

BAB III

METODE PENELITIAN

Uraian mengenai penelitian ini meliputi setting penelitian, desain penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, variabel-variabel penelitian, instrumen penelitian dan teknik analisis data.

A. Setting Penelitian

Penelitian ini menitik beratkan pada pengaruh lokasi, pelayanan karyawan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen di bresserie Bakery & resto mall palembang. Dalam penelitian ini mengambil lokasi di jalan angkatan 45 lorok pakjo, ilir barat 1 kota palembang, sumatera selatan 30121.

B. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, yaitu penelitian tentang data yang dikumpulkan dan dinyatakan dalam bentuk angka-angka. Kemudian data yang berupa angka akan dianalisis dengan menggunakan metode statistik. Penelitian kuantitatif biasanya digunakan dalam penelitian yang bertujuan untuk menguji suatu teori, menyajikan suatu fakta atau mendeskripsikan statistik, untuk menunjukkan hubungan antara variabel dan ada pula yang bersifat mengembangkan konsep, mengembangkan pemahaman atau mendeskripsikan banyak hal (Sugiyono, 2012).¹

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012). hlm. 14-15

C. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Dalam penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu :

a. Data Primer

Menurut Hasan (2002) data primer ialah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Data primer di dapat dari sumber informan yaitu individu atau perseorangan seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti.²

Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari hasil penyebaran kuesioner kepada pengunjung/konsumen Bresserie Bakery & resto mall Palembang berupa pendapat yang diberikan dan diisi oleh pengunjung/konsumen mengenai lokasi, pelayan karyawan dan fasilitas dari Bresserie Bakery & Resto mall Palembang.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada (Hasan, 2002).³ Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang telah diperoleh yaitu dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku, dan lain sebagainya.

² Hasan, M. Iqbal, *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2002). hlm. 82

³ *Ibid.*

2. Sumber Data

Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diambil langsung dari subjek penelitian sebagai informasi untuk data yang diperlukan. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari wawancara atau kuisisioner langsung yang ditujukan kepada responden yang menikmati makanan dan minuman dari Bresserie Bakery & Resto mall Palembang atas tanggapan atau pandangannya terhadap pengaruh lokasi, pelayanan karyawan dan fasilitas dan pengaruhnya terhadap mereka pada Bresserie Bakery & resto palembang.

D. Populasi Dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi yang merupakan hasil wilayah generalisasi yang dapat terdiri atas objek/subjek yang akan mempunyai kualitas maupun karakteristik tertentu. Jadi populasi bukan hanya orang tapi objek atau subjek beserta karakteristik atau sifat-sifatnya. Populasi dalam penelitian ini masyarakat yang mengkonsumsi di Brasserie bakery & resto mall palembang square.⁴

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu yang juga memiliki karakteristik tertentu, jelas, dan lengkap yang

⁴ Sudjarwo dan Basrowi, *Manajemen Penelitian Sosial*, (Bandung: CV. Mandar Maju, 2009), hlm. 255

dianggap bisa mewakili populasi.⁵ Teknik pengambilan sampling yang digunakan adalah dengan *non probability sampling* yaitu teknik sampling yang tidak memberikan kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dijadikan sampel. Sedangkan penentuan pengambilan jumlah responden (sampel) dilakukan melalui teknik *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel didasarkan dengan pertimbangan dan kriteria tertentu.⁶

Dalam menentukan ukuran sampel penelitian, peneliti menggunakan rumus Hair *et al* adalah tergantung pada jumlah indikator dikali 5 sampai 10. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah :

$$\begin{aligned} S &= \text{Jumlah indikator} \times 5 \\ &= 17 \times 5 \\ &= 85 \text{ sampel} \end{aligned}$$

Keterangan:

S = Sampel

Y = Jumlah indikator

Jadi, jumlah sampel yang didapat sebesar 85 responden.

E. Teknik Pengumpulan Data

Kuisoner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuisoner dalam penelitian ini akan disebarkan

⁵ Arif Furchan, *Pengantar Penelitian dalam Pendidikan*, Surabaya: Usaha Nasional, 1983, hlm. 189

⁶ *Ibid.*, hlm.36

kepada pengunjung/konsumen bresserie bakery & resto mall Palembang square Palembang yang akan disebarakan menggunakan Skala Likert. Menurut Sugiyono Skala Rikert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.⁷

Dasar skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan, jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai negatif.

