

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Menurut Sugiyono, (2013: 2) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan studi pustaka.

Penelitian ini melakukan pendekatan kuantitatif yaitu pencairan data/informasi dari realitas permasalahan yang ada dengan mengacu pada pembuktian konsep/teori yang digunakan. Bertujuan untuk mendapatkan bukti hubungan sebab akibat antara variabel independen yaitu harga dan kualitas pelayanan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen.

3.2 Operasional Variabel

Menurut Sugiyono, (2013: 38) bahwa variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

3.2.1 Variabel Independen

Menurut Sugiyono, (2013: 39) variabel independen sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, *antecedent* atau variabel bebas. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel independen yaitu variabel harga, variabel

pelayanan yang diuji signifikan pengaruhnya terhadap variabel kepuasan konsumen.

Variabel independen juga merupakan variabel yang terjadi karena perubahan dan menimbulkan variabel terkait atau variabel dependen. Variabel ini disebut variabel bebas dan bisa berkaitan dengan variabel kuasa, dan variabel pengaruh. Variabel independen merupakan variabel–variabel penelitian yang mempengaruhi, untuk menetapkan untuk menentukan hubungan antara fenomena yang sedang diminati.

Tabel 3.1 Variabel Harga Dan Kualitas Pelayanan

Variabel	Indikator	Skala pengukuran
Harga (X1)	1. Keterjangkauan harga 2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk 3. Daya saing harga 4. Kesesuaian harga dan manfaat Lembang (2010: 24) dalam Ofela, (2016: 4)	Skala <i>Likert</i>
Kualitas pelayanan (X2)	1. <i>Tangible</i> (berwujud) 2. <i>Reliability</i> (keandalan) 3. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) 4. <i>Assurance</i> (kepastian) 5. <i>Empathy</i> (empati) (Tjiptono, 2014: 282)	Skala <i>Likert</i>

3.2.2 Variabel Dependen

Menurut Sugiyono, (2013: 39) Variabel Dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel ini memengaruhi atau yang menjadi sebab

perubahannya atau timbulnya variabel dependen (variabel terikat). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan konsumen pada Restaurant Grand Duck.

Tabel 3.2 Variabel Kepuasan Konsumen

Variabel	Indikator	Skala pengukuran
Kepuasan Konsumen (Y)	1. Kepuasan konsumen keseluruhan 2. Penilaian konsumen 3. Konfirmasi harapan 4. Minat pembelian ulang 5. Kesiediaan untuk merekomendasi 6. Ketidakpuasan konsumen (Tjiptono & Chandra, 2011: 453)	Skala <i>Likert</i>

3.3 Populasi dan sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2012: 119) dalam Zakaria, (2017: 8) menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini populasi yang dimaksud adalah konsumen yang berkunjung ke Restaurant Grand Duck sebanyak 273 konsumen yang diambil pada bulan September 2018.

3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono, (2012: 81) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. 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 rumusan Slovin:

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

Rumus 3.1 Slovin

Sumber : (Sanusi, 2012)

Keterangan:

n = sampel

N = populasi

e = toleransi ketidakteelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tingkat kesalahan sebesar 5% atau 0,05.

Sehingga sampel dapat dihitung dengan cara:

$$n = \frac{237}{1 + 237(0,05)^2}$$

$$n = \frac{237}{1.5925}$$

$$n = 148,82$$

Hasil dari perhitungan diatas menunjukkan jumlah sampel minimum adalah 148,82 responden, namun untuk mengurangi kesalahan pengisian oleh responden maka penyebaran kuisioner dibulatkan keatas menjadi 149 responden.

3.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

3.4.1 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono, (2012) teknik pengumpulan atas merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.

Dalam teknik pengumpulan data ini hal-hal yang berkaitan untuk dijelaskan meliputi: jenis data, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebelum di tootls SPSS.

Teknik yang di gunakan unruk mengumpulkan data sekunder adalah studi pustaka dengan demikian tiga jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dimana partisipan/responden mengisi pertanyaan atau pernyataan kemudian setelah di isi dengan lengkap mengembalikan kepada peneliti. Peneliti menggunakan skala *Likert* dalam menyusun kuesioner ini. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2012: 199). Peneliti ini

menggunakan sejumlah statement dengan 5 skala yang menunjukkan setuju terhadap *statement* tersebut.

Tabel 3.3 Skala *Likert*

Pernyataan	Penilaian
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Sumber : Sugiyono, (2012)

2. Studi Pustaka

Yaitu dimaksud untuk mendapatkan data dan informasi yang berhubungan dengan materi penelitian. Dilakukan dengan mempelajari buku–buku, hasil laporan lain yang ada referensinya.

