

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Desain Penelitian

Penelitian adalah sebuah cara untuk menemukan jawaban dari pertanyaan-pertanyaan atau rumusan dengan menggunakan prosedur yang sistematis dan ilmiah (Endang Mulyaningsih, 2011: 1). Penelitian ini merupakan penelitian jenis kuantitatif dengan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian ini mengukur keberadaan suatu variabel dengan menggunakan instrumen penelitian, data yang diperoleh dari penelitian ini berupa angka.

Penelitian ini berjenis deskriptif kuantitatif data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang berupa angka. Metode penelitian kuantitatif dapat di jelaskan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2013: 14).

Penelitian ini akan menggambarkan secara jelas terhadap pernyataan penelitian, penelitian ini diarahkan untuk menggambarkan atau mengungkapkan fakta secara lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan. Tujuan penelitian ini untuk mengungkap tentang kepuasan konsumsi Soto Segeer Mbok Giyem di Jl. Pandanaran No.294 Boyolali yang dipengaruhi oleh beberapa faktor.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Soto Segeer Mbok Giyem yang beralamat di Jalan Pandanaran No.293 Boyolali. Waktu penelitian dimulai pada bulan Maret 2018 sampai Juli 2019.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah sekumpulan orang, hewan, tumbuhan atau benda yang mempunyai karakteristik tertentu yang akan diteliti (Endang Mulyatiningsih, 2011: 10). Menurut Sugiyono, (2015: 61) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek penelitian yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian adalah seluruh konsumen Soto Segeer Mbok Giyem dan dalam sehari pengunjung Mbok Giyem kurang lebih 560 pengunjung.

2. Sampel

Sugiyono (2015: 62) menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi. Sampel adalah cuplikan atau bagian dari populasi (Endang Mulyatiningsih, 2011: 10)

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *insidental sampling*. Sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2015: 67). Jadi, sampel dalam penelitian ini adalah

orang atau konsumen yang kebetulan datang dan menikmati produk di Soto Segeer Mbok Giyem tersebut diwaktu peneliti sedang melaksanakan penelitian. Ukuran sampel akan ditentukan berdasarkan rumus menurut Sugiyono (2015: 69). Ukuran sampel akan ditentukan berdasarkan rumus dari Slovin (Suharsimi Arikunto, 2017:98), dengan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

- N = Jumlah sampel
- N = Jumlah populasi
- e² = Eksponen dari sampel 10%

Tabel.1 Data Konsumen rata-rata di Soto Segeer Mbok Giyem

Hari	Jumlah
Senin	531
Selasa	541
Rabu	533
Kamis	545
Jumat	560
Sabtu	591
Minggu	605
Jumlah	3906

Sumber. Soto Segeer Boyolali

Berdasarkan data rata-rata pengunjung setiap hari yang didapat dari warung Soto Segeer Mbok Giyem maka dapat di total keseluruhan ± 560 pengunjung.

Dari penggunaan rumus dan data rata-rata pengunjungnya diatas maka dapat dihitung sample dari populasi adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{560}{1 + 560(0,10)^2}$$

$$n = \frac{560}{1 + 5,6}$$

$$n = 84,84$$

Dari hasil perhitungan dengan rumus tersebut maka hasil yang di dapat kemudian dibulatkan menjadi 85 responden.

D. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

1. Kualitas Produk

Kualitas produk merupakan salah satu sarana *positioning* utama pemasar yang memberikan kepuasan kepada konsumen. Untuk mengukur kualitas produk mencakup empat dimensi yaitu rasa (*flavour*), konsistensi (*consistency*), suhu (*temperature*), estetika (*aesthetic*).

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan pelayanan terbaik (sesuai standar) yang diberikan oleh suatu perusahaan dan berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen. Kualitas pelayanan Soto Segeer Mbok Giyem diukur menggunakan kualitas jasa yaitu berwujud (*tangibels*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsive*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*).

E. Teknik dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik penelitian dapat diambil melalui instrumen pengumpulan data, dokumentasi dan observasi atau pengamatan. Data yang dikumpulkan dapat berupa data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari sumber asli dan dikumpulkan secara khusus melalui kuesioner (angket). Data sekunder diperoleh secara tidak langsung berupa data dokumentasi atau arsip-arsip resmi yang telah ada sebelumnya.

