

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan didalam penelitian ini yaitu penelitian asosiatif kausal karena menganalisis hubungan sebab akibat, yaitu variabel bebas (X) mempengaruhi variabel terikat (Y). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, dan penampilan dari hasilnya<sup>1</sup>.

#### **B. Tempat dan waktu**

Penelitian ini dilakukan pada rumah makan kejora indah Palembang Jl Kol. H. Burlian, Karya Baru, Alang-Alang Lebar. Waktu penelitian 1 september 2019.

#### **C. Jenis Data Dan Sumber Data**

##### **1. Jenis data.**

Dalam penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif. Data Kuantitatif merupakan penelitian yang dasarnya menggunakan pendekatan deduktif-induktif. Pendekatan ini pendekatan ini berdasarkan kerangka teori, gagasan ahli, pemahaman peneliti berdasarkan pengalamannya dikembangkan menjadi permasalahan dan pemecahan yang diajukan untuk

---

<sup>1</sup> Arikunto, Suharsimi, 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta. hlm.12

memproleh pembenaran (verifikasi) dalam bentuk dukungan data empiris dilapangan<sup>2</sup>.

## **2. Sumber data**

### **a. Data primer**

Data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber utama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti terdahulu<sup>3</sup>. Metode atau pendekatan yang dapat dilakukan dalam proses pengumpulan data yang bersifat primer ini dapat menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada pelanggan rumah makan kejora indah Palembang.

### **b. Data sekunder**

data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti, misalnya penelitian harus melalui orang lain atau mencari melalui dokumen. Data ini diperoleh dengan menggunakan studi literature yang dilakukan terhadap banyak buku, diperoleh berdasarkan catatan, diperoleh dari internet yang berhubungan dengan penelitian<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup> Sedarmayanti Dan Syarifudin, *Metodelogi Penelitian* (Bandung.CV. Mandar Maju 2011), Hlm.198

<sup>3</sup> Umar Husein, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Ed. 2 (Cet XIII, Jakarta: Rajawali Pers, 2014), h. 42

<sup>4</sup> Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta. hlm. 62

## **D. Populasi dan sampel**

### **1. Populasi**

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<sup>5</sup>. Dengan demikian Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang melakukan pembelian pada rumah makan kejora indah Palembang.

### **2. Sampel**

menurut endang mulyatiningsih<sup>6</sup> menyatakan bahwa sampel ialah cuplikan atau bagian dari dari populasi. Sampel adalah sebagian dari jumlah katakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut<sup>7</sup>. Sampel yang dipakai harus dapat mewakili dan mencerminkan populasi yang ada.

Sampel dalam penelitian ini yaitu para pelanggan yang sedang melakukan pembelian maupun yang pernah berkunjung dirumah makan Kejora Indah Palembang. Penentuan jumlah sampel yang ukurannya diambil menggunakan rumus Hair, Rumus hair ini digunakan Karena ukuran dari populasi yang tidak diketahui pasti, maka ukuran sampel peneliti menggunakan jumlah indikator yang dikali 5 sampai 10. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah :

---

<sup>5</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi* Cetakan Ke 20, Alfabeta, Bandung 2012, hlm 90

<sup>6</sup> Endang Mulyatiningsih. (2011). *Riset Terapan Bidang Pendidikan & Teknik*. Yogyakarta: UNY Press. hlm. 10

<sup>7</sup> Sugiyono. (2012). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta. hlm. 62

$$S = \text{jumlah indikator} \times 5$$

$$S = 15 \times 5$$

$$= 75$$

berdasarkan perhitungan diatas, maka sampel minimal yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 75 responden.

Keterangan

S = Sampel

#### E. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan non probability sampel. Teknik non probability sampel merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel<sup>8</sup>. Metode yang digunakan adalah *accidental sampling* yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti maka dapat dipakai sebagai sampel, jika dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok. Langkah yang dilakukan dalam teknik pengambilan sampel adalah menyebar kuesioner dengan cara mendatangi orang yang sedang membeli produk di rumah makan kejora indah Palembang.

---

<sup>8</sup> Sugiyono. (2012). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta. hlm. 22

## **F. Variabel Penelitian**

Menurut Sugiyono<sup>9</sup> Variabel penelitian adalah atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variabel tertentu ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel bebas (independent) dan variabel terikat (dependent).

### **1. Variabel bebas (independen variable)**

sering juga disebut variabel independent, stimulus, prediktor dan antecedent merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas produk (X1), kualitas pelayanan (X2), dan harga (X3).

### **2. variabel terikat (dependen variable)**

merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah kepuasan pelanggan (Y).

