BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri kuliner atau industri makanan dan minuman merupakan industri yang bergerak di bidang makanan dan minuman, termasuk kegiatan pembuatan, penyajian, hingga penjualan kepada konsumen. Industri ini merupakan bagian dari industri kreatif, melibatkan kreativitas, inovasi, serta seni dan budaya dalam menciptakan produknya. Industri kuliner juga menjadi bagian penting dalam kegiatan wisata (Rangkuti, 2023).

Industri makanan dan minuman menjadi salah satu subsektor yang memberikan kontribusi terbesar terhadap nilai ekonomi. Pada triwulan II 2023, subsektor ini berkontribusi sebesar 209.512,80 miliar atau setara dengan sekitar 37,48% dari total nilai ekonomi sektor industri pengolahan non-migas (Badan Pusat Statistik, 2023). Industri ini juga menyumbang lapangan kerja untuk 12,5 juta orang pada tahun 2021 dan akan terus bertambah karena industri ini terus bertumbuh (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2021).

Indonesia pada saat ini tengah dalam proses pemindahan ibu kota dari Jakarta ke daerah Kalimantan Timur. Kota yang akan menjadi ibu kota baru diberi nama Kota Nusantara. Saat ini ibu kota nusantara telah resmi memulai pembangunan dilihat dari terbitnya undang-undang (UU) Nomor 3 Tahun 2022 tentang Ibu Kota Negara.

Kota Balikpapan sebagai kota penyangga ibu kota negara yang baru dan pintu gerbang provinsi Kalimantan timur akan mengalami pertumbuhan dari bagian infrastruktur sarana prasarana serta perekonomian. Diperkirakan kota Balikpapan akan mengalami penambahan jumlah penduduk akibat daya tarik IKN (Ariadi, 2023).

Penambahan jumlah penduduk berpotensi untuk meningkatnya kebutuhan utama penduduk salah satunya adalah kebutuhan makanan dan minuman. tidak hanya itu penambahan jumlah penduduk berpotensi mengubah tren dan preferensi kuliner yang beragam. Preferensi konsumen akan suatu produk terus berubah, dan

perubahan yang cepat dalam preferensi pelanggan akan memengaruhi pertumbuhan industri makanan dan minuman (Abdullah, 2011)

Untuk itu perlu adanya inovasi dalam industri kuliner agar dapat mengikuti perubahan preferensi pasar. Inovasi merupakan kegiatan untuk menjawab kebutuhan dan keinginan konsumen dengan melakukan pengembangan produk dan pelayanan (Nasution & Kartajaya, 2018). produk merupakan berbagai macam sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar dan dapat memenuhi kebutuhan pasar. untuk menjaga kepuasan konsumen, perlu untuk terus membuat produk baru, tujuan agar pasar tetap loyal(Fawzi., 2022). Menurut Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan, produk olahan merupakan makanan dan minuman hasil proses dengan cara atau metode tertentu dengan atau tanpa bahan tambahan. Pelayanan merupakan sesuatu hal yang tidak berwujud dan dapat ditawarkan kepada orang lain dalam konteks ini konsumen (Tjiptono, 2022). Adapun 5 dimensi pelayanan yaitu t*angible*, *reliability*, *responsiviness*, *assurance* dan *empathy* sangat terkait dengan ketersediaan sumber daya manusia yang memadai.

Sumber daya manusia atau SDM merupakan komponen penting yang diperlukan pada struktur organisasi yang terdiri dari individu yang berkerja didalamnya sesuai dengan fungsi organisasinya (Tsauri, 2013). Kualitas SDM diukur melalui kemampuan SDM dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif serta efisien. Adapun aspek dalam sdm yaitu kompetensi atau kemampuan yang meliputi pengetahuan, keterampilan dan sikap.

Pertumbuhan industri kuliner menjadi sangat penting dalam mengantisipasi perubahan yang akan terjadi akibat pemindahan ibu kota ke kota Nusantara dan pertumbuhan kota penyangga seperti Balikpapan. Dengan perubahan tren dan preferensi konsumen yang cepat berubah, inovasi, kualitas produk, pelayanan yang baik, serta investasi pada sumber daya manusia yang berkualitas akan menjadi kunci kesuksesan dalam memenuhi tuntutan pasar yang berkembang. Usaha seperti Kedai Kopi Hitam Manis ITEKA menjadi contoh bagaimana fokus pada pelayanan dan produk yang berkualitas dapat menjadi pendorong utama dalam memenuhi kebutuhan makanan dan minuman di lingkungan yang berkembang pesat seperti kota Balikpapan

