

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Perusahaan yang menjadi objek penelitian ini adalah restoran Kambing Bakar Cairo yang berlokasi di Bandung tepatnya di jalan Pelajar Pejuang No. 104 yang merupakan sebuah restoran yang menawarkan menu kambing bakar low kolesterol dan dikenal sebagai kambing bakar terlezat ke-2 se-timur tengah.

3.1.1 Sejarah Singkat Kambing Bakar Cairo

Restoran Kambing Bakar Cairo (KBC) adalah restoran milik PT RAJA INDONESIA PRATAMA MAS, yang berlokasi di Bandung tepatnya di jalan Pelajar Pejuang No. 104. Restoran ini pertama kali berdiri pada awal tahun 2008. Awal membuka restoran Kambing Bakar Cairo ini dikarenakan kambing bakar yang disajikan adalah kambing bakar dengan tingkat kolesterol yang rendah (low cholesterol) , sehingga Kambing Bakar Cairo menginginkan para pecinta makanan daging kambing yang sudah terkena kolesterol ataupun yang mudah terkena kolesterol tetap dapat menikmatinya kembali. Berikut adalah beberapa menu yang disajikan seperti kambing bakar, tongseng, gule, soto mesir, nasi goreng, dan roti maryam dengan kambing bakar sebagai menu utamanya. Ciri khas restoran ini yaitu kambing muda yang berusia di bawah lima bulan dan diolah dengan rempah rempah pilihan sehingga kita dapat meminimalisir tingkat kolesterol yang terdapat dalam daging kambing tersebut, dan daging tersebut dibakar untuk lebih

meminimalisir kandungan lemak yang ada dalam daging sekaligus menghilangkan bau dari daging kambing tersebut dan tidak lupa ditambahkan bumbu-bumbu racikan special yang terjaga rahasianya sampai saat ini.

Kambing Bakar Cairo dengan menggunakan tagline “TERLEZAT KE-2 SE-TIMUR TENGAH” merupakan salah satu strategi untuk meyakinkan para pelanggan bahwa produknya tidak akan mengecewakan dan membuat restoran kambing bakar ini penasaran dicoba. Seperti kambing bakar, soto mesir, dan roti maryam yang tidak di setiap restoran biasa ada membuat restoran ini diminati oleh konsumen dari berbagai kalangan dan pecinta daging kambing yang sudah terkena kolesterol pun dapat dengan tenang menikmatinya dikarenakan daging kambing yang digunakan sudah dipastikan tingkat kolesterolnya rendah. Bahkan yang bukan pecinta daging kambing pun dapat menjadi berminat untuk mencobanya.

3.1.2 Produk-produk Kambing Bakar Cairo

Kambing Bakar Cairo memiliki berbagai macam menu yang berbahan dasar daging kambing dengan bentuk dan penyajian yang menarik yang dipadukan dengan bumbu rahasia turun-temurun. Berikut varian menu masakan berbahan dasar kambing yang terdapat di Restoran Kambing Bakar Cairo Bandung:

1. Kambing bakar
2. Gule kambing
3. Indomie kari kambing
4. Nasi goreng kambing

5. Soto mesir
6. Tongseng
7. Roti mariam
8. Dll.

3.1.3 Visi dan Misi Kambing Bakar Cairo

Adapun visi dan misi dari Restoran Kambing Bakar Cairo (KBC) adalah sebagai berikut:

1. Membuat wisata kuliner di Indonesia lebih beraneka ragam
2. Meningkatkan peminat akan bahan baku kambing
3. Menjadikan Kambing Bakar Cairo no 1 di Indonesia
4. Menciptakan lapangan kerja
5. Meningkatkan taraf ekonomi
6. Menuju ke PT yang lebih berkembang besar dan sehat

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan usaha yang harus dilakukan dalam penelitian untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan. Hal yang perlu diperhatikan adalah metode yang digunakan harus disesuaikan dengan objek penelitian dan tujuan yang akan dicapai, sehingga penelitian dapat berjalan dengan baik dan sistematis.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah metode penelitian studi kasus. Metode penelitian studi kasus adalah pengujian secara rinci

terhadap satu latar atau satu orang subjek atau satu tempat penyimpanan dokumen atau satu peristiwa tertentu. **(Bogdan dan Bikien, 1982)**

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data secara primer. Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini di gunakan beberapa metode yang tecantum pada pembahasan selanjutnya.

