

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Definisi Operasional Variabel**

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>1</sup> Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif, dengan pendekatan Analisis Korelasi Regresi Sederhana dan Regresi Linear Berganda untuk mengukur hubungan antar variabel.

Adapun variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### **1. Variabel Bebas (*Independen*)**

Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terkait).<sup>2</sup> Variabel bebas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Produk (*Product*)
- b. Suasana (*Store Atmosphere*)
- c. Lokasi (*Place*)

##### **2. Variabel Terkait (*Dependen*)**

variabel terkait merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat adanya variabel bebas. Variabel terkait dipenelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan Warunk Upnormal Palembang.

---

<sup>1</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan R & D*, (Bandung:Alfabeta,2014), Hal.38

<sup>2</sup> *Ibid*, hal.39

**Tabel 3.1**  
**Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Definisi	Indikator
Produk (X <sub>1</sub> )	Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar agar menarik perhatian, penggunaan atau konsumsi yang dapat memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan. Philip Kotler dan Gary Armstrong (2008)	1. Fitur Produk 2. Daya Tahan Kemasan 3. Keawetannya 4. Baik Buruknya Review Mengenai Produk Tersebut
Suasana (X <sub>2</sub> )	Suasana adalah suatu terencana yang sesuai dengan pasar sasaranya dan yang dapat menarik konsumen untuk membeli. Fadly (2014)	1. Desain dan Dekorasi Ruangan 2. Pencahayaan yang tepat 3. Penataan Meja Makan 4. Kenyamanan Furniture 5. Hiburan
Lokasi (X <sub>3</sub> )	Lokasi merupakan perencanaan dan pelaksanaan program penyaluran produk melalui saluran distribusi yang tepat waktu dan oleh yang diinginkan konsumen Warunk Upnormal Palembang. Zeithaml & Bitner (2017)	1. Akses 2. Lalu Lintas 3. Tempat Parkir Yang Luas 4. Lingkungan 5. Kompetisi 6. Kepadatan Penduduk
Kepuasan Pelanggan (Y)	Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang. Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007)	1. Puas atas pelayanan 2. Tidak memiliki Keluhan 3. Mudah dalam menghubungi operator 4. puas dengan keamanan dan kenyamanan 5. Rekomendasi

## **B. Objek Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Warunk Upnormal Palembang yang beralamat Jalan Radial No. 10, 11 Ilir, Kecamatan Bukit Kecil, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30134.

## **C. Jenis dan Sumber Data**

### **1. Sumber Data Penelitian**

Data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuisioner.<sup>3</sup> Data primer dalam penelitian ini adalah data dari kuisioner yaitu berupa hasil jawaban respon dan atas kuisioner yang diajukan kepada pelanggan Warunk Upnormal Palembang, yang dimana tujuannya adalah untuk mengetahui pengaruh produk, suasana dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan Warunk Upnormal Palembang.

### **2. Jenis Penelitian**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kuantitatif. Jenis data kuantitatif dalam penelitian ini merupakan jenis data kuantitatif yang diperoleh melalui kuisioner sebagai instrumen penelitian diperoleh dari objek yang diteliti melalui analisis data menggunakan *Software SPSS For Windows*.

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

Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri dari atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan

---

<sup>3</sup> Wiranta Sujarwena, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta:Pustaka Baru,2010), Hal.73

oleh penelitian untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>4</sup> Informasi tentang populasi sangat diperlukan untuk menentukan kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Warunk Upnormal Palembang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Dalam penelitian biasanya memiliki jumlah populasi yang sangat banyak sehingga tidak memungkinkan untuk melakukan penelitian secara menyeluruh, maka perlu adanya dari populasi yang dapat mewakili dari seluruh yang ada. Adapun penentuan jumlah sampel yang ukuran sampel diambil menggunakan menurut rumus hair. Rumus Hair digunakan ukuran populasi yang belum diketahui pasti, maka ukuran sampel penelitian menggunakan jumlah indikator yang dikali nilai perhitungan dari 5 sampai 10. Sehingga perhitungan sampelnya adalah sebagai berikut:

Rumus Hair :

$$\begin{aligned} S &= \text{Jumlah Indikator} \times (5 \text{ sampai } 10) \\ &= 20 \times 6 \\ &= 120 \end{aligned}$$

Jadi, melalui perhitungan berdasarkan Rumus menurut Hair tersebut didapat penelitian ini adalah sebesar 120 responden.

---

<sup>4</sup> Wiranta sujarwena, *metodologi penelitian*, (yogyakarta:pustaka baru,2014), hal. 65

## E. Teknik Pengumpulan Data

Cara yang dipilih oleh peneliti dalam mengumpulkan data adalah dengan cara pengumpulan data melalui penyebaran kuisoner terhadap pelanggan Warunk Upnormal Palembang.

