

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Desain penelitian dapat dikategorikan beberapa macam, yaitu desain penelitian deskriptif, kausalitas, korelasional, tindakan, eksperimental, grounded. Desain penelitian kausalitas adalah desain penelitian yang disusun untuk meneliti kemungkinan adanya pengaruh sebab-akibat antar variabel, (Sanusi, 2011:13). Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif kausalitas yaitu menjelaskan sebab akibat dan mengolah suatu data yang telah dikumpulkan, bentuk penelitian ini menggunakan jenis penelitian survei, dimana penulis akan menjelaskan tentang pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan.

3.2. Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang,obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya, (Sugiyono, 2012:3). Pada penelitian ini peneliti menggunakan dua jenis variabel hubungan antar satu variabel dengan variabel yang digunakan untuk penelitian,yaitu variabel independen dan variabel dependen.

3.2.1. Variabel Independen

Variabel ini sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen, (Sugiyono, 2012). Variabel independen (X) dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.2.1.1.Promosi (X1)

Promosi adalah salah satu unsur dalam *marketing mix* yang menginformasikan, membujuk dan mengingatkan para calon pembeli suatu produk dalam rangka mempengaruhi pendapat mereka atau memperoleh suatu respon.

Indikator promosi (Pelupessy, 2018:108), sebagai berikut:

1. Jangkauan promosi.
2. Kuantitas penayangan iklan di media promosi.
3. Kualitas penyampaian pesan dalam penayangan iklan di media promosi.

3.2.1.2.Kualitas Pelayanan (X2)

Kualitas pelayanan adalah suatu konsep yang menggambarkan kondisi konsumen dalam bentuk harapan kinerja suatu pelayanan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan untuk memuaskan kebutuhan konsumen.

Indikator kualitas pelayanan (Priansa, 2017:56), sebagai berikut:

1. Keandalan (*Reliability*).
2. Keresponsifan (*Responsiveness*).

3. Keyakinan (*Confidence*).
4. Empati (*Emphaty*).
5. Berwujud (*Tangible*).

3.2.2. Variabel Dependen

Variabel ini sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas, (Sugiyono, 2012:4). Variabel dependen (Y) dalam penelitian ini sebagai berikut:

3.2.2.1. Kepuasan Konsumen (Y)

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dirasakan pembeli dari kinerja perusahaan yang memenuhi harapan mereka.

Indikator kepuasan konsumen (Priansa, 2017:210), sebagai berikut:

1. Harapan (*Expectations*).
2. Kinerja (*Performance*).
3. Perbandingan (*Comparison*).
4. Pengalaman (*Experience*).
5. Konfirmasi (*Confirmation*).

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran
Promosi (X1)	Promosi adalah bentuk komunikasi pemasaran. Yang dimaksud komunikasi pemasaran adalah aktifitas pemasaran yang berusaha menyebarkan informasi, mempengaruhi dan mengingatkan pasar sasaran atas perusahaan dan produknya agar bersedia menerima, membeli, dan loyal pada produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan.(Afifudin & Sitohang, 2016:5)	1.Jangkauan promosi. 2.Kuantitas penayangan iklan di media promosi. 3.Kualitas penyampaian pesan dalam penayangan iklan di media promosi.	Likert
Kualitas Pelayanan (X2)	Kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang di sudah disediakan bisa sesuai dengan kebutuhan pelanggan.(Munawir, 2018:206)	1.Keandalan (<i>Reliability</i>). 2.Keresponsifan (<i>Responsiveness</i>). 3.Keyakinan (<i>Confidence</i>). 4.Empati (<i>Emphaty</i>). 5.Berwujud (<i>Tangible</i>).	Likert
Kepuasan Konsumen (Y)	Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang aktual dengan kinerja produk yang diharapkan.(Aswad et al., 2019:79)	1.Harapan (<i>Expectations</i>). 2.Kinerja (<i>Performance</i>). 3.Perbandingan (<i>Comparison</i>). 4.Pengalaman (<i>Experience</i>). 5.Konfirmasi (<i>Confirmation</i>).	Likert

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013: 80). Objek atau nilai yang akan diteliti dalam populasi ini adalah unit analisis atau elemen populasi. Populasi dalam penelitian ini adalah 1500 konsumen pada bulan September 2019.

3.3.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, (Sugiyono, 2012:62). Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, maka harus menggunakan teknik pengambilan sampel atau teknik sampling. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *sampling* yaitu *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang pengambilan objeknya sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan dengan menggunakan berbagai cara.

Adapun teknik penarikan sampel yang digunakan adalah menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Rumus 3.1 Slovin

Sumber : (Sanusi, 2011:101)

Keterangan:

n = sampel

N = populasi

e = toleransi ketidaktelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tingkat kesalahan sebesar 10% atau 0,1.