---

<sup>9</sup> Sugiyono.2003. *Variabel Penelitian*. Lampung: Gramedia. Hlm.60

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

<b>No</b>	<b>Variabel</b>	<b>Definisi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala</b>
<b>1.</b>	Kualitas Produk (X 1)	Kualitas produk menurut Kotler dan Amstrong adalah segala sesuatu yang ditawarkan rumah makan untuk mendapatkan perhatian, dibeli, dipergunakan dan yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan. <sup>10</sup>	1. Kinerja 2. Kesesuaian 3. Keistimewaan 4. Estetika	Likert
<b>2.</b>	Kualitas Pelayanan (X2)	Menurut Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah menyatakan bahwa: Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.	1. Bukti langsung 2. Kehandalan 3. Daya tanggap 4. Empati 5. Jaminan	Likert

---

<sup>10</sup> Cornelia Dumarya Malik, *Pengaruh Kualitas Produk, harga dan Promosi terhadap Tingkat Penjualan*, Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen 3, no.1(2015), hlm. 45.

No	Variabel	Definisi	Indikator	skala
3	Harga (X4)	Menurut Husein Umar harga adalah jumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa <sup>11</sup>	1. keterjangkauan harga 2. kesesuaian harga dengan kualitas produk 3. daya saing.	Likert
4	Kepuasan Pelanggan (Y)	Kotler mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan yang sesuai dengan harapannya. Pelanggan merasa puas kalau harapan mereka terpenuhi, dan merasa amat gembira kalau harapan mereka terlampaui.	1. Kesesuaian harapan 2. Minat melakukan pembelian ulang 3. Kesediaan merekomendasikan	Likert

### G. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode pengumpulam data yaitu penyebaran kuesioner. Menurut Sugiyono<sup>12</sup> kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner ini dimaksudkan untuk memperoleh data tentang kualitas produk, kualitas

---

<sup>11</sup> Ade Syarif Maulana, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI*, Jurnal Ekonomi 7, no. 2 (2016), hlm. 115.

<sup>12</sup>Sugiyono.2013. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta, hlm,199

pelayanan dan harga dimana kuesioner ini diberikan kepada pelanggan yang sedang melakukan pembelian ataupun yang pernah berkunjung di rumah makan Kejora Indah.

Skalah yang digunakan dalam penyusunan kuesioner ini adalah skala ordinal atau yang sering disebut skala likert adalah pengukuran dengan lima kategori respon yang berkisar antara "sangat setuju" dan "sangat tidak setuju" yang mengharuskan responden menentukan derajat persetujuan atau ketidaksetujuan responden terhadap masing-masing dari serangkaian pertanyaan mengenai objek stimulus<sup>13</sup>. Adapun skalah likert yang digunakan oleh peneliti untuk menghitung jawaban skor dari responden yaitu:

**Tabel 3.2**  
**Table Skala Likert**

<b>Kriteria</b>	<b>Skor</b>
<b>Sangat Setuju (SS)</b>	<b>5</b>
<b>Setuju (S)</b>	<b>4</b>
<b>Netral (N)</b>	<b>3</b>
<b>Tidak Setuju (TS)</b>	<b>2</b>
<b>Sangat Tidak Setuju (STS)</b>	<b>1</b>

#### **H. Instrumen Penelitian**

Instrumen Penelitian digunakan untuk memperoleh, mengelola dan mengintegrasikan informasi dari para responden yang dilakukan dengan pola pengukuran yang sama. Tujuan penggunaan alat instrumen akan tercapai apabila instrumen memenuhi syarat valid dan reliable.

---

<sup>13</sup> Malhotra, Naresh K, "Riset Pemasaran Pendekatan Terapan", Edisi keempat jilid I, Indeks, Jakarta, 2009. hlm. 298

## 1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu derajat ketepatan atau kelayakan instrumen yang digunakan untuk mengukur apa yang akan diukur<sup>14</sup>. Validitas suatu instrumen berkaitan pada kemampuan alat ukur untuk mengukur variabel pada penelitian. validitas digunakan guna menguji apakah data kuesioener yang yang digunakan dalam penelitian valid atau tidak valid, uji validitas ini dilakukan yaitu dengan cara membandingkan nilai dari  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  untuk tingkat signifikan 5% dari *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$ , dalam hal ini ( $n$ ) adalah jumlah dari sampel.

- a. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka insturmen dapat dinyatakan valid
- b. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka insturmen dapat dinyatakan tidak valid

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan pada satu pengertian bahwa instrumen cukup atau dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik. Data dikatakan reliabel apabila nilai alpha lebih dari 0,60 dan jika nilai kurang dari 0,60 maka data dikatakan tidak reliabel. Uji reliabilitas dilakukan setelah semua pertanyaan-pernyataan telah diuji kevalidannya. Uji reliabilitas dilakukan apakah kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali untuk responden yang sama. Untuk menguji reliabilitas instrumen menggunakan teknik *cronbanch''s alpha* dengan bantuan program IBM SPSS.

---

<sup>14</sup>Arifin,zainal.2012. *penelitian pendidikan metode dan paradigbaru*. Bandung: remaja rosda karya, hlm 133.

