

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Metodologi dan Unit Analysis

Menurut Arikunto (2009:160) “metode penelitian adalah metode penelitian adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya.” Metodologi Penelitian adalah pemikiran yang tepat dan menyimpulkan data – data untuk mengembangkan dan menguji kebenaran sesuatu. Menurut Sugiyono (2013:2), “Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan.” Menurut Darmadi (2013:153), “Metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan kegunaan tertentu.” Menurut Sugiyono (2017:8), metode penelitian kuantitatif adalah: "Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan."

Metode penelitian deskriptif adalah salah satu metode penelitian yang banyak digunakan yang bertujuan untuk menjelaskan suatu kejadian. Sugiyono (2011), “penelitian deskriptif adalah sebuah penelitian yang bertujuan untuk memberikan atau menjabarkan suatu keadaan atau fenomena yang terjadi saat ini dengan menggunakan prosedur ilmiah untuk menjawab masalah secara aktual.”

Demikian, peneliti berpendapat bahwa metode penelitian deskriptif sesuai dengan penelitian tentang peningkatan kualitas produk dan pelayanan di Departement Food & Beverage Six Senses Uluwatu Bali. Unit Analisis Food & Beverage untuk peningkatan Kualitas produk makanan dan kualitas pelayanan.

3.2. Variabel dan Skala Pengukuran

“Variabel penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek yang memiliki variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya” (Sugiyono, 2015: 38).

Variabel bebas (Independent Variabel) adalah keadaan atau karakteristik yang dimanipulasi dalam rangka untuk menerangkan hubungannya dengan fakta yang diobeservasi. “Karena fungsi variabel ini sering disebut variabel pengaruh, sebab berfungsi mempengaruhi variabel lain, jadi secara bebas berpengaruh terhadap variabel lain.”(Sugiyono, 2015: 39).

“Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.”(Sugiyono, 2015: 39).

Skala pengukuran merupakan contoh untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga bila digunakan akan menghasilkan data kuantitatif. Skala yang akan digunakan adalah skala likert yang memiliki lima alternatif jawaban. Penggunaan skala Likert menurut Sugiyono (2013:132) adalah “skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial” berikut adalah contoh tabel skala likert:

Tabel 3.2.1. Skor Alternatif Jawaban Skala Likert

Alternatif Jawaban / Alternative Answer	Skor Pernyataan / Score
Sangat Setuju / Strongly Agree	5
Setuju/ Agree	4
Netral / Neutral	3
Tidak Setuju / Disagree	2
Sangat Tidak Setuju / Strongly Disagree	1

Variabel dan Sub Variabel tersebut dapat dilihat dari skala pengukuran sebagai berikut:

Tabel 3.2.2. Variabel dan Sub Variabel

Variabel	Sub Variabel	Skala Pengukuran
Kualitas Produk	Warna	Skala Likert
	Penampilan	
	Porsi	
	Bentuk	
	Temperatur	
	Tekstur	
	Aroma	
	Tingkat Kematangan	
	Rasa	
Kualitas Pelayanan	Bukti Fisik (Tangible)	Skala Likert
	Kehandalan (Reliability)	
	Ketanggapan (Responsiveness)	
	Jaminan (Assurance)	
	Empati (Empathy)	

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013:224) “teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.” Metode pengumpulan data adalah cara yang dipakai oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya.

3.3.1. Data Primer & Data Sekunder

Sumber data ada dua yaitu data primer dan sekunder. Menurut Sugiyono (2016:137) data primer sebagai berikut: “Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.” Sedangkan sumber data sekunder menurut Sugiyono (2016:137) adalah: “Sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data “. Menggunakan data sekunder apabila peneliti mengumpulkan informasi dari data yang telah diolah oleh pihak lain”.

Berdasarkan penjelasan tersebut maka dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. **Kuisisioner**

Pengumpulan data ini dilakukan dengan menggunakan kuisisioner untuk mengumpulkan informasi atau data di penelitian serta dapat memecahkan masalah lalu di lihat bagian yang dapat diperbaiki. Menurut sugiyono (2015, hlm. 142), “kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.”

