

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian di lapangan (*field Research*) yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data primer dan informasi baru yang dikumpulkan melalui kuisisioner yang dibuat secara khusus dan sesuai tujuan.

#### **B. Ruang Lingkup Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis hanya fokus pada Harga, Suasana dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Warung Batagor dan Siomay Bandung di Tugu Mulyo Kabupaten Ogan Komering Ilir.

#### **C. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Warung Batagor dan Siomay Bandung di Jalan Lintas Timur KM 134 Desa Tugu Mulyo Kecamatan Lempuing Kabupaten Ogan Komering Ilir Sumatera Selatan.

## **D. Populasi dan Sampel Penelitian**

### **1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek atau obyek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Sopiah dan Sangadji mengungkapkan populasi bisa berupa subyek maupun obyek, misalnya seperti manusia, tumbuhan, hewan, produk bahkan dokumen.<sup>1</sup> Jadi populasi bukan hanya orang tetapi juga obyek dan benda-benda alam lain. Populasi dalam penelitian ini yaitu semua konsumen Warung Batagor dan Siomay Bandung di Tugu Mulyo Kabupaten Ogan Komering Ilir.

### **2. Sampel**

Sugiyono mendefinisikan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>2</sup> Dalam penelitian ini menggunakan teknik *Non Probability Sampling* yakni teknik pengambilan sampel yang tidak

---

<sup>1</sup>Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Metodologi Penelitian: Pendekatan Praktis dalam Penelitian*, (Yogyakarta: CV Andi, 2010), hlm 185.

<sup>2</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm 120.

memberikan peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Accidental Sampling* yakni penentuan sampel berdasarkan kejadian, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti, dimana konsumen tersebut pernah membeli produk di Warung Batagor dan Siomay Bandung Desa Tugu Mulyo Kabupaten Ogan Komering Ilir.

Penentuan jumlah sampel yang ditentukan dalam penelitian ini berdasarkan perhitungan melalui rumus Roscoe yang dikutip oleh Sugiyono sebagai berikut<sup>3</sup> :

Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan *multivariate* (korelasi atau regresi berganda), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Variabel dalam penelitian ini ada 4 (independen+dependen), maka jumlah sampelnya =  $10 \times 4 = 40$ . Berdasarkan perhitungan tersebut maka sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini sebanyak 40 responden.

---

<sup>3</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm 131.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik penyebaran kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab<sup>4</sup>. Penyebaran angket/kuisisioner kepada responden dalam hal ini adalah konsumen Warung Batagor dan Siomay Bandung di Tugu Mulyo Kabupaten Ogan Komering Ilir.

Untuk memudahkan responden menjawab pertanyaan atau pernyataan dari penulis, penulis menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.<sup>5</sup> Dengan skala *Likert*, maka variabel penelitian yang akan diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan. Jawaban setiap item instrumen menggunakan skala *Likert* mempunyai gradasi dari

---

<sup>4</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm 199.

<sup>5</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm 168.

sangat positif sampai sangat negatif. Adapun pengukuran skala

Likert dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. SS = sangat setuju                      diberi skor 5
- b. S = setuju                                      diberi skor 4
- c. KS = kurang setuju                      diberi skor 3
- d. TS = tidak setuju                      diberi skor 2
- e. STS =sangat tidak setuju              diberi skor 1

#### **F. Variabel-variabel Penelitian**

Variabel penelitian adalah suatu konsep dan konstruk yang akan dipelajari dan ditarik kesimpulannya dari kegiatan penelitian.<sup>6</sup>

Variabel penelitian yang digunakan adalah:

1. Variabel bebas (*independent*) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubah atau timbulnya variabel dependen. Dalam penelitian ini yang merupakan variabel bebas adalah Harga, Suasana dan Kualitas Pelayanan yang disimbolkan dengan huruf X.
2. Variabel terikat (*dependent*) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya

---

<sup>6</sup>Suryani dan Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasinya pada Penelitian BidangManajemen dan Ekonomi Islam Cet-2*, (Jakarta: Prenada media Group, 2016), hlm 90.

variabel independen. Dalam penelitian ini yang merupakan variabel terikat adalah kepuasan konsumen, yang disimbolkan dengan huruf Y.

### **G. Definisi Operasional Variabel**

Definisi Operasional variabel dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut :

#### **1. Variabel Harga (X1)**

Harga adalah unsur penting dalam sebuah perusahaan yang dengan adanya harga maka perusahaan akan mendapatkan pemasukan bagi keberlangsungan perusahaan. Selain itu, harga juga merupakan alat yang nantinya dijadikan proses pertukaran terhadap suatu barang atau jasa oleh konsumen.