Sehingga sampel dapat dihitung dengan cara:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{1500}{1 + 1500 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{1500}{1 + 1500 (0,01)}$$

$$n = \frac{1500}{1 + 15}$$

$$n = \frac{1500}{16}$$

$$n = 93,75$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka sampel dalam penelitian ini sebanyak 93,75 responden. Agar penelitian ini memenuhi syarat maka sampel yang diambil menjadi 100 responden.

3.4. Teknik dan Alat Pengumpulan Data

3.4.1. Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Sugiyono, 2013:224) Teknik pengumpulan data merupakan langkah paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dapat menggunakan data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan *interview* (wawancara), kuesioner (angket), observasi (pengamatan).

a. *Interview* (wawancara)

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dimana pewawancara (peneliti diberi tugas melakukan pengumpulan data) dalam pengumpulan data mengajukan suatu pertanyaan kepada yang diwawancarai.

b. Kuesioner (angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet.

c. Observasi (pengamatan)

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen.

3.4.2. Alat Pengumpulan Data

Alat yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini adalah menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan jawab dari para responden. Peneliti akan mendistribusikan kuesioner kepada konsumen Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan .Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*. Menurut (Sugiyono, 2013:93) skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Menurut (Sugiyono, 2013:93) untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi nilai:

Tabel 3.2 Skala *Likert*

Skala Likert	Kode	Nilai
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Ragu-ragu	RG	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: (Sugiyono, 2013: 93)

3.5. Metode Analisis Data

Data dalam penelitian ini menggunakan program dalam menganalisis pengaruh antar variabel yaitu dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) yang relevan.

3.5.1. Analisis Deskriptif

Menurut (Sugiyono, 2013:147) Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum dan generalisasi. Termasuk dalam statistik deskriptif antara lain adalah penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean, perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi serta perhitungan persentase. Statistik inferensial adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi.

3.5.2.Uji Kualitas Instrumen

3.5.2.1.Uji Validitas

Menurut (Sugiyono, 2013: 267) Uji validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah “yang tidak berbeda” antar data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian. menyempurnakan kuesioner tersebut.

Menurut (Ghozali, 2013:53) perhitungan nilai korelasi *Pearson Product Moment* (r hitung) selanjutnya dibandingkan dengan nilai r tabel. Nilai r tabel dihitung untuk $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan ($dk = n-2$) dengan kaidah keputusan sebagai berikut:

1. Jika r hitung $>$ r tabel maka pernyataan tersebut dinyatakan valid
2. Jika r hitung $<$ r tabel maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid

3.5.2.2.Uji Reliabilitas

Menurut (Sugiyono, 2013: 269) Uji reliabilitas dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih. Uji ini digunakan untuk mengetahui dan mengukur tingkat konsistensi alat ukur. Menggunakan batasan 0,6 dapat ditentukan apakah instrumen reliabel atau tidak.

3.5.3. Uji Asumsi Klasik

3.5.3.1. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah nilai residu (perbedaan yang ada) yang diteliti memiliki distribusi yang normal atau tidak normal. Nilai residu yang berdistribusi normal akan membentuk grafik histogram atau kurva yang menyerupai lonceng atau *bell shaped*. (Wibowo, 2012:61)

Uji normalitas yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan *histogram regression residual* yang memiliki standar yang telah ditentukan, *Normal P-Plot of Regression Standardized Residual* yang memiliki kriteria titik-titik menyebar disekitar garis diagonal yang penyebarannya mengikuti arah garis diagonal dan juga menggunakan nilai *Kolmogorov-smirnov* yang memiliki kriteria penelitian nilai *Kolmogrov-Smirnov Z* < Z tabel atau nilai *Asymp. Sig (2 tailed)* > α (Wibowo, 2012:72)

3.5.3.2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Untuk mendeteksinya dengan cara menganalisis nilai toleransi dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Apabila terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat problem multikolinearitas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi adalah melihat nilai *significance* (2-tailed). Pendeteksian terhadap multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF)

dari hasil regresi. Jika nilainya $VIF > 10$ maka terdapat gejala multikolinearitas yang tinggi, (Sanusi, 2011:136).

3.5.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Pengujian heteroskedastisitas penelitian ini menggunakan grafik *plot* antara lain prediksi variabel dependen yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Untuk mengetahui bahwa tidak terjadinya heteroskedastisitas maka titik-titik data menyebar secara acak di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, titik-titik tidak mengumpul hanya di atas atau dibawah saja dan titik-titik data tidak berpola. (Ghozali, 2013:136)

3.5.4. Uji Pengaruh

3.5.4.1. Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut (Sanusi, 2011:134) Regresi linear berganda pada dasarnya merupakan perluasan dari regresi linear sederhana, yaitu menambah jumlah variabel bebas yang sebelumnya hanya satu menjadi dua atau lebih variabel bebas. Regresi linear berganda dinyatakan dalam persamaan matematika sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e \quad \text{Rumus 3.2 Regresi Linear Berganda}$$

Keterangan:

