

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Desain pada penelitian merupakan rencana untuk dilakukan peneliti ketika merumuskan masalah, pengumpulan, pengukuran, pengolahan dan analisis data untuk menjawab tujuan dari penelitian (Indrawati, 2015:113). Sedangkan desain penelitian menggunakan deskriptif kuantitatif. Penelitian menggunakan penelitian kausal, merupakan mengukur bagaimana hubungan suatu variabel mempengaruhi variabel lain

Teknik sampling yang di ambil menggunakan *non probability sampling* dan menggunakan metode *Incidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Indrawati, 2015:114). Dengan menggunakan teknik analisis data berupa analisis deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedasitas, uji analisis linear berganda, uji koefisien determinasi (R^2), uji F dan uji T.

3.2. Operasional Variabel

Operasional merupakan memberikan gambaran bagaimana variabel akan diharus mempunyai pengertian secara spesifik yang ditinjau dari Variabel yang nilainya akan mempengaruhi variabel lain. (Mustafa, 2013:40).

3.2.1. Variabel Bebas (*Independent*)

Dalam penelitian ini variabel independent adalah Produk dan Pelayanan.

1. Kualitas Produk (X1)

Kualitas produk Merupakan salah satu faktor yang paling diandalkan oleh seorang pemasar dalam memasarkan suatu produk (Kotler, 2012:243). kualitas produk memiliki lima indikator yaitu, *Performance* (Kinerja), *Features* (fitur atau ciri - ciri tambahan), *Durability* (daya tahan), *Serviceability* (kemudahan servis), *Esthetics* (Estetika).

2. Kualitas Pelayanan (X2)

Kualitas pelayanan merupakan memenuhi kebutuhan pelanggan (Suyanto, 2014:153). Kualitas pelayanan memiliki lima indikator yaitu, Bukti fisik (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*).

3.2.2. Variabel Terikat (*Dependent*)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas, dalam penelitian ini variabel *dependent* adalah kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Tapi jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas dan senang (Kotler, 2012:201). Kepuasan pelanggan memiliki lima indikator yaitu, *re-purchase*, menciptakan *word-of-mouth*, menciptakan citra

merek, menciptakan keputusan pembelian pada perusahaan yang sama (Kotler, 2012:128).

3.2. Populasi Dan Sampel

3.2.1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan karakteristik dari objek yang akan diteliti. Pertama kali peneliti menentukan strategi penentuan secara jelas yang akan dijadikan sasaran penelitian, yang umumnya disebut target. Berdasarkan pada objek yang ada dalam populasi, (Sedarmayanti, 2011:122), dikenal dua macam ukuran populasi yaitu:

1. Populasi Tak Hingga, dimana Populasi didalamnya terdapat banyak tak terhingga pada objek.
2. Populasi Terhingga, dimana semua terdapat populasi yang terhingga.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pelanggan di Restoran Sky Tastes Vegetarian Cuisine. Populasi dalam penelitian ini adalah 152 orang.

3.2.2. Sampel Jenuh (Sampel sensus)

Sampel dalam penelitian bagian kecil dari anggota populasi sehingga mewakili populasi, diharapkan menjadi kesimpulan dari karakteristik populasi Yang terpenting bahwa sampel merupakan bagian dari populasi yang menggambarkan keseluruhan populasi, hanya berukuran kecil. Dan sebaliknya kesimpulan yang diperoleh data sampel dapat digambarkan sebagai kesimpulan seluruh populasi (Satori, 2012:46).

Berdasarkan penelitian ini karena jumlah populasinya tidak lebih besar dari 100 orang responden, maka peneliti mengambil 100% jumlah populasi pada Sky Tastes Vegetarian Cuisine yaitu sebanyak 152 orang responden.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan berbagai cara dengan mengumpulkan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder, berikut penjelasan sumber menurut (Sugiyono, 2012:137) :

1. Sumber Primer

Sumber data yang langsung diterima oleh peneliti.

2. Sumber Sekunder

Sumber data yang tidak langsung diterima oleh peneliti, melainkan mendapatkan data dari orang lain.

