

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan bertujuan untuk menggambarkan suatu fenomena atau situasi berdasarkan data empiris yang diperoleh dari objek penelitian. Dalam konteks penelitian ini, penelitian lapangan digunakan untuk memaparkan kondisi pelayanan dan fasilitas di *food court* Antasari Banjarmasin berdasarkan penilaian pelanggan, dengan menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA). Menurut (Rahmadi 2011), penelitian lapangan bertujuan untuk memberikan gambaran yang rinci, sistematis, dan faktual mengenai fenomena yang diteliti.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena penelitian ini menggunakan data numerik yang diperoleh melalui kuesioner yang diisi oleh responden (Fausiah 2019). Pendekatan ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengukur tingkat kepentingan dan kinerja atribut pelayanan dan fasilitas. Hasil pengukuran kemudian dianalisis menggunakan *importance performance analysis* (IPA) untuk memetakan atribut-atribut berdasarkan kuadran prioritas. Menurut (Sugiyono 2018) pendekatan kuantitatif berfokus pada pengumpulan data yang dapat diolah secara statistik untuk menjawab rumusan masalah.

## **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di *food court* Antasari Banjarmasin, yang terletak di Jl. Lambung Mangkurat, Keretak Baru Ulu, Kec. Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Provinsi Kalimantan Selatan.

Pemilihan lokasi ini juga didasarkan pada beberapa alasan berikut:

1. Aksesibilitas yang baik. Lokasi ini mudah dijangkau oleh masyarakat, baik yang menggunakan transportasi pribadi maupun umum.
2. Keragaman pengunjung. *Food court* ini menarik pengunjung dari berbagai segmen, sehingga memungkinkan penelitian mendapatkan data yang beragam dan representatif.
3. Konteks penelitian. Lokasi ini menghadapi tantangan nyata berupa penurunan pengunjung dan ancaman terhadap kelangsungan UMKM, yang sesuai dengan fokus penelitian terkait peningkatan pelayanan dan pengembangan fasilitas.

## **C. Populasi dan Sample Penelitian**

Menurut (Sugiyono 2018) populasi dan sampel ditentukan untuk memperoleh data yang representatif terkait dengan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dan fasilitas di *Food Court* Antasari Banjarmasin.

### **1. Populasi Penelitian**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung *Food Court* Antasari Banjarmasin pada tahun 2024-2025. Pengunjung ini berasal dari berbagai latar belakang, seperti pekerja, mahasiswa, wisatawan, serta masyarakat umum yang datang untuk menikmati kuliner di tempat tersebut.

## 2. Sampel Penelitian

Sampel penelitian adalah bagian dari populasi yang dipilih untuk mewakili keseluruhan populasi dalam suatu penelitian. Menurut (Sugiyono 2018) sampel harus diambil dengan teknik yang tepat agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan terhadap populasi yang lebih luas.

Dalam penelitian ini, sampel terdiri dari pengunjung *Food Court* Antasari Banjarmasin yang dipilih menggunakan metode *incidental sampling*. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data dari responden yang secara kebetulan berada di lokasi penelitian dan memenuhi kriteria yang telah ditetapkan (Sugiyono 2017).

### D. Teknik Pengambilan Sample

Sampel adalah wakil dari seluruh populasi, sampel dalam penelitian ini diambil menggunakan metode *incidental sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, di mana responden yang ditemui di lokasi penelitian dan bersedia mengisi kuesioner secara sukarela (Putra, Mesra, and Sukmiwa 2023). Teknik ini digunakan karena karakteristik populasi yang dinamis dan sulit untuk didata secara menyeluruh.

Metode ini dipilih karena dianggap lebih fleksibel dan sesuai untuk penelitian yang menargetkan konsumen di tempat umum.

Responden dalam penelitian ini adalah pengunjung *food court* Antasari Banjarmasin yang:

- a. Sedang berkunjung atau bertransaksi di area *food court* saat penelitian dilakukan.
- b. Bersedia memberikan informasi dan mengisi kuesioner secara sukarela.

- c. Berusia minimal 18 tahun, karena dianggap mampu memberikan penilaian yang lebih objektif.

Dalam penelitian ini, jumlah populasi secara keseluruhan tidak diketahui secara pasti. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow untuk menentukan jumlah minimum sampel yang diperlukan. Rumus ini umum digunakan dalam penelitian sosial dan kesehatan masyarakat ketika data populasi tidak tersedia atau tidak pasti jumlahnya.

