

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Desain Penelitian**

Setiap penelitian harus direncanakan untuk itu diperlukan suatu desain penelitian. Desain penelitian merupakan rencana tentang cara melaksanakan penelitian (Echdar 2017: 200) . Menurut Echdar (2017: 47) Metode penelitian adalah suatu metode atau cara tertentu yang dipilih secara spesifik untuk memecahkan masalah yang diajukan dalam sebuah penelitian. Cara atau metode yang menjelaskan bagaimana penelitian itu dilakukan, bagaimana data diperoleh, dengan metode statistik khusus apa data dianalisis, bagaimana menguji suatu hipotesis penelitian, dan kalau menggunakan metode elektrik, maka bagaimana penelitian secara spesifik dilakukan.

Pada penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif. Penelitian korelasional ini adalah dengan tujuan untuk mendeteksi sejauh mana variabel-variabel pada suatu faktor berkaitan dengan variasi-variasi pada satu atau lebih faktor lain berdasarkan koefisien korelasi. Jika variabel yang diteliti ada dua, maka masing-masing variabel merupakan variabel bebas dan variabel terikat. Bila variabel yang diteliti lebih dari dua, maka dua atau lebih variabel sebagai variabel bebas dan satu variabel terikat (Echdar 2017: 2015). Pada penelitian ini untuk meneliti bagaimana keadaan lokasi dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Coffee Town Bakery di Kota Batam.

### **3.2. Operasional Variabel**

Menurut Echdar (2017: 215), Kata “variabel” hanya ada pada penelitian kuantitatif, karena penelitian kuantitatif berpandangan bahwa, suatu gejala dapat diklasifikasikan menjadi variabel-variabel. Kalau ada pertanyaan tentang apa yang anda teliti, maka jawabannya berkenaan dengan variabel penelitian.

Jadi variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel penelitian dan pengembangan harus dipertimbangkan dengan mengacu pada karakteristik kondisi dan karakteristik faktor hasil yang diharapkan. Faktor kondisi dapat berupa visi dari suatu program yang dikembangkan, tujuan program yang dikembangkan, karakteristik pelaksana, kendala yang tidak dapat dielakkan, dan sarana pendukung dalam pelaksanaan suatu program (Echdar 2017: 217).

#### **3.2.1. Variabel Bebas (Independent Variable)**

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab terjadinya perubahan pada variabel lain sehingga dapat dikatakan bahwa perubahan yang terjadi pada variabel ini diasumsikan akan mengakibatkan terjadinya perubahan pada variabel lainnya (Echdar, 2017: 217). Dinamakan variabel bebas karena keberadaan variabel ini tidak tergantung pada adanya variabel yang lain atau bebas dari ada atau tidaknya variabel lain. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah: Lokasi ( $X_1$ ), Pelayanan ( $X_2$ ).

**Tabel 3.1** Operasional Variabel Independen

<b>Variabel</b>	<b>Definisi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala</b>
Lokasi ( $X_1$ )	Lokasi menurut Tjiptono (2015: 345) Lokasi mengacu pada berbagai aktivitas pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah penyampaian atau penyaluran barang dan jasa dari produsen kepada konsumen.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Akses.</li> <li>2. Visibilitas.</li> <li>3. Lalu lintas (<i>traffic</i>).</li> <li>4. Tempat parkir</li> <li>5. Ekspansi.</li> <li>6. Lingkungan.</li> <li>7. Persaingan</li> <li>8. Peraturan pemerintah</li> </ol>	Likert
Pelayanan ( $X_2$ )	Menurut Tjiptono (2016: 59) menyatakan bahwa “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berwujud (Tangible).</li> <li>2. Empati (Empathy).</li> <li>3. Cepat tanggap (Responsiveness).</li> <li>4. Keandalan (Reliability).</li> <li>5. Kepastian (Assurance).</li> </ol>	Likert

Sumber: Peneliti, 2019

**3.2.2. Variabel Terikat (Dependent Variable)**

Variabel terikat merupakan variabel yang keberadaannya dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Dinamakan variabel terikat atau dependen karena kondisi atau variasinya terikat atau dipengaruhi oleh variasi variabel lain, yaitu dipengaruhi oleh variabel bebas (Echdar, 2017: 217). Variabel dependen atau variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Konsumen (Y).