Dilihat dari teknik pengumpulan data, maka dapat dilakukan dengan beberapa cara berdasarkan tekniknya secara kuesioner, dan wawancara (Narbuko, 2016:70). Skala pengukuran dalam penelitian menggunakan skala likert yang merupakan mengukur pendapat, persepsi tentang kejadian secara spesifik. Dengan menggunakan skala likert variabel yang diukur dijabarkan menjadi dimensi yang membuat item instrumen yang berupa pertanyaan dan pernyataan yang akan dijawab oleh responden. Dalam penelitian ini keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban diberi skor seperti (Sudaryono, 2018:190), Keterangan:

Tabel 3.1 Skala Likert

Skor	Jawaban Pernyataan	Skor
1.	Sangat tidak setuju (STS)	1
2.	Tidak setuju (TS)	2
3.	Netral (N)	3
4.	Setuju (S)	4
5.	Sangat setuju (SS)	5

Sumber: Sudaryono, 2018

3.4. Metode Analisis Data

Metode analisis data merupakan cara yang selalu digunakan dalam menganalisis suatu data dalam penelitian. Data dihasilkan kemudian dikumpulkan dengan proses menggunakan aplikasi SPSS (*Statistical Package For The Sosial Science*) untuk menggambarkan pengaruh dari Variabel independen terhadap variabel dependen dengan beberapa pengujian yang dilakukan untuk mengetahui hasil penelitian (Widodo, 2017:75).

3.4.1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah pengolahan data dengan tujuan mendeskripsikan gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel. Statistik deskriptif merupakan untuk menganalisis data dengan menggambarkan yang telah terkumpul tanpa membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (Sugiyono, 2018:208), yang mengukur rentang skala dengan rumus sebagai berikut:

Skor terendah = bobot terendah x jumlah sampel

Skor tertinggi = bobot tertinggi x jumlah sampel

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

Rumus 3.1 Rumus Rentang Skala

Sumber:(Sugiyono, 2018:208)

Dimana:

n = Jumlah sampel

m = Jumlah alternatif jawaban tiap item

Berdasarkan rumus rentang skala tersebut, maka diperoleh rentang skala tiap kriteria Untuk mencari rentang skala, terlebih dahulu ditentukan skor terendah dan skor tertinggi. Sampel yang digunakan berjumlah 152 dan banyaknya alternatif untuk jawaban berjumlah 5 (sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, sangat setuju).

Untuk hasil dari perhitungan rentang skala yang diperoleh selanjutnya akan dikontribusikan dalam tabel di bawah ini beserta penjelasan kriterianya.

Tabel 3.2 Rentang Skala

No.	Rentang Skala	Kriteria
1	152 – 273,6	Sangat Tidak Setuju
2	273,7 – 395,3	Tidak Setuju
3	395,4 – 517	Ragu-Ragu
4	518 – 639,6	Setuju
5	639,7 – 760	Sangat Setuju

Sumber: (Sugiyono, 2018:209)

3.5. Uji Kualitas Data

Pengujian kualitas data dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 22.00 *for windows*.

3.5.1. Uji Validitas Data

Validitas merupakan sebuah kekuatan kesimpulan, atau proposisi yang sudah dilakukan hasil dari riset yang mendekati kebenaran (Sarwono, 2012:84). Dari uji yang dapat diketahui apakah pernyataan atau pertanyaan yang diajukan dengan koefisien untuk mengukur keadaan responden. Validitas menunjukkan perbedaan yang didapatkan dengan alat pengukur di antara responden yang akan diteliti. Pengujian yang membuktikan valid atau tidaknya yang dilakukan melihat angka koefisien korelasi person product moment.

Koefisien korelasi merupakan angka menyatakan skor pertanyaan dengan skor total (*item-total correlation*). Valid tidaknya bergantung pada mampu tidaknya alat ukur memperoleh tujuan yang hendak diukur. Suatu yang valid mampu menyatakan data yang akurat dengan memberikan gambaran yang cermat dan tepat mengenai data (Wibowo, 2012:35). Yang menjelaskan item dianggap memiliki tingkat valid yang memiliki korelasi signifikan terhadap skor total item. Sedangkan langkah dalam mengukur validitas instrumen penelitian adalah sebagai berikut (Ali Muhidin, 2017:51) :

1. Menyebarkan instrumen yang akan diuji validitas. Banyaknya responden untuk uji coba instrumen sejauh ini belum ada ketentuan yang mensyaratkan, namun demikian disarankan sekitar 20-30 orang responden.
2. Mengumpulkan data hasil uji coba instrumen

3. Memeriksa kelengkapan data agar memastikan lengkap tidaknya lembaran data yang terkumpul. Termasuk memeriksa kelengkapan pengisian item angket.
4. Membuat pembantu untuk menepatkan skor pada item yang diperoleh untuk mempermudah perhitungan dan pengolahan data selanjutnya.

