

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Pada Penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif yakni metode yang dimaksudkan untuk menguji hipotesis yang ada dengan cara menentukan populasi dan sampel yang akan diriset, mengumpulkan data lalu menganalisis data hingga membuktikan apakah hipotesis tersebut ditolak atau diterima (Sugiyono, 2021: 17).

Data yang akan disajikan di dalam kuesioner akan berbentuk tabel dengan menyertakan variabel dependen dan independen lalu menyertakan skala likert untuk menguji tingkah laku, opini serta pandangan terhadap gerai cepat saji di Kota Batam (Sugiyono, 2021: 146).

Menurut (Martono, 2017: 131) desain penelitian adalah penjelasan mengenai berbagai komponen yang akan digunakan peneliti serta kegiatan yang akan dilakukan selama proses penelitian.

Menurut (Martono, 2017: 43) bahwa kita dapat memulai sebuah penelitian dari sudut manapun, akan tetapi alur ceritanya mengikuti skema yang ada. Desain penelitian, peneliti memulai penelitian ini berawal mencari suatu teori yang berhubungan dengan penelitian ini. Desain penelitian adalah penjelasan mengenai berbagai komponen yang akan digunakan peneliti serta kegiatan yang akan dilakukan selama proses penelitian”.

Rancangan atau desain penelitian dalam arti sempit dimaknai sebagai suatu proses pengumpulan dan analisis penelitian. Dalam arti luas rancangan penelitian meliputi proses perencanaan dan pelaksanaan penelitian. Dalam rancangan perencanaan dimulai dengan mengadakan observasi dan evaluasi terhadap penelitian yang sudah dikerjakan dan diketahui, sampai pada penetapan kerangka konsep dan hipotesis penelitian yang perlu pembuktian lebih lanjut. Rancangan pelaksanaan penelitian meliputi proses membuat percobaan ataupun pengamatan serta memilih pengukuran variabel, prosedur dan teknik sampling, instrument, pengumpulan data, analisis data yang terkumpul, dan pelaporan hasil penelitian. (Martono, 2017: 81). Secara umum, jenis penelitian berdasarkan pendekatan analisisnya dibedakan menjadi dua, yaitu kuantitatif dan kualitatif. Pendekatan ini lazim juga disebut sebagai pendekatan, rancangan, rencana atau desain". (Martono, 2017: 115).

Menurut (Martono, 2017: 117). Penelitian kuantitatif ini dilakukan dengan mengumpulkan data yang berupa angka. Data yang berupa angka tersebut kemudian diolah dan dianalisis untuk mendapatkan suatu informasi ilmiah di balik angka-angka tersebut.

Penelitian adalah suatu proses mencari sesuatu secara sistematis dalam waktu yang lama dengan menggunakan metode ilmiah serta aturan-aturan yang berlaku. Untuk dapat menghasilkan suatu penelitian yang baik maka si peneliti bukan saja harus mengetahui aturan permainan, tetapi juga harus mempunyai keterampilan-keterampilan dalam melaksanakan penelitian (Darmadi, 2018: 180).

Menurut (Umar, 2018: 6) desain penelitian adalah suatu rencana kerja yang terstruktur dalam hal hubungan-hubungan antar variabel secara komprehensif, sedemikian rupa agar hasil risetnya dapat memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan riset. Dalam penelitian yang lebih sempit, desain penelitian hanya mengenai pengumpulan dan analisis data saja. Dalam pengertian yang lebih luas, desain penelitian mencakup proses-proses berikut:

1. Identifikasi dan pemilihan masalah penelitian.
2. Pemilihan kerangka konseptual untuk masalah penelitian serta hubungannya dengan penelitian sebelumnya
3. Memformulasikan masalah penelitian termasuk membuat spesifikasi dari tujuan, luas jangkauan, dan hipotesis untuk diuji.
4. Membangun penyelidikan atau percobaan.
5. Memilih serta memberi definisi terhadap pengukuran variabel-variabel.
6. Memilih prosedur dan teknik *sampling* yang digunakan.
7. Menyusun alat serta teknik untuk mengumpulkan data.
8. Membuat *coding* serta mengadakan *editing* dan *processing* data.
9. Menganalisa data
10. Pelaporan hasil penelitian untuk mengetahui kekurangan-kekurangan, serta menganjurkan saran-saran.

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dan korelasi. Menurut (Kountur, 2019: 108) penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang memberikan

gambaran atau uraian atas suatu keadaan sejelas mungkin. Pada umumnya penelitian deskriptif menggunakan *survey* sebagai metode pengumpulan data. Metode pengumpulan data melalui *survey* mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

1. Informasi yang diperoleh dari sekumpulan orang
2. Informasi yang diperoleh dari sekumpulan orang tersebut merupakan sampel
3. Informasi diperoleh dari melalui bertanya dengan beberapa pertanyaan.

Penelitian deskriptif dibagi menjadi dua *survey* yaitu: (1) *Cross-sectional survey* yaitu metode pengumpulan data (yang juga merupakan salah satu metode pengumpulan data dari penelitian deskriptif) dimana informasi yang dikumpulkan hanya pada satu saat tertentu. (2) *longitudinal survey* yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan pada waktu yang berbeda sehingga perubahan dapat dilihat.

Adapun pengertian dari metode deskriptif menurut (Nazir, 2019: 54) adalah: “Metode Deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang”. Dengan kata lain penelitian deskriptif yaitu penelitian yang memusatkan perhatian kepada masalah-masalah sebagaimana adanya saat penelitian dilaksanakan, Dikatakan deskriptif karena bertujuan memperoleh pemaparan yang objektif khususnya mengenai Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian pada Restoran cepat saji Batam

Desain penelitian korelasi menurut (Kountur, 2019: 111) penelitian yang melihat hubungan antara variabel. Dua atau lebih variabel diteliti untu melihat hubungan yang

terjadi antara mereka tanpa mencoba untuk mengubah atau mengadakan perlakuan terhadap variabel tersebut. Penelitian korelasi digunakan untuk (1) memahami tingkah laku, apa itu tingkah laku manusia atau makhluk hidup lainnya, atau bisa saja tingkah laku benda yang merupakan objek penelitian, dapat dilakukan dengan melihat apakah variabel tertentu pada objek yang akan diteliti tersebut berhubungan dengan variabel tertentu lainnya. (2) membuat prediksi tentang kemungkinan yang akan terjadi. Apabila ada hubungannya antara dua variabel, hal itu berarti jika variabel yang satu diketahui maka kita dapat membuat prediksi apa yang akan terjadi pada variabel lain.

## **3.2 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

### **3.2.1 Lokasi Penelitian**

Populasi adalah topik penelitian, dan pelanggan gerai cepat saji yang berada di Kota Batam. Konsumsi makanan cepat saji di Indonesia meningkat dengan cepat dari tahun ke tahun, dan sebagian besar masyarakat Indonesia kini lebih memilih gerai makanan cepat saji daripada tempat makan lainnya. Saat makan diluar, pilih makanan cepat saji.

Akibat perubahan gaya hidup global, dimana masyarakat semakin memilih untuk mengkonsumsi makanan cepat saji kapan saja untuk sarapan, makan siang, atau makan malam, fenomena ini mengakibatkan peningkatan permintaan makanan dari bisnis makanan cepat saji (Samah, Rashid, Rani, Rahman, Ali, & Abdullah, 2021).

Unit-unit penelitian individual juga memasukkan temuan-temuan penyelidikan ini (Indriantoro dan Supomo, 2019). Rentang temporal untuk penyelidikan ini adalah satu tembakan. Sampel penelitian ini terdiri dari empat rantai makanan cepat saji KFC, McDonald's, Richeese Factory, Pizza Hut, A & W diBatam yang merupakan merek teratas diIndonesia pada tahun 2022.

Menurut Indriantoro & Supomo (2019), penelitian ini menggunakan judgmental sampling, yaitu pendekatan pengambilan sampel non-acak (*non-probability sampling method*), untuk mengumpulkan data dengan mempertimbangkan sejumlah faktor. Pelanggan gerai cepat saji diBatam yang mengunjungi McD, KFC, Richeese Factory, dan A&W dievaluasi. Untuk mengurangi bias temuan penelitian, batasan ini diterapkan secara eksklusif pada pelanggan gerai. Karena mereka yang belum pernah makan di gerai bukan dapat berpartisipasi dalam survei, pembatasan *respondent* ini jelas. Pria/Wanita diatas 17 tahun.

Kuesioner adalah salah satu instrumen media yang digunakan dalam penelitian ini untuk mendapatkan data dari partisipan. Jumlah sampel didasarkan pada perbandingan 1:5, dimana setiap pernyataan *Variable* mewakili 5 *respondent*, seperti yang dikemukakan oleh Hair *et al.* (2020). Jumlah minimum sampel yang diperlukan untuk penelitian ini adalah 105 partisipan karena terdapat 21 pernyataan dalam pertanyaan *Variable*. Untuk mencegah penampakan, penulis mencatat ada 277 pelanggan gerai di Kota Batam.

### 3.2.2 Jadwal Penelitian

Dikarenakan luasnya populasi penelitian dan luasnya demografis, maka kuesioner dibagikan kepada responden secara daring menggunakan *Google Form* mulai dari bulan September 2022 – Februari 2023.

**Tabel 3.1** Jadwal Penelitian

Nama Kegiatan	Bulan					
	September 2022	Oktober 2022	November 2022	Desember 2022	Januari 2023	Februari 2023
Studi Kepustakaan						
Penyebaran Kuesioner						
Pengolahan data dari kuesioner						
Wawancara dengan narasumber						
Pembuatan Laporan						

**Sumber:** Peneliti (2022)

### 3.3 Operasional Variabel

Menurut (Sugiyono, 2019: 38), menyatakan bahwa variabel adalah konstruk (*constructs*) atau sifat yang akan dipelajari. Di bagian ini Sugiyono menyatakan bahwa variabel dapat dikatakan sebagai suatu sifat yang diambil dari suatu nilai yang berbeda (*different values*). Dengan demikian variabel itu merupakan suatu yang bervariasi.

Selanjutnya (Arikunto, 2019: 161), Variabel adalah objek penelitian, atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Berdasarkan pengertian-pengertian diatas, maka dapat dirumuskan disini bahwa 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. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang akan diteliti, yaitu: (1). Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat; (2). Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.

Sedangkan menurut (Nazir, 2019: 152), operasional variabel yaitu suatu definisi yang diberikan pada sebuah variabel dengan cara memberikan atau menspesialisasikan kegiatan yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut.

Penelitian dengan melihat pengaruh suatu perlakuan dikategorikan ke dalam variabel bebas/penyebab atau *independent variable* (X), sedangkan variabel tidak terikat/akibat atau *dependent variable* (Y), menurut hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain maka macam-macam variabel dalam penelitian dapat dibedakan menjadi:

### **3.3.1 Variabel Independen**

(Sugiyono, 2019: 38-39) mendefinisikan variabel bebas adalah sebagai berikut: “Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependent (terikat)”. Sedangkan (Muhidin &

Abdurrahman, 2019: 14) menjelaskan variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi, pendapat lain dari variabel bebas menurut (Sarwono & Martadiredja, 2017: 107) yaitu: “Merupakan variabel yang dapat diukur, dimanipulasi atau dipilih oleh peneliti untuk menentukan hubungannya dengan suatu gejala yang diobservasi.”

Variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang memengaruhi atau menjadi sebab perubahan dari variabel dependen (Sugiyono, 2021:4). *Variable dependent* dapat dipengaruhi oleh dan dapat dijelaskan oleh faktor *independent*. Penetapan *price, food quality, service quality*, dan *physical environment* merupakan faktor *independent* penelitian.

*Price*, seperti yang dinyatakan oleh Jalal Hanaisha (2019), dapat dianggap sebagai salah satu faktor utama untuk menilai *customer satisfaction* disektor gerai. Untuk menilai nilai persepsi merek dan mengukur tingkat kebahagiaan mereka, pelanggan sering membandingkan beberapa merek, baik sebelum atau sesudah melakukan pembelian. Kualitas masakan adalah sesuatu yang dihasilkan gerai untuk keberlanjutan makanannya, dan merupakan faktor penentu kebahagiaan pelanggan disektor gerai. *Service quality* adalah aspek signifikan yang dapat mempengaruhi perilaku pelanggan disektor gerai, dan merupakan faktor penting dalam menentukan *customer satisfaction* karena membedakan mereka dari gerai lain. Komponen pemasaran utama gerai untuk memberikan pengalaman pelanggan yang luar biasa dengan suasana yang ramah dan nyaman, menurut Sunhyup Jalal Hanaisha (2019), adalah *physical environment*.

### 3.3.2 Variabel Dependen

Menurut (Sugiyono, 2019: 39) variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas, sedangkan menurut (Muhidin & Abdurrahman, 2019: 14) menjelaskan bahwa variabel dependen adalah variabel yang nilainya dipengaruhi variabel independen, pendapat lain menurut (Sarwono & Martadiredja, 2017: 108), Variabel dependen sering disebut variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.

Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel independen (Sugiyono, 2017:4). *Variable* yang dipengaruhi dan dijelaskan oleh *Variable independent (independent)* dikenal sebagai *Variable dependent*. *Customer satisfaction* adalah *Variable dependent* penelitian. Orang memiliki kecenderungan untuk membeli produk yang sama dari suatu perusahaan lebih sering dan menyarankannya kepada orang lain jika mereka menyukainya.

### 3.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data disini menggunakan metode primer dan sekunder, dimana data primer dikumpulkan berdasarkan jawaban responden dengan menggunakan kuesioner, sementara data sekunder didapat dari studi perpustakaan dan studi dokumen yakni pengumpulan data berdasarkan pada buku-buku *literature*, jurnal dan *internet*. Seperti yang telah dipaparkan bahwa kuesioner itu, merupakan teknik

pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab oleh responden (Sugiyono, 2019: 142). Pernyataan pada angket berpedoman pada indikator-indikator variabel, pengerjaannya dengan memilih salah satu alternatif jawaban yang telah disediakan. Setiap butir pernyataan disertai lima jawaban dengan menggunakan skala skor nilai.

Jawaban kuesioner disajikan dengan *skala Likert*, dimana variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel (Riduwan, 2019: 81). Dalam *skala Likert* individu yang bersangkutan dinilai dengan menambahkan bobot dari jawaban yang dipilih. Skala yang digunakan adalah skala ordinal yang membedakan kategori berdasarkan jenis atau macamnya. Kuisisioner dapat berupa pertanyaan/pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui Pos, atau *Internet* (Sugiyono, 2019: 142). Pada penelitian ini digunakan kuesioner dengan *skala Likert* dimana pernyataan-pernyataan dalam kuesioner dibuat dengan nilai 1 sampai dengan 5 untuk mewakili pendapat responden seperti sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju, tidak setuju sampai dengan setuju, dan sebagainya.

Ada beberapa teknik dalam mengumpulkan data yaitu melakukan survei, wawancara, menyebar kuesioner, dan input melalui peralatan mekanik atau listrik (Bairagi & Munot, 2019:23). Metode pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuesioner yang dikelola secara pribadi(PAQ), dimana survei diberikan secara langsung atau langsung kepada *respondent* dan, jika diperlukan, penjelasan menyeluruh

diberikan kepada mereka. Data utama yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan melalui pembagian kuesioner kepada peserta dalam penelitian ini.

Kuesioner mencakup pertanyaan umum yang dimaksudkan untuk memastikan identifikasi *respondent*. Perhatian utamanya adalah mengumpulkan informasi tentang hubungan antara penetapan *price, food quality, service quality, physical environment,* dan *customer satisfaction*.

Alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner merupakan seperangkat pertanyaan yang telah disiapkan untuk bertanya dan mengumpulkan jawaban dari responden. (Bairagi, 2019:136). Kuesioner dimuat dalam formulir daring yakni Google Form. Kemudian, respons yang terkumpul akan diolah dengan aplikasi statistika yakni SPSS. Untuk memvalidasi kuesioner dan memastikannya secara akurat, akan diadakan uji sebelumnya di antara beberapa data responden yang lebih sedikit. (Bairagi, 2019:136).

### **3.5 Metode Analisis Data**

#### **3.5.1 Metode Analisis Deskriptif**

Studi pengumpulan data, kompilasi, presentasi, dan inferensi numerik dari metodologi penelitian semuanya terhubung dengan statistik deskriptif. Menurut Computer Forum (2019), statistik analisis deskriptif dapat menguji mean, total, distribusi kurtosis, distribusi skewness, standar deviasi, minimum, dan maksimum. Dengan menggunakan statistik deskriptif, seseorang dapat menganalisis data dengan

memadatkan dan menjelaskan data numerik sedemikian rupa sehingga mudah dipahami (Juliandi, Irfan, & Manurung, 2020).

Menurut (Sugiyono, 2019: 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 umum atau generalisasi.

Sedangkan menurut (Hasan, 2019: 7) menjelaskan bahwa statistik deskriptif adalah bagian dari statistika yang mempelajari cara pengumpulan data dan penyajian data sehingga mudah dipahami. Statistika deskriptif hanya berhubungan dengan hal menguraikan atau memberikan keterangan-keterangan mengenai suatu data atau keadaan. Dengan kata statistika deskriptif berfungsi menerangkan keadaan, gejala, atau persoalan. Penarikan kesimpulan pada statistika deskriptif (jika ada) hanya ditujukan pada kumpulan data yang ada.

Analisis deskriptif adalah metode analisis sederhana yang bertujuan untuk mempermudah penafsiran dan penjelasan dengan analisis tabel, grafik, atau diagram. Analisis deskriptif ini digunakan sebagai pendukung untuk menambah dan mempertajam analisis yang dilakukan, membantu memahami masalah yang diteliti serta memberikan gambaran umum tentang suatu fenomena yang terjadi. Analisis deskriptif pada penelitian suatu bertujuan untuk melihat atau mencermati informasi mengenai statistik data demografi responden yang terdiri dari: Jenis Kelamin, Umur, dan Pendidikan.

### 3.5.2 Uji *Outlier*

Data yang berbeda dengan data lain disebut tanda eksternal. Tujuan dari uji *outlier* adalah untuk mengidentifikasi data aktual yang berbeda dengan data *outlier*. Untuk melakukan tes, dibuat nilai z-score. Nilai z tertinggi berada pada kisaran +/- 3 (Hair *et al.*, 2020). Skor Z yang lebih tinggi dari 3,0 atau lebih rendah dari -3,0 akan dianggap sebagai penyimpangan dari rata-rata, dan data akan dianalisis lebih lanjut.

## 3.6 Uji Kualitas Data

### 3.6.1 Uji *Validitas*

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan/pernyataan pada kuesioner dapat digunakan untuk mengukur keadaan responden yang sebenarnya (Sugiono, 2019: 25). Uji validitas dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor.

Rumusan yang di gunakan untuk mengukur validitas adalah *Corrected Item-Total Correlation* sebagai berikut:

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

**Rumus 3.1.** *Corrected Item-Total Correlation*

Keterangan:

$r_{xy}$  = skor korelasi

N = banyaknya sampel

X = skor item pertanyaan

Y = skor total item

Hasil uji validitas 30 butir soal masing-masing variabel dinyatakan bahwa, jika  $r_{hitung} > 0,361$  (uji dua sisi dengan sig = 0,05) maka 30 butir soal pernyataan tersebut dikatakan *valid* (Muhidin & Abdurrahman, 2019: 41).

Uji *validitas* digunakan untuk menguji apakah bulir pertanyaan *valid* atau tidak. Uji *validitas* yang digunakan adalah uji *validitas* konstruksi dengan menggunakan pendapat para ahli tentang instrumen yang telah disusun lalu dilakukan uji korelasi untuk dapat menyimpulkan apakah instrumen tersebut memiliki *validitas* konstruksi yang baik (Sugiyono, 2021:180). Uji korelasi instrumen penelitian, menggunakan aplikasi SPSS. Uji *validitas* memenuhi syarat jika (Darma, 2020:8):

- a) r hitung lebih besar dari r tabel, instrumen *valid*.
- b) r hitung lebih kecil daripada r tabel, instrumen *invalid*.

### 3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan untuk menguji konsistensi jawaban dari responden. Uji Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dinyatakan handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Sugiyono, 2019: 268). Uji reliabilitas ini dilakukan dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Adapun rumus *Cronbach Alpha* adalah sebagai berikut:

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

**Rumus 3.2.** *Cronbach Alpha*

Keterangan:

$r_i$  = reliabilitas instrumen (koefisien *alpha cronbach*)

k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sigma_i^2$  = jumlah varians butir

$\sigma_t^2$  = varians total

Penelitian ini menggunakan pengukuran one shot dengan bantuan SPSS 20 untuk mengukur *Cronbach Alpha*. Menurut Nunnally (1946) dalam (Ghozali, 2019: 48) instrumen dapat dikatakan andal (reliabel) bila memiliki koefisien keandalan reliabilitas sebesar 0,6 atau lebih. Jika nilai koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,60 maka hasil data hasil angket memiliki tingkat reliabilitas yang baik atau dengan kata lain data hasil angket dapat dipercaya.

Adapun menurut (Umar, 2019: 168) metode *Cronbach's Alpha* digunakan pada skala uji yang berbentuk skala Likert (*scoring scale*), misalnya pengukuran dengan skala 1-5. Uji ini dilakukan dengan menghitung koefisien alpha. Data dikatakan reliabel jika r alpha positif dan r alpha > r tabel = df ( $\alpha$ , n-2). Umar (2018: 168) menjelaskan untuk mencari besaran angka reliabilitas dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*.

Uji Reliabilitas digunakan untuk menguji apakah jawaban dari butir pertanyaan dapat diandalkan (Situmorang, 2020:89). Dalam penelitian ini, penujian reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Internal consistency, uji ini memperoleh hasil dengan cara memverifikasi instrumen sekali saja (Sugiyono, 2021: 186). Setelah

diverifikasi, hasilnya akan dibandingkan dengan nilai *Cronbach's Alpha* (Darma, 2021: 15). *Cronbach's alpha* yang diimplementasikan dalam penelitian ini adalah 0.7 reliabilitas baik (Situmorang, 2020:92).

### 3.7 Uji Asumsi Klasik

#### 3.7.1 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menunjukkan ada tidaknya hubungan linier diantara variabel-variabel independen dalam model regresi. Salah satu cara untuk mengetahui ada tidaknya multikolinearitas pada suatu model regresi adalah dengan melihat nilai tolerance dan VIF (*Variance Inflation Factor*). Rumus untuk menghitung VIF (*Variance Inflation Factor*) adalah sebagai berikut:

$$VIF = \frac{1}{1-R_i^2}$$

**Rumus 3.3.** VIF

Dimana  $R_i^2$  adalah koefisien determinasi yang diperoleh dengan meregresikan salah satu variabel bebas  $X_1$  terhadap variabel bebas lainnya. Jika nilai *tolerance*  $>0,10$  dan  $VIF < 10$ , maka dapat diartikan bahwa tidak terdapat multikolinearitas pada penelitian tersebut. Dan sebaliknya, jika nilai *tolerance*  $<0,10$  dan  $VIF >10$  maka terjadi multikolinearitas (Sugiono, 2019: 87).

#### 3.7.2 Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini digunakan untuk menguji kenormalan data yang tersebar pada sampel. Pendekatan Kolmogrov-Smirnov digunakan untuk

membuktikan terdistribusi normal atau tidak dari data residualnya (Situmorang, 2020:119). Untuk menilai skor normalitas distribusi, nilai signifikan harus menunjukkan lebih dari 0.05 sehingga bisa dikatakan terdistribusi normal (Pallant, 2019:178).

Uji normalitas dilakukan guna mengetahui apakah nilai residu (perbedaan yang ada) yang diteliti memiliki distribusi normal atau tidak normal (Sugiono, 2019: 61). Pengujian yang dapat menunjukkan data normal yang diperoleh apabila nilai signifikansinya *Kolmogorov Smirnov* adalah  $> 0,05$ . Untuk menguji suatu data berdistribusi normal atau tidak, dapat diketahui dengan menggunakan grafik normal plot (Sugiono, 2019: 69). Pada grafik normal plot, dengan asumsi:

- a) Apabila data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b) Apabila data menyebar jauh dari diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi uji asumsi normalitas.

### **3.7.3 Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah sebuah grup mempunyai varian yang tidak sama sesama anggota grup tersebut. Jika varian tersebut sama, berarti varian tersebut dikategorikan sebagai homoskedastisitas. Penelitian ini

menggunakan *White's General Heteroscedasticity Test* untuk mendapatkan keberadaan heteroskedastisitas. (Situmorang & Lufti, 2019:122).

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut *homoskedastisitas*. Sebaliknya, apabila berbeda disebut *heteroskedastisitas*.

Model regresi yang baik adalah yang *homoskedastisitas* atau tidak terjadi *heteroskedastisitas*. Cara untuk mengetahui ada tidaknya *heteroskedastisitas* adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dan *residualnya* (SRESID). Deteksi terhadap *heteroskedastisitas* dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatter plot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y dan sumbu X yang telah diprediksi, sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya) yang telah di-*studentized* (Sugiyono, 2019: 2). Dasar analisisnya adalah sebagai berikut:

1. Jika ada pola tertentu seperti titik - titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik yang menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3.8 Pengujian Hipotesis

Tujuan pengujian hipotesis adalah untuk memastikan apakah data yang dikumpulkan dan diperiksa selama prosedur pengujian konsisten dengan tanggapan teoretis terhadap pernyataan hipotesis (Indriantoro dan Supomo, 2019). Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versi 21 digunakan untuk mengkaji data yang telah terkumpul. Aplikasi SPSS dapat menjalankan sejumlah tes pada data yang terkumpul.

Teknik statistik untuk menguji hubungan antara *Variable dependent* dan *independent* adalah analisis *regression*. Dalam penelitian ini, *multiple regression* adalah metodologinya. *Multiple regression* menurut Ghozali (2020) adalah pengujian terhadap lebih dari satu *Variable independent*. Setelah analisis regresi linear berganda telah dipenuhi syaratnya, maka digunakan uji di bawah ini:

#### 1. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah semua *Variable independent* yang dimasukkan dalam model berpengaruh terhadap *Variable dependent* (Ghozali, 2020). Dari hasil analisis terlihat dari hasil uji F diperoleh tingkat signifikansinya. Kriteria uji uji F melihat hasil yang signifikan adalah:

- a) Jika nilai signifikansi  $< 0.05$ , maka hasil pengujian berpengaruh terhadap *Variable dependent*.
- b) Jika nilai signifikansi  $> 0.05$ , maka hasil pengujian bukan berpengaruh terhadap *Variable dependent*.

## 2. Uji Parsial (Uji t)

Untuk mengetahui apakah masing-masing *Variable independent* memiliki pengaruh terhadap *Variable dependent*, Santoso (2021) menyatakan bahwa digunakan uji signifikansi terpisah (uji t) dengan tingkat kesalahan 5% (= 5%). Jika nilai sig lebih dari 0.05 maka *Variable independent* bukan berpengaruh signifikan terhadap *Variable dependent*, namun demikian, jika nilai sig lebih kecil dari 0.05 maka *Variable independent* berpengaruh signifikan terhadap *Variable dependent*.

## 3. Uji R dan R<sup>2</sup>

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model regresi dalam menerangkan variabel tidak bebas/terikat (Sugiono, 2019: 135). Nilai R<sup>2</sup> yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Koefisien determinasi disebut koefisien penentu, karena varian yang terjadi pada varian dependen dapat dijelaskan melalui varian yang terjadi pada varian independen (Sugiono, 2019: 191).

Koefisien determinasi yang besarnya adalah kuadrat dari koefisien korelasi (R<sup>2</sup>). Korelasi yang digunakan adalah korelasi ganda yaitu korelasi untuk dua variabel independen dan satu variabel dependen. Rumus korelasi ganda (untuk uji R), sebagai berikut:

$$R_{YX_1X_2} = \sqrt{\frac{r_{YX_1}^2 + r_{YX_2}^2 - 2r_{YX_1}r_{YX_2}r_{X_1X_2}}{1 - r_{X_1X_2}^2}}$$

**Rumus 3.5.** Korelasi Ganda (untuk uji R)

Keterangan:

$R_{YX_1X_2}$  = Korelasi antara variabel X1, X2 dengan X3 secara bersama-sama dengan variabel Y

$r_{YX_1}$  = Korelasi product moment antara X1 dengan Y

$r_{YX_2}$  = Korelasi product moment antara X2 dengan Y

$r_{YX_3}$  = Korelasi product moment antara X3 dengan Y

$r_{X_1X_2X_3}$  = Korelasi *product moment* antara X1, X2 dengan X3

Dari hasil uji R maka R<sup>2</sup> adalah koefisien determinasinya. Dan untuk dapat memberikan penafsiran terhadap koefisien korelasi yang ditemukan tersebut besar atau kecil, maka dapat berpedoman pada ketentuan yang tertera pada Tabel 3.5 sebagai berikut:

**Tabel 3.1.** Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi

Likert 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 – 1,00	Sangat kuat

**Sumber:** (Sugiono, 2019: 184)

Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Bila  $R = 0$  berarti diantara variabel bebas (*independent variable*) dengan variabel terikat (*dependent variabel*) tidak ada hubungannya, sedangkan bila  $R = 1$  berarti antara variabel bebas (*independent variable*) dengan variabel terikat (*dependent variable*) mempunyai

hubungan kuat. Dalam penelitian ini, untuk mengolah data digunakan alat bantu SPSS 20 (*Statistical Package for Social Science*).

Uji R digunakan untuk mengetahui apakah suatu model *regression* berhubungan atau bukan. Jika ingin melihat model *regression*, pilih asosiasi positif atau negatif. Uji R<sup>2</sup> sering digunakan untuk menilai seberapa baik model dengan *Variable independent* dapat menjelaskan *Variable dependent*. Ada kisaran 0 sampai 1 untuk koefisien determinasi. *Price, food quality, service quality, physical environment*, dan *customer satisfaction* memiliki kemampuan yang sangat terbatas untuk menjelaskan *customer satisfaction (Variable dependent)* jika nilai R<sup>2</sup> kecil. Sebaliknya, jika nilai R<sup>2</sup> besar, maka *Variable independent* memiliki kemampuan yang sangat baik dalam menjelaskan *Variable dependent*.

Ghozali (2020) menegaskan bahwa jika nilai R<sup>2</sup> mendekati 1, *Variable independent* dan *dependent* masing-masing dapat memasok semua data yang diperlukan untuk memprediksi *Variable dependent*. *Variable dependent* dalam model *regression* dapat diramalkan dengan benar jika standar kesalahan estimasi (SEE) rendah.