

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini menitik beratkan pada pengaruh produk, pelayanan, lokasi dan harga terhadap kepuasan konsumen Restaurant Harbess Palembang. Penelitian ini dilakukan pada pengunjung/konsumen Restaurant Harbess Palembang.

#### **B. Desain Penelitian**

Penelitian ini merupakan jenis 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.<sup>1</sup>

Lokasi yang diambil yaitu Restaurant Harbess Palembang Jalan Jenderal Sudirman Cinde Palembang No.838. Penulis mengambil data tentang pengaruh produk, pelayanan, lokasi dan harga terhadap kepuasan konsumen Restaurant Harbess Palembang. Dalam penelitian ini penulis telah membatasi responden yang akan dipilih yaitu pengunjung/konsumen yang ada di Restaurant Harbess Palembang.

---

<sup>1</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2012. hlm. 14-15

## C. Sumber dan Jenis Data

### 1. Sumber Data

Dalam penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu :

#### 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.<sup>2</sup>

Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari hasil penyebaran kuesioner kepada pengunjung/konsumen Restaurant Harbess Palembang berupa pendapat yang diberikan dan diisi oleh pengunjung/konsumen mengenai produk, pelayanan, lokasi dan harga dari Restaurant Harbess Palembang No.838.

### 2. Jenis Data

Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer diperoleh dari responden dan yang menjadi responden adalah pengunjung/konsumen Restaurant Harbess Palembang. Data yang diperoleh dalam penelitian ini didapat langsung dari pengisian kuesioner (angket) yang ditujukan kepada responden yang menikmati makanan dan minuman dari Restaurant Harbess Palembang atas tanggapan atau pandangannya terhadap pengaruh produk, pelayanan, lokasi, dan harga

---

<sup>2</sup>Hasan, M. Iqbal, *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2002. hlm. 82

terhadap kepuasan konsumen Restaurant Harbess Palembang jalan jendral sudirman, pasar cinde Palembang No 838.

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

##### **1. Populasi**

Populasi adalah keseluruhan subyek atau obyek yang menjadi sasaran penelitian<sup>3</sup>. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pengunjung/konsumen Restaurant Harbess Palembang yang membeli makanan dan minuman di Restaurant Harbess Palembang pada saat dilakukan penelitian, dimana jumlah rata-rata pembeli pada restaurant harbess Palembang 20 sampai dengan 40 konsumen, dikarenakan jumlah rata-rata konsumen tidak dapat diprediksi dan tidak dapat diketahui, baik dari pemesanan melalui aplikasi gojek online, grab maupun pemesanan pribadi.

##### **2. Sampel**

Sampel adalah sebagian dari populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu yang juga memiliki karakteristik tertentu, jelas, dan lengkap yang dianggap bisa mewakili populasi.<sup>4</sup> 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*,

---

<sup>3</sup>Sudjarwo dan Basrowi. *Manajemen Penelitian Sosial*. Bandung: CV. Mandar Maju. 2009. hlm. 255

<sup>4</sup>Arief Furchan, *Pengantar Penelitian dalam Pendidikan*, Surabaya: Usaha Nasional, 1983. hlm. 189

yaitu teknik penentuan sampel didasarkan dengan pertimbangan dan kriteria tertentu.<sup>5</sup> Adapun penentuan sampelnya yaitu:

- a. Responden yang sedang makan atau membeli martabak Harbess
- b. Berusia diatas 15 tahun
- c. Membeli lebih dari 1 kali

Dalam menentukan ukuran sampel penelitian, peneliti menggunakan rumus Hair *et al* sebagaimana yang dikutip dalam buku Sugiono, adalah tergantung pada jumlah indikator dikali 5 sampai 10.<sup>6</sup> Alasan peneliti menggunakan rumus ini karena jumlah populasi dan sampel yang tidak diketahui jumlah pastinya sehingga diambil 5 kali dari jumlah indikator yang ada. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah:

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

Keterangan:

S = Sampel

Y = Jumlah indikator

$$S = 22 \times 5 = 110$$

Jadi, jumlah sampel yang didapat sebesar 110 responden.