Tabel 3.3 Range Validitas

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

Sumber:(Wibowo, 2012:36)

Berdasarkan nilai koefisien korelasi *pearson product moment* diperoleh rumus:

$$r = \left[\frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]} \right]$$

Rumus 3.2 Pearson Product Moment

Sumber:(Wibowo, 2012:37)

Keterangan:

x = skor item

y = skor total dari X

N =jumlah banyaknya subjek

Nilai uji dibuktikan menggunakan uji dua sisi pada signifikansi 0,05. Kriteria diterima tidaknya satu data valid atau tidak, jika:

1. Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (uji dua sisi dengan sig 0,05) maka item pertanyaan dinyatakan berkorelasi signifikan terhadap skor total item, maka dinyatakan valid.
2. Jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ (uji dua sisi dengan sig 0,05) maka item pertanyaan dinyatakan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total, maka item dinyatakan tidak valid.

3.5.2. Uji Reliabilitas Data

Reliabilitas merupakan suatu pengukuran yang menunjukkan hasil yang relatif sama dengan pengukuran ulang terhadap subjek yang sama. Uji reliabilitas untuk mengetahui tingkat stabil dalam alat ukur yang hasilnya dipercaya dalam beberapa kali pengukuran kelompok subjek yang sama diperoleh hasil relatif sama selama aspek yang diukur tidak berubah (Wijaya, 2013:17). Ukuran reliabilitas menggunakan koefisien alpha atau metode *Cronbach Alpha* sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Rumus 3.3 Uji Reliabilitas

Sumber:(Wijaya, 2013:17)

Keterangan:

r_{11} = reliabilitas instrument

k = Jumlah butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varian pada butir

$$\sigma_1^2 = \text{Varian total}$$

Dasar pengambilan keputusan.

1. Jika nilai reliabilitas $\geq 0,6$ maka pertanyaan diterima
2. Jika nilai reliabilitas $\leq 0,6$ maka pertanyaan tidak diterima

3.6. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik untuk penelitian menggunakan statistik inferensial, terutama statistik parametik, dimana jika tidak menggunakan formula statistic parametik tidak perlu di uji asumsi klasik (Widodo, 2017:110). Uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas.

3.6.1. Uji Normalitas

Untuk melihat tingkat pada kenormalan yang digunakan maka digunakan uji normalitas, dimana uji normalitas merupakan yang digunakan untuk mengetahui apakah nilai yang diteliti bersifat distribusi normal atau tidak normal diketahui bahwa uji t dan F bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal, bahwa tingkat pada kenormalan data sangat penting (Ghozali, 2013:160).

Uji normalitas digunakan menggunakan histogram *regresion residual* yang bersantarkan, analisis chi square dan menggunakan nilai kolmogrov sminov. Kurva nilai residual terstandarisasi dikatakan normal (Wibowo, 2012:87) jika:

1. Jika nilai kolmogrorov-smirnov $Z < Z$ tabel
2. Jika nilai probability sig (2 tailed) $> \alpha$; sig $< 0,05$

3.6.2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas merupakan uji yang jika dalam regresi tidak boleh terjadi multikolinearitas atau tidak boleh ada korelasi atau hubungan yang mendekati sempurna Antara variabel bebas membentuk persamaan (Wibowo, 2012:87). Dimana *variance inflation factor* (VIF) dan *tolerance* dijadikan untuk pengambilan keputusan yaitu:

1. Apabila VIF tidak > 10 dan nilai *tolerance* tidak $< 0,1$, maka disimpulkan terbebas dari multikolinearitas.
2. Apabila VIF > 10 dan nilai *tolerance* $< 0,1$, maka disimpulkan terjadi multikolinearitas.

3.6.3. Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang dikatakan baik apabila tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Untuk mengetahui ada atau tidaknya dapat menggunakan uji spearman rho. Dengan dasar pengambilan (Wibowo, 2012:93) yaitu:

1. Jika hasil dari probabilitas memiliki nilai signifikan $>$ nilai α 0,05, maka tidak terjadi heterokedastisitas.
2. Jika hasil probabilitas memiliki nilai signifikan $<$ nilai α ,0,05 maka terjadi heterokedastisitas.

3.7. Uji Pengaruh

Uji pengaruh merupakan berfungsi membuktikan secara empiris mengenai permasalahan penelitian. Uji pengaruh dalam penelitian menggunakan uji regresi linear berganda dan uji koefisien determinasi (R^2) (Kesumawati, 2017:132)

3.7.1. Analisis Regresi Liner Berganda

Regresi linier berganda merupakan dimana variabel terikat (Y) dihubungkan lebih satu variabel yang mengembangkan analisis regresi sederhana, digunakan untuk alat ukur mengenai hubungan antara variabel terikat (Y) dengan dua atau lebih variabel bebas (Kesumawati, 2017:131).

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Rumus 3.4 Regresi Liner Berganda

Sumber:(Kesumawati, 2017:128)

Keterangan:

Y = kepuasan konsumen

a = nilai konstanta

b = nilai koefisien regresi

X1 = variabel independen pertama

X2 = variabel independen kedua

X3 = variabel independen ketiga

3.7.2. Analisis Determinasi (R^2)

Analisis determinasi merupakan nilai R^2 yang memiliki interval mulai 0 sampai 1 ($0 \leq R^2 \leq 1$). Maka semakin besar R^2 atau mendekati 1, maka semakin baik model regresi tersebut. Namun jika semakin mendekati 0 maka variabel independen keseluruhan tidak dapat dijelaskan variabilitas dari variabel independen (Wibowo, 2012:136), rumus mencari koefisien determinasi (KD) secara umum sebagai berikut:

$$R^2 = \frac{\sum(Y^*-Y)^2/K}{\sum(Y-Y^*)^2/K} = \frac{\text{Jumlah kuadrat regresi}}{\text{Jumlah kuadrat total}} \quad \text{Rumus 3.5 } R^2 \text{ adjusted}$$

Sumber:(Wibowo, 2012:136)

Keterangan:

Y = Nilai pengamatan

Y^* = Nilai Y yang ditaksir dengan menggunakan model regresi

\bar{Y} = Nilai rata-rata pengamatan

k = Jumlah variabel independen

3.8. Uji Hipotesis

Hipotesis yang di uji dalam penelitian yaitu pengaruh variable Kualitas Produk (X_1), dan Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) secara parsial menggunakan uji T dan secara bersama dengan menggunakan uji F.

3.8.1. Uji Signifikansi Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T)

Uji T merupakan uji signifikansi terhadap koefisien regresi yang diperlukan untuk mengetahui signifikansi pengaruh dari masing-masing variable bebas (X) terhadap variable terikat (Y), yang berkaitan dengan hal ini maka uji signifikan secara parsial dan uji t digunakan untuk menguji hipotesis penelitian (Sanusi, 2012:138). Dengan kesimpulan sebagai berikut:

- a. $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- b. $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- c. Nilai $sig \geq \alpha = 5\%$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- d. Nilai $sig < \alpha = 5\%$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

3.8.2. Uji Signifikansi Seluruh Koefisien Regresi Secara Serempak (Uji F)

Uji F merupakan yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variable independen terhadap variable dependen atau uji keseluruhan koefisien regresi secara bersama-sama uji (F) dilakukan dengan langkah sebagai berikut (Sanusi, 2012:137).

Membuat kesimpulan dengan kriteria sebagai berikut:

- a. $F_{hitung} \leq F_{tabel}$; maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- b. $F_{hitung} > F_{tabel}$; maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- c. Jika Nilai $sig \geq \alpha = 5\%$ maka variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.
- d. Jika Nilai $sig < \alpha = 5\%$, maka variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

3.9. Lokasi Dan Jadwal Penelitian

3.9.1. Lokasi Penelitian

Lokasi yang akan menjadi objek penelitian adalah restoran Sky Tastes Vegetarian Cuisine di Jalan Pembangunan, Ruko Citra Mas Blok A, No. 11 – 12, Batam.

3.9.2. Jadwal Penelitian

Penelitian disesuaikan dengan jadwal pengumpulan data dari bulan dari bulan September 2019 sampai Januari 2020.

Tabel 3.9 Jadwal Penelitian

Keterangan	September 2019	Oktober 2019	November 2019	Desember 2019	Januari 2020	Februari 2020
Pengajuan Judul						
Bab I						
Bab II						
Bab III						
Kuesioner						
Mengolah Data						
Bab IV						
Bab V						
Daftar Pustaka						
Daftar Isi						
Abstrak						