**Tabel 3.2** Operasional Variabel Dependen

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kepuasan Konsumen (Y)	Menurut Suwanto (2019: 441) kepuasan konsumen adalah kondisi dimana harapan konsumen mampu dipenuhi oleh produk.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sistem Keluhan dan Saran.</li> <li>2. Survey Kepuasan Pelanggan.</li> <li>3. <i>Ghost Shopping</i>.</li> <li>4. Analisa Pelanggan yang Hilang.</li> </ol>	Likert

Sumber: Peneliti, 2019

### 3.3. Populasi dan Sampel

Pada penelitian kuantitatif, seorang peneliti dapat mengambil data untuk menguji hipotesis yang dikembangkannya dengan meneliti seluruh populasi yang diamati, dan juga dengan mengambil bagian kecil dari populasi yang mewakili seluruh populasinya atau yang disebut sampel. Demi mencapai keakuratan dan validitas data yang dihasilkan, populasi dan sampel yang dijadikan objek penelitian harus memiliki kejelasan, baik dari segi ukuran maupun karakteristiknya (Echdar, 2017: 261).

#### 3.3.1. Populasi

Menurut Echdar (2017: 261) Populasi diartikan sebagai kumpulan abjek penelitian dari mana data akan dijaring atau dikumpulkan. Populasi merupakan keseluruhan atau totalitas objek yang diteliti yang ciri-cirinya akan diduga atau ditaksir. Populasi dalam penelitian bisa berupa orang, kelompok, organisasi, komunitas maupun benda, misalnya jumlah terbitan media massa, jumlah artikel dalam media massa dan sebagainya. Dalam penelitian ini yang dijadikan populasi

adalah jumlah konsumen yang melakukan transaksi di Coffee Town Bakery pada bulan januari sampai dengan juni 2019 yang memiliki konsumen sebanyak 727 orang.

### 3.3.2. Sampel

Sampel atau juga sering disebut contoh, wakil dari populasi yang ciri-cirinya akan diungkapkan dan digunakan untuk menaksir ciri-ciri populasi. Oleh karena itu, jika peneliti menggunakan sampel sebagai sumber data, maka yang akan kita peroleh adalah ciri-ciri sampel itu harus dapat digunakan untuk menaksir populasi. Sampel merupakan subset dari populasi, terdiri atas beberapa anggota populasi. Subset ini diambil karena dalam banyak kasus tidak mungkin peneliti meneliti seluruh anggota populasi, oleh karena itu perlu membentuk sebuah perwakilan populasi yang disebut sampel (Echdar, 2017: 264). Pada penelitian ini peneliti menggunakan sampling slovin dengan rumus, sebagai berikut :

n : sebagai jumlah sampel

N : sebagai jumlah populasi

e : sebagai tingkat kesalahan : 5%

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

$$n = \frac{727}{1+727(0,05)^2}$$

$$n = \frac{727}{1+727(0,0025)}$$

$$n = \frac{727}{1+1,8175}$$

$$n = 258,03$$

$$n = 258 \text{ responden}$$

Dengan menggunakan hitungan rumus memakai Slovin maka dapatlah sampel sejumlah 258 responden. Teknik penentuan pengambilan sample adalah menggunakan metode *simple random sampling*, yaitu metode penarikan *sample non probabilities* dengan cara acak sederhana dan setiap responden memiliki kemungkinan yang sama untuk terpilih sebagai responden (Sujarweni, 2018: 107)

### **3.4. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, Karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang diterapkan. Metode yang digunakan dalam pengambilan data untuk penelitian ini adalah Metode Penelitian Lapangan (*Field Research*) Penelitian lapangan merupakan suatu penelitian untuk memperoleh data dari perusahaan dengan cara observasi yaitu mengunjungi secara langsung perusahaan melalui objek yang diteliti dengan cara kuesioner.

Kuesioner digunakan sebagai alat untuk pengumpulan data. Kemudian diyakini lagi menurut pendapat Sugiyono (2017:14), yaitu kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner ini diberikan kepada responden, yaitu pelanggan Coffee Town Bakery. Alat pengumpulan data kuesioner menggunakan Skala *Likert* yang digunakan pernyataan dengan rentang skala penilaian yaitu 1 sampai 5 dalam penelitian ini.

**Tabel 3.3** Skala *likert*

Skala <i>Likert</i>	Kode	Nilai
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: (Sugiyono, 2019: 93)

### 3.5. Metode Analisis Data

#### 3.5.1. Uji Kualitas Data

##### 3.5.1.1. Uji Validitas

Pengukuran konsep nyata berhubungan dengan validitas (seberapa aktual dapat dikatakan valid) dan pengukuran seakuratnya berhubungan dengan reliabilitas (seberapa akurat dapat diandalkan). Validitas menunjukkan seberapa jauh suatu tes atau satu tes dari operasi operasi mengukur apa yang seharusnya diukur validitas menunjukkan seberapa nyata suatu pengujian pengukuran apa yang seharusnya diukur. Dengan demikian validitas berhubungan dengan ketepatan alat ukur untuk melakukan tugasnya mencapai sasarannya. Pengukuran dikatakan valid jika mengukur tujuannya dengan nyata atau benar. Alat ukur yang tidak valid adalah yang menghasilkan hasil ukuran menyimpang dari tujuannya. Penyimpangan pengukuran ini disebut dengan kesalahan (*error*) atau varian (Echdar, 2017: 310).

