARASI PERSEPSI ATRIBUT KUALITAS RESTORAN ANTARA PELANGGAN YANG PUAS DENGAN PELANGGAN YANG KURANG PUAS DI RESTORAN JEPANG ALL YOU CAN EAT

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

	Service	Promised Service	Makanan disajikan dengan tepat waktu	Ordinal	17
		Willingnes to Help	Waiters selalu bersedia membantu	Ordinal	18
		Competency	Waiters memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan	Ordinal	19
		Emphatetic Response	Waiters memiliki kepedulian yang menarik minat hati pelanggan	Ordinal	20
		Appearance	Penampilan waiters yang rapi dan menarik	Ordinal	21

Sumber: modifikasi dari (Namkung & Jang, 2008)

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya (Suharsimi Arikunto, 2010). Jenis instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket atau kuesioner.

Kuesioner yang peneliti berikan kepada responden adalah kuesioner tertutup yang mana jawabannya sudah disediakan sehingga responden hanya memilih dari alternatif jawaban yang sesuai dengan pendapat atau pilihannya dan responden tidak memiliki kesempatan untuk menjawab selain dari jawaban yang telah diberikan. Cara pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan prosedur yaitu responden diberi kuesioner setelah responden mengisi kuesioner jawaban tersebut diketahui, diolah, dianalisa, dan dikumpulkan.

Cara membuat kuesioner yang peneliti lakukan adalah dengan membuat kuesioner di *google form* terlebih dahulu. Kemudian dari *google form* tersebut akan mendapatkan sebuah *link* yang isinya berupa kuesioner yang telah peneliti buat.

Retno Palupi, 2018

ANALISIS KOMPARASI PERSEPSI ATRIBUT KUALITAS RESTORAN ANTARA PELANGGAN YANG PUAS DENGAN PELANGGAN YANG KURANG PUAS DI RESTORAN JEPANG ALL YOU CAN EAT

Universitas Pendidikan Indonesia

| repository.upi.edu

perpustakaan.upi.edu

3.6 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang penulis gunakan untuk penelitian ini, bersumber dari:

1. Data Primer

(Wardiyanta, 2006) mengatakan bahwa data primer adalah informasi yang diperoleh dari sumber-sumber primer, yakni yang asli, informasi dari tangan pertama atau responden. Data primer memiliki kelebihan yang berdasarkan kebenaran dengan apa yang dilihat dan didengar langsung oleh peneliti sehingga unsur-unsur kebohongan dari sumber yang fenomenal dapat dihindari.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang diperoleh tidak secara langsung dari responden, tetapi dari pihak ketiga (Wardiyanta, 2006). Data sekunder didapat dari catatan atau dokumentasi perusahaan, majalah, buku dan lain sebagainya.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian (Gulo, 2002:110). Dalam penelitian ini, data yang akan didapatkan melalui teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2014:199). Untuk memudahkan responden dalam menjawab pertanyaan digunakan pendekatan skala *likert*. Menurut (Sugiyono 2014:132) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Dalam penggunaan skala *Likert*, terdapat bentuk pertanyaan positif untuk mengukur skala positif, dan bentuk pertanyaan negatif untuk mengukur skala negatif. Pertanyaan tersebut diberi skala 1 sampai 7 dengan bentuk jawaban skala *Likert* antara lain: sangat tidak setuju, tidak setuju, agak tidak setuju, netral, agak setuju, setuju, dan sangat setuju.

Retno Palupi, 2018

ANALISIS KOMPARASI PERSEPSI ATRIBUT KUALITAS RESTORAN ANTARA PELANGGAN YANG PUAS DENGAN PELANGGAN YANG KURANG PUAS DI RESTORAN JEPANG ALL YOU CAN EAT