Menurut Lemeshow et al. (1990), di dalam penelitian (Fauziyyah 2024) perhitungan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan formula berikut:

$$n = \frac{Z^2 \times P (1-P)}{d^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

Z = skor Z berdasarkan tingkat kepercayaan (confidence level).

Untuk tingkat kepercayaan 95%, nilai Z adalah 1,96

P = proporsi populasi yang diasumsikan memiliki karakteristik tertentu. Karena tidak diketahui sebelumnya, maka digunakan nilai 0,5 (50%) sebagai estimasi maksimal

d = tingkat kesalahan yang dapat ditoleransi (margin of error), umumnya digunakan 0,1 atau 10%

$$n = \frac{Z^2 \times P (1 - P)}{d^2} = \frac{1,96^2 \times 0,5 (1 - 0,5)}{0,10^2} = 96,00$$

Sehingga, jumlah minimum sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 96 responden.

## E. Data dan Sumber Data

### 1. Data Penelitian

Data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua jenis utama, yaitu data primer dan data sekunder (Azhari, M. T., Bahri, A. F., Asrul, & Rafida 2023). Kedua jenis data ini digunakan untuk menjawab tujuan penelitian dan memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai pelayanan dan fasilitas *food court* Antasari.

#### a. Data Primer

Data primer adalah data utama yang diperoleh langsung dari responden melalui metode pengumpulan data seperti kuesioner, wawancara, dan observasi (Neliwati 2018). Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dari pelanggan *food court* Antasari yang berpartisipasi sebagai responden.

Data primer yang dikumpulkan meliputi:

- 1) Persepsi kepentingan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas.
- 2) Penilaian terhadap pelayanan dan kondisi fasilitas.

Penggunaan data primer memungkinkan penelitian ini untuk memahami langsung pengalaman dan kebutuhan pelanggan sebagai pengguna layanan *food court*.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data pendukung yang diperoleh dari dokumen, laporan, literatur, atau publikasi yang relevan dengan penelitian ini. Sumber data sekunder meliputi:

- 1) Studi atau jurnal sebelumnya yang membahas topik serupa, seperti analisis kepuasan pelanggan, metode *importance performance analysis* (IPA), dan strategi peningkatan pelayanan.
- 2) Literatur terkait manajemen pelayanan dan pengembangan fasilitas usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM).

Menurut (Sugiyono 2018), data sekunder sangat penting dalam melengkapi data primer, terutama untuk memberikan konteks dan validasi terhadap hasil penelitian. Dalam konteks ini, data sekunder digunakan untuk memahami tren dan tantangan yang dihadapi *food court* di Indonesia, khususnya yang berhubungan dengan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM).

## **2. Sumber Data**

Sumber data penelitian ini adalah pihak-pihak atau dokumen yang menyediakan informasi relevan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Berdasarkan jenis data yang digunakan, sumber data dapat dibagi menjadi:

### **a. Sumber Data Primer**

Sumber data primer adalah pelanggan *food court* Antasari yang berpartisipasi dalam penelitian ini. Responden dipilih menggunakan teknik *incidental sampling* dengan kriteria:

- 1) Pernah berbelanja di *food court* Antasari Banjarmasin

- 2) Bersedia mengisi kuesioner dan memberikan pendapatnya mengenai pelayanan dan fasilitas yang tersedia.

Menurut (Agustina et al. 2024), pelanggan adalah sumber data primer yang paling relevan dalam penelitian yang berfokus pada kepuasan pelanggan, karena mereka memiliki pengalaman langsung terhadap layanan dan fasilitas yang diberikan.

#### b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder meliputi:

- 1) Literatur akademik dan referensi ilmiah, buku dan jurnal yang membahas kualitas pelayanan, manajemen fasilitas, dan strategi pengembangan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Laporan resmi dari instansi pemerintah atau lembaga terkait, seperti laporan dari Kementerian Koperasi dan UKM mengenai perkembangan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di sektor kuliner.
- 2) Studi sebelumnya, penelitian terdahulu yang relevan dengan tema ini, terutama yang menggunakan metode *importance performance analysis* (IPA) dalam konteks layanan publik atau sektor kuliner.

Penggunaan sumber data sekunder ini memberikan landasan teoritis dan kontekstual untuk penelitian, sehingga data yang

diperoleh dari responden dapat diinterpretasikan secara lebih mendalam.