Y : Kepuasan Konsumen

X1 : Promosi

X₂ : Kualitas Pelayanan

a : Konstanta

b₁&b₂ : Koefisien Regresi

e : Variabel Pengganggu

3.5.4.2. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut (Sanusi, 2011:136) Koefisien determinasi (R^2) sering disebut dengan koefisien determinasi majemuk (*multiple coefficient of determination*) yang hampir sama dengan koefisien r^2 . R juga hampir serupa dengan r , tetapi keduanya berbeda dalam fungsi (kecuali regresi linear sederhana). R^2 menjelaskan proporsi variasi dalam variabel terikat (Y) yang dijelaskan oleh variabel bebas (lebih dari satu variabel: X; $i = 1, 2, 3, 4 \dots, k$) secara bersama-sama. Sementara itu, r^2 mengukur kebaikan sesuai (*goodness-of-fit*) dari persamaan regresi, yaitu memberikan persentase variasi total dalam variabel terikat (Y) yang dijelaskan oleh hanya satu variabel bebas (X). Lebih lanjut, r adalah koefisien korelasi yang menjelaskan keeratan hubungan linear di antara dua variabel, nilainya dapat negatif dan positif. Sementara itu, R adalah koefisien korelasi majemuk yang mengukur tingkat hubungan antara variabel terikat (Y) dengan semua variabel bebas yang menjelaskan secara bersama-sama dan nilainya selalu positif.

Persamaan regresi linear berganda semakin baik apabila nilai koefisien determinasi (R^2) semakin besar (mendekati 1) dan cenderung meningkat nilainya sejalan dengan peningkatan jumlah variabel bebas.

3.5.5. Uji Hipotesis

3.5.5.1. Uji t (Uji Parsial)

Uji Signifikansi Koefisien Regresi secara Parsial terhadap masing-masing koefisien regresi diperlukan untuk mengetahui signifikan tidaknya pengaruh dari masing-masing variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Berkaitan dengan hal ini, uji signifikansi secara parsial digunakan untuk menguji hipotesis penelitian. Nilai yang digunakan untuk melakukan pengujian adalah nilai t hitung yang diperoleh dari rumus yang sudah dijelaskan sebelumnya, (Sanusi, 2011:138). Langkah-langkahnya sebagai berikut:

1. Merumuskan hipotesis nol dan hipotesis alternatif.
2. Membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} yang tersedia pada taraf nyata tertentu
3. Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ atau nilai signifikansi \geq nilai α (0,05) maka H_0 diterima
 H_a ditolak
4. Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau nilai signifikansi \leq nilai α (0,05) maka H_0 ditolak H_a diterima

3.5.5.2. Uji F (Uji Simultan)

Uji seluruh koefisien regresi secara serempak sering disebut dengan uji model. Nilai yang digunakan untuk melakukan uji serempak adalah nilai F_{hitung} yang dihasilkan dari rumus yang telah dijelaskan sebelumnya. Karena nilai F_{hitung} berhubungan erat dengan nilai koefisien determinasi (R^2) maka pada saat melakukan uji F, sesungguhnya menguji signifikansi koefisien determinasi (R^2)

Uji F yang signifikan menunjukkan bahwa variasi Variabel terikat dijelaskan sekian persen oleh variabel bebas secara bersama-sama adalah benar-benar nyata dan bukan terjadi karena kebetulan. Berdasarkan asumsi ini, nilai koefisien determinasi (R^2) dan uji F menentukan baik tidaknya model yang digunakan. Makin tinggi nilai koefisien determinasi (R^2) dan signifikan maka semakin baik model itu, (Sanusi, 2011:137). Langkah-langkahnya sebagai berikut:

1. Merumuskan hipotesis nol atau hipotesis alternatif.
2. Membandingkan nilai F_{hitung} dengan nilai F_{tabel} yang tersedia pada α tertentu.
3. Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ atau nilai signifikansi \geq nilai α (0,05) maka H_0 diterima
Ha ditolak.
4. Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ atau nilai signifikansi \leq nilai α (0,05) maka H_0 ditolak
Ha diterima.

3.6. Lokasi Dan Jadwal Penelitian

3.6.1.Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah Restoran Bakso Lapangan Tembak Senayan yang beralamat di Mega Mall Batam Center ,Kota Batam, Kepulauan Riau – Indonesia.

3.6.2. Jadwal Penelitian

Tabel 3.4 Jadwal penelitian

Kegiatan	Waktu Kegiatan																			
	Okt 2019				Nov 2019				Des 2019				Jan 2020				Februari 2020			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan Judul	■																			
Penyusunan Bab I		■	■	■																
Penyusunan Bab II					■	■														
Penyusunan Bab III							■	■	■											
Sebar kuesioner									■	■	■									
Pengolahan data												■	■	■						
Penyusunan Bab IV & V															■	■				
Pengumpulan Skripsi																	■	■	■	■

Sumber: Penelitian 2019