Kedai Kopi Hitam Manis ITEKA merupakan usaha kuliner yang menawarkan produk berupa kopi dan *beverage* lainnya serta snack. Kedai kopi ini terletak di km 15 kota Balikpapan. Saat ini produk kopi menjadi salah satu produk kuliner yang sedang tren di kota Balikpapan dilihat dari bertumbuhnya usaha kuliner kopi di kota Balikpapan. Sumber daya manusia yang ada di Kedai Kopi Hitam Manis ITEKA tidak memiliki latar belakang *food & beverage* dan beberapa bukan penikmat kopi olah.

oleh karena itu peneliti akan melakukan penelitian tentang "PENGARUH KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP PELAYANAN DAN PRODUK DI KEDAI KOPI HTAM MANIS ITEKA BALIKPAPAN"

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang yang disampaikan oleh penulis maka berbagai rumuan masalah yang dikaji oleh penulis, diantaranya:

1. Bagaimana kualitas sumber daya manusia dapat mempengaruhi pelayanan di Kedai Kopi Hitam Manis ITEKA.
2. Bagaimana kualitas sumber daya manusia dapat mempengaruhi produk di Kedai Kopi Hitam Manis ITEKA.
3. Bagaimana kualitas sumber daya manusia dapat secara Bersama-sama mempengaruhi pelayanan dan produk di Kedai Kopi Hitam Manis ITEKA.

1.3 Batasan Masalah

Ruang lingkup ini memiliki ruang lingkup yang cukup besar. Dalam penelitian ini, peneliti berfokus pada hubungan antara kualitas sumber daya manusia di Kedai Kopi Hitam Manis ITEKA dengan pelayanan dan produk di Kedai Kopi Hitam Manis ITEKA. Serta bagaimana kualitas sumber daya manusia dapat mempengaruhi pelayanan dan produk.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penulisan tugas akhir ini untuk mengungkap tentang:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap pelayanan di Kedai Kopi Hitam Manis ITEKA.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap produk di Kedai Kopi Hitam Manis ITEKA.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap pelayanan dan produk di Kedai Kopi Hitam Manis ITEKA.

1.5 Manfaat Penelitan

1. Manfaat Teoritis
   a. Menambah dan memperkaya pengetahuan terkait bidang manajemen sumber daya manusia dan manajemen usaha kuliner.
   b. Meningkatkan pemahaman tentang hubungan antara kualitas sumber daya manusia, pelayanan dan produk.
2. Manfaat Metodologis
   a. Berkontribusi terhadap penelitian kuantitatif dalam menguji hubungan antara kualitas sumber daya manusia, pelayanan, dan produk.
   b. Memberikan pemahaman tentang berbagai metode penelitian yang relevan dalam mengevaluasi pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap pelayanan dan produk
3. Manfaat Praktis
   a. Memberi gambaran kepada pemilik usaha dan masyarakat bagaimana kualitas sumber daya manusia mempengaruhi pelayanan akan membantu meningkatkan pengalaman pelanggan
   b. Memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait hubungan antara kualitas sumber daya manusia dengan pelayan dan produk.

BAB II
LANDASAN TEORI

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan,daya, dorongan, dan karya yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan dalam organisasi (Sutrisno, 2017). Sumber daya manusia juga diartikan sebagai individu yang memiliki produktivitas dan berperan sebagai pendorong bagi suatu organisasi, baik dalam instansi atau perusahaan. Mereka merupakan sumber daya tak tergantikan dan menjadi aset vital. SDM merupakan elemen krusial bagi organisasi dalam mencapai tujuannya, mengungguli faktor-faktor lain seperti teknologi, modal, dan bahan baku karena manusia memiliki kemampuan untuk mengendalikan faktor-faktor tersebut (Universitas Medan Area, 2022).

Adapun pengertian sumber daya manusia menurut para ahli diantaranya (Irianingsih, 2019) :

a. Hasibuan, Sumber Daya Manusia adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki oleh suatu individu. Pelaku dan sifatnya dilakukan oleh lingkungan dan keturunannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan agar bisa memenuhi kepuasannya.
b. Mathis dan Jackson (2006), SDM merupakan suatu rancangan sistem-sistem formal dalam suatu organisasi untuk memastikan penggunaan bakat dan potensi manusia secara efektif dan efisien agar bisa mencapai tujuan organisasi.
c. Veithzal Rivai, sumber daya manusia adalah seorang yang mau, siap dan mampu kontribusi usaha dalam rangka pencapaian tujuan organisasi atau suatu perusahaan. Disamping itu sumber daya manusia juga adalah salah satu elemen masukan atau input yang sama halnya dengan unsur lainnya seperti bahan, modal, mesin, teknologi dan metode.
d. Tadjudin Noer Efendi (1995), sumber daya manusia adalah segala hal yang menyangkut dimensi, kualitas atau jumlah karakertistik, dan persebaran atau

penduduk.