## F. Variabel dan Indikator

Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan terdiri dari variabel tingkat kepentingan (X) dan variabel tingkat kinerja (Y). Variabel-variabel tersebut dijelaskan sebagai berikut:

### 1. Variabel Tingkat Kepentingan Pelayanan dan Fasilitas (X)

Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kepentingan Pelayanan dan fasilitas, yang diukur menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Menurut Martilla dan James (1977), IPA digunakan untuk menganalisis tingkat kepentingan dan kinerja suatu layanan berdasarkan persepsi pelanggan.

### 2. Variabel Tingkat Kinerja Pelayanan dan Fasilitas (Y)

Variabel Y dalam penelitian ini adalah tingkat kinerja pelayanan dan fasilitas, yang diukur berdasarkan persepsi pengunjung terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh *Food Court* Antasari Banjarmasin.

Indikator variabel kinerja pelayanan dan fasilitas meliputi:

**Table 3. 1**  
**Indikator Variabel**

Variabel	Indikator	Deskripsi
Pelayanan  Sumber : (Parasuraman, A. Zeithmal 1988)	<i>Tangibles</i>	1. Ketersediaan fasilitas fisik yang bersih dan nyaman
		2. Kelengkapan peralatan layanan (meja, kursi, dan tempat sampah).
		3. Penampilan penjual yang rapi dan profesional.



		4. Ketersediaan menu yang bervariasi.
	<i>Reliability</i>	5. Layanan diberikan sesuai dengan yang dijanjikan.
		6. Konsistensi dalam kualitas makanan dan minuman.
		7. Ketepatan waktu penyajian pesanan.
		8. Penjual menunjukkan sikap profesional dalam melayani.
	<i>Responsiveness</i>	9. Penjual cepat merespons permintaan pelanggan.
		10. Pelayanan diberikan tanpa menunda-nunda waktu.
		11. Kemudahan dalam mendapatkan bantuan dari karyawan.
		12. Tanggapan terhadap keluhan pelanggan diberikan secara cepat dan jelas.
	<i>Assurance</i>	13. Penjual mampu memberikan informasi layanan dengan jelas.
		14. Penjual menunjukkan sikap sopan dan menghargai pelanggan.
		15. Pelanggan merasa aman saat berinteraksi dengan penjual.
		16. keamanan barang pelanggan
	<i>Empathy</i>	17. penjual memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan.
		18. Pelayanan disesuaikan dengan kebutuhan individu pelanggan.
		19. Penjual menunjukkan sikap ramah dan peduli.
Fasilitas	Fasilitas	1. Kenyamanan tempat duduk dan area makan
Sumber : (Rhosyada 2023)		2. Kebersihan lingkungan dan fasilitas umum (toilet, wastafel)
		3. Parkiran yang luas dan kemudahan akses
		4. Ketersediaan akses Wi-Fi, colokan listrik dll.

### G. Desain Pengukuran

Dalam penelitian ini, metode pengukuran data dilakukan dengan menggunakan Skala Likert. Menurut (Kustiyahningsih and Damayanti 2025), Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok terhadap fenomena sosial tertentu yang telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti. Melalui skala ini, responden diminta untuk memberikan tingkat persetujuan mereka terhadap pernyataan yang disediakan.

**Table 3. 2**  
**Skala Likert**

Kriteria Kepentingan	Kriteria Kinerja	Skor
Sangat Penting	Sangat Baik	5
Penting	Baik	4
Cukup Penting	Cukup Baik	3
Kurang Penting	Kurang Baik	2
Tidak Penting	Tidak Baik	1

Sumber : (Sugiyono 2018)

Penggunaan skala ini memudahkan dalam kuantifikasi data kualitatif, karena setiap jawaban diberikan nilai numerik yang kemudian dapat diolah menggunakan aplikasi SPSS versi 25. Selain itu, skala Likert juga memudahkan peneliti dalam mengukur derajat kecenderungan responden terhadap setiap item pertanyaan maupun pernyataan.

### H. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah penting dalam proses penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan informasi yang relevan dan dapat dipertanggungjawabkan guna menjawab pertanyaan penelitian. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi:

## 1. Kuesioner

Kuesioner merupakan instrumen utama yang digunakan untuk mengumpulkan data primer dari responden (Sugiyono 2018), yaitu pelanggan *food court* Antasari. Kuesioner dirancang berdasarkan pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA), yang mengukur dua dimensi utama: tingkat kepentingan dan tingkat kinerja pelayanan serta fasilitas.