Angket atau kuesioner atau menurut Endang Mulyatiningsih, (2011: 28) adalah alat pengumpulan data yang memuat sejumlah subjek pertanyaan atau pernyataan yang harus dijawab oleh subjek penelitian.

Angket data penelitian ini menggunakan angket tertutup, berisi tentang pernyataan mengenai kepuasan konsumen terhadap kualitas produk dan pelayanan di Soto Segeer Mbok Giyem Boyolali dan pengunjung diminta untuk menjawab dengan alternatif pilihan jawaban yang menggunakan Skala Likert yaitu masing-masing jawaban dikaitkan dengan nilai berupa angka. Metode ini digunakan untuk mengungkap data kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen, tanggapan responden dinyatakan dalam bentuk harapan konsumen dan kenyataan yang terjadi.

2. Instrumen Penelitian

Instrumen adalah alat bantu yang ditetapkan dan digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data yang dibutuhkan (Suharsimi Arikunto, 2017 : 123), untuk pengumpulan data dalam penelitian ini, menggunakan metode angket

karena metode ini dapat mengungkapkan pendapat, persepsi, dan tanggapan responden terhadap suatu permasalahan dan obyektivitas responden akan tetap terjaga.

Adapun kisi-kisi instrumen dalam pengukuran kepuasan konsumen sebagai berikut:

Tabel 2. Instrumen Kepuasan Pelanggan

No	Variabel Penelitian	Indikator	Sub Indikator	No Pertanyaan
1.	Kualitas Produk	1. Rasa (<i>flavour</i>)	1. Rasa	P1, P2
		2. Konsistensi (<i>consistency</i>)	1. Porsi 2. Kualitas makanan 3. Harga	P3, P4, P5
		3. Suhu (<i>temperature</i>)	1. Suhu	P6, P7
		4. Estetika (<i>aesthetic</i>)	1. Tampilan 2. Aroma	P8, P9
2.	Kualitas Pelayanan	1. Berwujud (<i>tangibles</i>)	1. Kebersihan ruangan dan kenyamanan 2. Ketersediaan tempat parkir 3. Penampilan pramusaji	P10, P11, P12
		2. Keandalan (<i>reliability</i>)	1. Kebersihan alat hidang 2. Ketepatan 3. Kebersihan meja	P13, P14, P15, P16
		3. Cepat tanggap (<i>responsiveness</i>)	1. Pelayanan cepat dan tanggap 2. Pelayanan siap membantu	P17, P18
		4. Jaminan (<i>assurance</i>)	1. Jaminan keamanan pangan 2. Kesopanan pelayanan	P19, P20, P21
		5. Empati (<i>emphaty</i>)	1. Perhatian terhadap keluhan	P22, P23
3.	Kepuasan Pelanggan	Penilaian dengan membandingkan antara kondisi nyata kualitas produk dengan harapan konsumen		
		Penilaian dengan membandingkan antara kondisi nyata kualitas pelayanan dengan harapan konsumen.		

Instrumen penelitian ini menggunakan angket skala *likert* (*rating scale*) yang telah dimodifikasi dengan menggunakan empat alternatif jawaban skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2006: 134). Pemberian skor pada jawaban tingkat kepuasan konsumen adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Skor jawaban kuesioner

Harapan	Kenyataan	Skor
SP = Sangat Penting	SP = Sangat Baik	5
P = Penting	P = Baik	4
N = Cukup Penting	N = Netral /Cukup Baik	3
TP = Tidak Penting	TP = Tidak Baik	2
STP = Sangat Tidak Penting	STP = Sangat Tidak Baik	1

F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Validitas Instrumen

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sahih memiliki validitas instrumen yang tinggi validitas eksternal instrumen dicapai apabila data yang dihasilkan dari instrumen tersebut sesuai dengan data atau informasi lain mengenai variabel penelitian yang dimaksud. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud.

Pengujian validitas instrumen menggunakan analisis butir yaitu dengan cara mengkorelasika skor tiap-tiap butir dengan skor totalnya sehingga dapat diperoleh indeks validitas tiap butir rumus korelasinya menggunakan analisis korelasi *product*

moment dari *Karl Person*. Alasan menggunakan analisis korelasi *product moment* adalah karena datanya berupa data interval. Data interval adalah data statistik yang mempunyai jarak yang sama diantara hal-hal yang sedang diselidiki. Data yang berskala interval adalah data yang bersifat deskriptif.