Menurut Yusuf (2016) Sumber daya manusia dapat dibedakan menjadi dua yaitu SDM makro dan mikro, SDM makro merupakan jumlah penduduk suatu negara yang berada di usia produktif dan SDM mikro merupakan individu yang bekerja dalam suatu instansi, organisasi dan Perusahaan (Setiawan Riatmaja et al., 2023). Jumlah SDM makro kota Balikpapan ada 510,507 penduduk atau sekitar 69,6% dari jumlah total penduduk kota Balikpapan.

Salah satu faktor penting dalam keberhasilan suatu organisasi adalah sumber daya manusia. Kualitas SDM diukur melalui kemampuan SDM dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif serta efisien. Kemampuan SDM tersebut dapat diwujudkan melalui kompetensi. Kompetensi adalah kemampuan dan karakteristik yang dimiliki seseorang berupa pengetahuan, keterampilan, dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatanya dalam lingkungan pekerjaanya (Tsauri, 2013).

2.1.1.1 Kompentensi

Menurut undang-undang No. 13 tahun 2003 tentang ketenagakerjaan, kompetensi merupakan kemampuan individu untuk mencapai standar yang ditentukan dalam aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap. Kompetensi juga merupakan faktor penentu bagi individu menampilkan kinerja terbaiknya.

a. Pengetahuan

   Pengetahuan merupakan buah dari hasil aktifitas berfikir yang dilakukan manusia, dapat diartikan juga sebagai hasil kegiatan mengetahui yang berkenaan dengan sesuatu objek (Rukmi Octaviana et al., 2021). Pengetahuan ini merujuk pada tingkat pemahaman yang dimiliki oleh individu terkait tugas dan tanggung jawabnya. Pengetahuan didapat dari pendidikan formal, pengalaman dan dari program pelatihan. Pengetahuan dibagi menjadi tiga jenis yaitu pengetahuan deklaratif, pengetahuan prosedural dan pengetahuan kondisional. Pengetahuan deklaratif merupakan informasi faktual yang diketahui oleh individu, pengetahuan prosedural merupaka pengetahuan bagaimana melakukan sesuatu, pengetahuan kondisional merupakan pengetahuan terkait kapan suat

prosedur, *skill* atau strategi itu digunakan atau tidak digunakan (UNY, 2013)

b. Keterampilan SDM

Keterampilan atau *skill* merupakan kemampuan yang dimiliki oleh individu untuk melakukan sebuah kegiatan atau tugas. Keterampilan menunjukkan tingkat keahlian atau kompetensi seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan atau aktivitas. Keterampilan dapat dibedakan menjadi dua jenis yaitu *hard skill* dan *soft skill*, *hard skill* merupakan keterampilan yang dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan seperti seorang koki memerlukan keterampilan memasak, sedangkan *soft skill* merupakan keterampilan yang berkaitan dengan sifat individu dan tidak dipelajari secara formal dan juga merupakan atribut interpersonal individu (PPMSoM, 2022).

c. Sikap SDM

Sikap merupakan kecenderungan atau keadaan mental individu yang tercermin dalam respons atau reaksi terhadap suatu perangsang, situasi, atau objek tertentu. Sikap mencakup perasaan, keyakinan, dan perilaku yang tercermin dari pendekatan seseorang terhadap suatu hal, Seringkali berdasarkan norma-norma, nilai, atau keyakinan yang dimiliki individu atau yang tercipta dari pengalaman pribadi, sosial, dan budaya. Dalam konteks ini sikap SDM merupakan kecenderungan yang tercermin dalam respons dari reaksi suatu individu.

2.1.2 Pelayanan

Pelayanan merupakan sesuatu hal yang tidak berwujud dan dapat ditawarkan kepada orang lain dalam konteks ini konsumen (Tjiptono, 2022). Dalam pelayanan ada istilah yang dikenal sebagai pelayanan prima, pelayanan prima merupakan pelayanan yang ditunjukan kepada konsumen sesuai standar atau juga bisa diartikan sebagai pelayanan terbaik. Adapun konsep dasar dari pelayanan prima yaitu *attitude*, *attention* dan *action. Attitude* merupakan sikap individu terhadap konsumen, contohnya karyawan memiliki, menjaga serta meningkatkan sikap ramah kepada konsumen. *Attention* merupakan bentuk kepedulian kepada konsumen terkait kebutuhan dan keinginan konsumen. *Action* merupakan Tindakan nyatauntuk memastikan kebutuhan dan keinginan konsumen terpenuhi.

