

BAB IV

LAPORAN PENELITIAN

A. Orientasi Kanchah Penelitian

KFC adalah salah satu fast food waralaba asing yang terus mengalami perkembangan pesat. Di kota Semarang jumlah gerai KFC ada enam gerai yaitu di Citraland mall, Java mall, DP mall, Jalan Pemuda, Jalan Pandanaran, Jalan Sultan Agung. Jumlah gerai yang cukup banyak ini merupakan sedikit bukti bahwa KFC mampu bertahan dan bersaing dengan restoran fast food lainnya. Komitmen KFC dalam memberikan kepuasan kepada konsumen terlihat dari slogannya "100% kepuasan konsumen dalam produk dan pelayanan". Filosofi ini yang mendasari KFC selalu berusaha memberikan yang terbaik. Selain itu KFC juga memberikan pelayanan 24 jam di beberapa storenya, di Semarang ada dua store yang siap melayani konsumen 24 jam yaitu di KFC store Sultan Agung dan Store Pandanaran.

Sebelum penelitian dilaksanakan, peneliti melakukan survey ke KFC store Sultan Agung. Dari hasil survey tersebut diperoleh beberapa keterangan tentang bagaimana tingkat kepuasan konsumen KFC. Beberapa pertimbangan untuk melakukan penelitian di KFC store Semarang adalah sebagai berikut :

- a. Belum pernah ada penelitian tentang hubungan kepuasan konsumen dengan citra merek KFC.
- b. Jumlah rata-rata pengunjung tiap store KFC di Semarang memenuhi syarat untuk mendapatkan jumlah minimal subyek penelitian

sebanyak 30 subyek agar distribusi variabel dalam populasi mendekati distribusi normal (Hadi, 1995, h.69)

Dalam penelitian ini peneliti melakukan penelitian di kota Semarang. Subyek dari penelitian ini adalah konsumen KFC yang pernah berkunjung ke salah satu gerai KFC di kota Semarang minimal satu kali. Peneliti menyebar skala di lingkungan universitas, dan tentunya di gerai KFC.

B. Persiapan Penelitian

Untuk menghindari terjadinya kesalahan maupun kesulitan dalam pelaksanaan penelitian, maka suatu penelitian hendaknya dipersiapkan secara baik dan matang. Berhubungan dengan hal ini, maka peneliti telah mempersiapkan beberapa hal sebelum melakukan penelitian, yang meliputi wawancara awal, persiapan di bidang penyusunan alat ukur, dan persiapan dalam permohonan ijin.

1. Penyusunan alat ukur

Persiapan penelitian dilakukan dengan membuat alat ukur, alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini berupa dua macam skala pengukuran, yaitu skala kepuasan konsumen dan skala citra merek.

a. Skala Kepuasan Konsumen

Penyusunan skala kepuasan konsumen dengan tujuan untuk mengetahui kepuasan konsumen dengan memperhatikan skor yang diperoleh melalui pengerjaan skala. Skala ini disusun berdasarkan aspek-aspek kepuasan konsumen. Skala kepuasan

konsumen terdiri dari 36 item, dengan jumlah dari masing-masing aspek kepuasan konsumen adalah 6 item. Adapun sebaran item skala kepuasan konsumen dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3
Sebaran Item Skala Kepuasan Konsumen

No	Aspek Kepuasan Konsumen	Item	Jumlah
1	Kinerja	1,(2),13,(14),25,(26)	6
2	Interaksi Pegawai	3,(4),15,(16),27,(28)	6
3	Reliabilitas	5,(6),17,(18),29,(30)	6
4	Daya tahan	7,(8),19,(20),31,(32)	6
5	Ketepatan waktu dan Pelayanan	9,(10),21,(22),33,(34)	6
6	Estetika	11,(12),23,(24),35,(36)	6
Total			36

Keterangan: () = *Unfavourable*

b. Skala Citra Merek

Skala ini dengan tujuan untuk mengetahui citra merek dengan memperhatikan skor yang diperoleh melalui pengerjaan skala. Skala ini disusun berdasarkan aspek-aspek citramerek. Skala citra merek terdiri dari 24 item, dengan jumlah dari masing-masing aspek citra merek adalah 8 item. Adapun sebaran item skala citra merek dapat dilihat pada tabel 4

Tabel 4
Sebaran Item Skala Citra Merek

No	Aspek Citra Merek	Item	Jumlah
1	Fungsional	1,(2),7,(8),13,(14),19,(20)	8
2	Emosional	3,(4),9,(10),15,(16),21,(22)	8
3	Ekspresi Diri	5,(6),11,(12),17,(18),23,(24)	8
Total			24

Keterangan: () = *Unfavourable*

C. Perijinan Penelitian

Penelitian ini tidak akan berlangsung tanpa adanya ijin dari berbagai pihak terkait. Untuk melakukan penelitian di KFC store Semarang telah dilakukan beberapa prosedur perijinan. Perijinan dimulai dengan mengajukan surat ijin penelitian kepada Dekan Fakultas Psikologi Unika Soegijapranata, Semarang.

