

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1 Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif dengan desain penelitian potong lintang (*Cross Sectional Survey*). Hasil penelitian ini akan memberikan informasi tentang gambaran variasi menu dan tingkat kepuasan konsumen di Katering Taman Sari Sakato Kota Pekanbaru.

4.2 Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan April tahun 2020 di Taman Sari Sakato Katering Kota Pekanbaru yang berlokasi di jalan Garuda (Arifin Ahmad) No.1 Sidomulyo Timur Marpoyan Damai Kota Pekanbaru secara online dengan menggunakan kuesioner dalam bentuk *google form*.

4.3 Populasi dan Sampel

4.3.1 Populasi

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah semua konsumen atau pelanggan tetap di Taman Sari Sakato Katering.

4.3.2 Sampel

Pengambilan sampel penelitian ini dilakukan secara *accidental sampling*. Teknik atau rumus penarikan sampel yang digunakan adalah sesuai dengan Teori Malhotra (2006) yang menyebutkan bahwa jumlah ukuran sampel paling sedikit harus empat atau lima kali dari jumlah item pertanyaan. Dalam penelitian ini terdapat 12 item pertanyaan. Jadi, jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 60 sampel (12 item pertanyaan dikali 5).

Responden dalam penelitian ini adalah konsumen atau pelanggan tetap dari Katering Taman Sari Sakato di Kota Pekanbaru. Adapun pernyataan yang termuat dalam kuesioner penelitian ini terdiri dari dua bagian, yaitu pernyataan mengenai identitas responden dan pernyataan

mengenai variasi menu dan tingkat kepuasan konsumen terhadap Katering Taman Sari Sakato Kota Pekanbaru. Pada bagian ini dijelaskan mengenai identitas responden yang meliputi jenis kelamin dan usia responden. Penggolongan yang dilakukan terhadap responden dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara jelas objek penelitian.

Responden dalam penelitian ini adalah konsumen Katering Taman Sari Sakato yang berasal dari karyawan PT. Indofood dan RS Eka Hospital dan Siswa/siswi SMA Olahraga Kota Pekanbaru.

4.4 Jenis Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Data yang dihasilkan nantinya, yaitu:

1. Data Primer, diperoleh dari:
 - a. Data karakteristik responden meliputi nama, jenis kelamin dan usia.
 - b. Data variasi menu di katering, diukur dengan menggunakan formulir kuesioner secara online melalui *google form*.
 - c. Data kepuasan konsumen di katering, diukur dengan menggunakan formulir kuesioner secara online melalui *google form*.
2. Data Sekunder, diperoleh dari:
 - a. Gambaran umum katering yang diperoleh dari Taman Sari Sakato Katering yang menjadi tempat penelitian.

4.5 Pengolahan Data

Pada penelitian ini ada beberapa cara yang dilakukan saat pengolahan data, yaitu:

- a. Editing
Dilakukan untuk melengkapi data yang masih kurang maupun memeriksa kesalahan untuk memperbaiki data yang berguna untuk pengolahan.
- b. Scoring

Scoring data adalah kegiatan mengklasifikasikan data serta memberi skor pada *checklist* dan kuesioner untuk masing-masing jawaban yang ada pada *checklist* dan kuesioner.

1 = Sangat Tidak Puas

2 = Tidak Puas

3 = Cukup Puas

4 = Puas

5 = Sangat Puas.

Data yang sudah terkumpul kemudian dilakukan perhitungan dengan menggunakan rumus Skala Likert, yaitu:

Rumus: $T \times P_n$

T : Total jumlah responden yang memilih

P_n: Pilihan angka skor likert

Kemudian semua hasil dijumlahkan dan didapatkan total skor.

Interpretasi Skor Perhitungan

Y = skor tertinggi likert x jumlah responden

X = skor terendah likert x jumlah responden

Rumus Interval

I = 100 / jumlah skor

Penyelesaian Akhir

Rumus Indeks % = Total Skor / Y x 100.

c. Tabulating (tabulasi)

Tabulasi adalah memasukkan data pada tabel-tabel tertentu dan mengatur angka-angka serta menghitungnya. Kegiatan ini dilakukan dengan cara memasukkan data yang diperoleh kedalam tabel-tabel yang sesuai dengan variabel yang diteliti.

4.6 Analisis Data

Data yang terkumpul diperiksa terlebih dahulu untuk mengetahui kebenaran data serta menyempurnakan data yang belum lengkap. Selanjutnya data dianalisis secara univariat untuk menggambarkan variasi menu dan kepuasan konsumen dalam bentuk narasi dan tabel distribusi frekuensi. Penyajian data dalam bentuk tabel

disajikan dalam bentuk kolom dan baris agar lebih mudah memperoleh gambaran rinci tentang hasil penelitian yang dilakukan, sedangkan penyajian dalam bentuk teks adalah penyajian dalam bentuk tulisan (narasi) bermaksud untuk melengkapi penyajian data dalam bentuk tabel.

Berdasarkan variabel variasi menu dan kepuasan konsumen di Katering Taman Sari Sakato dilakukan wawancara atau pengisian kuesioner online melalui *google form* dari 60 orang responden. Dalam satu variabel kuesioner terdapat sebanyak 6 butir pernyataan. Perhitungan hasil skor kemudian dilakukan dengan menggunakan rumus skala Likert.