#### **2. Variabel Suasana (X2)**

Suasana/*atmosphere* adalah kesan yang disampaikan oleh lingkungan toko melalui dekorasi, tata letak, aroma dan lainnya untuk merancang respon emosional dan persepsi pelanggan untuk mempengaruhi keputusan konsumen dalam memilih tempat.

### 3. Kualitas Pelayanan (X3)

Kualitas pelayanan adalah keunggulan yang diharapkan oleh konsumen melalui pelayanan yang di tawarkan oleh suatu perusahaan.

### 4. Kepuasan Konsumen (Y)

Kepuasan konsumen adalah perasaan yang muncul setelah membandingkan antara kinerja yang di terima dengan kinerja yang diharapkan dari produk atau jasa yang di terima.

**Tabel 3.1**

**Definisi Operasional Variabel**

No	Nama Variabel	Indikator	Skala Ukur
1	Harga (X1)	1) Keterjangkauan harga 2) kesesuaian harga dengan kualitas produk 3) daya saing harga 4) kesesuaian harga dengan manfaat.	Skala Likert
2	Suasana (X2)	1) Komunikasi visual 2) Pencahayaan 3) Warna	Skala

		4) Musik 5) Aroma/wangi-wangian	Likert
3	Kualitas pelayanan  (X)	1. <i>Reliability</i> 2. <i>Responsiveness</i> 3. <i>Assurance</i> 4. <i>Emphaty</i> 5. <i>Tangibles</i>	Skala Likert
4	Kepuasan Konsumen  (Y)	1. Kepuasan jasa secara menyeluruh. 2. Merekomendasikan kepada pihak lain 3. Akan menggunakan jasa kembali	Skala Likert

## H. Intrumen Penelitian

### 1. Uji Validitas

Uji validitas adalah cara untuk mengetahui tingkat ketepatan atau kecermatan suatu alat ukur. Validitas ini digunakan untuk mengetahui hal-hal yang ada didalam kuisisioner atau skala dalam menjelaskan suatu variabel apakah sudah tepat dalam mengukur apa yang harus diukur. Dalam menentukan



layak atau tidak layaknya suatu data maka akan dilakukanlah dengan membandingkan nilai  $r$  hitung  $> r$  table, jika nilai  $r$  hitung  $> r$  table dan bernilai positif untuk tingkat signifikan 5%, maka variabel tersebut dianggap valid. Sebaliknya, jika  $r$  hitung  $< r$  table maka variabel tersebut tidak valid.<sup>7</sup>

## 2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah alat ukur untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat digunakan dan diandalkan.<sup>8</sup> Uji reliabilitas instrumen juga bisa dilihat dari hasil *Cronbach Alpha* pada masing-masing variabel. *Cronbach Alpha* metode yang digunakan untuk mengetahui reliabilitas konsisten interim atau menguji kekonsistenan responden dalam menanggapi seluruh item. Serta untuk setiap masing-masing variabel dikatakan reliabel atau handal jika memiliki *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60.<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm 89.

<sup>8</sup>Sugiyono, *Statiska Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm 99.

<sup>9</sup>Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Semarang :UNDIP, 2015), hlm 129.

## **I. Teknik Analisis Data**

### **1. Uji Asumsi Klasik**

#### **a. Uji Normalitas**

Uji normalitas yaitu berfungsi untuk menguji apakah didalam sebuah regresi variabel dependen dan variabel independen memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik mempunya distribusi normal atau mendekati normal dan jika distribusi data residual normal, maka data aslinya akan mengikuti garis diagonal dari grafik. Menurut hadi jika suatu data dapat dikatakan berdistribusi normal, kalau nilai signifikan  $> 0,05$ , sebaliknya jika nilai signifikannya  $\leq 0,05$  maka dinyatakan tidak normal.<sup>10</sup>

#### **b. Uji Linearitas**

Uji linearitas adalah untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat linear atau tidak. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear. Pengujian SPSS dengan menggunakan *Test Of*

---

<sup>10</sup> Imam Ghozali, *Model Persamaan Structural Konsep dan Aplikasi dengan Program Amos Ver. 5.0* (Semarang: Badan Penerbitan Universitas Diponegoro, 2008), hlm. 113

*Linearity* dengan taraf signifikan 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan linear bila signifikan lebih dari 0,05.<sup>11</sup>