2.1.2.1 Dimensi Pelayanan

Pelayanan merupakan hal yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Adapun dimensi pengukuran untuk pelayanan yaitu

a. *Reliability* (Kehandalan)

   Merupakan kemampuan untuk memberikan pelayananan yang dijanjikan sesuai standar, kemampuan dan keahlian. Memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.

b. *Tangibel* (bukti fisik)

   Merupakan kemampuan unttk memberikan bukti fisik atau hal yang dapat dirasakan oleh konsumen dalam pelayanan yang diberikan. Salah satu contohnya adalah grooming dari SDM tersebut.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

   Merupakan kesediaan dan kesadaran untuk merespon setiap permintaan layanan dengan cepat, tepat, dan cermat serta merespon setiap keluhan yang disampaikan.diukur dari kecepatan, ketepatan, kecermatan,dan respon atas keluhan.

d. *Assurance* (Jaminan)

   Merupakan kemampuan SDM dalam memberikan jaminan, jaminan dari segi waktu, biaya dan legalitas. Diukur dari jaminan tepat waktu, jaminan biaya, dan jaminan legalitas.

e. *Empathy* (Empati)

   Merupakan kemampuan untuk memahami dan merespons kebutuhan atau keinginan konsumen. Dapat juga diartikan sebagai perhatian yang diberikan kepada konsumen. Diukur dengan sikap SDM.(Hardiansyah, 2017)

2.1.3 Produk

Produk merupakan berbagai macam sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar dan dapat memenuhi kebutuhan pasar. untuk menjaga kepuasan konsumen, perlu untuk terus membuat produk baru, tujuan agar pasar tetap loyal (Fawzi et al., 2022). Menurut Philip Kotler produk merupakan segala hal yang dapat ditawarkan, dimiliki dan dimanfaatkan dengan tujuan memberikan kepuasan atau memenui

kebutuhan. Produk merupakan hasil pengolahan bahan pangan yang dilakukan oleh SDM agar menjadi produk yang dapat ditawarkan kepada konsumen.

2.1.3.1 Kualitas Produk

Menurut Kotler dan keller (2016:164) kualitas produk merupakan kemampuan suatu barang untuk memberikan hasil dan kinerja yang sesuai ataupun melebihi harapan konsumen.

Menurut tjiptono (2012) Kualitas suatu produk, baik berupa barang maupun jasa, ditetapkan melalui dimensi-dimensinya, dimensi kualitas produk terdiri dari:

a. Kinerja (*Performance*), terkait dengan operasi dasar yang menjadi ciri khas dari suatu produk.
b. Daya Tahan (*Durability*), mencerminkan berapa lama suatu produk dapat bertahan sebelum memerlukan penggantian. Semakin sering produk digunakan oleh pelanggan, semakin tinggi daya tahannya.
c. Kesesuaian dengan spesifikasi (*Conformance to specifications*), sejauh mana karakteristik operasi dasar dari produk memenuhi standar yang ditetapkan oleh pelanggan atau apakah produk tersebut bebas dari cacat.
d. Fitur (*Features*), merujuk pada karakteristik produk yang dirancang untuk meningkatkan fungsi produk atau menarik minat pelanggan terhadap produk.
e. Keandalan (*Reliability*), merupakan kemungkinan bahwa produk akan bekerja dengan baik atau tidak mengalami kerusakan dalam jangka waktu tertentu. Semakin kecil kemungkinan kerusakan, semakin dapat diandalkan produk tersebut.
f. Estetika (*Aesthetics*), terkait dengan penampilan visual dari produk.
g. Kesan Kualitas (*Perceived quality*), sering kali merupakan hasil dari penilaian tidak langsung karena adanya kemungkinan pelanggan tidak sepenuhnya memahami atau kurangnya informasi mengenai produk.

