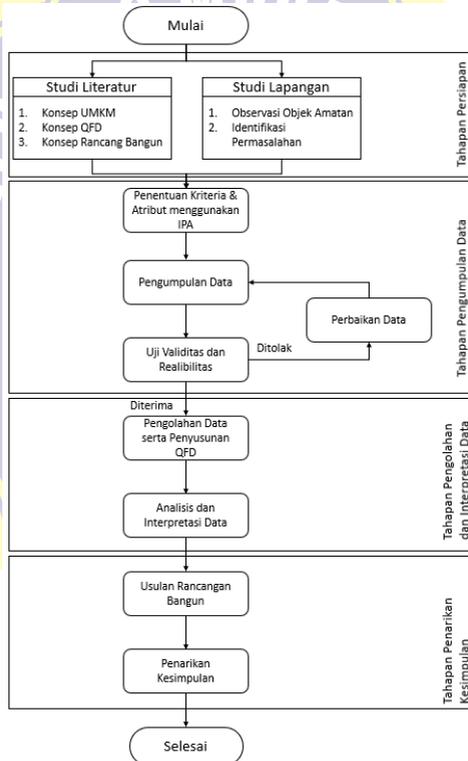


BAB 3 METODE PENELITIAN

Metode ilmiah diperlukan dalam melakukan penelitian serta memerlukan memerlukan landasan atau kerangka acuan yang bertujuan untuk melakukan proses penelitian secara sistematis, terstruktur dan berorientasi pada tujuan. Metode penelitian ini menggunakan tahapan-tahapan yang dilakukan dalam penelitian.

3.1 Bagan Alir Penelitian

Pada sub bab ini memaparkan tahapan-tahapan penelitian Perancangan Kedai Kopi berbasis QCDSM dengan Metode QFD Guna Peningkatan Keunggulan Bersaing di Kota Surabaya.



Gambar 3.1 Bagan Alir Penelitian

3.2 Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Penelitian dilakukan bulan Juni 2023, tempat penelitian di Kedai Kopi TBRK, Kopi Kenangan, Depanji, Kopi Mountain dan termasuk *NorthCoffee.id* serta Janji Jiwa sebagai *benchmark*. Tempat pengolahan data dilakukan di Lab Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surabaya.

3.3 Tahap Pengumpulan Data

Tahapan pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian yaitu melalui observasi, analisis survei literatur, konsultasi dengan pengawas, penyebaran kuesioner dan wawancara. Data yang dikumpulkan langsung dari UMKM Kedai Kopi secara acak dan akan diolah untuk kepentingan penelitian.

a. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah studi kasus atau pembelajaran yang dilakukan secara sengaja, terarah, dan sesuai pada tujuan. Selain daripada itu observasi dilakukan supaya mendapatkan informasi yang lebih akurat (Hasanah, 2016).

b. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan langsung yaitu saling bertukar pikiran dan informasi yang ditentukan (Rachmawati, 2017).

c. *Random Sampling*

Sampling acak berarti bahwa (n) sampel diambil dari populasi (N) dan setiap bagian dari populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih (Retnawati, 2017).

Adapun jenis data yang digunakan yaitu data primer merupakan data kuisioner yang dikelola menjadi sebuah data atau informasi. Sedangkan data sekunder merupakan respon teknis. Data tersebut akan dilakukan pengolahan menggunakan SPSS dan *Microsoft Excel* sebagai perhitungan selanjutnya.

a. Respon teknis

Respon teknis merupakan atribut yang berasal dari hasil *brainstroming* peneliti dan pihak pengelola tentang aspek yang dimiliki UMKM kedai kopi atau *coffee shop* (Sedayu, 2019).

Tahap pertama pengumpulan data adalah penentuan atribut

persaingan pasar yang akan dipakai. Atribut adalah sesuatu obyek yang digunakan dalam pengamatan penelitian. Faktor yang digunakan dalam penentuan kriteria rancang bangun kedai kopi ditujukan untuk penentuan atribut penelitian. Atribut penelitian ini merupakan hal yang penting sebagai penentu karakteristik rancang bangun kedai kopi. Atribut penelitian diperoleh berdasarkan review literatur, wawancara langsung dengan konsumen.