### c. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah terjadinya hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna antara variabel independen dalam model regresi. Pada penelitian ini dilakukan uji Multikolinieritas dengan melihat nilai *Inflation Factor* (VIF) pada model regresi. Maka dapat menjadi Multikolinieritas jika koefisien korelasi antara variabel bebas ( $X_1$ ,  $X_2$  dan  $X_3$ ) lebih besar dari 0,06 (pendapat lain: 0,50 dan 0,90), dan dapat dikatakan tidak menjadi Multikolinieritas jika koefisien korelasi antara variabel bebas lebih kecil atau sama dengan 0,06 ( $r \leq 0,60$ ) dan jika nilai *tolerance*  $< 0,10$  dan  $VIF > 10$  maka yang terjadi gejala Multikolinieritas yang tinggi dan sebaliknya apabila  $VIF < 10$  maka tidak terjadi Multikolinieritas.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup>Duwi Priyatno, *Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS* (Jakarta : Media Kom, 2010), hlm 71-73.

<sup>12</sup>Danang Sunyoto, *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*, (Yogyakarta: CAPS, 2011), hlm 79.

#### **d. Uji Heterokedastisitas**

Heterokedastisitas adalah keadaan dimana terjadinya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah heterokedastisitas. Heterokedastisitas menyebabkan penaksiran atau estimator menjadi tidak efisien dan nilai determinasi akan menjadi sangat tinggi.

Untuk mendeteksi ada tidaknya heterokedastisitas dengan melihat pola titik-titik pada *Scatterplots* regresi, jika titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas di atas dan di bawah maka angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi masalah heterokedastisitas.<sup>13</sup>

#### **J. Analisis Regresi Berganda**

Analisis regresi linear berganda pada dasarnya merupakan perluasan dari regresi linear sederhana dengan menambah jumlah variabel bebas yang sebelumnya hanya satu menjadi dua atau lebih variabel bebas. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menghitung pengaruh variabel independen ( $X_1$ ,  $X_2$ )

---

<sup>13</sup>Priyatno dan Duwi, SPSS (*Untuk Analisis Korelasi, Regresi, Dan Multivariate*, (Yogyakarta : Gava media, 2009) hlm 58.

terhadap variabel dependen (Y) apabila terjadi perubahan pada satu satuan dari variabel independen (X1,X2,...).<sup>14</sup>

Rumus yang digunakan adalah :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e$$

Dimana :

Y : Kepuasan konsumen

X1 : harga

X2 : suasana

X3 : kualitas pelayanan

a : konstanta

b1 : Koefisien regresi variabel Harga

b2 : Koefisien regresi variabel Suasana

b3 : Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan

e : standar error

## **K. Pengujian Hipotesis**

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

Uji simultan biasanya dilakukan untuk mengetahui hipotesis terhadap pengaruh variabel bebas penelitian secara

---

<sup>14</sup>Anwar Sanusi , *Metodelogi Penelitian Bisnis*, (Jakarta :Salemba Empat,2014), hlm 134-135.

bersama terhadap variabel terikat. Untuk menentukan  $F_{table}$  dengan tariff nyata ( $\alpha$ )= 5%, derajat kebebasan  $df = (n-k-1)$  dan (k). kriteria pengujiannya sebagai berikut:<sup>15</sup>

- 1) Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima
- 2) Jika  $F_{hitung} < F_{table}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

Hipotesis F dalam penelitian ini adalah:

$H_0$  : Tidak ada pengaruh antara harga, suasana dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen warung batagor dan siomay Bandung.

$H_a$  : Ada pengaruh antara harga, suasana dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen warung batagor dan siomay Bandung.

## 2. Uji T (Parsial)

Pengujian ini dilakukan bertujuan untuk menguji variabel bebas terhadap variabel tidak bebas atau terikat secara terpisah atau parsial serta penerimaan atau penolakan hipotesis. Pengujian dilakukan berdasarkan nilai  $t_{hitung}$  dari masing-masing koefisien regresi dengan nilai  $t_{hitung}$  dengan signifikan 5% dengan

---

<sup>15</sup>Umar Husein, *Metodologi Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Edisi kedua*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2009), hlm.267.

derajat kebebasan  $df = (n-k-1)$ , yang mana  $n$  adalah jumlah dari observasi dan  $k$  adalah jumlah variabel.<sup>16</sup>

1) Jika  $t_{hitung} < t_{table}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

2) Jika  $t_{hitung} > t_{table}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

### 3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) adalah alat ukur untuk mengetahui hasil dari model dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi yang biasanya diberi simbol  $R^2$  dapat menunjukkan hubungan pengaruh antara dua variabel yaitu dependen dan variabel dependen.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup>Umar Husein, *Metodologi Penelitian untuk Skripsi dan Tesis...*, hlm 267.

<sup>17</sup>*Ibid.*