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

Tabel 3. 2
Kriteria Bobot Nilai Alternatif

Pernyataan	Nilai
Sangat Setuju	7
Setuju	6
Agak Setuju	5
Netral	4
Agak Tidak Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Cara penyebaran kuesioner yang peneliti lakukan yaitu dengan memberikan sebuah *link* dari *google form* yang telah peneliti buat kepada responden. *Link* tersebut lalu disebar melalui media sosial seperti *Line* dan *Instagram* kepada responden yang pernah atau sering bersantap di Restoran Jepang All You Can Eat. Sistem yang peneliti lakukan yaitu untuk di *Line* peneliti memberikan *link* kuesioner kepada teman-teman dan kerabat peneliti. Sedangkan untuk di *Instagram* peneliti menggunakan sistem “jemput bola”, peneliti melakukan pencarian lokasi sesuai dengan lokasi Restoran Jepang All You Can Eat seperti Hanamasa, Shaburi Shabu-Shabu, Shabu Hachi, Kintan Buffet dan Gyu-Kaku di *Instagram*. Setelah menemukan lokasi yang diinginkan, terdapat sejumlah pengguna *Instagram* yang *memposting* foto di lokasi tersebut. Langkah selanjutnya peneliti menggunakan *direct messages* yang ada di *Instagram* kemudian peneliti meminta responden tersebut untuk melakukan pengisian kuesioner yang peneliti berikan.

Setelah mendapat data hasil dari kuesioner yang telah disebar kepada responden berdasarkan sampel penelitian yang telah ditentukan, maka langkah selanjutnya adalah peneliti memeriksa kembali kelengkapan jawaban dari kuesioner yang telah terkumpul, menerjemahkan hasil pernyataan responden ke dalam bentuk skor yang telah ditentukan. Untuk skala 1-5 termasuk jawaban yang tidak puas dan skala 6-7 termasuk jawaban yang puas. Kemudian data hasil dari kuesioner digunakan sebagai bahan

Retno Palupi, 2018

ANALISIS KOMPARASI PERSEPSI ATRIBUT KUALITAS RESTORAN ANTARA PELANGGAN YANG PUAS DENGAN PELANGGAN YANG KURANG PUAS DI RESTORAN JEPANG ALL YOU CAN EAT

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

untuk melakukan uji validitas, uji reliabilitas dan uji menggunakan metode yang telah ditentukan.

2. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan (Sugiyono, 2014:203). Observasi yang dilakukan khususnya mengenai persepsi atribut kualitas di Restoran Jepang All You Can Eat.

3. Studi Literatur

Studi literatur dilakukan penulis untuk mendapatkan informasi secara lebih mendalam dari para ahli. Dalam penelitian ini penulis mencari teori-teori yang berhubungan dengan persepsi atribut kualitas dan kepuasan pelanggan.

3.8 Uji Validitas dan Uji Reabilitas

3.8.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2009). Berikut merupakan rumus untuk menentukan validitas instrument dengan teknik product moment :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \sum x^2 - (\sum x)^2)(N \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan :

r = koefisien korelasi suatu butir atau item

XY = jumlah perkalian item dengan total item

N = banyaknya responden (sampel) dari variabel x, y, dan hasil kuesioner

X = jumlah skor untuk indikator x

Y = jumlah skor untuk indikator y

Uji coba instrumen penelitian ini dilakukan terhadap 65 responden, dimana r hitung dibandingkan dengan r tabel dimana df= n-2

Retno Palupi, 2018

ANALISIS KOMPARASI PERSEPSI ATRIBUT KUALITAS RESTORAN ANTARA PELANGGAN YANG PUAS DENGAN PELANGGAN YANG KURANG PUAS DI RESTORAN JEPANG ALL YOU CAN EAT

Universitas Pendidikan Indonesia

| repository.upi.edu

perpustakaan.upi.edu

dengan alpha 0,01. Pertanyaan dianggap valid jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, dan dinyatakan tidak valid jika $r_{hitung} < r_{tabel}$. Uji validitas ini dilakukan terhadap tiap butir pernyataan dengan bantuan software IBM SPSS Statistics 24.0. Berikut ini adalah hasil dari perhitungan uji validitas atribut kualitas restoran pada Tabel 3.3.