Rancangan Kuesioner terdiri dari beberapa bagian, yakni:

- a. Bagian identitas responden, untuk mengumpulkan data demografis seperti usia, pekerjaan, dan frekuensi kunjungan ke *food court*.
- b. Bagian persepsi tingkat kepentingan pelayanan dan fasilitas.
- c. Bagian penilaian kinerja aktual pelayanan dan fasilitas.

## I. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengolah dan menganalisis data yang diperoleh melalui kuesioner. Proses analisis data dilakukan secara sistematis untuk menjawab rumusan masalah dan mencapai tujuan penelitian. Adapun tahapan dalam analisis data meliputi:

### 1. Tahap Pengumpulan Data

Data yang terkumpul dari kuesioner terlebih dahulu disusun dan diverifikasi untuk memastikan kelengkapan dan validitasnya. Data yang tidak lengkap atau tidak relevan akan dieliminasi dari proses analisis. Dalam

penelitian ini, kuesioner menggunakan skala Likert 1-5, sehingga data yang diperoleh bersifat ordinal.

## **2. Tabulasi Data**

Setelah data dikumpulkan, dilakukan tabulasi untuk mengorganisasi data menjadi bentuk yang lebih mudah dianalisis (Saputro 2020). Data dari responden dimasukkan ke dalam tabel frekuensi, yang mencakup jumlah dan persentase setiap jawaban pada skala Likert (Didit, Ramadhan Ikha, and Puji 2024). Proses ini dilakukan dengan bantuan perangkat lunak statistik Microsoft Excel dan SPSS.

## **3. Uji Validitas dan Reliabilitas Data**

Sebelum *importance performance analysis* (IPA) dilakukan, data tingkat kepentingan dan kinerja yang dikumpulkan melalui kuesioner diuji validitas dan reliabilitasnya.

- a. Uji Validitas mengukur sejauh mana instrumen kuesioner mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas diuji menggunakan korelasi antara setiap butir pertanyaan dengan total skor. Uji dilakukan dengan  $r_{hitung} > \text{nilai } r \text{ tabel}$  diperoleh dari tabel distribusi korelasi Pearson dengan signifikansi 5% (0,05) dan derajat kebebasan  $(df) = n - 2$ . (Arikunto, 2010).
- b. Uji Reliabilitas mengukur konsistensi data yang diperoleh. Reliabilitas diuji menggunakan *koefisien Cronbach's Alpha*, dengan nilai  $> 0,6$  dianggap reliabel (Kusumastuti, Faisal, and Rahayu 2024).

#### 4. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Metode *importance performance analysis* (IPA) digunakan untuk menganalisis hubungan antara tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) pada atribut pelayanan dan fasilitas *food court*. Tahapan analisis IPA meliputi:

##### a. Penghitungan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja

Setiap atribut yang dinilai oleh responden akan dihitung rata-rata skor tingkat kepentingan dan tingkat kinerjanya. Rata-rata ini digunakan untuk menentukan posisi atribut pada diagram kartesius.

Rumus untuk menghitung tingkat kepentingan dan tingkat kinerja :

$$\text{Gap} = Y - X$$

$$X = \Sigma X_i / n$$

$$Y = \Sigma Y_i / n$$

Keterangan:

X = Tingkat kepentingan

Y = Tingkat kinerja

$\Sigma X_i$  = Jumlah skor yang diberikan oleh seluruh responden untuk atribut tertentu

n = Jumlah responden

##### b. Penyusunan Diagram Kartesius

Diagram kartesius dalam metode *importance performance analysis* (IPA) terbagi menjadi empat kuadran (Martilla and James 1977), yang masing-masing memberikan rekomendasi tindakan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja:

**Table 3. 3****Diagram *Importance / Performance***

Kuadran I : <i>Concentrate Here</i>	Kuadran II: <i>Keep Up The Good Work</i>
Kuadran III: <i>Low Priority</i>	Kuadran IV: <i>Possible Overkill</i>

Sumber : (Martilla and James 1977)

- 1) Kuadran I: *Concentrate Here* (Prioritas Utama). Atribut yang dinilai sangat penting oleh pelanggan tetapi kinerjanya masih rendah, sehingga perlu menjadi fokus perbaikan segera.
- 2) Kuadran II: *Keep Up The Good Work* (Pertahankan Prestasi). Atribut yang dinilai penting oleh pelanggan dan kinerjanya sudah tinggi, sehingga perlu dipertahankan kualitasnya.
- 3) Kuadran III: *Low Priority* (Prioritas Rendah). Atribut yang dinilai kurang penting oleh pelanggan dan kinerjanya juga rendah, sehingga tidak memerlukan perhatian besar.
- 4) Kuadran IV: *Possible Overkill* (Berlebihan). Atribut yang kinerjanya tinggi tetapi dinilai kurang penting oleh pelanggan, sehingga dapat dikelola ulang untuk menghindari pemborosan sumber daya.

