

BAB IV

PERSIAPAN DAN PELAKSANAAN PENELITIAN

O. Orientasi Kancan Penelitian

Peneliti melakukan pelaksanaan penelitian di Kafe Tekodeko Koffiehuis, bertempat di kawasan Kota Lama kota Semarang dengan subjek konsumen kafe. Terdapat jumlah kalkulasi rata-rata pengunjung kafe sebanyak 2600 orang tiap bulannya, dengan jumlah pengunjung sekitar 50 sampai dengan 80 orang perharinya. Sasaran konsumen kafe Tekodeko Koffiehuis dibagi berdasarkan 3 segmentasi pasar, yaitu anak muda, keluarga dan turis, sedangkan jumlah kunjungan yang paling dominan berasal dari golongan anak muda dan turis setiap harinya.

Peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian pada konsumen Tekodeko Koffiehuis yang berlokasi di Jl. Letjen Suprpto 44, Kota Lama Semarang, dengan jumlah total karyawan sebanyak 16 orang. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada segmentasi pasar anak muda, keluarga dan turis asing menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan membuat pelanggan merasa tidak puas. Ketidakpuasan ini berfokus pada penyajian pesanan, keramahan pelayan, serta kesalahan pesanan, pelanggan tidak disambut dengan ramah saat pertama kali mengunjungi kafe, serta perilaku yang kurang sopan oleh pelayan yang diutarakan oleh segmentasi anak muda.

Hal ini yang menjadi alasan utama oleh peneliti untuk melakukan penelitian di kafe Tekodeko Koffiehuis, serta terdapat

gejala kualitas pelayanan yang kurang baik oleh pelayan kepada pelanggan selama peneliti melakukan proses wawancara dan observasi di lapangan.

P. Persiapan Pengumpulan Data

Persiapan dalam pengumpulan data yang peneliti lakukan yaitu meliputi penyusunan alat ukur dan melakukan pengajuan surat permohonan iji penelitian pada fakultas dan Tekodeko Koffiehuis.

1. Penyusunan Alat Ukur

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan skala sebanyak dua buah, yaitu skala kualitas pelayanan dan skala kepuasan konsumen.

a. Skala Kualitas Pelayanan

Skala ini digunakan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan yang diterima oleh para konsumen /pelanggan berdasarkan pelayanan yang telah diberikan oleh pihak penyedia jasa. Skala ini disusun berdasarkan aspek-aspek kualitas pelayanan dan terdiri dari 32 item pernyataan. Sebaran nomer item dari skala dukungan sosial ini dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4
Sebaran Nomor Item Pernyataan
Skala Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan	Nomor Item		Jumlah Item
	<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>	
Daya Tanggap	1, 3, 5, 7	10, 12, 14, 16	8
Empati	9, 11, 13, 15	2, 4, 6, 8	8
Jaminan	17, 19, 21, 23	25, 27, 29, 31	8
Kehandalan	26, 28, 30, 32	18, 20, 22, 24	8
Jumlah Total Item	16	16	32

b. Skala Kepuasan Konsumen

Skala ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen yang dimiliki oleh para mahasiswa. Skala ini disusun berdasarkan aspek-aspek kepuasan konsumen dan terdiri dari 30 item pernyataan. Sebaran nomor item dari skala keterampilan sosial ini dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5
Sebaran Nomor Item Pernyataan
Skala Kepuasan Konsumen

Kepuasan Konsumen	Nomor Item		Jumlah Item
	<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>	
Subjektivitas	1, 3, 5, 7, 9	2, 4, 6, 8, 12	10
Aspirasi	11, 13, 15, 17, 19	14, 16, 18, 20, 22	10
Pengalaman	21, 23, 25, 27, 29	22, 24, 26, 28, 30	10
Jumlah Total Item	15	15	30

2. Permohonan Ijin Penelitian

Peneliti mengajukan permohonan penelitian kepada Dekan Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata, dan pihak Manager Kafe Tekodeko Koffiehuis untuk melaksanakan kegiatan penelitian. Surat permohonan ijin penelitian tersebut diterbitkan dengan nomor surat 0917/B.7.3/Rel/IV/2017 Pada tanggal 17 Maret 2017 Berdasarkan permohonan tersebut, peneliti diijinkan untuk melakukan penelitian, khususnya kepada konsumen kafe Tekodeko Koffiehuis.

Q. Pelaksanaan Penelitian

Penelitian ini peneliti laksanakan di kafe Tekodeko Koffiehuis.. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan proses *try out* terpakai. Peneliti melakukan penelitian pada tanggal 19 November 2017, tanggal 20 November 2017. Kriteria subyek penelitian yaitu pelanggan kafe yang sudah selesai mengkonsumsi makanan atau minuman dan hendak membayar tagihan pembayaran. Pada hari pertama peneliti melakukan penelitian di lapangan, peneliti memperoleh jumlah responden yang telah mengisi kuesioner sebanyak 36 orang, yang diperoleh secara eksidental *sampling*. Penelitian tersebut peneliti lakukan pada pukul 10.00-16.30 WIB.

Peneliti meminta bantuan dari beberapa teman peneliti yang merupakan pelanggan tetap dan pelanggan baru kafe Tekodeko Koffiehuis dalam proses pengisian skala sesuai dengan kriteria yang diperlukan oleh peneliti pada saat hari pengambilan data.