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.<sup>5</sup> Kuesioner yang digunakan oleh peneliti sebagai instrumen penelitian, metode yang digunakan adalah dengan kuesioner tertutup. Instrument kuesioner harus diukur validitas dan reliabilitas datanya sehingga penelitian tersebut menghasilkan data yang valid dan reliabel.

Instrument yang valid berarti instrument tersebut dapat dipergunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur, sedangkan instrumen yang reliabel adalah instrumen yang apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama pula. Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian ini dengan menggunakan skala likert yang berisikan sejumlah pernyataan yang menyatakan objek yang hendak diungkap. Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hal.199

<sup>6</sup> Bambang Prasetyo, Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), hal.65

Jawaban responden berupa pilihan dari lima alternatif yang ada, yaitu :

1. SS : Sangat Setuju
2. S : Setuju
3. N : Netral
4. TS : Tidak Setuju
5. STS : Sangat Tidak Setuju

Masing-masing jawaban memiliki nilai sebagai berikut :

1. SS : 5
2. S : 4
3. N : 3
4. TS : 2
5. STS : 1

## **F. Uji Instrumen Penelitian**

### **1. Uji Validitas**

Uji Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau keabsahan suatu alat ukur. Validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar (konstruk) pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel.

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan  $r$  hitung dengan  $r$  tabel untuk tingkat signifikan 5% *degree of Freedom* (df) = n-2, dalam hal ini adalah jumlah sampel. Jika  $r$  hitung >  $r$  tabel maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid, demikian sebaliknya.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan R & D*, (Bandung:Alfabeta,2014), Hal.136

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula.<sup>8</sup> Uji Reliabilitas instrumen dapat dilihat dari besarnya nilai *cronbach alpha* pada masing-masing variabel.

*Cronbach alpha* digunakan untuk mengetahui reliabilitas konstisten interientem atau menguji kekonsistenan responden dalam merespon seluruh item. Instrumen untuk mengukur masing-masing variabel, dikatakan reliabel jika memiliki *cronbach alpha* lebih besar dari 0,06%.<sup>9</sup> Ketidak kosnsistenan dapat terjadi mungkin karena perbedaan persepsi responden atau kurang pahaman responden dalam menjawab item-item pertanyaan.

**Tabel 3.2**

### **Pedoman Untuk Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

<sup>8</sup> Sugiono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung:Alfabeta,2010), Hal. 99

<sup>9</sup> Imam Ghaozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, (Semarang:UNDIP,2005), Hal. 129

## **G. Teknik Analisis Data**

Analisis data merupakan suatu cara untuk menganalisis data yang diperoleh dengan tujuan untuk menguji rumusan masalah. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif kuantitatif, yaitu data-data yang diperoleh kemudian dikumpulkan dan dianalisis berdasarkan metode yang telah ditetapkan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen penelitian ini.

Berdasarkan uraian tersebut maka pemilihan tes statistik yang akan dilakukan adalah regresi liner berganda. Perangkat lunak yang digunakan adalah *Software SPSS 16* yaitu dengan menggunakan metode pengukuran data dan teknik pengelolaan data. Dalam proses analisisnya, teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ada beberapa teknik analisis data yaitu :

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

sebelum melakukan pengujian regresi, terlebih dahulu dilakukan pengujian asumsi klasik yang berguna untuk mengetahui apakah data yang digunakan telah memenuhi ketentuan dalam model regresi. Menurut Ghozali, mengemukakan bahwa tujuan pengujian ini adalah agar memenuhi sifat estimasi regresi yang tidak bias dan telah memenuhi persyaratan unbiased linear estimator dan memiliki atau sering disebut dengan BLUE (Best Linear Unbiased Estimator) yakni data distribusi normal, tidak dapat heteroskedastisitas, tidak terdapat multikolinearitas, dan tidak terdapat autokorelasi.

### a. Uji Normalitas

Normalitas adalah untuk mengetahui apakah populasi data distribusi normal atau tidak. Uji ini biasanya digunakan untuk mengukur data skala ordinal, interval, ataupun rasio. Dalam pembahasan ini akan digunakan uji *Liliefors* dengan melihat nilai pada *Kolmogorov-Smirnov*.

Untuk mengetahui normal atau tidaknya sebaran data, maka dilakukan perhitungan uji normalitas sebaran dengan menguji statistik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S). Untuk mengetahui normal atau tidaknya sebaran data, menurut Hadidat dikatakan berdistribusi normal jika nilai signifikan  $> 0,05$  sebaliknya jika nilai signifikan  $\leq 0,05$  maka sebarannya dinyatakan tidak normal.