2.1.3.2 Kopi

Kopi merupakan tanaman budidaya perkebunan yang bijinya dapat dimanfaatkan menjadi minuman. kopi memiliki peran penting dalam ekonomi dengan nilai ekspor USD 858,558 juta dengan volume 387,26 ribu ton. Negara tujuan ekspor tertinggi adalah amerika serikat disusul mesir dan spanyol. Jenis kopi yang ada diindonesia sangat beragam seperti kopi luwak yang dianggap sebagai kopi termahal dan banyak lagi jenis kopi. Ada empat jenis kelompok kopi yang dikenal diantaranya arabika, robusta, liberika dan ekselsa.

a. Kopi Arabika

   Kopi yang bijinya berbentuk agak memanjang dan cembung tidak terlalu tinggi. Tingkat redemannya lebih kecil dari jenis kopi lainnya sekitar 18%-20%. Kopi jenis ini ditanam didaerah tinggi. semakin tinggi lokasi tanam, cita rasanya akan semakin baik.

Gambar 2. 1Kopi Arabika
Sumber : Buku Pintar Kopi

b. Kopi Robusta

   Kopi yang memiliki fisik agak bulat dibandingkan dengan biji arabika. Tingkat redemannya lebih tinggi dibandingkan arabika sekitar 20%-22%kopi jenis ini memiliki area perkebunan terluas diantara jenis lain.

Gambar 2. 2 Biji Kopi Robusta
Sumber : Buku Pintar Kopi

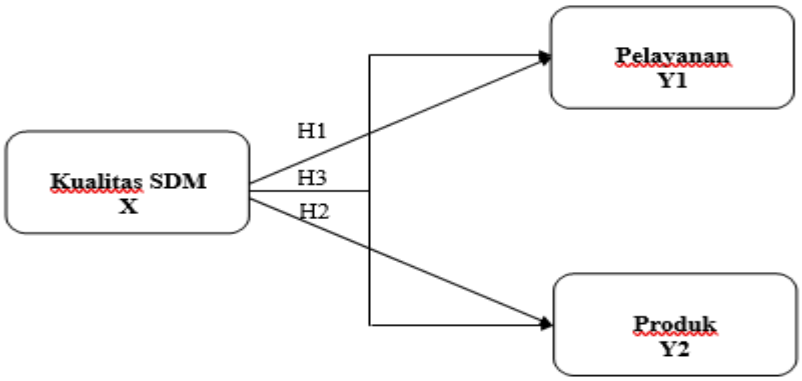
c. Kopi Liberika

Jenis kopi ini dahulu pernah dibudidayakan di Indonesia, namun sudah ditinggalkan oleh pekebun karena tingkt redemennya hanya sekitar 10%-12% .

2.2 Penelitian Relevan

1. Penelitian oleh Prayogo (2019) berjudul "Pengaruh Sumber Daya Manusia dan Pesaing Terhadap Usaha UMKM Pada Pedagang Kuliner Komplek Asia Megamas". Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap keberhasilan usaha UMKM. Hal ini berarti, semakin baik sumber daya manusia yang dimiliki oleh pedagang kuliner, maka semakin tinggi keberhasilan usahanya relevansi penelitian tersebut dengan penelitian adalah mempertimbangkan keberhasilan usaha dan sumber daya manusia, serta melihat pentingnya sumber daya manusia dalam industri kuliner.
2. Penelitian oleh Gustiranda et,al (2022). berjudul “Analisis Hubungan Kualitas Sumber Daya Manusia Pegawai Dengan Kinerja Layanan Pusat Prestasi Nasional di Era Revolusi Industri 4.0“. Hasil penelitian ini menunjukan kualitas sumber daya manusia berpengarruh positif terhadap kinerja layanan. relevansi penelitian tersebut dengan penelitian adalah mempertimbangkan pengaruh sumber daya manusia dan dampaknya terhadap pelayanan.
3. Penelitian oleh Suroto (2009). berjudul “Peranan Profesionalisme *Chef* dalam Meningkatkan Kualitas Produk di Restoran O – Solo – *Mio Galleria and Ristorante* “Penelitian ini menunjukan profesionalisme *chef* berpengaruh positif terhadap meningkatkan kualitas produk. Relevansi penelitian tersebut dengan penelitian adalah hubungan antara sumber daya manusia dan kualitas produk serta penenkanan pada industri kuliner.

2.3 Kerangka Berpikir



Gambar 2. 3 Kerangka Berpikir

2.4 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka berpikir dan pradigma penelitian pada sub bab sebelumnya, makan peneliti merumuskan hipotesis sebagai sebagai berikut :

1. Hipotesis satu (H1) terdapat pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap pelayanan.
2. Hipotesis dua (H2) terdapat pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap produk.
3. Hipotesis tiga (H3) terdapat pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap pelayanan dan produk.