Pengujian validitas merupakan pengujian yang dilakukan dengan cara memberikan angket penelitian atau instrumen penelitian kepada sampel. Untuk menguji validitas butir-butir instrumen lebih lanjut maka setelah dikonsultasikan dengan ahli, maka selanjutnya diuji cobakan pada 30 orang (Sugiyono, 2007: 182-183).

Pengujian validitas dapat dilakukan dengan rumus korelasi *Product Moment* dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{(n)(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n \cdot \sum x^2) - (\sum X)^2})(n \cdot \sum y^2) - (\sum y)^2)}$$

Keterangan:

- r_{xy} = Koefisien korelasi antara x dan y
- N = Jumlah responden
- $\sum X$ = Jumlah skor butir
- $\sum Y$ = Total dari kuadrat jumlah skor yang diperoleh tiap responden
- $\sum x^2$ = Jumlah dari kuadrat butir
- $\sum y^2$ = Total dari kuadrat jumlah skor yang diperoleh tiap responden
- $\sum XY$ = Jumlah hasil perkalian antara skor butir angket dengan jumlah skor yang diperoleh tiap responden

Uji coba validasi instrumen dalam penelitian ini menggunakan teknik korelasi *Product Moment Pearson* dengan bantuan program SPSS versi 22 *for windows*. Adapun kriteria pengambilan keputusan untuk menentukan valid atau tidaknya

instrumen penelitian adalah jika r_{hitung} sama dengan r_{tabel} pada taraf signifikan 5%, maka butir dari instrumen yang dimaksud adalah valid. Sebaliknya jika r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} maka instrumen tidak valid. Butir instrumen yang tidak digunakan dalam penelitian selanjutnya dianggap gugur.

Pengujian validitas dan reliabilitas instrumen data angket diuji cobakan kepada 30 orang responden yang merupakan konsumen dari Soto Segeer Mbok Giyem Jl. Pandanaran No 293 Boyolali. Butir instrumen dikatakan valid apabila harga koefisien lebih besar atau sama dengan harga korelasi (r) tabel dengan taraf signifikan $\alpha = 5\%$. Harga koefisien korelasi $N = 38$ pada taraf signifikan 5% $r_{tabel} = 0,361$.

Hasil pengujian validasi kualitas produk pada tingkat harapan konsumendisajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 5. Hasil uji validitas kualitas produk (Harapan)

No	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,679	0,361	Valid
2	0,491	0,361	Valid
3	0,544	0,361	Valid
4	0,52	0,361	Valid
5	0,552	0,361	Valid
6	0,696	0,361	Valid
7	0,568	0,361	Valid
8	0,408	0,361	Valid
9	0,464	0,361	Valid

Hasil pengujian validasi kualitas produk pada tingkat kenyataan konsumen disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 6. Hasil uji validitas kualitas produk (Harapan)

No	rhitung	rtabel	Keterangan
1	0,527	0,361	Valid
2	0,417	0,361	Valid
3	0,388	0,361	Valid
4	0,384	0,361	Valid
5	0,625	0,361	Valid
6	0,522	0,361	Valid
7	0,478	0,361	Valid
8	492	0,361	Valid
9	0,454	0,361	Valid

Hasil pengujian validasi kualitas pelayanan pada tingkat harapan konsumendisajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 7. Hasil uji validitas kualitas pelayanan (Harapan)

No	rhitung	rtabel	Keterangan
1	0,495	0,361	Valid
2	0,631	0,361	Valid
3	0,479	0,361	Valid
4	0,717	0,361	Valid
5	0,654	0,361	Valid
6	0,735	0,361	Valid
7	0,629	0,361	Valid
8	0,551	0,361	Valid
9	0,481	0,361	Valid
10	0,506	0,361	Valid
11	0,687	0,361	Valid
12	0,662	0,361	Valid
13	0,609	0,361	Valid
14	0,444	0,361	Valid

Hasil pengujian validasi kualitas pelayanan pada tingkat kenyataan konsumen disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 8. Hasil uji validitas kualitas pelayanan (Kenyataan)

No	rhitung	rtabel	Keterangan
1	0,462	0,361	Valid
2	0,399	0,361	Valid
3	0,671	0,361	Valid
4	0,385	0,361	Valid
5	0,601	0,361	Valid
6	0,612	0,361	Valid
7	0,429	0,361	Valid
8	0,528	0,361	Valid
9	0,5	0,361	Valid
10	0,589	0,361	Valid
11	0,6	0,361	Valid
12	0,582	0,361	Valid
13	0,614	0,361	Valid
14	0,492	0,361	Valid

2. Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas yaitu instrumen yang dapat dipercaya sebagai alat pengumpul data. Jika instrumen yang digunakan sudah dapat dipercaya (*reliabel*) akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. “Sebuah tes mungkin reliabel tetapi tidak valid. Sebaliknya, sebuah tes yang valid biasanya reliabel” (Suharsimi Arikunto, 2002:87). Salah satu prosedur untuk mengetahui tingkat reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini digunakan rumus *Cronbach's coefficient alpha* (α) dengan bantuan program SPSS versi 22,0 *for windows*. Teknik *Alpha cronbach* tersebut dirumuskan sebagai berikut:

$$r_{11} = 1 - \frac{k}{(k-1)} \left| \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma^2} \right|$$

r_{11}	=	Reliabilitas instrumen
K	=	Banyaknya butir pertanyaan
$\sum \sigma^2b$	=	Jumlah varians butri
σ^2t	=	Varians total

Kemudian hasil perhitungan r_{11} yang diperoleh diinterpretasikan dengan tingkat keandalan koefisien korelasi menurut Arikunto yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 9. Tabel Interpretasi Nilai r

Besarnya nilai r	Interpretasi
Antara 0,800 sampai dengan 1,00	Tinggi
Antara 0,600 sampai dengan 0,800	Cukup
Antara 0,400 sampai dengan 0,600	Agak rendah
Antara 0,200 sampai dengan 0,400	Rendah
Antara 0,000 sampai dengan 0,200	Sangat rendah

(Suharsimi Arikunto, 2013: 319)

Instrumen dikatakan reliabel jika harga r_{hitung} sama dengan atau lebih besar dari r_{tabel} , sebaliknya jika r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} maka instrumen dikatakan tidak reliabel atau nilai $r_{hitung} \geq 0,600$. Perhitungan uji reliabilitas dengan menggunakan bantuan program *SPSS for windows 22.0 version*.

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *cronbach alpha*. Hasil pengujian reliabilitas untuk masing-masing variabel dalam kolom harapan dan kenyataan dapat dilihat pada tabel 10 dan 11 dibawah ini:

Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas (Harapan)

Variabel	<i>Alpha Cronbach</i>	Keterangan
Kualiatas Produk	0,795	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,881	Reliabel

Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas (Kenyataan)

Variabel	<i>Alpha Cronbach</i>	Keterangan
Kualiatas Produk	0,716	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,836	Reliabel
Sumber : Data Primer Diolah (2018)		

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa variabel mempunyai koefisien Alpha yang cukup besar yaitu diatas 0,600 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing indikator dari koesioner adalah reliabel. Setelah dilakukan uji reliabilitas diperoleh hasil reliabilitas dengan tingkat keandalan kuat yaitu sebesar 0,700 dengan demikian instrumen kualitas produk dan pelayanan memenuhi syarat untuk digunakan dalam penelitian.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan uji prasyarat. Adapun penjelasan mengenai masing-masing analisis data disajikan sebagai berikut:

1. Analisis Deskriptif

Teknik analisis yang digunakan pertama dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif. Menurut Sugiyono (2015: 207) statistik deskriptif adalah statistik yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Data yang disajikan meliputi penyajian tabel frekuensi, persentase, dan diagram untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai masalah yang diteliti seperti jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Data-data tersebut kemudian diinterpretasikan menggunakan bantuan program *SPSS versi 22 for windows* dan *microsoft excel for windows*. Analisis deskriptif dalam penelitian ini menghitung rata-rata (*mean*), *median(me)*, *modus(mo)* dan *standar deviasi* atau simpangan baku.

a. Mean (Me)

Mean merupakan teknik penjas kelompok yang didasarkan atas nilai rata-rata dari kelompok tersebut. Rata-rata (*mean*) ini dapat dengan menjumlahkan data seluruh individu dalam kelompok itu, kemudian dibagi dengan jumlah individu yang ada pada kelompok tersebut (Sugiyono, 2015: 49). Hal ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Me = \frac{\sum X_i}{n}$$

Keterangan:

Me = *Mean* (rata-rata)

Σ = *Epsilon* (baca jumlah)

x_i = Nilai x ke I sampai ke n

N = Jumlah individu (Sugiyono, 2015: 49)

b. Median (Md)