Tabel 3. 3
Hasil Uji Validitas

No	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1.	Presentasi makanan menarik	0.657	0.317	Valid
2.	Restoran menawarkan pilihan makanan sehat	0.744	0.317	Valid
3.	Restoran menyajikan makanan lezat	0.704	0.317	Valid
4.	Restoran menawarkan makanan segar	0.881	0.317	Valid
5.	Makanan disajikan pada suhu yang sesuai	0.766	0.317	Valid
6.	Restoran menyajikan menu makanan yang bervariasi	0.633	0.317	Valid
7.	Restoran menyajikan makanan yang higienis/bersih	0.831	0.317	Valid
8	Tata letak <i>furniture</i> memungkinkan saya untuk bergerak dengan mudah	0.787	0.317	Valid
9	Desain interiornya menarik secara visual	0.809	0.317	Valid
10	Warna yang digunakan menciptakan suasana yang menyenangkan	0.780	0.317	Valid
11	Musik yang diputar sangat menyenangkan	0.761	0.317	Valid
12	Pencahayaan yang tepat serta hangat	0.843	0.317	Valid
13	Kursi yang tersedia memadai serta nyaman	0.775	0.317	Valid
14	Aroma/wewangian restoran yang harum menimbulkan efek senang	0.684	0.317	Valid
15	Kebersihan restoran yang selalu terjaga	0.814	0.317	Valid
16	Kesesuaian tata letak <i>buffet</i> makanan	0.856	0.317	Valid
17	Makanan disajikan pada waktu yang dijanjikan	0.744	0.317	Valid
18	Waiters selalu bersedia membantu	0.668	0.317	Valid

Retno Palupi, 2018

ANALISIS KOMPARASI PERSEPSI ATRIBUT KUALITAS RESTORAN ANTARA PELANGGAN YANG PUAS DENGAN PELANGGAN YANG KURANG PUAS DI RESTORAN JEPANG ALL YOU CAN EAT

Universitas Pendidikan Indonesia

| repository.upi.edu

perpustakaan.upi.edu

19	Waiters memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pelanggan	0.834	0.317	Valid
20	Restoran memiliki kepedulian yang menarik minat hati pelanggan	0.761	0.317	Valid
21	Penampilan waiters yang rapi dan menarik	0.767	0.317	Valid
22	Secara keseluruhan, saya puas dengan pengalaman bersantap saya di Restoran Jepang All You Can Eat yang saya kunjungi	0.566	0.317	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data Peneliti, 2018

Berdasarkan Tabel 3.3 mengenai hasil uji validitas dapat diketahui bahwa semua item pertanyaan memenuhi kriteria, dimana r hitung $>$ r tabel dengan nilai r tabel sebesar 0.317. maka dari itu seluruh item pertanyaan yang berjumlah 22 item dinyatakan valid dan dapat dijadikan sebagai instrument penelitian.

3.8.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkapkan informasi yang sebenarnya di lapangan (Sugiharto dan Situnjak, 2006). Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari perubahan atau konstruk (Ghozali, 2009).

Pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach karena instrumen penelitian ini berbentuk anget dan skala *likert 1* sampai 7. Rumus *Alpha Cronbach* adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum a_i^2}{a_t^2} \right]$$

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas instrumen

k = Banyak butir pertanyaan

σ^2 = Varian total

$\Sigma \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir pertanyaan

Keputusan uji reliabilitas ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut:

Retno Palupi, 2018

ANALISIS KOMPARASI PERSEPSI ATRIBUT KUALITAS RESTORAN ANTARA PELANGGAN YANG PUAS DENGAN PELANGGAN YANG KURANG PUAS DI RESTORAN JEPANG ALL YOU CAN EAT

Universitas Pendidikan Indonesia

| repository.upi.edu

perpustakaan.upi.edu

- a. Jika koefisien internal seluruh item $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan tingkat signifikan 1 % maka item pertanyaan dinyatakan reliabel.
- b. Jika koefisien internal seluruh item $r_{hitung} < r_{tabel}$ dengan tingkat signifikan 1 % maka item pertanyaan dinyatakan tidak reliabel.