1. Interview (wawancara)

Interview (wawancara) adalah proses komunikasi atau interaksi untuk mengumpulkan informasi dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan informan atau subjek penelitian (Emzir, 2010: 50). Dengan kemajuan teknologi informasi seperti saat ini, wawancara bisa saja dilakukan tanpa tatap muka, yakni melalui media telekomunikasi. Pada hakikatnya wawancara merupakan kegiatan untuk memperoleh informasi secara mendalam tentang sebuah isu atau tema yang diangkat dalam penelitian. Atau, merupakan proses pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang telah diperoleh lewat teknik yang lain sebelumnya.

Byrne (2001) menyarankan agar sebelum memilih wawancara sebagai metoda pengumpulan data, peneliti harus menentukan apakah pertanyaan penelitian dapat dijawab dengan tepat oleh orang yang dipilih sebagai partisipan. Studi hipotesis perlu digunakan untuk menggambarkan satu proses yang digunakan peneliti untuk memfasilitasi wawancara.

Menurut Miles dan Huberman (1984) ada beberapa tahapan yang harus diperhatikan dalam melakukan wawancara, yaitu:

- a) *The setting*, peneliti perlu mengetahui kondisi lapangan penelitian yang sebenarnya untuk membantu dalam merencanakan pengambilan data. Hal-hal yang perlu diketahui untuk menunjang pelaksanaan pengambilan data meliputi tempat pengambilan data, waktu dan lamanya wawancara, serta biaya yang dibutuhkan.
- b) *The actors*, mendapatkan data tentang karakteristik calon partisipan. Di dalamnya termasuk situasi yang lebih disukai partisipan, kalimat pembuka, pembicaraan pendahuluan dan sikap peneliti dalam melakukan pendekatan.
- c) *The events*, menyusun protokol wawancara. Setidaknya, terdapat dua jenis wawancara, yakni:
 - i. Wawancara mendalam (*in-depth interview*), di mana peneliti menggali informasi secara mendalam dengan cara terlibat langsung dengan kehidupan informan dan bertanya jawab secara bebas tanpa pedoman pertanyaan yang disiapkan sebelumnya sehingga suasananya hidup, dan dilakukan berkali-kali.
 - ii. Wawancara terarah (*guided interview*), di mana peneliti menanyakan kepada informan hal-hal yang telah disiapkan sebelumnya. Berbeda dengan wawancara mendalam, wawancara terarah memiliki kelemahan, yakni suasana tidak

hidup, karena peneliti terikat dengan pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya. Sering terjadi wawancara atau peneliti lebih memperhatikan daftar pertanyaan yang diajukan daripada bertatap muka dengan informan, sehingga suasana terasa kaku.

2. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data, dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan (Riduwan, 2004 : 104).

Metode observasi sering kali diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada subyek penelitian. Teknik observasi sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis hendaknya dilakukan pada subyek yang secara aktif mereaksi terhadap obyek. Adapun kriteria yang hendak diperhatikan oleh observereser antara lain:

- a. Memiliki pengetahuan yang cukup terhadap obyek yang hendak diteliti.
- b. Pemahaman tujuan umum dan tujuan khusus penelitian yang dilaksanakannya.
- c. Penentuan cara dan alat yang dipergunakan dalam mencatat data.
- d. Penentuan kategori pendapatan gejala yang diamati.
- e. Pengamatan dan pencatatan harus dilaksanakan secara cermat dan kritis.

- f. Pencatatan setiap gejala harus dilaksanakan secara terpisah agar tidak saling mempengaruhi.
- g. Pemilikan pengetahuan dan keterampilan terhadap alat dan cara mencatat hasil observasi.

Pada dasarnya teknik observasi digunakan untuk melihat dan mengamati perubahan fenomena–fenomena social yang tumbuh dan berkembang yang kemudian dapat dilakukan perubahan atas penilaian tersebut, bagi pelaksana observasi untuk melihat obyek moment tertentu, sehingga mampu memisahkan antara yang diperlukan dengan yang tidak diperlukan. (Margono, 2007:159).

3. Penyebaran Kuesioner

Penyebaran kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data secara tidak langsung (peneliti tidak langsung bertanya jawab dengan responden). Instrumen atau alat pengumpulan datanya juga disebut angket berisi sejumlah pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab atau direspon oleh responden. Responden mempunyai kebiasaan untuk memberikan jawaban atau respon sesuai dengan presepsinya.