BAB III
METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang penulis gunakakan adalah kuantitatif deskriptif, menggambarkan keadaan subjek atau objek penelitian saat sekarang (Sugiyono, 2013) adapun beberapa jenis penelitian yang termasuk penelitian deskriptif, pada penelitian ini menggunakan penelitian Kasus.

Penelitian kasus merupakan penelitian yang memiliki tujuan untuk mempelajari secara mendalam mengenai suatu objek dalam memahami suatu kasus(Assyakurrohim et al., 2022). Salah satu ciri penelitian ini adalah menggambarkan subyek penelitian dalam tingkah laku dan hal yang melingkunginya, serta hal yang berkaitan dengan tingkah lakunya.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan melalui kuesioner yang berlokasi di Kedai Kopi Hitam Manis Iteka Balikpapan tepatnya di Jl. Sei Wain, Karang Joang, Kec. Balikpapan Utara. Untuk waktu pelaksanaan penelitian, dapat dilakukan dalam rentang waktu sekitar satu (1) bulan yang terhitung dari November 2023 hingga Desember 2023 dan tergantung pada kompleksitas penelitian dan ketersediaan data dan sumber daya yang dibutuhkan. Namun, waktu pelaksanaan dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan persetujuan dari dosen pembimbing.

3.3 Populasi, Sampel dan Teknik sampel

Populasi merupakan wilayah generalisasi terdapat dari objek atau subjek pada sebuah penelitian (Sugiyono, 2018a). Populasi dalam penelitian adalah para pelanggan dalam seminggu atau 210 pelanggan di Kedai kopi Hitam Manis ITEKA.

3.3.1 Sampel

Sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi (Sugiyono, 2018b). Sampel yang diambil adalah pengunjung di Kedai kopi Hitam Manis ITEKA. Jumlah sampel yang diambil dengan menggunakan rumus *slovin* dengan margin eror sebesar 5% atau 0,05

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

Gambar 3. 1 Rumus *Slovin*
Sumber: sampoernaacademy.sch.id

$$n = \frac{210}{1+210(0.05^2)}$$

$$n = \frac{210}{1+210(0.0025)}$$

$$n = \frac{210}{1+0.525}$$

$$n = \frac{210}{1.525}$$

$$n \approx 137.70$$

Gambar 3. 2 Perhitungan Sampel menggunakan *Slovin*

Hasil dari menentukan jumlah sampel menggunakan rumus slovin sebanyak 137.7 atau dibulatkan menjadi 138 pengunjung Kedai Kopi Hitam Manis ITEKA.

3.3.2 Teknik sampling

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini menggunakan Teknik sampel *purposive sample*

Purposive sample merupakan teknik pengambilan sampel yang didasarkan tujuan tertentu dan tak didasarkan oleh strata, random, ataupun daerah(Sugiyono, 2018).

3.4 Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

3.4.1 Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data adalah sebuah metode yang digunakan oleh seorang penulis untuk dapat mengumpulkan sebuah data dan informasi yang berguna sebagai pendukung dalam memaparrn penelitian. Adapun Teknik pengumpulan data yang penulis lakukan, sebagai berikut:

1. Kusioner atau Angket

1. Kuesioner

   Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan cara peneliti memberikan beberapa pertanyaan kepada sampel yang berisikan beberapa pertanyaan dengan opsi jawaban yang tersedia untuk menghasilkan data yang dibutuhkan (Sugiyono, 2018).

2. Observasi

   Pengumpulan data dengan cara peneliti melakukan observasi subjek atau objek penelitian yang mana pada penelitian ini adalah Kedai kopi Hitam Manis.

3. Dokumentasi

   Pengumpulan data dengan cara melakukan dokumentasi berupa foto atau video pada beberapa kegiatan yang dilakukan oleh peneliti terkait penelitian.

3.4.2 Instrumen Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan penelitian. Data yang dikumpulkan ditentukan oleh variable hipotesis dan data yang dikumpulkan dengan sampel yang telah ditentukann. Pengumpulan data merupakan prosedur yang sistematis untuk memperoleh informasi yang diperlukan. Penulis menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan bahan penelitian. Dalam hal ini, penulis mengajukan pertanyaa, kemudian responden atau sampel menjawab kuesioner yang digunakan. Metode yang penelitian ini pakai adalah kuesioner tertutup, yaitu kuesioner dengan peryataan.