## **I. Teknik Analisis Data**

Adapun teknik analisis data yang dipakai didalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1. Uji Asumsi klasik yang terdiri dari**

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

Uji normalitas adalah uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik. Pengujian normalitas distribusi data populasi dilakukan dengan menggunakan statistik Kolmogorov-Smirnov. suatu data dikatakan normal apabila nilai *Asymptotic Significant* lebih dari **0,05** Dasar pengambilan keputusan dalam uji K-S adalah:

- 1) Apabila probabilitas nilai 2 uji K-S tidak signifikan  $< 0,05$  secara statistik maka  $H_0$  ditolak, yang berarti data terdistribusi tidak normal.
- 2) Apabila probabilitas nilai 2 uji K-S signifikan  $> 0,05$  secara statistik  $H_0$  diterima, yang berarti data terdistribusi normal<sup>15</sup>

#### **b. Uji Multikolinearitas**

Tujuan dari uji multikolonieritas adalah untuk menguji apakah model regresi memiliki korelasi antar variabel bebas. Multikolonieritas terjadi jika terdapat hubungan linear antara independen yang melibatkan dalam model. Jika terjadi gejala multikolonieritas yang tinggi maka

---

<sup>15</sup> Yangs Analisa, *Pengaruh Ukuran Perusahaan, Leverage, Profitabilitas dan Kebijakan Dividen Terhadap Nilai Perusahaan*, Skripsi hlm. 43

standar eror koefisien regresi akan semakin besar, akibatnya confidence interval untuk pendugaan parameter semakin lebar. Uji multikolonieritas ini dilakukan dengan meregresikan model analisis dan menguji korelasi antar variabel independen dengan menggunakan *variance inflation factor (VIF)*. Batas (cut off) dari  $VIF > 0$  dan nilai tolerance jika nilai VIF lebih besar dari 10 dan nilai tolerance kurang dari 0,10 dan tingkat kolinieritas lebih dari 0,95 maka terjadi multikolonieritas<sup>16</sup>.

**c. Uji Linearitas**

Linearitas yaitu untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linier. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *Tes For Linearity* pada taraf signifikan 0,05. Dua variabel ini dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikansi (linearity) kurang dari 0,05.

**d. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu observasi yang lain. Apabila varians dari residual satu observasi ke observasi yang lain tetap disebut homoskedastisitas. Sedangkan apabila varians dari

---

<sup>16</sup> Agus Tri Basuki Dan Nano Prawoto, *Analisis Regresi dalam Penelitian Ekonomi dan Bisnis* (Jakarta : Penerbit Rajagrafindo Persada) hlm. 150

residual satu observasi ke observasi lain berbeda maka disebut heterokedastisitas.

Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas, tidak terjadi heterokedastisitas dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan nilai residual SRESID. Deteksi ada tidaknya dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik Scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi - Y sesungguhnya) yang telah di standardized<sup>17</sup>

## 2. Uji Regresi Linear Berganda

Yaitu analisis untuk melihat seberapa besar pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan dengan rumus:

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

Keterangan:

Y = Kepuasan Pelanggan

a = Konstan

X1 = Kualitas Produk

b1, b2, b3 = koefisien regresi

X2 = Kualitas Pelayanan

e = Kesalahan variabel

pengganggu X3 = Harga

---

<sup>17</sup> Agus Tri Basuki dan Nano Prawoto, *Analisis Regresi dalam Penelitian Ekonomi dan Bisnis* (Jakarta : Penerbit Rajagrafindo Persada) hlm. 149

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Uji Parsial (T)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Dalam pengolahan data menggunakan program komputer pengaruh secara individual ditunjukkan dari nilai signifikan uji t. Jika nilai signifikan uji t  $< 0,05$  maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan secara individual masing masing variabel.<sup>18</sup>

#### b. Uji Simultan (F)

Uji statistik f digunakan untuk mengukur seberapa jauh pengaruh variable bebas secara bersama-sama dalam menerangkan variasi variabel terikat. Jika nilai signifikan  $f < 0,05$  maka dapat dinyatakan bahwa variabel bebas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

#### c. Uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>)

Menurut Ghozali, Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen Nilai R<sup>2</sup> mempunyai interval antara 0 sampai 1 ( $0 \leq R^2 \leq 1$ ). Menurut Sulaiman, Semakin besar R<sup>2</sup> (mendekati 1), semakin baik hasil untuk model regresi tersebut dan semakin mendekati 0, maka variabel independen secara keseluruhan tidak dapat menjelaskan variabel

---

<sup>18</sup> Yangs Analisa , *Pengaruh Ukuran Perusahaan, Leverage, Profitabilitas dan Kebijakan Dividen Terhadap Nilai Perusahaan*, hlm. 47

dependen. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel- variabel dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Menurut Ghozali, Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.