Kuesioner merupakan metode penelitian yang harus dijawab responden untuk menyatakan pandangannya terhadap suatu persoalan. Sebaiknya pertanyaan dibuat dengan bahasa sederhana yang mudah dimengerti dan kalimat-kalimat pendek dengan maksud yang jelas. Penggunaan kuesioner sebagai metode pengumpulan data terdapat beberapa keuntungan, diantaranya adalah pertanyaan yang akan diajukan

pada responden dapat distandarkan, responden dapat menjawab kuesioner pada waktu luangnya, pertanyaan yang diajukan dapat dipikirkan terlebih dahulu sehingga jawabannya dapat dipercaya dibandingkan dengan jawaban secara lisan, serta pertanyaan yang diajukan akan lebih tepat dan seragam.

Daftar pertanyaan yang diajukan bertujuan untuk mendapatkan informasi atau keterangan mengenai atribut kualitas pelayanan Kambing Bakar Cairo yang mungkin diinginkan oleh konsumen. Sampel yang digunakan berjumlah 30 responden yang terdiri dari konsumen Kambing Bakar Cairo, produsen Kambing Bakar Cairo dan produsen pesaing yaitu Kambing Bakar Zam-Zam.

4. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data dari buku-buku, jurnal serta literatur lain yang berhubungan dengan masalah-masalah yang dibahas.

5. Dokumentasi

Merupakan metode yang digunakan untuk mengumpulkan dan mendapatkan sejumlah informasi yang berasal dari data perusahaan yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini.

Dalam pengklasifikasian data menurut (Supranto, 2001) terdapat dua jenis terdiri dari:

1. Data primer

Data yang diperoleh langsung dari konsumen atau pelanggan untuk mengetahui keinginan konsumen dan data penilaian terhadap kinerja pelayanan.

2. Data sekunder

Merupakan data yang diperoleh dari luar perusahaan yang ada hubungannya dengan materi penelitian yang meliputi studi pustaka dan disiplin keilmuan yang mendukung serta mempunyai hubungan dengan kasus yang akan diteliti, sehingga kesimpulan yang diperoleh memiliki bobot ilmiah.

3.4 Identifikasi Populasi

Populasi adalah keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang diteliti (Sugiarto, 2001:2). Identifikasi populasi merupakan langkah awal dalam penelitian yang bertujuan untuk mengetahui siapa yang menjadi responden dalam penelitian ini. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah responden yang menikmati pelayanan “Kambing Bakar Cairo” dan responden yang menikmati pelayanan di restoran lain sebagai pesaing “Kambing Bakar Cairo” yang menjadikan daging kambing sebagai bahan dasar utamanya.

3.5 Teknik Pengambilan Sampel

Sampel adalah sebagian anggota dari populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasinya (Sugiarto, 2001:2).

Menurut (Arikunto, 2002 : 12) mengenai ketentuan sampel penelitian ini dapat dikemukakan sebagai berikut: bila subjek kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi, sedangkan jika jumlah subjeknya besar dapat diambil antara 10 – 15% atau 20 – 25% atau lebih tergantung setidaknya dari:

1. Kemampuan penelitian dilihat dari waktu, tenaga dan dana.
2. Sempit luasnya wilayah pengamatan dari setiap subjek, karena hal ini menyangkut banyak sedikitnya dana.
3. Besar kecilnya resiko yang ditanggung oleh peneliti untuk penelitian yang resikonya besar, tentu saja jika sampel besar hasilnya akan lebih baik.

Teknik pengambilan sampel untuk responden dalam penelitian ini adalah random sampling, yaitu suatu teknik mengambil individu untuk sampel dari populasi dengan cara random. Suatu cara disebut random jika tiap-tiap individu dalam populasi diberi kesempatan yang sama untuk ditugaskan menjadi anggota sampel. Namun demikian yang digunakan harus memenuhi karakteristik seperti yang telah ditentukan oleh peneliti.

3.6 Penyebaran Kuesioner

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner terhadap responden yang menikmati pelayanan di “Kambing Bakar Cairo” dan responden yang menikmati pelayanan di restoran lain. Kuesioner yang disebarkan terhadap

responden ini berisi atribut kualitas pelayanan restoran masakan rumahan yang mungkin diinginkan oleh responden.