- a. Penentuan atribut rancang bangun kedai kopi berdasarkan pada beberapa kerangka teoritis yang ada yaitu yang telah disampaikan oleh Kotler (1997) dan Wijaya (2011) dalam Andre Ridho (2018) serta observasi dan wawancara. Atribut dipilih menggunakan kriteria dasar dengan kesesuaian paradigma dan lingkungan kedai kopi Kota Surabaya. Penentuan Atribut rancang bangun adalah sebagai berikut.

Tabel 3.1 Penentuan Kriteria dan Atribut

Kriteria	Atribut	Penjelasan
Quality	Kualitas Produk	Kualitas produk kopi yang disajikan
	Kemasan Produk	Kemasan produk pada kopi yang disajikan
	Ketahanan Produk	Ketahanan produk pada kopi yang disajikan oleh kedai kopi
	Varian Produk	Varian produk pada kopi yang disajikan oleh kedai kopi
Cost	Kesesuaian Harga	Kesesuaian harga dengan kualitas kopi yang disajikan oleh kedai kopi
Delivery	Kelengkapan Fasilitas (Wi-fi, toilet dan parkir)	Kelengkapan fasilitas yang terdapat pada kedai kopi
	Waktu Penyajian	Waktu penyajian produk kopi setelah pemesanan
	Kenyamanan Fasilitas	Kenyamanan fasilitas yang terdapat pada kedai kopi

Kriteria	Atribut	Penjelasan
Safety	Keramahan Pelayanan	Keramahan pelayanan yang diberikan oleh karyawan kedai kopi
	Keamanan Produk	Keamanan produk yang disajikan oleh kedai kopi
	Keamanan Fasilitas	Keamanan fasilitas yang disajikan oleh kedai kopi
	Kebersihan Peralatan	Kebersihan peralatan yang digunakan oleh kedai kopi dalam proses pembuatan kopi
Morale	Tingkat Kebisingan	Kebisingan suara yang dihasilkan oleh kedai kopi
	Tingkat Kebersihan/sanitasi	Kebersihan sanitasi produk yang terdapat pada kedai kopi
	Jam Operasional	Jam operasional kerja yang terdapat pada kedai kopi

Sumber : FGD dengan *store management* Kedai Kopi / Ahli 2023

- b. Tahapan berikutnya adalah menentukan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian. Untuk melakukan pengolahan dan statistik data diperlukan data, karena data yang didapatkan untuk mengetahui karakteristik populasi, yang pada umumnya dilakukan berdasarkan pada data sampel populasi yang bersangkutan. Populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin, baik hasil menghitung maupun pengukuran, kualitatif maupun kuantitatif, daripada karakteristik tertentu sekumpulan obyek yang lengkap dan jelas. Sampel adalah sebagian yang diambil dari populasi dengan menggunakan cara dan jumlah tertentu. Dalam penelitian ini target populasi yaitu konsumen pada kedai kopi di Kota Surabaya berjumlah 100 orang per hari. Penentu jumlah sampel akan dihitung berdasarkan persamaan berikut ini (Umar, 2002).

$$n = \frac{N}{1+N\alpha^2} \dots\dots\dots(3.1)$$

Dimana:

n = Jumlah minimum sampel

N = Jumlah rata-rata konsumen per bulan (3000)

α = Taraf Signifikan sebesar 5% atau 0,05

Rata-rata jumlah konsumen UMKM per hari yaitu 100 orang, dengan mengikuti rumus pengambilan sampel minimal didapatkan hasil minimum 352 dan peneliti mengambil 401 responden dan dianggap sudah representatif karena telah melebihi dari batas minimum sampel yang ditentukan.

- c. Langkah selanjutnya adalah menyiapkan kuesioner. Survei digunakan sebagai alat pengumpulan data yang akan dianalisis. Kuesioner Kepuasan Konsumen digunakan untuk membuat survei kepuasan konsumen tentang karakteristik di balik desain produk. Pengumpulan data adalah fase di mana informasi yang berbeda dikumpulkan dari sumber yang terlibat dalam penelitian. Pengumpulan data berasal dari hasil penyebaran kuisisioner kepada konsumen Kedai Kopi dan pemilik Kedai Kopi untuk mendapatkan jawaban teknis tentang QFD. Data tersebut kemudian dikumpulkan dan diolah sesuai dengan langkah-langkah yang telah ditentukan. Adapun atribut yang digunakan sebagai kuisisioner adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2 Atribut dan Pertanyaan Kuisisioner