Menurut (Robert M. Kaplan, 1993:126) mengemukakan bahwa kelompok item dalam suatu dimensi dinyatakan reliabel jika koefisien reliabilitasnya tidak lebih rendah dari 0,70. Bila koefisien reliabilitas telah dihitung, maka menentukan keeratan hubungan bisa digunakan kriteria (Guilford, 1956), yaitu:

Kurang dari 0,20	: Hubungan sangat kecil dan bisa diabaikan
0,20 - < 0,40	: Hubungan yang kecil (tidak erat)
0,40 - < 0,70	: Hubungan yang cukup erat
0,70 - < 0,90	: Hubungan yang erat (reliabel)
0,90 - < 1,00	: Hubungan yang sangat erat
1,00	: Hubungan yang sempurna

Pengujian reliabilitas instrumen pada penelitian kali ini menggunakan bantuan *software IBM SPSS Statistics 24.0*. Seluruh butir pertanyaan yang berjumlah 22 diuji secara bersama-sama. Nilai *Cronbach Alpha* > 0,70 maka dinyatakan reliabel.

Tabel 3. 4
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	65	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	65	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

um
ber

: *Pengolahan Data SPSS 24.0, 2018*

Retno Palupi, 2018

ANALISIS KOMPARASI PERSEPSI ATRIBUT KUALITAS RESTORAN ANTARA PELANGGAN YANG PUAS DENGAN PELANGGAN YANG KURANG PUAS DI RESTORAN JEPANG ALL YOU CAN EAT

Universitas Pendidikan Indonesia

| repository.upi.edu

perpustakaan.upi.edu

Berdasarkan pada Tabel 3.4 *Case Processing Summary* dapat dinyatakan tingkat validitas dari seluruh pertanyaan adalah 100%. Tabel 3.5 berikut ini merupakan tabel *Reability Statistic*.

Retno Palupi, 2018

**ANALISIS KOMPARASI PERSEPSI ATRIBUT KUALITAS RESTORAN ANTARA
PELANGGAN YANG PUAS DENGAN PELANGGAN YANG KURANG PUAS DI
RESTORAN JEPANG ALL YOU CAN EAT**

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

Tabel 3. 5
Reliability Statistic

Cronbach's Alpha	N of Items
,963	22

Sumber: Pengolahan Data SPSS 24.0, 2018

Berdasarkan Tabel 3.5 *Reliability Statistic* pada 22 butir pertanyaan, menunjukkan bahwa semua pertanyaan tersebut sangat *reliable*, karena nilai *Cronbach Alpha* menunjukkan lebih dari 0,70 yaitu 0.963.

3.9 Teknik Analisis Data

3.9.1 Analisis Data Karakteristik Pelanggan

3.9.1.1 Analisis Frekuensi

Analisis frekuensi digunakan untuk membahas rumusan masalah pertama. Analisis frekuensi adalah analisis yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya dalam bentuk tabel maupun diagram (Sugiyono, 2010).

3.9.2 Analisis Data Atribut Kualitas Restoran terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Secara Keseluruhan

Dalam membahas rumusan masalah kedua digunakan uji regresi logistik untuk mengetahui atribut kualitas restoran secara signifikan yang membuat pelanggan yang sangat puas dengan pelanggan yang tidak puas.

3.9.2.1 Regresi Logistik

Regresi logistik adalah sebuah pendekatan untuk membuat model prediksi seperti halnya regresi linear atau biasa disebut dengan istilah *Ordinary Least Squares (OLS) regression*. Perbedaannya adalah pada regresi logistik, peneliti memprediksi variabel terikat yang berskala dikotomi. Skala dikotomi yang dimaksud adalah skala data nominal

Retno Palupi, 2018

ANALISIS KOMPARASI PERSEPSI ATRIBUT KUALITAS RESTORAN ANTARA PELANGGAN YANG PUAS DENGAN PELANGGAN YANG KURANG PUAS DI RESTORAN JEPANG ALL YOU CAN EAT

Universitas Pendidikan Indonesia

| repository.upi.edu

perpustakaan.upi.edu

dengan dua kategori, misalnya: Ya dan Tidak, Baik dan Buruk, atau Tinggi dan Rendah. Apabila pada OLS mewajibkan syarat atau asumsi bahwa error varians (residual) terdistribusi secara normal. Sebaliknya, pada regresi ini tidak dibutuhkan asumsi tersebut sebab pada regresi jenis logistik ini mengikuti distribusi logistik.