### c. Interpretasi Hasil

Setelah diagram kartesius disusun, dilakukan interpretasi untuk menentukan faktor-faktor apa saja yang harus diperbaiki atau dipertahankan. Hasil ini menjadi dasar rekomendasi untuk pengembangan pelayanan dan fasilitas *food court*.

### d. Penarikan Kesimpulan

Tahapan terakhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis data. Kesimpulan ini merangkum rekomendasi strategis untuk meningkatkan pelayanan dan fasilitas *food court* Antasari.

## J. Tahap Penelitian

Penelitian ini dilakukan secara sistematis melalui beberapa tahap utama sebagai berikut :

### 1. Studi Pendahuluan

Penelitian ini diawali dengan tahap pendahuluan yang mencakup identifikasi permasalahan awal di lapangan, yaitu terkait dengan penurunan jumlah pengunjung serta potensi ancaman terhadap keberlangsungan usaha, mikro, kecil dan menengah (UMKM)) yang beroperasi di *food court* Antasari. Dalam tahap ini, dilakukan pula studi literatur untuk memperkuat landasan teori, khususnya konsep-konsep penting seperti *importance performance analysis* (IPA), pelayanan, dan pengembangan fasilitas. Peneliti juga menyusun instrumen penelitian berupa kuesioner berbasis skala Likert yang dirancang untuk mengukur tingkat kepentingan dan kinerja berbagai atribut pelayanan dan fasilitas. Selain itu, izin penelitian

diajukan kepada pihak pengelola *food court* sebagai bentuk legalitas pelaksanaan penelitian di lapangan.

## **2. Perumusan Masalah**

Dalam tahap ini berdasarkan hasil pengamatan awal dan kajian teori, dirumuskan permasalahan utama dalam penelitian ini, yaitu bagaimana tingkat kesenjangan antara harapan pengunjung (*importance*) dan kinerja aktual (*performance*) dari pelayanan dan fasilitas berdasarkan hasil *importance performance analysis* (IPA) pada *food court* Antasari Banjarmasin.

## **3. Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Pengumpulan data dilakukan melalui metode kuesioner menggunakan teknik *incidental sampling*, di mana responden yang memenuhi kriteria diminta mengisi kuesioner yang telah disiapkan secara sukarela. Responden dipilih dari pengunjung yang sedang berada di lokasi penelitian. Setelah data terkumpul, dilakukan verifikasi untuk memastikan kelengkapan dan keabsahan jawaban. Data yang telah valid kemudian ditabulasi untuk memudahkan proses pengolahan dan analisis selanjutnya.

## **4. Analisis Data**

Sebelum dilakukan analisis utama, terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen penelitian untuk memastikan bahwa kuesioner yang digunakan mampu mengukur variabel secara tepat dan konsisten. Setelah instrumen dinyatakan valid dan reliabel, data yang telah ditabulasi dianalisis menggunakan *metode importance performance analysis* (IPA). Metode ini memungkinkan pemetaan atribut-atribut



pelayanan dan fasilitas ke dalam empat kuadran analisis, yang masing-masing menunjukkan prioritas tindakan. Hasil analisis membantu dalam mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan maupun dipertahankan oleh pengelola. Analisis ini juga menjadi dasar dalam merumuskan strategi pengembangan pelayanan dan fasilitas food court secara lebih terarah dan berbasis data.

## **5. Kesimpulan**

Tahapan akhir dari penelitian ini adalah penyusunan kesimpulan dan rekomendasi berdasarkan hasil analisis. Kesimpulan disusun untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan, sedangkan rekomendasi strategis diberikan untuk mendukung pengembangan pelayanan dan fasilitas *food court* Antasari. Laporan penelitian kemudian disusun secara sistematis sesuai kaidah ilmiah.