Atribut	Pertanyaan
Kualitas Produk	Bagaimana (kepuasan atau kepentingan) Anda terhadap kualitas produk Kopi yang disajikan
Kemasan Produk	Bagaimana (kepuasan atau kepentingan) Anda terhadap ketahanan Produk dari kemasan produk yang disajikan
Ketahanan Produk	Bagaimana (kepuasan atau kepentingan) Anda terhadap kemasan Produk yang disajikan
Varian Produk	Bagaimana (kepuasan atau kepentingan) Anda terhadap varian Produk yang disajikan
Kesesuaian Harga	Bagaimana (kepuasan atau kepentingan) terhadap kesesuaian harga dengan Produk kopi yang disajikan
Kelengkapan Fasilitas (Wi-fi, toilet dan parkir)	Bagaimana (kepuasan atau kepentingan) Anda terhadap kelengkapan Fasilitas yang diberikan untuk Anda

Atribut	Pertanyaan
Waktu Penyajian	Bagaimana (kepuasan atau kepentingan) Anda terhadap ketepatan Waktu penyajian
Kenyamanan Fasilitas	Bagaimana (kepuasan atau kepentingan) Anda terhadap kenyamanan Fasilitas yang ada
Keramahan Pelayanan	Bagaimana (kepuasan atau kepentingan) Anda terhadap keramahan Pelayanan kepada Konsumen yang datang
Keamanan Produk	Bagaimana (kepuasan atau kepentingan) Anda terhadap keamanan Produk yang disajikan
Keamanan Fasilitas	Bagaimana (kepuasan atau kepentingan) Anda terhadap keamanan Fasilitas yang ada
Kebersihan Peralatan	Bagaimana (kepuasan atau kepentingan) Anda terhadap kebersihan peralatan yang ada pada kedai kopi
Tingkat Kebisingan	Bagaimana (kepuasan atau kepentingan) Anda terhadap tingkat kebisingan kedai kopi
Tingkat Kebersihan/sanitasi	Bagaimana (kepuasan atau kepentingan) Anda terhadap tingkat kebersihan/sanitasi kedai kopi
Jam Operasional	Bagaimana (kepuasan atau kepentingan) Anda terhadap jam operasional kedai kopi (jam buka/jam tutup)

Sumber : *Focus Group Discussion* dengan Pakar atau Ahli 2023

- d. Penyusunan kuisioner skala likert merupakan suatu metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen. Skala likert bisa sebagai skala pengukuran yang dikembangkan pada tahun 1932 oleh Likert. Skala likert memiliki empat atau lebih pertanyaan yang dikombinasikan menjadi sebuah skor atau nilai. Misalkan skala kepuasan, skala persetujuan, skala kepentingan yang mengacu pada individu (Atapukan & Setyawan, 2018). Penelitian ini menggunakan dengan interval 1-4, modifikasi ini dimaksudkan untuk mengurangi kelemahan yang terdapat pada skala 1-5 tingkat, modifikasi skala likert meniadakan kategori jawaban yang ditengah berdasarkan tiga alasan yaitu kategori dinyatakan netral, setuju atau tidak setuju atau bahkan ragu-ragu (Indriani, 2019).

e. Setelah pengambilan data dengan kuisioner, langkah selanjutnya adalah uji validitas. Instrumen utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner atau daftar pertanyaan untuk responden. Kuesioner penelitian dibuat berdasarkan karakteristik penelitian yang telah ditentukan. Uji validitas menentukan sejauh mana alat pengukur dapat mengukur apa yang hendak diukur. Uji validitas dapat diartikan sebagai ukuran alat ukur yang memenuhi tugas ukurnya. Validitas didefinisikan sebagai ukuran akurat bahwa alat uji melakukan fungsi yang dimaksudkan. Semakin tinggi validitas yang dicapai, semakin bertarget tes dan semakin menunjukkan apa yang seharusnya ditampilkan. Pengujian validitas ini dengan validitas internal, menggunakan kriteria yang digunakan oleh alat itu sendiri dan mengkorelasikan setiap poin dari setiap variabel dengan nilai total yang diperoleh dari koefisien korelasi product moment. Jika nilai koefisien korelasi rendah dan tidak signifikan maka lot tersebut akan ditolak. Tujuan analisis validitas adalah untuk menguji apakah data yang diterima atau setiap pertanyaan yang diterima sesuai dengan kondisi populasi. Langkah-langkah persiapan dokumen keabsahan adalah:

f. Menentukan nilai korelasi (r) Rumus berikut digunakan untuk menentukan nilai korelasi.