Data Primer didapat dimana data yang diperoleh merupakan data secara langsung dengan membuat kuisisioner dan menyebarkan kuisisioner di kalangan hotel secara langsung dengan pengunjung hotel.

b. Studi Kepustakaan

Menurut Nazir (2013, h. 93) “teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan.” Data Sekunder ini didapat untuk mendapatkan dasar teori, sumber sumber dari berbagai literature dan saran yang tertulis dan berhubungan dengan masalah yang diteliti.

3.4. Teknik Penarikan Sampling

3.4.1. Sampling

Menurut Sugiyono (2016:81) Sampling adalah sebagai berikut: “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.” Penarikan sampel pada penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik penarikan Stratified random sampling. Stratified random sampling menurut Sugiyono (2016:82) adalah “metode penarikan ini digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsio”.

3.4.2. Populasi

Sugiyono (2016:80) menyatakan populasi adalah ebagai berikut: “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari kemudian ditarik kesimpulan.”

Berdasarkan perkataan diatas maka populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung hotel yang mengkonsumsi makanan restoran di Six Senses Uluwatu Bali selama bulan Januari sampai pertengahan bulan Mei dapat dilihat tabel tersebut:

Tabel 3.4.2.1. Jumlah Konsumen Hotel Januari – Mei.

Month	Lunch & Dinner	Total
January	Lunch	292 pax
	Dinner	284 pax
February	Lunch	354 pax
	Dinner	476 pax
March	Lunch	286 pax
	Dinner	347 pax
April	Lunch	298 pax
	Dinner	423 pax
May (1-15May)	Lunch	234 pax
	Dinner	233 pax

Jumlah tamu yang mengkonsumsi di Restoran Six Senses Uluwatu:	
Lunch (Januari – 15 Mei)	1464 Tamu
Dinner (Januari – 15 Mei)	1763 Tamu
Total Lunch dan Dinner	3.227 Tamu
Jumlah hari dari Bulan Januari sampai 15 Mei	135 hari

3.4.3. Teknik Peninjauan Jumlah Sampel

Sampel akan dikembangkan melalui tabel yang dibuat oleh Isaac dan Michael untuk tingkat 10% dari populasi jumlah tamu yang datang mengkonsumsi di restoran Six Senses Uluwatu Bali sebanyak 3.227 tamu per bulan Januari sampai pertengahan bulan Mei.

Tabel 3.4.3.1. Teknik Isaac dan Michael (Sugiyono, 2010)

N	S			N	S			N	S		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	115	138	2800	537	310	247
15	15	14	14	290	202	158	140	3000	543	312	248
20	19	19	19	300	207	161	143	3500	558	317	251
25	24	23	23	320	216	167	147	4000	569	320	254
30	29	28	27	340	225	172	151	4500	578	323	255
35	33	32	31	360	234	177	155	5000	586	326	257
40	38	36	35	380	242	182	158	6000	598	329	259
45	42	40	39	400	250	186	162	7000	606	332	261
50	47	44	42	420	257	191	165	8000	613	334	263
55	51	48	46	440	265	195	168	9000	618	335	263
60	55	51	49	460	272	198	171	10000	622	336	263
65	59	55	53	480	279	202	173	15000	635	340	266
70	63	58	56	500	285	205	176	20000	642	342	267
80	71	65	62	600	315	221	187	40000	653	345	269
95	75	68	65	650	329	227	191	50000	655	346	269
90	79	72	68	700	341	233	195	75000	658	346	270
95	83	75	71	750	352	238	199	100000	659	347	270
100	87	78	73	800	363	243	202	150000	661	347	270
110	94	84	78	850	373	247	205	200000	661	347	270
120	102	89	83	900	382	251	208	250000	662	348	270
130	109	95	88	950	391	255	211	300000	662	348	270
140	116	100	92	1000	399	258	213	350000	662	348	270
150	122	105	97	1050	414	265	217	400000	662	348	270
160	129	110	101	1100	427	270	221	450000	663	348	270
170	135	114	105	1200	440	275	224	500000	663	348	270
180	142	119	108	1300	450	279	227	550000	663	348	270
190	148	123	112	1400	460	283	229	600000	663	348	270
200	154	127	115	1500	469	286	232	650000	663	348	270
210	160	131	118	1600	477	289	234	700000	663	348	270
220	165	135	122	1700	485	292	235	750000	663	348	271
230	171	139	125	1800	492	294	237	800000	663	348	271
240	176	142	127	1900	498	297	238	850000	663	348	271
250	182	146	130	2000	510	301	241	900000	663	348	271
260	187	149	133	2200	520	304	243	950000	663	348	271
270	192	152	135	2600	529	307	245	1000000	664	349	272