3.5 Metode Analisis Data

Teknik analisis data adalah mendeskripsikan teknik analisis apa yang akan digunakan oleh peneliti untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan, termasuk pengujiannya. Peneliti harus memilih metode statistik yang relevan untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan agar diperoleh kesimpulan yang logis.

3.5.1 Analisis Deskriptif

Menurut Wibowo, (2012: 24) analisis deskriptif atau statistik deskriptif adalah statistik yang menjelaskan suatu data yang telah dikumpulkan dan diringkas pada aspek-aspek penting berkaitan dengan data tersebut.

Dalam penelitian ini analisis statistik deskriptif akan digunakan untuk mengelompokkan data berdasarkan variabel dan untuk menjawab hipotesis deskriptif terkait masalah penelitian selanjutnya hasil total jawaban responden dirata-ratakan dan hasilnya dibuat rentang (*range*).

Tabel 3.4 Analisis Deskriptif

No	% Jumlah Skor	Kriteria
1	20.00% - 36.00%	Tidak Baik
2	36.01% - 52.00%	Kurang Baik
3	52.01% - 58.00%	Cukup
4	68.01% - 84.00%	Baik
5	84.01% - 100%	Sangat baik

Sumber : Umi Narimawati, (2010: 84)

3.5.2 Uji Kualitas Data

Data yang diperoleh dari penggunaan kuesioner sebagai alat pengumpulan data selanjutnya perlu dilakukan analisis dengan menggunakan uji validitas data dan uji realibilitas data.

3.5.2.1 Uji Validitas Data

Dari uji ini dapat diketahui apakah item-item pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner dapat digunakan untuk mengukur keadaan responden yang sebenarnya dan menyempurnakan kuesioner tersebut. Validitas menunjukkan sejauh mana perbedaan yang sesungguhnya diantara responden yang diteliti.

Dalam menentukan kelayakan dan tidaknya suatu item yang akan digunakan uji signifikan koefisien korelasi pada taraf 0,05 artinya suatu item dianggap memiliki tingkat keberterimaan atau valid jika memiliki korelasi signifikan terhadap skor total item.

Berikut tabel yang menggambarkan *range* validitas:

Tabel 3.5 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)

Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan metode Rumus *pearson's Product Moment Correlation*. Besaran nilai koefisien korelasi *Product Moment* dapat diperoleh dengan rumus seperti dibawah ini :

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

Rumus 3.2: Pearson Product Moment

Sumber: Wibowo, (2012: 36)

Keterangan:

r = Koefisien korelasi

x = jumlah skor item

y = jumlah skor total instrumen

n = jumlah sampel

Nilai uji akan dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikan 0,05 (SPSS akan secara *default* menggunakan nilai ini). Kriteria diterima dan tidaknya suatu data valid atau tidak, jika :

1. Jika r hitung > r tabel (uji dua sisi dengan nilai sig. 0,05) maka item-item pada pertanyaan dinyatakan berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan valid.
2. Jika r hitung < r tabel (uji dua sisi dengan nilai sig. 0,05) maka item-item pada pertanyaan dinyatakan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan tidak valid.

3.5.2.2 Uji Realibilitas Data

Menurut Sugiyono, (2012) dalam Bailia, et al, (2014: 1771) menyatakan bahwa realibilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari suatu variabel atau konstruk.

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma 1^2} \right)$$

Rumus 3.3 Reliabilitas Tes Objektif

Keterangan :

r_{11} : Reliabilitas instrument

K : Jumlah butir pertanyaan

$\sum \sigma b^2$: Jumlah varian pada butir pertanyaan

$\sigma 1^2$: Variansi total

Nilai uji akan dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikansi 0.05. Kriteria diterima dan tidaknya suatu data Reliabel atau tidak jika: nilai alpha lebih besar dari pada nilai kritis product moment, atau nilai r tabel. Dapat pula dilihat dengan menggunakan nilai batasan penentu, misalnya 0.6. nilai yang kurang dari 0.6 dianggap memiliki reliabilitas yang kurang.

Beberapa peneliti berpengalaman merekomendasikan dengan cara membandingkan nilai dengan tabel kriteria indeks koefisien reliabilitas berikut ini.