Adapun skala ukuran yang digunakan oleh penulis untuk mrnghitung jawaban skor responden menggunakan skala Likert, Ukuran skala Likert yang digunakan ada 5 skala, yaitu:

Adapun pengukuran skala liket dalam penelitian ini sebagai berikut:

- | | | | |
|--------|-----------------------|-------------|---|
| 1. SS | = Sangat Setuju | diberi Skor | 5 |
| 2. S | = Setuju | diberi Skor | 4 |
| 3. N | = Netral | diberi Skor | 3 |
| 4. TS | = Tidak Setuju | diberi Skor | 2 |
| 5. STS | = Sangat Tidak Setuju | diberi Skor | 1 |

⁷ *Ibid.*,

F. Variabel -Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁸ Di dalam penelitian ini dikembangkan dua jenis variabel yaitu variabel dependen dan variabel independen.

a. Variabel Dependen

Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang menjadi pusat perhatian peneliti.⁹ Nilai variabel dependen dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel dependen bisa dilambangkan dengan Y. Variabel terikat (dependent variabel) yaitu keputusan konsumen brasserie Bakery & resto mall Palembang square.

b. Variabel Independen

Variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik yang pengaruh positif maupun negatif.¹⁰ Variabel independen ini menjadi sebab terjadinya variabel dependen. Variabel independen biasa dilambangkan dengan X. Variabel - variabel bebas (independent variabel) yaitu :

- 1) Variabel Lokasi (X1)
- 2) Variabel Pelayanan karyawan (X2)
- 3) Variabel Fasilitas (X3)

⁸ *ibid.*,

⁹ Ferdinand. 2006. Metode Penelitian Manajemen. Semarang: Badan. Penerbit Universitas Diponegoro

¹⁰ *ibid.*

G. Operasionalisasi Variabel

Tabel 1.4
Operasionalisasi Variabel

NO.	Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
1.	Lokasi (X1)	a. Letak b. Tempat	a. Mudah dijangkau b. Lokasi yang strategis. c. Lingkungan sekitar yang aman dan nyaman. d. Mudah di akses dan tidak banjir.	Skala Likert
2.	Pelayanan Karyawan (X2)	a. kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, serta memiliki penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan. b. kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan. c. kemampuan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada para pelanggan.	a. <i>tangibles</i> adalah kemampuan dalam eksistensinya berupa pelayanan b. <i>reliability</i> kemampuan dalam melakukan pelayanan dengan cepat. c. <i>responsiveness</i> membantu melakukan pelayanan yang cepat	Skala Likert

		<p>d. adanya kepastian seperti pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai.</p> <p>e. memberikan perhatian yang tulus yang bersifat individu atau pribadi</p>	<p>d. <i>assurance</i> kesopanan santunan dalam pelayanan karyawan</p> <p>e. <i>empathy</i> bersifat individu dan fleksibel</p>	
3.	Fasilitas (X3)	<p>1. Sarana</p> <p>2. Perlengkapan</p>	<p>a. Tersedianya tempat parkir yang memadai.</p> <p>b. Dekat dengan fasilitas umum.</p> <p>a. Kelengkapan fasilitas toko yang sudah disediakan.</p> <p>b. Tersedianya fasilitas tambahan, seperti <i>wifi</i>.</p>	Skala Likert
4.	Kepuasan konsumen (X4)	<p>1. kesesuaian harapan</p> <p>2. Minat berkunjung kembali</p> <p>3. merekomendasikan</p>	<p>1. Produk, pelayanan dan fasilitas penunjang</p> <p>2. pelayanan yang baik, nilai yang baik setelah memakan produknya</p> <p>3. Menyarankan teman dan kerabat atau sanak saudara</p>	Skala Likert

H. Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

digunakan untuk mengukur sah atau tidak suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.¹¹

Mengukur validitas dapat dilakukan dengan cara melakukan korelasi antar skor butir pernyataan dengan total skor variabel. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk degree of freedom (df) = n , dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Jadi df yang digunakan adalah (sampel) dengan alpha sebesar 5% maka menghasilkan nilai r tabel (uji dua sisi) sebesar 0,207 dengan ketentuan

Hasil r hitung $>$ r tabel (0,207) = valid

Hasil r hitung $<$ r tabel (0,207) = tidak valid

Jika r hitung (tiap butir dapat dilihat pada kolom *corrected item – total correlation*) lebih besar dari r tabel dan nilai r positif maka pernyataan tersebut dinyatakan valid (Ghozali, 2013).¹² Pada penelitian ini uji validitas dilakukan dengan bantuan program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan Indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner

¹¹ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Edisi Ke 7, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013. hlm. 53

¹² *Ibid.*,

dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Dalam pengujian ini, peneliti mengukur reliabelnya suatu variabel dengan cara melihat *Cronbach Alpha* dengan signifikansi yang digunakan lebih besar dari 0,60. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60.