Menurut (Firdiyansyah, 2017:5) Dasar pengambilan keputusan yang digunakan adalah membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel. Kriteria diterima dan tidaknya suatu data valid atau tidak, jika:

- a. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (uji dua sisi dengan sig 0,05) maka item – item pada pertanyaan dinyatakan berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut maka item dinyatakan valid.
- b. Jika  $r$  hitung uji dua sisi dengan sig 0,05) maka item – item pada pertanyaan dinyatakan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut maka item dinyatakan tidak valid.

Nilai koefisien korelasi yang digunakan sebagai pedoman untuk memberikan interpretasi yang disajikan dalam tabel 3.3.

**Tabel 3.4** Interpretasi koefisien korelasi nilai  $r$

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: (Sugiyono, 2017: 184)

### 3.5.1.2. Uji Reliabilitas

Tes *Cronbach Alpha* telah digunakan untuk memastikan keandalan instrumen. Semua nilai diterima karena lebih dari 60% (Hashem, 2015:498). Metode ini sangat populer digunakan pada skala uji yang berbentuk skala *Likert*. Dalam Echdar (2017: 310) reliabilitas suatu pengukuran menunjukkan stabilitas

dan konsistensi dari suatu instrumen yang mengukur suatu konsep dan berguna untuk mengakses “kebaikan” dari suatu pengukuran. Reliabilitas suatu tes adalah seberapa besar derajat tes mengukur secara konsistensi sasaran yang diukur. Reliabilitas dinyatakan dalam bentuk angka. Menggunakan uji koefisien alpha. Data dikatakan reliabel apabila  $r_{\alpha}$  positif dan  $r_{\alpha} > r_{\text{tabel}} df = (a, n-2)$ . Suatu data dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,7$ .

### **3.5.2. Uji Asumsi Klasik**

#### **3.5.2.1 Uji Normalitas**

Menurut Echdar (2017: 335) Uji normalitas digunakan untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal jadi uji normalitas bukan dilakukan pada masing masing variabel tetap pada nilai residualnya. Uji Kolmogorov-Smirnov adalah salah satu alat uji normalitas persyaratan data dikatakan terdistribusi normal menurut uji Kolmogorov-Smirnov adalah jika angka Sig  $> 0,05$  menunjukkan data berdistribusi normal, jika angka Sig  $\leq 0,05$  maka data tidak berdistribusi normal.

#### **3.5.2.2. Uji Multikolinearitas**

Dalam (Monalisa, 2016:184) Tujuan uji multikolinearitas adalah untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independent). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas (tidak terjadi multikolinearitas). Jika variabel bebas saling

berkorelasi maka variabel-variabel ini tidak ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol.

Untuk mendeteksi adanya multikolinieritas dapat dilihat dari VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *Tolerance*-nya. Apabila nilai VIF lebih besar dari 10, maka terjadi multikolinieritas. Sebaliknya jika kurang dari 10, maka tidak terjadi multikolinieritas. Dan apabila nilai *tolerance* lebih kecil dari 0,1 maka terjadi multikolinieritas, sebaliknya apabila nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 maka tidak terjadi multikolinieritas. Keduanya merupakan pengukur adanya multikolinieritas (Sanusi, 2017).

#### **3.5.2.3. Uji Kolmogorov – Smirnov**

Pengujian terakhir dilakukan melalui uji Kolmogorov Smirnov dengan kriteria pengujian (Ghozali, 2016: 154):

- a. Jika nilai signifikansi pada Kolmogorov Smirnov  $< 0,05$  maka data tidak menyebar normal.
- b. Jika nilai signifikansi pada Kolmogorov Smirnov  $> 0,05$  maka data menyebar normal.

#### **3.5.2.4. Uji Heteroskedastisitas**

Heteroskedastisitas terjadi apabila tidak ada kesamaan deviasi standar nilai independen pada setiap variabel independen (Firdiyansyah, 2017:6). Jika varian dari residual satu pengamatan yang lain tetap, maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mengetahui apakah ada kesamaan atau tidak suatu variabel, maka dilakukan dengan

menggunakan uji Glejser yang meregresikan nilai *absolute residual* (AbsRes) terhadap variabel independen. Apabila hasil nilai probabilitasnya memiliki nilai signifikansi > nilai alphanya (0,05) maka model tidak mengalami heteroskedastisitas.