Berdasarkan surat ijin penelitian dari Dekan Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang No 349/B.7.3/FP/I/2011 tertanggal 6 Januari 2011 maka langkah selanjutnya peneliti menyerahkan surat ijin tersebut kepada store manager KFC Semarang. Setelah memperoleh ijin, selanjutnya dilakukan penelitian di Store KFC yang ada di Semarang.

D. Pelaksanaan Penelitian

Sebelum diadakan penelitian, terlebih dahulu dilakukan uji coba atau *try out* terhadap skala penelitian yang akan digunakan. Uji coba atau *try out* ini dilaksanakan untuk mencari validitas dan reliabilitas skala penelitian.

Uji coba alat ukur dilaksanakan pada tanggal 25-27 November 2010 di 6 gerai KFC Semarang. Peneliti menyebarkan skala uji coba kepada 50 konsumen KFC, dan skala dibagikan langsung kepada subyek yang memenuhi kriteria dari sampel penelitian. Skala yang telah terkumpul kemudian di skor sesuai dengan jawaban responden, kemudian skor yang telah diperoleh dimasukkan dalam tabulasi data kemudian dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terlebih dahulu

terhadap data yang ada. Dari hasil uji coba tersebut, peneliti dapat mengetahui item-item mana yang valid dan yang gugur. Item-item yang gugur dikeluarkan dari tabulasi kemudian item yang valid digunakan sebagai data penelitian.

E. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Skala

1. Uji Validitas Skala

Pengujian validitas terhadap alat ukur menggunakan program komputer teknik SPSS versi 13.0. hasil pengujian validitas terhadap 36 butir skala kepuasan konsumen dengan berdasarkan $r\text{-tabel} = 0,30$ diperoleh 33 item yang valid dan 3 item yang gugur. Rincian sebaran item yang valid dan item yang gugur pada skala kepuasan konsumen dapat dilihat pada tabel 5

Tabel 5
Sebaran Item Valid dan Gugur Skala Kepuasan Konsumen

No.	Aspek Kepuasan Konsumen	Item
1	Kinerja	1,2,13,14,25,26
2	Interaksi Pegawai	3,4,15,16,27,28
3	Reliabilitas	5,6,17,18,29,30
4	Daya tahan	7,8,19,20,31,32*
5	Ketepatan waktu dan Kenyamanan	9,10,21,22,33,34
6	Estetika	11,12,23*,24,35,36*

Keterangan : * = item yang gugur

Hasil pengujian validitas terhadap 24 butir skala citra merek dengan berdasarkan pada $r\text{-tabel} = 0,30$ diperoleh 23 item yang valid dan 1 item yang gugur. Adapun rincian item valid dan item gugur pada skala citra merek dapat dilihat pada tabel 6

Tabel 6
Sebaran Item Valid dan Item Gugur Skala Citra Merek

No	Aspek Citra Merek	Item
1	Fungsional	1,2,7,8,13*,14,19,20
2	Emosional	3,4,9,10,15,16,21,22
3	Ekspresi Diri	5,6,11,12,17,18,23,24

Keterangan : * = item yang gugur

2. Uji Reliabilitas Skala

Untuk melakukan uji reliabilitas alat ukur digunakan program komputer teknik SPSS versi 13.0 dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach*. Uji reliabilitas alat ukur ini dilakukan berdasarkan pada butir yang valid. Hasil dari uji reliabilitas menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas Alpha skala kepuasan konsumen sebesar 0,942 koefisien reliabilitas Alpha skala citra merek sebesar 0,896 Jadi, skala kepuasan konsumen dan skala citra merek bersifat reliabel.

F. Penyusunan Nomor Item Baru untuk Skala Penelitian

Setelah diketahui nomor-nomor item yang gugur pada skala uji coba, kemudian dari nomor-nomor item yang valid disusun kembali untuk dijadikan skala penelitian. Rincian sebaran nomor item baru skala penelitian dapat dilihat pada tabel 7 dan 8.

Tabel 7
Sebaran Item Skala Kepuasan Konsumen

No	Aspek kepuasan konsumen	Item	Jumlah
1	Kinerja	9,(10),21,(22),32,(33)	6
2	Interaksi Pegawai	11,(12),23,(24),27,(28)	6
3	Reliabilitas	1,(2),13,(14),25,(26)	6
4	Daya tahan	3,(4),15,(16)	4
5	Ketepatan waktu dan Pelayanan	5,(6),17,(18),29	5
6	Estetika	7,(8),19,(20),30,(31)	6
Total			33

Keterangan: () = *Unfavourable*

Tabel 8
Sebaran Item Skala Citra Merek

No	Aspek Citra Merek	Item	Jumlah
1	Fungsional	3,(4),9,(10),15,(16),(21)	7
2	Emosional	5,(6),11,(12),17,(18),22,(23)	8
3	Ekspresi Diri	1,(2),7,(8),13,(14),19,(20)	8
			23

Keterangan: () = *Unfavourable*

G. Pelaksanaan Penelitian

Penelitian dilakukan di 6 store KFC di Semarang dan di lingkungan kampus Unika Soegijapranata mulai tanggal 1-2 Desember 2010. Peneliti mendatangi calon responden satu persatu. Pada penelitian dengan skala yang menggunakan sebaran item yang baru, skala disebarkan dengan jumlah sampel 50 responden.