Tabel 3.6 Indeks Koefisien Reliabilitas

No	Nilai Interval	Kriteria
1	< 0,20	Sangat Rendah
2	0,20 – 0,399	Rendah
3	0,40 – 0,599	Cukup
4	0,60 – 0,799	Tinggi
5	0,80 – 1,00	Sangat Tinggi

Sumber : Wibowo, (2012: 53)

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

3.5.3.1 Uji Normalitas

Menurut Wibowo, (2012: 62) Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan *Histogram Regression Residual* yang sudah distandarkan, Diagram normal P-P *plot regression standardized*, berdasarkan *histogram regression residual*, disimpulkan model memiliki distribusi normal jika bentuk kurva menyerupai lonceng, *bell shaped* sedangkan diagram normal P-P *plot regression standardized*, keberadaan titik- titik berada pada sekitar garis dan pada *scatter plot* nampak menyebar, hal ini menunjukkan model berdistribusi normal.

3.5.3.2 Uji Multikolonieritas

Menurut Ghozali, (2013: 105) menjelaskan bahwa uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*Independen Variable*). Jika ada korelasi yang tinggi di antara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu. Uji multikolinearitas diperlukan untuk mengetahui korelasi antar variabel independen dalam suatu model regresi. Selain itu deteksi terhadap multikolinearitas juga bertujuan untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan kesimpulan mengenai pengaruh pada uji t-parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

Menurut Widjarjono (2010) dalam Ofela, (2016: 8) menyatakan bahwa pengujian multikolinieritas apabila koefisien korelasi antar variabel bebas $<$ atau sama dengan 0,6 atau dapat juga dilihat melalui variabel inflation factor (VIF) dengan syarat $VIF < 10$, maka dapat dikatakan tidak terjadi multikolinearitas

Untuk mendeteksi adanya multikolinearitas adalah jika nilai tolerance kurang dari 10% yang berarti tidak ada korelasi antara variabel yang tinggi diantara dua atau lebih variable independen dalam model regresi berganda.

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali, (2013: 139) menjelaskan bahwa Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik yaitu homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang ada pola tertentu teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heterokedastistas. Jika tidak ada pola yang jelas serta tidak ada titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadiheterokedastistas.

3.5.4 Uji Pengaruh

3.5.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk menganalisa pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dapat dilakukan dengan model analisis regresi linear berganda.

Analisis regresi ini dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel independen (harga dan kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasaan konsumen), apakah pengaruhnya signifikan atau tidak dengan melakukan pengujian hipotesis yaitu uji F dan uji t.

Menurut Wibowo, (2012: 126) penggunaan model regresi sebagai alat uji akan memberikan hasil yang baik jika dalam model tersebut, data memiliki syarat- syarat tertentu atau dianggap memiliki syarat-syarat tersebut. diantara syarat tersebut adalah: data yang digunakan memiliki tipe data berskala interval atau rasio, data memiliki distribusi normal, memenuhi uji asumsi klasik. Regresi linear berganda dinotasikan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 \dots + b_nX_n$$

Rumus 3.4: Regresi Linier Berganda

Sumber: Wibowo, (2012: 127)

Keterangan :

Y = Nilai prediksi variabel dependen

a = Konstanta persamaan regresi

b_1, b_2 = Koefisien regresi

X_1, X_2 = Variabel independen

3.5.4.2 Uji Determinasi (R^2)

Menurut Ghazali (2012: 97) koefisien determinasi (R^2) merupakan alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol atau satu. Uji

R^2 atau uji determinasi merupakan suatu ukuran yang penting dalam regresi, karena dapat menginformasikan baik atau tidaknya model regresi yang terestimasi, atau dengan kata lain angka tersebut dapat mengukur seberapa dekatkah garis regresi yang terestimasi dengan data sesungguhnya. Nilai koefisien determinasi (R^2) ini mencerminkan seberapa besar variasi dari variabel terikat Y dapat diterangkan oleh variabel bebas X.

Bila nilai koefisien determinasi sama dengan 0 ($R^2 = 0$), artinya variasi dari Y tidak dapat diterangkan oleh X sama sekali. Sementara bila $R^2 = 1$, artinya variasi dari Y secara keseluruhan dapat diterangkan oleh X. Dengan kata lain bila $R^2 = 1$, maka semua titik pengamatan berada tepat pada garis regresi. Dengan demikian baik atau buruknya suatu persamaan regresi ditentukan oleh R^2 nya yang mempunyai nilai antara nol dan satu.

3.5.5 Rancangan Uji Hipotesis

Menurut Sugiyono, (2012: 159) Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Uji Hipotesis berguna untuk memeriksa atau menguji apakah koefisien regresi yang didapat signifikan (berbeda nyata).