### 3.5.3. Uji Pengaruh

#### 3.5.3.1. Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam (Monalisa, 2016:185) Regresi Linear Berganda bertujuan untuk menggambarkan pengaruh variabel bebas dan variabel terikat digunakan analisis regresi linier berganda. Analisis ini untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif. Berikut rumus persamaan regresi linier berganda:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + e$$

**Rumus 3.2** Regresi Linear Berganda

Keterangan:

Y	: kepuasan konsumen
a	: nilai konstanta
$b_{1,2}$	: nilai koefisien regresi
$x_1$	: lokasi
$x_2$	: pelayanan
e	: error

### 3.5.3.2. Analisis Determinasi

Menurut Ghozali (2018: 97) koefisien determinasi ( $R_2$ ) untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar persentase variasi variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel dependen.  $R_2$  sama dengan 0, maka tidak ada sedikit pun persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independe terhadap variabel dependen. Sebaliknya  $R_2$  sama dengan 1, maka persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna, atau variasi independen yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variabel dependen.

### 3.5.4. Pengujian Hipotesis

#### 3.5.4.1. Uji-t

Menurut (Fakhrudin, 2019:212) Uji t dilakukan untuk mengetahui tingkat signifikan pengaruh variabel bebas terhadap variabel teirkat secara parsial.

Langkah-langkah pengujian adalah sebagai berikut.

1. Menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternatif

Ho: Variabel X secara parsial tidak berpengaruh terhadap Variabel Y.

Ha: Variabel X secara parsial berpengaruh terhadap Variabel Y.

2. Menentukan t hitung.

Hasil t hitung didapatkan dari output.

3. Menentukan t tabel

Nilai t tabel dapat dilihat pada tabel statistic untuk signifikansi 0,05 dengan derajat kebebasan  $df = n-k-1$ .

#### 4. Kriteria pengujian:

Jika  $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$  ; maka  $H_0$  diterima

Jika  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ; maka  $H_0$  ditolak, atau

Selain itu, terdapat juga kriteria pengujian berdasarkan signifikansi, dengan:

Jika signifikansi  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima

Jika signifikansi  $< 0,05$ , maka  $H_0$  di tolak

#### 3.5.4.2. Uji F

Menurut (Fakhrudin, 2019:212) Uji F dilakukan untuk mengetahui tingkat signifikan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama atau simultan.

Langkah-langkah uji F adalah sebagai berikut.

##### 1. Merumuskan Hipotesis

$H_0$ : Variabel  $X_1$  &  $X_2$  secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel Y

$H_a$ : Variabel  $X_1$  &  $X_2$  secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel Y

##### 2. Menentukan nilai F (dalam print out telah tersedia).

Hasil F hitung didapatkan dari output

##### 3. Menentukan F tabel

F tabel dapat dilihat pada tabel statistik (lihat lampiran) pada tingkat signifikansi 0,05 dengan df 1 (jumlah variabel) dan df 2 (n-k-1). (n adalah jumlah data dan k adalah jumlah variabel independen).

4. Kriteria pengujian:

Jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$  ; maka  $H_0$  diterima

Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ; maka  $H_0$  ditolak

Selain itu, terdapat juga kriteria pengujian berdasarkan signifikansi, dengan:

Jika signifikansi  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima

Jika signifikansi  $< 0,05$ , maka  $H_0$  di tolak

### **3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian**

#### **3.6.1. Lokasi Penelitian**

Untuk menunjang pembahasan dalam penulisan ini, penulis memutuskan pada objek tertentu yaitu Coffee Town Bakery yang beralamat di Ruko Grand Niaga Blok A No. 46, Batam. Perusahaan ini bergerak di bidang restoran.

Tabel 3.5 Jadwal Penelitian

Kegiatan	Tahun, Bulan dan Pertemuan													
	2019										2020			
	Sep	Okt			Nov		Des			Jan			Feb	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Pengajuan Judul	■	■	■											
Studi Pustaka			■	■	■	■	■							
Metodologi Penelitian							■	■	■					
Penyusunan Kuesioner								■						
Penyerahan Kuesioner										■	■			
Pengelolaan Data										■	■	■	■	
Kesimpulan													■	■
Penyelesaian Skripsi													■	■

Sumber: Peneliti, 2020