Tabel 3. 1 Kisi-kisi Kuesioner

No	Variabel Penelitian	Indikator	No Item	Teknik Pengumpulan Data
1	Kualitas SDM	Pengetahuan SDM	1,2	Kuesioner
		Keterampilan SDM	3,4	Kuesioner
		Sikap SDM	5,6	Kuesioner
2	Pelayanan	*Reliability*	7,8	Kuesioner
		Tangibel	9,10	Kuesioner
		Responsiveness	11,12	Kuesioner
		Assurance	13,14	Kuesioner
		Empathy	15,16	Kuesioner
3	Produk	Kinerja	17,18	Kuesioner
		Daya Tahan	19,20	Kuesioner
		Kesesuaian dengan spesifikasi	21	Kuesioner
		Kehandalan	22,23	Kuesioner
		Estetika	24,25	Kuesioner

Peryataan kuesioner pada setiap indikator dapat dilihat pada lampiran 1

3.5 Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data merupakan proses merubah data mentah menjadi data yang siap untuk analisis. Teknik pengolahan yang digunakan merupakan teknik pengolahan data kuantitatif, merupakan teknik mengolah data yang diukur dan dinyatakan dalam bentuk angka.

3.5.1 Langkah-langkah pengolahan data

Proses pengolahan data terdiri dari berapa langkah, sebagai berikut:

1. Pemeriksaan data

   Pemeriksaan data dilakukan dengan tujuan memastika bahwa data yang diperoleh lengkap dan tidak terdapat kesalahan.

2. Kodefikasi data

   Kodefikasi data dilakukan dengan cara mengubah data yang bersifat kualitatif menjadi data yang bersifat kuantitatif.

3. *Entry* data

   Entry data dilakukan dengan cara memasukan data kedalam perangkat lunak pengolahan data

4. Pemeriksaan Kembali data

   Pemeriksaan Kembali data dilakukan dengan cara memastikan bahwa data yang dimasukkan ke dalam perangkat lunak pengolahan data sudah benar

5. Pembuatan variabel

   Pembuatan variabel dilakukan dengan cara menentukan jenis data dan unit analisis dari setiap variabel.

6. Pembuatan tabel data

   Pembuatan tabel data dilakukan dengan cara menyajikan data dalam bentuk tabel

7. Analisis data

   Analisis data dilakukan dengan cara memahami makna dari data yang diperoleh, menguji hipotesis, dan membuat kesimpulan penelitian.

3.6 Teknik Analisis Data

Metode analisis merupakan metode-metode yang digunakan dalam mengelola data-data yang telah dikumpulkan untuk menghasilkan output yang diinginkan. Pada teknik analisis data penelitian, digunakan analisis deskriptif kuantitatif. Analisis deskriptif kuantitatif merupakan metode analisis statistik yang bertujuan memberikan gambaran mengenai subjek penelitian berdasarkan data variable yang diperoleh .

3.6.1 Uji Kualitas Data

Uji kualitas data merupakan serangkaian pengujian yang dilakukan guna memastikan bahwa data yang diperoleh dari penelitian valid, reliabel, normal.

3.6.1.1 Uji Validitas Data

Uji validitas data merupakan persamaan data yang disajikan oleh peneliti dengan menggunakan data yang diperoleh langsung dari subjek peneliti. Validitas suatu alat ukur atau kuesioner menunjukan sejauh mana ketetapan dan kecermatan suatu alat dalam melaksanakan fungsi ukurnya. Untuk menghitung validitas alat ukur digunakan rumus Pearson Product Moment berikut :

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

Gambar 3. 3 Rumus *Pearson Product Moment*
Sumber: statistician.com

Keterangan:

R = Koefisian Korelasi

N = Jumlah Responden

∑x = Jumlah Skor X

∑y = Jumlah Skor Y

∑xy = Skor Rata-rata dari X dan Y

Jika Koefisien antara item dengan total item sama atau diatas dari nilai table r maka item tersebut dinyatakan valid, tetapi jika nilai korelasinya dibawah nilai table r maka item tersebut dinyatakan tidak valid.

3.6.1.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan alat mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Menurut Sugiyono (2018) data yang dapat diandalkan tidak diproses lebih lanjut karena akan menghasilkan hasil bias. Suatu ukuran alat dianggap dapat diandalkan jika secara konsisten menghasilkan hasil yang dapat diandalkan dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dilakukan setelah uji validitas dan yang diujikan berupa pertanyaan atau pertanyaan yang sudah valid. *Cronbach's alpha* yang besarnya antara 0,50-0,60 dengan rumusnya:

$$r_i = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{\sum {\sigma_b}^2}{{\sigma_t}^2}\right)$$

$\sum {\sigma_b}^2$ = jumlah varians butir

${\sigma_t}^2$ = varians total

Gambar 3. 4 Rumus *Cronbach's alpa*
Sumber: kajianpustaka.com

3.6.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan prasyarat pengujian hipotesis model regresi, tujuannya untuk memastikan apakah persamaan pada model regresi dapat diterima secara ekonometrika. dmemperoleh hasil regresi yang baik dan efisien. Pengujian asumsi klasik dilakukan dengan uji normalitas, heteroskedastisitas dan autokorelasi. (Purba,etc 2021)

3.6.2.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah variabel tersebut termasuk dalam model regresi variabel dependen dan independent memiliki model regresi yang terdistributor normal yang baik harus memiliki distribusi normal atau hamper normal.

