

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif karena data yang diperoleh berupa angka dari hasil kuesioner. Kemudian, metode *Simple Additive Weighting* (SAW) digunakan dalam analisis pengambilan keputusan untuk menentukan seberapa besar pengaruh kriteria terhadap kepuasan pelanggan KFC di Kota Batam. Metode ini sering digunakan untuk mempermudah proses penilaian beberapa alternatif berdasarkan kriteria tertentu (Sariatini & Ekawati, 2023).

3.2 Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan 2 jenis variabel yaitu Variabel Independen (X) dan variabel Dependen (Y). Variabel Independen (X) terdiri dari kualitas produk, kebersihan, layanan, harga, suasana. Untuk variabel dependen (y) yaitu kepuasan pelanggan. Variabel-variabel ini dipilih berdasarkan penelitian terdahulu, keempat faktor tersebut sering memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan di sektor makanan cepat saji (Zahara et al., 2021).

3.3 Teknik pengumpulan data

Pada penelitian ini, data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner, pertanyaan diberikan dalam bentuk skala likert (1-5) mulai dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju. Kemudian observasi akan dilaksanakan secara langsung terhadap kondisi restoran dengan menggunakan jurnal-jurnal ilmiah dan teori pendukung (Harwani & Fauziyah, 2020).

3.4 Populasi

Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang pernah melakukan transaksi pembelian makanan dan minuman di gerai KFC Gelael, Palm Spring Batam. Pelanggan ini dianggap relevan karena mereka memiliki pengalaman langsung dalam menerima layanan dan produk yang disediakan oleh KFC, sehingga dapat memberikan penilaian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Jumlah populasi pelanggan secara pasti tidak diketahui karena pelanggan bersifat datang dan pergi secara dinamis setiap harinya.

3.5 Sampel

Berdasarkan jurnal yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonald's MT. Haryono Malang) (Rqdog et al., 2014) Metode purposive sampling digunakan untuk mengumpulkan sampel sebanyak 116 responden, dan data kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis jalur. Selanjutnya penelitian yang dikembangkan oleh (Harwani & Fauziyah, 2020) yang berjudul Keputusan Pembelian Konsumen Gerai Makanan Cepat Saji Ditinjau dari Kualitas produk, Persepsi Harga dan Iklan. Konsumen McDonald's di wilayah Jakarta Barat adalah subjek penelitian, dan 170 responden dipilih melalui metode convenience sampling. Penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Fastfood Indonesia, TBK (Studi Kasus KFC Cabang BG Junction Surabaya) Studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dan 100 responden dipilih menggunakan

metode purposive sampling (Al Ridho, 2021). Selanjutnya berdasarkan penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran KFC Lampung, Studi kuantitatif ini menggunakan purposive sampling terhadap 92 responden (Zahara et al., 2021). Penelitian yang berjudul Sistem Pendukung Keputusan untuk Menentukan Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Warung Makan 99 A Menggunakan Metode *Simple Additive Weighting*. Data diperoleh dari hasil penyebaran kuisioner kepada 80 pelanggan warung makan 99 A (Arrasyid Alifyan Cahaya et al., 2024). Dari referensi-referensi jumlah sampel dari penelitian terdahulu diatas, penulis memilih 100 responden pada penelitian ini.

Karena ketidakpastian dalam penelitian ini, karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, maka peneliti menggunakan rumus Lemeshow untuk menentukan jumlah minimum responden (sampel), yaitu:

Rumus 3. 1 Rumus *Lemeshow*

$$n = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 P(1-P)}{d^2}$$

Sumber: (Swarjana, 2023)

Keterangan:

n= Jumlah sampel

Z= Skor z kepercayaan 95% atau 1,96

P = Maksimal estimasi (50% atau 0,5)

d = Tingkat kesalahan (10% atau 0,01)

Dari rumus tersebut, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah:

$$n = (1,96)^2 * 0,5 * (1 - 0,5) / (0,1)^2$$

$$n = 3,8416 * 0,25 / 0,01$$

$$n = 0,9604 / 0,01$$

$$n = 96,04$$

Berdasarkan perhitungan di atas, jumlah minimum responden yang diperlukan adalah sekitar 96 orang. Namun, untuk meningkatkan akurasi dan representativitas hasil penelitian, jumlah responden dalam penelitian ini dibulatkan menjadi 100 responden.

3.6 Metode Analisis Data

Data yang sudah terkumpul akan diolah dengan metode *Simple Additive Weighting* (SAW). Langkah-langkahnya yaitu:

1. Menentukan kriteria dan bobot untuk setiap kriteria.
2. Membuat matriks keputusan berdasarkan jawaban responden.
3. Melakukan normalisasi matriks.
4. Mengalikan hasil normalisasi dengan bobot untuk setiap kriteria.
5. Menjumlahkan nilai akhir dan merangking alternatif dari yang tertinggi ke terendah.

3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi yang ditargetkan pada penelitian ini adalah KFC cabang Gelael, dan KFC cabang Nagoya, Batam. Serta waktu yang direncanakan untuk penelitian ini berlangsung mulai dari bulan Juni hingga Agustus 2025, yang mencakup pengumpulan data, analisis, dan penyusunan laporan akhir.

Tabel 2. 1 Jadwal Penelitian

[illegible]