3. Uji Asumsi Klasik

Dalam menganalisis regresi linear berganda terdapat asumsi-asumsi yang harus dipenuhi sehingga model regresi tidak memberikan hasil bias (*best linier unbiased estimator/BLUE*). Pengujian asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini meliputi Uji *Normalitas*, *Linierlitas*, *autokolerasi*, *Multikolinearitas*, dan *Heteroskedatisitas*.

Masing-masing pengujian asumsi klasik tersebut secara rinci dapat dijelaskan :

1. Uji Normalitas

Ghozali (2013) mengemukakan bahwa uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel terdistribusi normal atau tidak.¹³ Uji normalitas diperlukan karena untuk melakukan pengujian-pengujian variabel lainnya dengan mengansumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Untuk menguji suatu data berdistribusi normal atau tidak, dapat diketahui dengan menggunakan grafik normal plot. Dasar penambil keputusan.

¹³ *Ibid.*

a. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

b. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.¹⁴ Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan metode *Kolmogrov-Smirnov* jika hasil angka signifikansi (Sig) lebih kecil dari 0,05 maka data tidak terdistribusi normal.

2. Uji Heterokedastisitas

uji heteroskedastisitas yaitu untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.¹⁵ Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.

model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.¹⁶ Jika p value $> 0,05$ tidak signifikan berarti tidak terjadi heteroskedastisitas artinya model regresi lolos uji heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Kebanyakan data *crosssection* mengandung situasi heteroskedastisitas karena data ini

¹⁴ *Ibid.*, hlm 163

¹⁵ *Ibid.* hlm. 139

¹⁶ *Op.cit.* hlm 139

menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang dan besar).

3. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya kolerasi yang tinggi antara variabel-variabel independen dalam suatu model regresi linier berganda. Jika ada kolerasi yang tinggi diantara variabel-variabel independennya, maka hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen mejadi terganggu.

Uji Multikolinieritas dilakukan juga bertujuan untuk menghindari kebiasaan dalam pengambilan kesimpulan mengenai pengaruh pada uji parial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi kolerasi antara variabel bebas.

4. Uji Hipotesis

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

A. Uji T (Parsial)

Uji signifikan t digunakan untuk melihat signifikan berpengaruh dari variabel bebas (X) terhadap Variabel Terikat (Y).

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 ($\alpha=5\%$).

B. Uji F (Simultan)

Uji statistika F pada dasarnya menunjukkan apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

Kriteria dalam uji F adalah sebagai berikut:

Taraf signifikan $\alpha= 0,05$

H_0 akan diterima jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, artinya variabel independen (X) secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).

H_0 akan diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, artinya variabel independen (X) secara simultan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).

C. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) pada intinya 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 independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang

(*scross section*) relatif mudah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan.¹⁷

5. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda adalah pengembangan dari regresi linear sederhana, yaitu sama-sama alat yang dapat digunakan untuk memprediksi permintaan di masa akan datang berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas (*independent*) terhadap satu variabel tak bebas (*dependent*). Perbedaan penerapan metode ini hanya terletak pada jumlah variabel bebas (*independent*) yang digunakan. Penerapan metode regresi berganda berjumlah variabel bebas (*dependent*) yang dapat digunakan lebih dari satu yang mempengaruhi satu variabel tak bebas (*dependent*).

Rumus Regresi Linear Berganda

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 \dots + b_n X_n$$

Di mana:

Y = Variabel terikat

X₁ = Variabel bebas pertama

X₂ = Variabel bebas kedua

X₃ = Variabel bebas ketiga

X_n = Variabel bebas ke.. n

a dan b₁ serta b₂ = konstanta¹⁸

¹⁷ *Op.cit.* hlm 54

¹⁸ syofian siregar. *Metode penelitian kuantitatif.* (Kencana:jakarta:2013), Hlm 301