Pada hari kedua peneliti melakukan pengambilan data yang dilakukan pada tanggal, 20 November 2017 tepatnya pada pukul 11.00 WIB sampai dengan selesai. Pada tempat penelitian tersebut, peneliti berhasil mengumpulkan 34 orang responden yang sesuai dengan kriteria penelitian. Peneliti menggunakan teknik eksidental *sampling*, yaitu dengan menanyakan dan meminta kesediaan waktu satu per satu orang yang sudah melakukan pembayaran tagihan pesanan.

Total penyebaran kuesioner penelitian yang peneliti sebar sesuai dengan target yang telah ditentukan, yaitu sebanyak 70 responden. Peneliti memutuskan jumlah ini karena jumlah kalkulasi pengunjung perhari sebanyak 50 sampai dengan 90 orang, Peneliti memutuskan untuk menguji responden *Quota Incidental Sampling* sejumlah 70 subjek selama 2 hari karena menurut peneliti jumlah tersebut sudah cukup untuk mewakili atau sudah dapat mencerminkan dari total keseluruhan populasinya. Hal ini sejalan dengan teori dari Gay and Diehl (1992) yang mengatakan bahwa penelitian yang bersifat korelasional memerlukan sampel minimum sebanyak 30 orang. Menurut teori tersebut, maka peneliti merasa bahwa jumlah sampel yang peneliti ajukan sudah cukup.

Terdapat hambatan yang peneliti rasakan saat melakukan pengambilan data, yaitu sulitnya mencari subyek dengan kriteria-kriteria yang sudah ditentukan, lalu tidak semua calon subyek yang telah ditetapkan berdasarkan kriteria penelitian memiliki kesediaan waktu dalam mengisi skala yang sudah peneliti sediakan mengingat

jumlah butir pernyataan yang harus dijawab oleh calon subyek penelitian cukup banyak, dan hambatan terakhir yang peneliti rasakan adalah beberapa subyek mengisi skala dengan tidak sungguh-sungguh.

Dari hasil total jumlah responden sebanyak 70 orang yang telah mengisi kuesioner, peneliti melanjutkan melakukan proses skoring item skala, kemudian dilanjutkan dengan pengujian validitas dan reliabilitas menggunakan program IBM SPSS 16 *for Windows*.

Pengujian validitas alat ukur dilakukan dengan menggunakan teknik *Corrected Item-Total Correlation*, yaitu membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Suatu item dikatakan valid apabila hasil dari r hitung $>$ r tabel, dengan taraf signifikansi 5%. Selain itu, peneliti juga akan melakukan pengujian reliabilitas alat ukur menggunakan teknik *Alpha Cronbach*.

1. Validitas dan Reliabilitas Skala Kualitas Pelayanan

Dalam uji validitas pada skala kualitas pelayanan terdapat 32 item pernyataan, di mana terdapat 26 item valid berdasarkan hasil sebaran yang telah dilakukan.

Berdasarkan hasil dari perhitungan reliabilitas skala kualitas pelayanan, yang diperoleh dari nilai koefisien *Alpha Cronbach* sebesar 0,858 dengan taraf signifikansi 5%, maka bisa dikatakan bahwa skala ini memiliki reliabilitas pada alat ukur yang tinggi dalam mengukur kualitas pelayanan pada mahasiswa. Rincian item pernyataan yang valid dan gugur dapat dilihat pada tabel 7.

Tabel 7
Sebaran Item Pernyataan Valid dan Gugur
Skala Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan	Nomor Item		Jumlah Item Valid
	<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>	
Daya Tanggap	1, 3, 5, 7	10*, 12, 14*, 16*	5
Empati	9, 11, 13, 15	2, 4, 6, 8	8
Jaminan	17, 19, 21, 23	25, 27, 29, 31*	7
Kehandalan	26, 28, 30, 32	18, 20, 22, 24	8
Jumlah Item Valid	16	12	28

Keterangan: * item gugur

2. Validitas dan Reliabilitas Skala Kepuasan Konsumen

Dalam uji validitas pada skala kepuasan konsumen terdapat 30 item pernyataan, di mana terjumlah 27 item. Berdasarkan hasil reliabilitas pada skala kepuasan konsumen, diperoleh nilai koefisien *Alpha Cronbach* sebesar 0,880 dengan taraf signifikansi 5%, maka disimpulkan bahwa skala ini memiliki reliabilitas alat ukur yang tinggi dalam melakukan pengukuran variabel kepuasan konsumen. Rincian item pernyataan yang valid dan gugur dapat dilihat pada tabel

Tabel 8
Sebaran Item Pernyataan Valid dan Gugur
Skala Kepuasan Konsumen

Kepuasan Konsumen	Nomor Item		Jumlah Item Valid
	<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>	
Subjektivitas	1, 3, 5, 7, 9*	2, 4, 6, 8*, 12	8
Aspirasi	11, 13, 15, 17, 19	14, 16, 18, 20, 22*	9
Pengalaman	21, 23, 25, 27, 29	22, 24, 26, 28, 30	10
Jumlah Item Valid	14	13	27

Keterangan: * item gugur