Analisis regresi logistik dilakukan untuk mengidentifikasi atribut kualitas mana saja yang berpengaruh secara signifikan dalam membedakan pengunjung yang sangat puas dari pengunjung yang lain. Regresi Logistik berguna untuk memprediksi variabel dependen (menjadi pengunjung yang sangat puas) berdasarkan variabel independen (persepsi pelanggan terhadap atribut kualitas) dan memberi peringkat kepentingan relatif bebas.

Variabel terikat mengambil nilai 1 jika kelompok responden terdiri dari pengunjung yang sangat puas. Jika tidak, maka akan menghasilkan nilai 0 yang mewakili kelompok yang tidak puas (Namkung & Jang, 2008).

A. Asumsi Regresi Logistik

Asumsi Regresi Logistik antara lain:

1. Regresi logistik tidak membutuhkan hubungan linear antara variabel independen dengan variabel dependen.
2. Variabel independen tidak memerlukan asumsi *multivariate normality*.
3. Asumsi homokedastisitas tidak diperlukan.
4. Variabel bebas tidak perlu diubah kedalam metrik (interval atau skala ratio).
5. Variabel dependen harus bersifat dikotomi (2 kategori, misal: tinggi dan rendah atau baik dan buruk).
6. Variabel independen tidak harus memiliki keragaman yang sama antar kelompok variabel.
7. Kategori dalam variabel independen harus terpisah satu sama lain atau bersifat eksklusif.
8. Sampel yang diperlukan dalam jumlah relatif besar, minimum dibutuhkan hingga 50 sampel data untuk sebuah variabel prediktor (independen).
9. Dapat menyeleksi hubungan karena menggunakan pendekatan non linear log transformasi untuk memprediksi odds ratio. Odd dalam regresi logistik sering dinyatakan sebagai probabilitas.

Retno Palupi, 2018

ANALISIS KOMPARASI PERSEPSI ATRIBUT KUALITAS RESTORAN ANTARA PELANGGAN YANG PUAS DENGAN PELANGGAN YANG KURANG PUAS DI RESTORAN JEPANG ALL YOU CAN EAT

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

B. Model Persamaan Regresi Logistik

Model persamaan aljabar layaknya OLS yang biasa kita gunakan adalah berikut: $Y = B_0 + B_1X + e$. Dimana e adalah error varians atau residual. Dengan model regresi ini, tidak menggunakan interpretasi yang sama seperti halnya persamaan regresi OLS. Model Persamaan yang terbentuk berbeda dengan persamaan OLS. Berikut persamaannya:

$$\ln \left(\frac{\hat{p}}{1-\hat{p}} \right) = B_0 + B_1X$$

Keterangan:

Ln: Logaritma Natural.

$B_0 + B_1X$: Persamaan yang biasa dikenal dalam OLS.

Sedangkan P Aksien adalah probabilitas logistik yang didapat rumus sebagai berikut:

$$\hat{p} = \frac{\exp(B_0 + B_1X)}{1 + \exp(B_0 + B_1X)} = \frac{e^{B_0 + B_1X}}{1 + e^{B_0 + B_1X}}$$

Keterangan: exp atau ditulis “e” adalah fungsi exponen.

Perlu diingat bahwa exponen merupakan kebalikan dari logaritma natural. Sedangkan logaritma natural adalah bentuk logaritma namun dengan nilai konstanta 2,71828182845904 atau biasa dibulatkan menjadi 2,72.

Dengan model persamaan di atas, tentunya akan sangat sulit untuk menginterpretasikan koefisien regresinya. Oleh karena itu maka diperkenalkanlah istilah Odds Ratio atau yang biasa disingkat Exp(B) atau OR. Exp(B) merupakan exponen dari koefisien regresi. Jadi misalkan nilai slope dari regresi adalah sebesar 0,80, maka Exp(B) dapat diperkirakan sebagai berikut:

$$2,72^{0,8} = 2,23$$

Retno Palupi, 2018

ANALISIS KOMPARASI PERSEPSI ATRIBUT KUALITAS RESTORAN ANTARA PELANGGAN YANG PUAS DENGAN PELANGGAN YANG KURANG PUAS DI RESTORAN JEPANG ALL YOU CAN EAT