Hipotesis yang dikemukakan :

$H_0$  : data residual berdistribusi normal ( Nilai Sig  $> 0,05$ )

$H_a$  : data residual berdistribusi tidak normal (Nilai Sig  $< 0,05$ )

### b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah alat uji untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain.<sup>10</sup> Menurut Ghozali, cara mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terkait (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara SPREID dan ZPRED.

---

<sup>10</sup> Imam Ghozali, *Model Persamaan Structural Konsep Dan Aplikasi Dengan Program AMOS Ver.5.0*, (Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro,2008), Hal.79

Dasar analisis heteroskendastisitas adalah :

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik yang membentuk pola yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskendastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskendastisitas.<sup>11</sup>

### c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel independen dalam suatu model regresi linear berganda. Jika ada korelasi yang tinggi di antara variabel-variabel independennya, maka hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependennya menjadi terganggu.

Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Uji multikolinearitas dapat dilakukan dengan *VIF* (*Variance Inflation Factors*) dan nilai *tolerance*. Pengambilan keputusan dengan melihat nilai *tolerance* :

- 1) Tidak terjadi Multikolinearitas, jika nilai toleransi lebih besar 0,10
- 2) Terjadi Multikolinearitas, jika nilai toleransi lebih kecil atau sama dengan 0,10

Dengan melihat nilai *VIF* (*Variance Inflation Factors*) :

- 1) Tidak terjadi multikolinearitas, jika nilai *VIF* lebih kecil 10,00

---

<sup>11</sup> *Ibid*, Hal.113

- 2) Terjadi multikolinieritas, jika nilai VIF lebih besar atau sama dengan 10,00

## 2. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah hubungan secara linear antara dua variabel atau lebih variabel independen ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) dengan variabel dependen ( $Y$ ). Analisis ini untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif. Persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y : Kepuasan Pelanggan

a : Konstanta

X1 : Produk (*product*)

X2 : Suasana (*Store Atmosphere*)

X3 : Lokasi (*place*)

b1 : Koefisien Regresi Variabel Produk (*product*)

b2 : Koefisien Regresi Variabel Suasana (*Store Atmosphere*)

b3 : Koefisien Regresi Variabel Lokasi (*place*)

e : error

### 3. Uji Hipotesis

Teknik analisis data yang digunakan dalam hipotesis ini adalah uji t. Uji t digunakan dalam penelitian ini untuk teknik analisis data. Menurut Sugiyono, uji t pada dasar menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat.

Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini ada tiga, yaitu uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), uji F (Simultan), dan uji t (Parsial).

#### a. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji determinasi ( $R^2$ ) pada intinya adalah mengukur seberapa jauh model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel dependen terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel dependen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Secara umum koefisien determinasi untuk data ialng (*cross section*) relatif mudah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan.<sup>12</sup>

Nilai koefisien determinasi mempunyai interval 0 sampai 1 ( $0 \leq R^2 \leq 1$ ). Jika  $R^2 = 1$ , berarti besarnya persentase sumbangan  $X_1, X_2, \dots, X_3$  terhadap variasi (naik turunnya)  $Y$  secara bersama-sama adalah 100%. Hal ini menunjukkan bahwa apabila koefisien determinasi mendekati 1, maka

---

<sup>12</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, (Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro,2006), Hal.83

pengaruh variabel independen terhadap variabel dependennya semakin kuat, amak semakin coco pula garis regresi untuk meramalkan Y.<sup>13</sup>

#### **b. Uji Parsial ( Uji - t )**

Menurut Ghozali mengemukakan bahwa uji parsial digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel independen secara parsial dalam menerangkan variansi dependen. Uji parsial ini dilakukan dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ . Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan signifikan level 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ).

Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria sebagai berikut :

- 1) Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  pada  $\alpha > 0,05$ , maka hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak signifikan). Ini berarti secara parsial variabel independen tersebut tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  pada  $\alpha < 0,05$ , maka hipotetsis diterima (koefisien regresi signifikan). Ini berarti secara parsial variabel independen mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

---

<sup>13</sup> Imam Ghozali, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*, (Yogyakarta:Graha Ilmu,2006), Hal.125

**c. Uji Simultan ( Uji – F )**

Menurut Ghozali, mengemukakan bahwa “uji F- test dilakukan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model regresi berganda memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen”. Uji F dilakukan dengan membandingkan  $f_{hitung}$  dengan  $f_{tabel}$ .

Kriteria dalam uji F sebagai berikut :

- 1) Taraf signifikan  $\alpha < 0,05$
- 2)  $H_0$  akan ditolak jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , artinya variabel X secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Y.