Median adalah salah satu teknik penjelasan kelompok yang didasarkan atas nilai tengah dari kelompok data yang telah disusun urutannya dari yang terbesar sampai terkecil (Sugiyono, 2015:48)

$$Md = b + p \left(\frac{\frac{1}{2}n - F}{f} \right)$$

Keterangan:

Md = Median

b = Batas bawah

n = Banyak data/jumlah sampel

p = Panjang kelas interval

F = Jumlah semua frekuensi sebelum kelas median

f = Frekuensi Kelas median (Sugiyono, 2015: 53)

c. Modus (M_o)

Modus merupakan teknik penjelasan kelompok yang didasarkan atas nilai yang sedang populer (yang sedang menjadi mpde) atau nilai yang serng muncul dalam kelompok tersebut (Sugiyono, 2015: 47)

d. Distribusi Frekuensi

Untuk memperoleh distribusi frekuensi digunakan perhitungan Interval Kelas, Rentang Interval, dan Panjang Interval.

Interval Kelas = $1 + 3,3 \log n$ (jumlah sampel)

Rentang Interval = Nilai tertinggi – nilai terendah

Panjang Interval = Panjang interval : interval kelas (Sugiyono, 2015: 36)

e) Histogram

Histogram dibuat untuk menyajikan data yang telah diperoleh dari penelitian dan dibuat berbasarkan pada frekuensi dalam tabel distribusi frekuensi.

f) Distribusi Kategorisasi

Langkah-langkah yang ditempuh dalam penggunaan teknik analisis ini adalah sebagai berikut.

- (1) Membuat tabel distribusi jawaban angket.
- (2) Menentukan skor jawaban responden dengan ketentuan skor yang telah ditetapkan.
- (3) Menjumlah skor jawaban yang diperoleh dari tiap-tiap responden.
- (4) Hasil yang diperoleh dikonsultasikan dengan tabel kategori.
- (5) Kesimpulan berdasarkan tabel kategori yang disusun melalui perhitungan seperti berikut.

Tabel 7. Kategori kecenderungan

No.	Kecenderungan	Kategori
1.	$X > (Mi + 1,5SDi)$	Baik
2.	$(Mi - 1.SDi) \leq X < (M + 1,5SDi)$	Cukup
3.	$X \leq (Mi - 1.SDi)$	Rendah

Sumber: (Suharsimi Arikunto, 2013 : 263)

Keterangan:

Mi (Mean ideal) = $1/2$ (Skor Tertinggi+ Skor Terendah)

Sdi (Standar Deviasi ideal) = $1/6$ (Skor tertinggi- skor terendah)

X = Nilai Skor yang diperoleh

2. Analisis Kepuasan Pelanggan

a. Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP)

Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) dapat dihitung dengan rumus:

$$IKP = PP - EX$$

Keterangan:

IKP : Indeks Kepuasan Pelanggan

PP : *Perceiver Performance* (Kinerja yang dirasakan)

EX : *Experctations* (Harapan Konsumen)

Apabila *perceived performance* melebihi *expectation* maka pelanggan akan memperoleh kepuasan, dan sebaliknya jika *perceived performance* lebih kecil dari *expectation* maka pelanggan tidak memperoleh kepuasan (Danang Sunyoto, 2013:39). Dengan kata lain:

IKP = 0 atau positif, maka konsumen merasa puas

IKP = negatif, maka konsumen merasa belum puas

b. Analisis Tingkat Kesesuaian (Tki)

Dalam menganalisis data dalam penelitian ini menggunakan metode *importance – performance analysis* (IPA) atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja atau kepuasan pelanggan (Martila dan James dalam Supranto, 2011 : 239).

Penelitian tingkat kesesuaian dan hasil penilaian kinerja maka dihasilkan suatu perhitungan berdasarkan tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan kualitas produk dan pelayanan di Soto Segeer Mbok Giyem Jl. Pandanaran No.293 Boyolali. Menurut Supranto (2011:241), tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor harapan dengan skor kenyataan/ pelaksanaan, dengan rumus yang digunakan:

$$TKI = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kenyataan

Yi = Skor penilaian harapan

(Supranto, 2011: 241)

Kepuasan terjadi apabila nilai kinerja/kenyataan (X) lebih besar dari nilai harapan (Y), sehingga dapat dibuat kriteria sebagai berikut.

≥ 100 (X>Y) = Konsumen merasa puas

< 100 (X<Y) = Konsumen merasa belum puas