Dari tabel diatas diketahui, bahwa penentuan jumlah sampel dari Isaac dan Michael diberikan 3jumlah sampel yang bertingkat dari 1%, 5% dan 10%. Dengan tabel ini, ditemukanlah angka untuk menentukan besaran sampel berdasarkan dari jumlah populasi.

Jumlah populasi dalam penelitian ini berjumlah 3.227 tamu Restoran di Six Senses Uluwatu dengan mengambil dari sampel 10%. Sehingga Jumlah sampel (Kuisisioner) yang akan disebar:

$$\begin{aligned} \text{Jumlah Tamu: } & \frac{292 \text{ Tamu}}{\text{Jumlah hari: } 4 \text{ Minggu}} : 73 \end{aligned}$$

Tabel 3.4.3.2. Teknik Isaac dan Michael (Sugiyono, 2010)

N	S			N	S			N	S		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	115	138	2800	537	310	247
15	15	14	14	290	202	158	140	3000	543	312	248
20	19	19	19	300	207	161	143	3500	558	317	251
25	24	23	23	320	216	167	147	4000	569	320	254
30	29	28	27	340	225	172	151	4500	578	323	255
35	33	32	31	360	234	177	155	5000	586	326	257
40	38	36	35	380	242	182	158	6000	598	329	259
45	42	40	39	400	250	186	162	7000	606	332	261
50	47	44	42	420	257	191	165	8000	613	334	263
55	51	48	46	440	265	195	168	9000	618	335	263
60	55	51	49	460	272	198	171	10000	622	336	263
65	59	55	53	480	279	202	173	15000	635	340	266
70	63	58	56	500	285	205	176	20000	642	342	267
80	71	65	62	600	315	221	187	40000	563	345	269

Berdasarkan tabel tersebut maka jumlah sample pada penelitian adalah 62 responden dari total 73 dan diambil di tabel 10% (Template Kuisisioner terdapat di Lampiran)

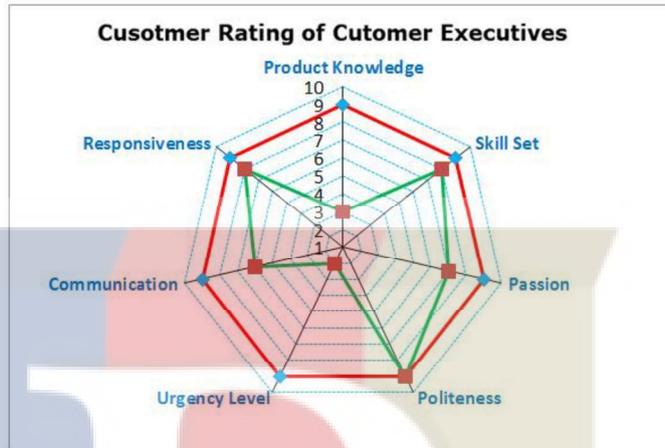
Teknik sampling yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling. “Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu” (Sugiyono, 2013:122). Peneliti menggunakan Purposive Sampling yang menetapkan pertimbangan atau kriteria yang dipenuhi oleh sampel yang digunakan dalam penelitian ini.

3.5. Teknik Analisis Data

Analisis data menurut dari Sugiyono (2016:147) “Kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain tekumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan” Data- data dari kuisisioner yang telah terkumpul dan decompile akan dianalisis dengan menggunakan analisis deskripsi. Analisis deskripsi merupakan “menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi” menurut dari Sugiyono (2016:147).