Universitas Pendidikan Indonesia

| repository.upi.edu

perpustakaan.upi.edu

C. Nilai Odds Ratio

Besarnya nilai $\text{Exp}(B)$ dapat diartikan sebagai berikut:

Misalnya nilai $\text{Exp}(B)$ pengaruh rokok terhadap terhadap kanker paru adalah sebesar 2,23, maka disimpulkan bahwa orang yang merokok lebih beresiko untuk mengalami kanker paru dibandingkan dengan orang yang tidak merokok. Interpretasi ini diartikan apabila pengkodean kategori pada tiap variabel sebagai berikut:

1. Variabel bebas adalah Rokok: Kode 0 untuk tidak merokok, kode 1 untuk merokok.
2. Variabel terikat adalah kanker Paru: Kode 0 untuk tidak mengalami kanker paru, kode 1 untuk mengalami kanker paru.

D. Pseudo R Square

Perbedaan lainnya yaitu pada regresi ini tidak ada nilai “R Square” untuk mengukur besarnya pengaruh simultan beberapa variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam regresi logistik dikenal istilah *Pseudo R Square*, yaitu nilai R Square Semu yang maksudnya sama atau identik dengan R Square pada OLS.

Jika pada OLS menggunakan uji F Anova untuk mengukur tingkat signifikansi dan seberapa baik model persamaan yang terbentuk, maka pada regresi ini menggunakan Nilai Chi-Square. Perhitungan nilai Chi-Square ini berdasarkan perhitungan Maximum Likelihood (Dahlan, M. Sopiudin, 2017).

3.9.3 Analisis Data Perbedaan Persepsi Atribut Kualitas Restoran antara Pelanggan yang Puas dengan Pelanggan yang Tidak Terlalu Puas

Dalam membahas rumusan masalah ketiga digunakan uji *t-test* untuk melihat perbedaan persepsi atribut kualitas restoran antara pelanggan yang puas dengan pelanggan yang tidak terlalu puas.

3.9.3.1 U-Test

Mann Whitney U-Test merupakan pilihan uji non parametris apabila uji Independent T-Test tidak dapat dilakukan oleh karena asumsi

Retno Palupi, 2018

ANALISIS KOMPARASI PERSEPSI ATRIBUT KUALITAS RESTORAN ANTARA PELANGGAN YANG PUAS DENGAN PELANGGAN YANG KURANG PUAS DI RESTORAN JEPANG ALL YOU CAN EAT

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

normalitas tidak terpenuhi. Tetapi meskipun bentuk non parametris dari uji Independent T-Test, uji Mann Whitney U-Test tidak menguji perbedaan Mean (rerata) dua kelompok seperti layaknya uji Independen T-Test, melainkan untuk menguji perbedaan Median (nilai tengah) dua kelompok.

Tetapi beberapa ahli tetap menyatakan bahwasanya uji Mann Whitney U-Test tidak hanya menguji perbedaan Median, melainkan juga menguji Mean. Karena dalam berbagai kasus, Median kedua kelompok bisa saja sama, tetapi nilai P-Value hasilnya kecil yaitu $< 0,05$ yang berarti ada perbedaan. Penyebabnya adalah karena Mean kedua kelompok tersebut berbeda secara nyata. Maka dapat disimpulkan bahwa uji ini bukan hanya menguji perbedaan Median, melainkan juga perbedaan Mean.

Berikut merupakan rumus untuk Mann Whitney U-Test :

$$U = n_1 n_2 + \frac{n_2 (n_2 + 1)}{2} \sum_{i=n_2+1}^{n_2} R_1$$

Keterangan:

U – Nilai uji Mann Whitney

n_1 = Sampel 1

n_2 = Sampel 2

R_1 = Ranking ukuran sampel

Retno Palupi, 2018

ANALISIS KOMPARASI PERSEPSI ATRIBUT KUALITAS RESTORAN ANTARA PELANGGAN YANG PUAS DENGAN PELANGGAN YANG KURANG PUAS DI RESTORAN JEPANG ALL YOU CAN EAT

Universitas Pendidikan Indonesia

| repository.upi.edu

perpustakaan.upi.edu