Penyusunan kuesioner dilakukan melalui dua tahap, yaitu tahap awal dan tahap akhir. Tahap awal merupakan tahap penyusunan kuesioner berdasarkan kebutuhan konsumen yang ada. Teknik pengumpulan data dengan memberikan sejumlah pertanyaan kepada narasumber. Sedangkan daftar pertanyaan yang diberikan adalah dalam bentuk angket pilihan jawaban yang tiap poin angka mempunyai beberapa tingkat arti kepentingan yang berbeda. Untuk menentukan tingkat konsumen, kuesioner ini menggunakan skala *Likert* yang dimodifikasikan sebagai berikut :

- a. Sangat Tidak Puas (STP) diberi bobot 1
- b. Tidak Puas (TP) diberi bobot 2
- c. Cukup Puas (CP) diberi bobot 3
- d. Puas (P) diberi bobot 4
- e. Sangat Puas (SP) diberi bobot 5

3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas

Dalam penelitian ini rumus yang digunakan untuk mengukur validitas dan reliabilitas sebuah kuesioner yaitu menggunakan program *Statistical Package and Service Solution (SPSS)* versi 20.

3.7.1 Uji Validitas (Uji Kesahihan Butir)

Validitas adalah instrument yang valid. Artinya, alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan (mengukur) data itu valid. *Valid* berarti instrument tersebut

dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur dari butir-butir pertanyaan. *Validitas kuesioner* dinyatakan dengan tingkat kemampuan butir-butir pernyataan dalam butir-butir kuesioner. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang diperoleh tidak menyimpang dari gambaran variabel yang dimaksud.

Uji validitas dilakukan dengan cara menguji korelasi antara skor item dengan skor total. Dalam hal ini koefisien korelasi yang tinggi menunjukkan bahwa item-item tersebut dapat mengungkapkan indikator yang akan diukur. Secara statistik angka korelasi bagi total yang dapat diperoleh harus dibandingkan dengan angka kritis nilai korelasi "Pearson Correlation". Hal ini dimaksudkan untuk mengukur ada tidaknya signifikan dari nilai korelasi yang didapat. Pengujian dilakukan dengan alat bantu komputer program SPSS versi 20.

Analisis validitas butir dilakukan dengan tujuan menguji apakah data atau tiap-tiap pernyataan yang didapat sesuai dengan kondisi populasinya. Langkah-langkah dalam penyusunan instrument validitas butir adalah :

1. Menghitung skor faktor sebagai jumlah skor butir dari faktor.
2. Menghitung korelasi momen tangkar, dengan skor butir dipandang sebagai nilai X dan skor faktor sebagai nilai total. Nilai Y rumus korelasi tangkar yang digunakan adalah: (Arikunto, 2006)

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

Keterangan :

r_{xy} = koefisien korelasi antara skor tiap item dengan skor total item

n = jumlah subjek (responden)

$\sum X$ = jumlah X skor (skor butir)

$\sum X^2$ = jumlah skor butir kuadrat

$\sum Y$ = jumlah Y (skor faktor)

$\sum Y^2$ = jumlah skor faktor kuadrat

$\sum XY$ = jumlah perkalian X dan Y

3. Menguji taraf signifikansi korelasi bagian total, yaitu menguji signifikansi rpq dengan derajat bebas (db) yang digunakan untuk menguji rpq adalah $n - 2$.
4. Menggugurkan butir yang tidak valid, yaitu menggugurkan butir-butir yang tidak memenuhi dua kaidah uji, yaitu korelasi antara butir dan faktor (rpq) korelasi harus positif dan peluang ralat p dari korelasi tersebut maksimal 5%. Sebuah item (pertanyaan) dikatakan valid jika mempunyai dukungan yang kuat terhadap skor total. Jika hasil uji terdapat butir yang gugur, maka dilakukan putaran analisis berikutnya, sampai terdapat butir yang valid.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan penerjemahan dari kata *reliability* yang berasal dari kata *rely* dan *ability*. Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk (Ghozali, 2001). Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi disebut sebagai pengukuran yang reliabel. Sehingga reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya dan dapat diandalkan. Dapat berarti berapa pun atribut-atribut kuesioner tersebut

dinyatakan pada respon yang berlainan maka hasilnya tidak akan menumpang terlalu jauh dari rata-rata jawaban responden. Atau dengan kata lain reliabilitas dapat menunjukkan konsistensi suatu alat ukur dalam mengukur gejala yang sama. Uji reliabilitas dilakukan dengan rumus *Cronbach's Alpha* yang dinyatakan dengan rumus:

$$r_i = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{\sum s_t^2} \right)$$

Keterangan :

r_i = nilai reliabilitas instrumen

n = jumlah butir pertanyaan

s_i^2 = varians butir

s_t^2 = varians total

Nilai koefisien reliabilitas *Cronbach's Alpha* yang baik adalah di atas 0,7 (cukup baik), di atas 0,8 (baik).