Uji Normalitas merupakan pengujian dengan tujuan menguji apakah dalam model regresi, variabel penggangu atau residual memiliki distribusi normal. Dalam penelitian ini menguji normalitas data peneliti menggunakan uji *Kolmogorov – Smirnov* dengan nilai signifikasi 0,05. Adapun pengujian *Kolmogorov – Smirnov* dilakukan dengan membuat hipotesis sebagai berikut:

H0: Data residual berdistribusi normal

Ha: Data residual tidak berdistribusi normal

a. Jika signifikasi > a (0,05) maka dapat dinyatakan H0 diterima yang berarti data residual terdistribusi normal.
b. Jika signifikasi < a (0,05) maka dapat dinyatakan H0 ditolak yang berarti data residual tidak terdistribusi normal.

3.6.2.2 Uji Heteroskedastisitas

Untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain dilakukan uji heteroskedastisitas. Pengujian ini dilakukan dengan cara uji scatter plot.

Berdasarkan hasil uji scatter plot jika didapat titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola maka disimpulkan tidak terjadi kesamaan variance residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya atau pada model regressi tidak terjadi heteroskedastisitas Jika hasil uji glesjer didapat hasil nilai signifikansi variabel bebas lebih besar dari 0,05 maka disimpulkan pada model regressi tidak terjadi kesamaan variance residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Sehingga dirumuskan hipotesis dari uji heteroskedastisitas adalah sebagai berikut :

Ho : Model regressi tidak terjadi heteroskedastisitas

H1 : Model regressi terjadi heteroskedastisitas

3.6.2.3 Uji Autokorelasi

Untuk mengetahui apakah terdapat korelasi antara variabel-variabel bebas yang ada di dalam model prediksi dengan perubahan waktu dilakukan uji autokorelasi. Dengan menggunakan uji run test jika didapat hasil nilai asymp. Sig (2-tailed) > 0,05 maka disimpulkan tidak terdapat korelasi antara variabel-variabel bebas. Sehingga dirumuskan hipotesis dari uji autokorelasi adalah sebagai berikut :

Ho : Model regresi tidak terjadi autokorelasi

H1 : Model regresi terjadi korelasi

3.6.3 Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini uji hipotesis dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas sumber daya manusia terhadap pelayanan dan produk dengan menggunakan uji statistika dan uji koefisien determasi (R2).

a. Uji parsial

Ghozali (2018) menjelaskan bahwa uji parsial atau uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variable independent terhadap variable dependen. Dalam penelitian ini pengujian hipotesis untuk masing-masing variabel menggunakan uji statistik t. Uji parsial digunakan untuk melihat signifikansi statistic pengaruh variabel independent secara parsial

dengan taraf signifikasi 5% atau tingkat kepercayaan sebesar 95%. Adapun hipotesis yang dirumuskan sebagai berikut:

Jika t hitung < t tabel dan p-value > 0,05 maka H0 diterima dan H1 ditolak yang artinya variabel bebas tidak mempengaruhi variabel terikat secara signifikan.

Jika t hitung > t tabel dan p-value < 0,05 maka H0 ditolak dan H1 diterima yang artinya variabel bebas mempengaruhi variabel teriikat secara signifikan.

b. Uji Determinasi (R)

Uji koefisien determinasi pada intinya digunakan untuk memprediksi seberapa besar kontribusi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien determasi digunakan untuk menguji goodness-fit dari model regresi. Nilai koefisien determinasi adalah 0 (nol) sampai 1 (satu) (0<R2<1). Nilai R2 yang kecil memberikan arti bahwa kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen yang terbatas dan nilai yang mendekati satu maka variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

3.7 Prosedur Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis mengunakan survei melalui kuesioner yang digunakan untuk mengetahui kualitas sdm terhadap pelayanan dan produk pada Kedai Kopi Hitam Manis ITEKA. Berikut merupakan alur proses atau prosedur penelitian sebagai berikut: