

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian kuantitatif adalah jenis yang cenderung dipergunakan dalam metodologi ini. Made Laut Mertha Jaya (2020: 12) mendefinisikan temuan yang terdapat atas suatu penelitian kuantitatif sebagai suatu jenis penelitian yang mampu memperoleh suatu temuan-temuan baru yang dapat dikuantifikasi dan dievaluasi secara kualitatif. Seringkali melibatkan penyebaran kuesioner kepada responden untuk mengumpulkan data menggunakan teknik skala *likert*.

#### **3.2 Sifat Penelitian**

Sesuai dengan tujuannya, temuan yang terdapat atas suatu penelitian ini ialah suatu penelitian yang memiliki sifat deskriptif, yaitu temuan penelitian yang dilaksanakan guna memastikan nilai yang terdapat atas suatu variabel bebas, baik satu atau lebih (independen), tanpa mengadakan perbandingan atau hubungan dengan variabel lain yang belum pernah diteliti sebelumnya oleh peneliti.

#### **3.3 Lokasi dan Periode Penelitian**

##### **3.3.1 Lokasi Penelitian**

Tempat dilakukan penelitian adalah di Panda Hotpot and Grill yang beralamat pada Jl.Teratai Blok IV Baloi Ruko Karimun Pinang Jaya No 9, Windsor, Batu Selicin, Kec. Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau 29444 dan *Google Form* digunakan untuk mendistribusikan survei online.

### 3.3.2 Periode Penelitian

**Tabel 3.1** Jadwal Penelitian

Aktivitas	Tahun / Pertemuan Ke- / Bulan													
	2022											2023		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
	A u g	S e p	S e p	O k t	O k t	O k t	N o v	N o v	D e s	D e s	D e s	Ja n	Ja n	Ja n
Penentuan Judul	■													
Latar Belakang		■	■	■										
Tinjauan Pustaka					■	■	■							
Metode Penelitian								■	■					
Olah data										■	■			
Penyelesaian Skripsi												■	■	■

Sumber : Peneliti 2022

### 3.4 Populasi dan Sampel

#### 3.4.1 Populasi

Populasi merupakan seluruh daftar objek atau subjek yang harus diteliti tergantung pada kriteria yang peneliti pilih (Sujarweni, 2015: 80). Pada penelitian ini peneliti berfokus pada konsumen pada bulan Oktober-November 2022 yaitu sebanyak 115 konsumen.

#### 3.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono, (2017:81) sampel ialah komponen populasi dari mana sampel diambil untuk tujuan penelitian, sedangkan populasi tersebut mungkin memiliki banyak fitur yang membedakan. Karena penelitian ini menggunakan metode sampel jenuh, maka setiap anggota populasi diperlakukan sebagai sampel.

Sampel dalam penelitian ini terdiri dari 115 partisipan, sesuai populasi yang disebutkan.

### **3.5 Sumber data**

Menurut Sugiyono (2017:137), berikut daftar jenis sumber data:

#### **1. Sumber Primer**

Sumber Primer yaitu suatu sumber informasi yang memberikan pengumpul data akses ke data mereka sendiri.

#### **2. Sumber Sekunder**

Sumber sekunder yaitu suatu sumber yang, melalui sarana seperti orang atau dokumen lain, tidak secara langsung menawarkan data kepada pengumpul data.

### **3.6 Metode Pengumpulan Data**

Sejumlah metode ada untuk mengumpulkan informasi untuk studi ilmiah, termasuk:

#### **1. Observasi**

Menurut Morissan (2017:143) Observasi adalah panca indera digunakan sebagai instrumen utama dalam tindakan manusia sehari-hari.

#### **2. Kuesioner**

Menurut Sugiyono (2019:199) angket ialah metode pengumpulan data dimana informan ditanyai berulang kali atau diberikan komentar tertulis untuk dipertimbangkan

Alat yang digunakan oleh peneliti adalah kuesioner, baik secara tercetak maupun online, ialah instrumen metodologi untuk mengumpulkan data di lapangan, yang digunakan dalam skala *Likert*.

**Tabel 3.2** Skala Likert

<b>Jawaban Pertanyaan</b>	<b>Simbol</b>	<b>Skor</b>
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber : Peneliti,2022

### 3.7 Operasional Variabel

Variabel temuan yang terdapat atas suatu penelitian adalah aspek, kualitas, ataupun nilai seseorang, benda, atau kegiatan yang telah diputuskan oleh peneliti untuk dipelajari dengan cara yang berbeda dan selanjutnya membentuk kesimpulan tentangnya (Sugiyono, 2019: 68). Variabel bebas (X) beserta variabel terikat (Y) yang digunakan dalam temuan yang terdapat atas suatu penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Suasana Restoran (X1), Suasana restoran meliputi penataan ruangan , cahaya, papan nama dan keharuman ruangan yang selaras dengan kemauan konsumen serta suasana restoran.
2. Kualitas Produk (X2), yaitu suatu produk yang dapat diberikan suatu penilaian dari kekuatan, keunggulan, dan daya tariknya.
3. Gaya Hidup (X3), merupakan kegiatan konsumen menghabiskan waktu mereka (aktivitas) terhadap lingkungan (ketertarikannya) dan juga pendapat terhadap di lingkungan sekitarnya(opini) yang

menggambarkan bagaimana konsumen tersebut menghabiskan uangnya dan memanfaatkan waktunya.

4. Kepuasan Pelanggan (Y), merupakan hasil yang diterima konsumen atas kesannya atas suatu kinerja dari suatu produk maupun jasa yang diharapkannya.

### 3.7.1 Variabel Bebas (Independen Variabel)

Variabel independen, terkadang dikenal selaku variabel independen, prediktor, atau progenitor. Variabel bebas mempengaruhi variabel terikat baik dengan menimbulkan respon atau tidak (Siyoto & Sodik, 2018: 46). Variabel bebas dalam penelitian ini ialah suasana restoran (X1), diikuti kualitas produk (X2) dan gaya hidup (X3)

### 3.7.2 Variabel Terikat (Dependen Variabel)

Variabel dependen adalah hasil atau produk adalah konsekuensi dari efek variabel independen. (Siyoto & Sodik, 2015:46). Variabel dependen pada temuan yang terdapat atas penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan (Y)

**Tabel 3.3** Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
Suasana Restoran (X1)	Suasana restoran merupakan penampilan fisik yang menyenangkan konsumen yang dapat dilihat secara lengkap dengan menggabungkan tampilan dan lingkungan (Ndengane et al., 2021)	1. Bagian luar restoran 2. Bagian dalam restoran 3. Tata letak restoran 4. Tampilan informasi / papan pengumuman	Likert

Kualitas Produk (X2)	Kualitas produk adalah keadaan produk saat digunakan oleh pelanggan dan akan dijual dengan kualitas tinggi (Pahlawan et al., 2019)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nilai dan kualitas kreatif produk.</li> <li>2. Ketersediaan dukungan produk dan layanan.</li> <li>3. Aspek penampilan produk.</li> <li>4. Daya tahan produk.</li> </ol>	Likert
Gaya Hidup (X3)	Gaya hidup adalah ciri-ciri kehidupan seseorang yang tampak jelas dalam tindakannya, bagaimana dia menghabiskan waktu dan uangnya, minatnya, dan keyakinannya sebagai faktor penting dalam lingkungannya, dan sikapnya terhadap diri sendiri dan dunia (Adnan, 2020)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aktivitas.</li> <li>2. Minat.</li> <li>3. Pendapat.</li> </ol>	Likert
Kepuasan Pelanggan (Y)	Kepuasan pelanggan yakni preferensi dari mereka yang hasilnya terlihat sesuai dengan harapan; pelanggan mungkin menjadi tidak puas jika hasilnya jauh dari harapan; ini dapat ditentukan dengan menggunakan sistem untuk melaporkan keluhan dan membuat saran (Ramadhania, Hesti Mayasari, 2022)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kegiatan Pembelian ulang.</li> <li>2. <i>Word of mouth</i></li> <li>3. Menciptakan citra merek</li> <li>4. Keputusan Pembelian</li> </ol>	Likert

### 3.8 Metode Analisis Data

#### 3.8.1 Analisis Deskriptif

Menurut (Sujarweni & Utama, 2019:29) Statistik deskriptif ialah pendekatan data yang bertujuan untuk memberikan ringkasan dari banyak aspek data, termasuk rata-rata, median, modus, kuartil, varians, standar deviasi, nilai nominal, maksimum, dan grafik. Melalui Program SPSS dari data yang dikumpul oleh peneliti yang digunakan untuk menguji variabel dependen dan indenpenden.

**Tabel 3.4** Kriteria Analisis Deskriptif

No	Rentang Kategori	Kriteria
1	1,00 – 1,79	Sangat Tidak Baik / Sangat Rendah
2	1,80 – 2,59	Tidak Baik / Rendah
3	2,60 – 3,39	Cukup
4	3,40 – 4,19	Baik / Tinggi
5	4,20 – 5,00	Sangat Baik / Sangat Tinggi

Sumber : (Sugiyono,2019)

#### 3.8.2 Uji Kualitas Instrumen

Sebagian responden yang terlibat dalam uji coba instrumen digunakan. Alat penelitian dapat digunakan untuk mengkuantifikasi nilai variabel yang akan diteliti dan untuk menentukan validitas temuan penelitian yang dimungkinkan dengan menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data. Uji validitas dan reliabilitas adalah dua jenis utama pengujian instrumen yang sering dilakukan (Sirilius Seran, 2020:118).

### 3.8.2.1 Uji Validitas

(Riyanto & Hatmawan, 2020:63) Validitas ialah suatu pengukuran yang mampu membuktikan klaim penelitian mana yang *valid* yang dapat memeriksa hasil korelasi *Pearson Product Moment* untuk menentukan validitas kuesioner. Rumus di bawah ini dapat digunakan untuk mendapatkan nilai koefisien korelasi *product moment Pearson*:

#### Rumus 3.1 Korelasi *Pearson Product Moment*

$$r = \frac{n \sum IX - (\sum I)(\sum X)}{\sqrt{[n \sum I^2 - (\sum I)^2] [n \sum X^2 - (\sum X)^2]}}$$

Sumber : (Sanusi,2017:77)

Keterangan rumus sebagai berikut:

- r = Kolerasi yang berada antara varibel X dengan Y
- X = Angka mentah atas suatu variabel X
- N = Banyaknya suatu sample dan data
- Y = Angka mentah atas suatu variabel Y
- $\sum X$  = besaran ataupun jumlah yang terdapat pada skor item
- $\sum Y$  = Jumlah yang terdapat atas seluruh item (skor)

### 3.8.2.2 Uji Reabilitas

Uji reliabilitas ialah teknik untuk menilai konsistensi responden dalam memberikan tanggapan terhadap kuesioner (Sujarweni & Utama, 2019:68). Memanfaatkan perhitungan Croncbach Alpha untuk menilai keabsahan data, khususnya:

#### Rumus 3.2 *Alpha Croncbach*

$$r = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right)$$



Keterangan :

$r_{11}$  = nilai yang terdapat pada reliabilitas

$n$  = jumlah yang terdapat pada detail persoalan yang diuji

$\sum S_i$  = jumlah yang terdapat pada bentuk nilai per item

$\sigma_t^2$  = bentuk total

### **3.8.3 Uji Asumsi Klasik**

#### **3.8.3.1 Uji Normalitas Data**

Uji normalitas menurut (Wiratna, 2018) ialah metode untuk mengevaluasi seberapa konsisten responden menjawab kuesioner disebut dimensi variabel yang disusun.

1. Sig > 0,05 dapat dibuktikan pada instrument tersebar normal
2. Sig < 0,05 dapat dibuktikan pada instrument tidak tersebar normal

#### **3.8.3.2 Uji Multikolinearitas**

Menurut (Sujarweni & Utama, 2019:164) Uji multikolinearitas penting untuk menentukan apakah variabel independen dalam suatu model dapat dibandingkan satu sama lain, seperti halnya dalam model regresi yang disarankan, yang menemukan korelasi antara variabel independen. Metrik uji multikolinearitas adalah sebagai berikut:

1. Jika. VIF < 0,10 dapat dibuktikan tidak terdapat. multikolinearitas.
2. Jika. VIF > 0,10 dapat dibuktikan bahwa terdapat multikolinearitas.

#### **3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas**

Uji ini dipergunakan untuk mengetahui apakah varians antara satu residual dengan observasi lain dalam model regresi tidak sama. Homoskedastisitas adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan ketika varian dari satu residual dan

pengamatan lain sebanding. 2016: 94 (Ansofino et al.) Dalam karya ini, teknik uji Glejser, yang mencakup persyaratan berikut, digunakan untuk menguji heteroskedastisitas.

1. Heteroskedastisitas terjadi jika nilai sig uji t variabel bebas lebih kecil dari 0,05.
2. Tidak ada masalah heteroskedastisitas jika nilai sig uji t untuk variabel bebas lebih kecil dari 0,05. (Riyanto & Hatmawan, 2020:140)

### 3.8.4 Uji Pengaruh

#### 3.8.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

##### Rumus 3.3 Regresi Linear Berganda

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

- Y = Variabel terikat (Kepuasan Pelanggan)
- X1 = Variabel independen (Suasana Restoran)
- X2 = Variabel independen (Kualitas Produk)
- X3 = Variabel independen (Gaya Hidup)
- a = Konstanta
- B = Koefisien regresi
- e = Variabel Pengganggu(*error*)

#### 3.8.4.2 Koefisien Determinasi

Hampir sama dengan  $R^2$  adalah koefisien determinasi ( $R^2$ ) atau koefisien determinasi berganda. Sementara R dan r serupa, masing masing memiliki tujuan yang berbeda di luar regresi linier dasar.  $R^2$  menjelaskan skala dalam variabel dependen (Y), yang secara bersamaan dicirikan oleh variabel independen (X1, X2, dan X3). Selama itu,  $r^2$  menghitung kualitas estimasi sesuai dengan persamaan regresi, yaitu dengan memanfaatkan proporsi total varians pada (Y) yang dijelaskan

oleh satu (X). Lebih khusus lagi, koefisien korelasi  $r$  mendefinisikan seberapa dekat hubungan linier dengan variabel yang mungkin memiliki nilai positif atau negatif.  $R$  adalah koefisien korelasi berganda yang menghitung seberapa erat hubungan variabel  $Y$  dan  $X$ , dan nilainya selalu positif (Sanusi, 2017: 136). Tiga variabel independen dan satu variabel dependen membentuk Adjusted R Square yang digunakan peneliti untuk menjawab pertanyaan judul.

### **3.9 Uji Hipotesis**

#### **3.9.1 Uji T**

(Hakim & Saragih, 2019) menjelaskan uji  $t$ , juga dikenal sebagai uji parsial, membandingkan nilai  $t$  yang dihitung dan tabel  $t$  dengan probabilitas 0,05 untuk menentukan signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut adalah persyaratan untuk tes  $T$  ini:

1.  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan nilai signifikan  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima sedangkan  $H_a$  ditolak karena variabel independen tidak memiliki pengaruh yang terlihat terhadap variabel dependen.
2.  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai signifikan  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak sedangkan  $H_a$  diterima karena variabel independen memiliki pengaruh yang terlihat terhadap variabel dependen.

#### **3.9.2 Uji F**

(Hakim & Saragih, 2019) untuk menentukan apakah semua faktor independen yang digabungkan memiliki dampak yang besar terhadap variabel dependen, peneliti menggunakan uji  $F$ , juga dikenal sebagai uji simultan. dikembangkan dengan menggunakan standar berikut:

1. Jika  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, ada pengaruh gabungan antara variabel bebas dan variabel terikat jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  atau signifikan  $> 0,05$ .
2. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , atau signifikan  $0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diperbolehkan karena variabel independen secara keseluruhan tidak mampu memberi suatu pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Rumusan Hipotesis:

$H_0$ : variabel bebas secara bersama- sama tidak mampu memberi suatu pengaruh signifikan terhadap variabel terikat

$H_a$ : variabel bebas secara bersama- sama tidak mampu memberi suatu pengaruh signifikan terhadap variabel terikat