Pengukuran validitas dan reliabilitas mutlak dilakukan, karena jika instrument yang digunakan sudah tidak valid dan *reliable* maka dipastikan hasil penelitiannya pun tidak akan valid dan *reliable*. Perbedaan antara penelitian yang valid dan *reliable* dengan instrument yang valid dan *reliable* sebagai berikut : (Sugiyono, 2007:137)

Penelitian yang valid artinya bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Artinya, jika objek berwarna merah, sedangkan data yang terkumpul berwarna putih maka hasil penelitian tidak valid. Sedangkan penelitian yang reliabel bila

terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Kalau dalam objek kemarin berwarna merah, maka sekarang dan besok tetap berwarna merah.

3.8 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

3.8.1 Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menerjemahkan keinginan konsumen dan pelanggan kepada spesifikasi teknik produk atau jasa dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment*. Analisa data yang digunakan antara lain yaitu dengan :

1. Tahap pengumpulan suara konsumen (*Voice of Customer*)

Pada tahap ini akan dilakukan survey untuk memperoleh suara pelanggan yang tentu membutuhkan waktu dan keterampilan untuk mendengarkan. Proses QFD membutuhkan data konsumen yang ditulis sebagai atribut-atribut dari suatu produk atau jasa. Tiap atribut mempunyai data numerik yang berkaitan dengan kepentingan relatif atribut bagi konsumen dan tingkat performansi kepuasan konsumen dari produk yang dibuat berdasarkan atribut tadi.

Prosedur umum dalam pengumpulan suara konsumen adalah:

- a. Menentukan atribut-atribut yang dipentingkan konsumen (berupa data kualitatif) dan data ini biasanya diperoleh dari wawancara observasi dan penyebaran kuesioner terhadap konsumen.

b. Mengukur tingkat kepentingan dari atribut-atribut dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas pada *SPSS* versi 20.

2. Tahap Penyusunan Rumah Kualitas (House of Quality)

Menurut Cohen (1992) tahap-tahap dalam menyusun rumah kualitas adalah sebagai berikut:

b. Tahap I Matrik Kebutuhan Pelanggan, tahap ini meliputi:

- 1) Memutuskan siapa pelanggan
- 2) Mengumpulkan data kualitatif berupa keinginan dan kebutuhan konsumen
- 3) Menyusun keinginan dan kebutuhan tersebut
- 4) Pembuatan diagram afinitas

g. Tahap II Matrik Perencanaan, tahap ini bertujuan untuk mengukur kebutuhan-kebutuhan pelanggan dan menetapkan tujuan-tujuan performansi kepuasan.

h. Tahap III Respon Teknis, pada tahap ini dilakukan transformasi dari kebutuhan-kebutuhan konsumen yang bersifat non teknis menjadi data yang bersifat teknis guna memenuhi kebutuhan-kebutuhan tersebut.

i. Tahap IV Menentukan Hubungan Respon Teknis dengan Kebutuhan Konsumen. Tahap ini menentukan seberapa kuat hubungan antara respon teknis (tahap 3) dengan kebutuhan-kebutuhan pelanggan (tahap 1).