$$r_{xy} = \frac{N(\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{[(N\sum x^2) - (\sum x)^2](N\sum y^2) - (\sum y)^2]} \dots\dots\dots(3.2)$$

dimana :

r = Koefisien hubungan antara variabel x dan variabel y

x = Masing-masing skor Variabel

y = Total masing-masing skor responden

xy = Skor masing-masing pertanyaan dikalikan skor total

N = Total responden

Kaidah Keputusan

Nilai t_{hitung} dibandingkan dengan nilai r_{tabel} tingkat α sebesar 5% dan derajat bebas (df) sebesar n-2. Aplikasi uji validitas dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS. Kaidah keputusannya adalah sebagai berikut.

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka alat ukur yang digunakan Valid

2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka alat ukur yang digunakan valid
- g. Reliabilitas dapat didefinisikan sebagai indeks seberapa besar suatu ukuran (survey) dapat atau dapat dipercaya. Tujuan pengujian reliabilitas adalah untuk mengetahui reliabilitas sebuah alat pengumpul data. Jika responden yang berbeda ditanya beberapa pertanyaan atau karakteristik, hasilnya tidak menyimpang terlalu jauh dari rata-rata (Retnanti, 2017).
- h. Penentuan nilai realibilitas *cronbach*

Pengujian nilai reliabilitas *cronbach* penelitian ini melalui cara pendekatan koefisien *Alpha Cronbach* yang mengukur reliabilitas konsistensi internal (*internal consistency reliability*), koefisien *Alpha Cronbach* dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left[\frac{1 - \sum a^{\partial} b}{t} \right] \dots\dots\dots(3.3)$$

Dimana : r_{11} = Koefisien reliabilitas *cronbach*

$\partial^2 b$ = Variance butir

$\partial^2 t$ = Variance total

k = jumlah item pertanyaan

Kaidah Keputusan

Menurut Ghozali (2005) dalam Retnanti, Made Anggara Citra (2017) instrumen dapat dikatakan andal (reliabel) bila memiliki koefisien keandalan reliabilitas sebesar 0,6 atau lebih. Bila alpha lebih kecil dari 0,6 maka dinyatakan tidak reliabel dan sebaliknya dinyatakan reliabel.

3.4 Tahap Pengolahan dan Interpretasi Data

Data yang diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan *software* SPSS, Microsoft Excel dan *Computer-Aided Design* (CAD). Pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pengolahan data kualitatif. Dari hasil survey pendahuluan diperoleh pengolahan data kualitatif berupa karakteristik yang dibutuhkan dan diinginkan oleh responden. Langkah-langkah pengolahan dan interpretasi data adalah sebagai berikut :

- a. Selanjutnya, *Importance-Performance Analysis* (IPA) disiapkan, menunjukkan kepentingan relatif dari berbagai karakteristik terhadap kinerja organisasi atau perusahaan.

- b. Langkah selanjutnya dalam pengolahan data adalah membangun rumah yang berkualitas. Membangun rumah yang berkualitas memerlukan informasi tentang bentuk *customer needs*, *technical response*, *planning matrix*, *technical correlation*, *relationship matrix*, dan *technical matrix*.
- c. Langkah selanjutnya adalah langkah interpretasi data, dimana interpretasi didasarkan pada hasil yang diperoleh dalam penelitian. Interpretasi adalah penerjemah dari semua nilai yang diperoleh selama pemrosesan data dan deskripsi dari visualisasi QFD dalam bentuk rumah yang berkualitas. Analisis dilakukan sedemikian rupa agar hasil rumah berkualitas tinggi dapat lebih bernilai dan berguna untuk menjelaskan fenomena yang diamati. Hasil analisis digunakan sebagai acuan untuk membuat rekomendasi, dan sebagai hasil dari studi ini diusulkan perbaikan deskripsi respon teknis.
- d. Selanjutnya, tahapan perencanaan rancang bangun kedai kopi dengan menerapkan konsep QCDSM menyesuaikan data kepuasan dan kepentingan konsumen, berdasarkan dari data respon teknis. Perancangan bangun ideal kedai kopi menggunakan *software* dari *Computer-Aided Design (CAD)*.

3.5 Tahapan Penarikan Kesimpulan dan Saran

Tahap akhir penelitian adalah menarik kesimpulan tentang unsur-unsur pengembangan desain kedai kopi di kota Surabaya ke depan berdasarkan analisis serta saran untuk penelitian selanjutnya.