Teknik analisis yang digunakan adalah menggunakan teknik SCAT atau Diagram Radar yang bisa dikenal dengan sebutan diagram sarang laba- laba (Spider Graph). Menurut Lestari (2005), “diagam radar ini digunakan untuk memudahkan dalam mengamati suatu pemisahan logis antara variabel-variabel yang akan dibandingkan. Dalam diagram ini terlihat karakteristik objek terhadap variabel-variabel yang ada.”

Gambar 3.5.1. Diagram Radar (Spider Graph / SCAT)

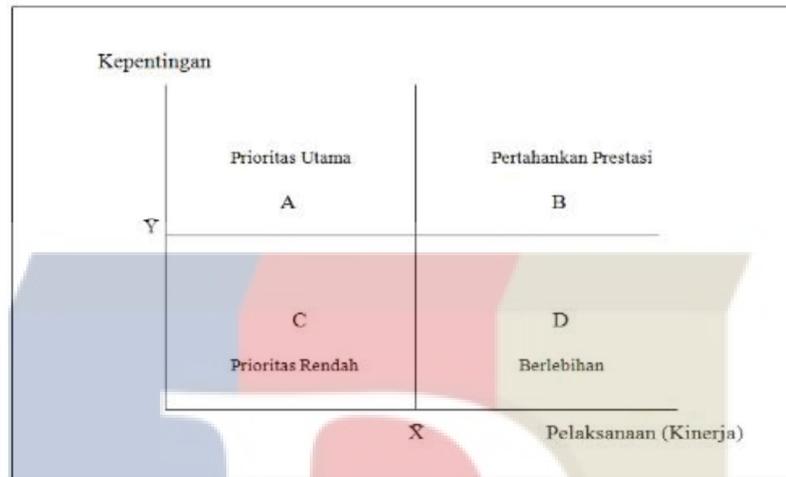


Sumber: <https://www.wallstreetmojo.com/radar-chart-in-excel/>.

Strategi peningkatan kualitas produk dan kualitas pelayanan digunakan analisis Importance Performance Analysis (IPA).

Lupiyoadi (2015:240) “bahwa metode Importance Performance Analysis (tingkat kepentingan kinerja), perusahaan dapat mengetahui tingkat kepuasan konsumen, serta hal-hal apa saja yang perlu diperbaiki dan dipertahankan atas pelayananyang telah diberikan, sehingga dapat menjadi dasar untuk meningkatkan kepuasan konsumen.” Diagram importance performance analysis dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:

Gambar 3.5.2. Diagram Importance Performance Analysis



Sumber: Lupiyoadi dan Bramulya (2015:242)

Penjelasan Lupiyoadi dan Bramulya (2015:242) analisis Importance Performance adalah sebagai berikut.

1. Bagian A menunjukkan variable yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen dan dianggap sangat penting, tetapi perusahaan belum dapat melaksanakan sesuai keinginan konsumen.
2. Bagian B menunjukkan variable yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib diperhatikan. Dianggap sangat penting dalam hal memuaskan konsumen.
3. Bagian C menunjukkan variabel yang dianggap kurang penting dan kurang memuaskan konsumen.
4. Bagian D menunjukkan variabel yang memuaskan tetapi pelaksanaannya terlalu berlebihan dan dianggap kurang penting oleh konsumen.

Importance Performance Analysis sesuai dengan penjelasan diatas dapat disimpulkan cara untuk menganalisis tingkat kepentingan dan kinerja dari suatu pelayanan dapat dilihat Bagian A yang merupakan prioritas utama Bagian B dimana satu layanan dipertahankan Bagian C merupakan prioritasrendah, dan Bagian D dimana pelanggan merasa berlebihan.

3.6. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Six Senses Uluwatu Bali yang berlokasi di Jalan Goa Lembeh, Uluwatu Kuta Selatan. Waktu penelitian dilaksanakan pada bulan Mei dan Juni 2019.