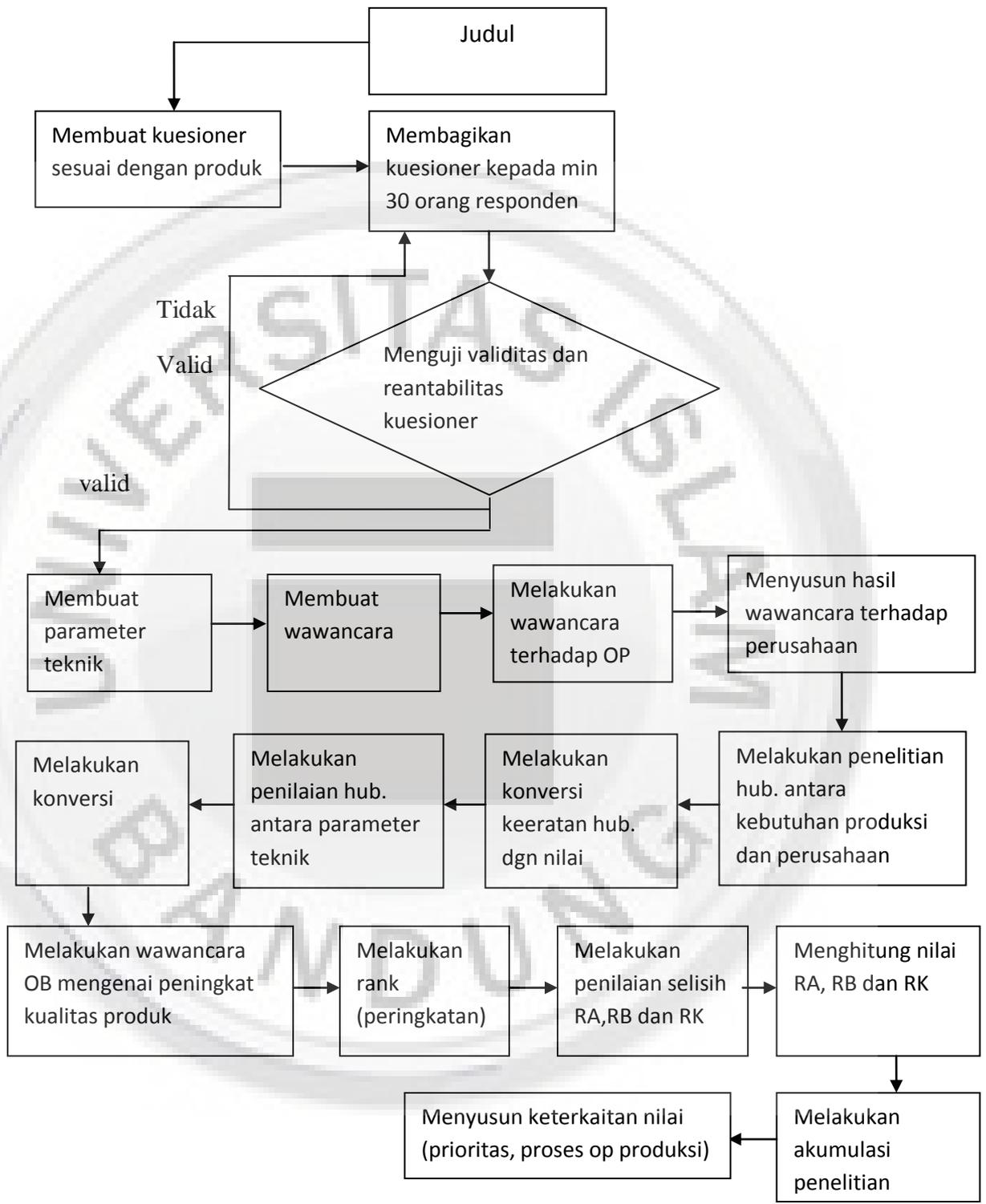
- j. Tahap V Korelasi Teknis, tahap ini memetakan hubungan dan kepentingan antara karakteristik kualitas pengganti atau respon teknis. Sehingga dapat dilihat apabila suatu respon teknis yang satu dipengaruhi atau mempengaruhi respon teknis lainnya dalam proses produksi, dan dapat diusahakan agar tidak terjadi bottleneck.
- k. Tahap VI Benchmarking dan Penetapan Target, pada tahap ini perusahaan perlu menentukan respon teknis mana yang ingin dikonsentrasikan dan bagaimana jika dibandingkan oleh produk sejenis

3.8.2 Analisa Data

Tahap analisa dan interpretasi merupakan tahap teknis dan implementasi Quality Function Deployment (QFD). Disini dilakukan analisis dan interpretasi terhadap rumah kualitas yang sudah disusun pada tahap sebelumnya. Dan bila dilanjutkan pada pembuatan suatu produk/jasa, maka akan dapat dihasilkan produk/jasa yang mempunyai karakteristik yang kuat dalam memenuhi keinginan konsumen

3.9 Algoritma

Algoritma sangat membantu untuk menyelesaikan tahap-tahap pengolahan data, adapun algoritma untuk tugas ini tertera pada gambar berikut :



Gambar 3.1 Algoritma *Model Quality Function Deployment*