Berikut merupakan alur dari proses penuangan ide dan penyelesaian masalah penelitian hingga munculnya hipotesis penelitian yang mendasarkan pada metode ilmiah, metode ilmiah tersebut berupa kegiatan:

1. Mengidentifikasi masalah yang ada

2. Merumuskan masalah yang ada
3. Merumuskan hipotesis
4. Menguji hipotesis
5. Membuat kesimpulan

Uji hipotesis dapat menggunakan dua cara menurut Wibowo, (2012: 124) yaitu dengan menggunakan tingkat signifikan atau probabilitas dan tingkat kepercayaan. Jika dilakukan dengan tingkat signifikan kebanyakan penelitian menggunakan 0,05.

Dalam melakukan sesuatu penelitian, biasanya terdapat dua uji hipotesis yaitu hipotesis nul atau hipotesis H_0 dan hipotesis alternatif atau H_a . Hipotesis penelitian biasanya dibagi menjadi dua jenis yaitu:

1. Hipotesis *directional one tailed test hypothesis*, merupakan hipotesis yang memberikan atau menunjukkan arah jawaban dari hipotesis penelitiannya (hipotesis alternatif), apakah lebih kecil dari ($<$) atau lebih dari ($>$).
2. Hipotesis *non directional* disebutkan juga *two tailed test hypothesis* merupakan arah dari jawaban atas hipotesis penelitiannya (H_a).

Sedangkan hipotesis nul adalah pernyataan yang menunjukkan tidak adanya perubahan atau perbedaan, penelitian harus selalu mengingat apa yang menjadi masalah dan telah dirumuskan dalam rumusan masalahnya. Pengujian hipotesis yang dilakukan akan memperlihatkan hal-hal sebagai berikut:

1. Uji hipotesis merupakan uji dengan data sampel.

2. Uji akan menghasilkan keputusan menolak hipotesis atau sebaliknya menerima hipotesis.
3. Nilai uji dilihat dengan menggunakan nilai f dan nilai t.
4. Pengambilan kesimpulan dilakukan melihat gambar atau kurva, untuk melihat daerah tolak dan daerah suatu hipotesis nul.

Rancangan hipotesis dalam penelitian ini dijabarkan sebagai berikut:

H₁ : Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Restaurant Grand Duck Di Kota Batam.

H₂ : Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Restaurant Grand Duck Di Kota Batam.

H₃ : Harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Restaurant Grand Duck Di Kota Batam.

3.5.5.1 Uji t (Uji Parsial)

Uji t ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel *independent* secara individual (parsial) terhadap variabel *dependent*.

Rumusnya adalah

$$t_{hitung} = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Rumus 3.5: t hitung

Sumber: Sugiyono, (2012: 215)

Keterangan :

t = Nilai t hitung yang selanjutnya dikonsultasikan dengan tabel

r = Korelasi parsial yang ditemukan

n = Jumlah sampel

Dasar pengambilan keputusan pengujian adalah

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak

3.5.5.2 Uji F (Uji Slimutan)

Uji F dilakukan dengan tujuan menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Rumus untuk mencari uji F sebagai berikut:

$$F_{hitung} = \frac{SSR/k}{SSE/[n-(k+1)]}$$

Rumus 3.6: f hitung

Sumber: Sanusi,(2012: 244)

Keterangan:

SSR = Rata-rata kuadrat regresi

SSE = Rata-rata kuadror

Hipotesis statistik dinyatakan dengan:

$H_0 = b_1 = b_2 = b_3 = 0$ (proporsi variasi dalam variabel tergantung (Y) yang dijelaskan secara bersama-sama oleh variabel bebas tidak signifikan).

$H_1 =$ minimal satu koefisien dari $b_1 \neq 0$ (proporsi variasi dalam variabel tergantung (Y) yang dijelaskan secara bersama-sama oleh variabel bebas signifikan).

Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ [5%; df= k; n-(k+1)] maka H_0 diterima.

Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ [5%; df= k; n-(k+1)] maka H_0 ditolak.

3.6 Lokasi dan jadwal penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti mengadakan penelitian untuk memperoleh data-data yang diperlukan. Adapun lokasi penelitian dilaksanakan di Restaurant Grand Duck yang terletak di Jln. Penuin Center Blok X no. 6.

3.6.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan. Kurun waktu yang ditempuh dalam proses penelitian ini sekitar lima bulan. Proses dan tahapan penelitian dapat dilihat pada tabel 3.7 berikut:

Tabel 3.7 Rangkaian Jadwal Penelitian

Kegiatan	Waktu Kegiatan																			
	Sep 2018				Okt 2018				Nov 2018				Des 2018				Jan 2019			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Penentuan judul	■	■																		
Pencarian data awal			■	■																
Penyusunan penelitian					■	■	■	■	■	■										
Pembuatan kuesioner										■	■									
Penyebaran kuesioner													■	■						
Pengumpulan kuesioner														■	■					
Pengelolaan data																	■	■	■	
Penyelesaian laporan																				■