---

<sup>5</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2009. hlm 85.

<sup>6</sup>Prawira, A. *Metodelogi Penelitian Jilid I*. Yogyakarta: PT Grasindo.2010. hlm. 46

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan penyebaran kuesioner yaitu dengan cara melakukan pengumpulan data yang disajikan dalam bentuk pernyataan-pernyataan kepada responden terkait dengan produk, pelayanan, lokasi dan harga terhadap kepuasan konsumen Restaurant Harbess Palembang sehingga responden dapat memberikan jawaban atas pernyataan tersebut secara tertulis dengan bentuk pilihan jawaban yang telah disediakan dan responden tinggal memilih jawaban yang sesuai.

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

### **1. 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.<sup>7</sup> 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.<sup>8</sup> Nilai variabel dependen dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel dependen bisa dilambangkan dengan Y.

Variabel terikat (dependent variabel) yaitu kepuasan

---

<sup>7</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2009. hlm. 38

<sup>8</sup>Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan. Penerbit Universitas Diponegoro

konsumen Restaurant Harbess di Jalan Jenderal Sudirman Cinde Palembang No. 838 .

b. Variabel Independen

Variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik yang pengaruh positif maupun negatif.<sup>9</sup> Variabel independen ini menjadi sebab terjadinya variabel dependen. Variabel independen biasa dilambangkan dengan X. Variabel - variabel bebas (independent variabel) yaitu :

- 1) Variabel Produk (X1)
- 2) Variabel Pelayanan (X2)
- 3) Variabel Lokasi (X3)
- 4) Variabel Harga (X4)

## 2. Operasionalisasi Variabel

**Tabel 3.1**  
**Operasionalisasi Variabel (Marsum, 2010), (Tjipto, 2017)**

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
Produk (X1)	Rasa	1. Kinerja ( <i>Performance</i> ) 2. Daya Tahan ( <i>Durability</i> ) 3. Kesesuaian ( <i>Conformace</i> ) 4. Keistimewaan ( <i>Features</i> )	Skala Ordinal
	Bentuk	1. Kehadalan ( <i>Reliability</i> ) 2. Estetika ( <i>Asthetic</i> )	
Pelayanan (X2)	Sarana	1. Tersedianya tempat parkir yang memadai. 2. Tersedia WC umum dan Mushola	Skala Ordinal

---

<sup>9</sup>Ibid

	Prasarana	1. Tersedianya fasilitas tambahan, seperti <i>wifi</i> .	
Lokasi (X3)	Letak	1. Mudah dijangkau. 2. Lokasi yang strategis.	Skala Ordinal
Harga (X4)	Nilai	1. Kesesuaian harga dengan kualitas produk. 2. Kesesuaian harga dengan manfaat.	Skala Ordinal
	Uang	1. Keterjangkauan harga. 2. Daya saing harga.	
Kepuasan Konsumen (Y)	Timbulnya Kebutuhan	1. Kebutuhan dipicu dari faktor internal (seperti keadaan). 2. Kebutuhan dipicu dari faktor eksternal.	Skala Ordinal
	Proses Pencarian Informasi	1. Mencari informasi yang sesuai dengan kebutuhan. 2. Sumber informasi berdasarkan teman, tetangga, kenalan, internet	
	Keputusan Pembelian	1. Keyakinan untuk membeli 2. Faktor situasi tak terduga (misal, tidakcuku uang).	

## G. Instrumen Penelitian

### 1. Uji Validitas

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.<sup>10</sup>

<sup>10</sup>Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Edisi Ke 7, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013. hlm. 53

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 ( $df$ ) =  $n-2$ , dalam hal ini  $n$  adalah jumlah sampel. Jadi  $df$  yang digunakan adalah  $30-2 = 28$  dengan alpha sebesar 5% maka menghasilkan nilai  $r$  tabel (uji dua sisi) sebesar 0,3610 dengan ketentuan

Hasil  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel ( 0,3610) = valid

Hasil  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel ( 0,3610) = 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.<sup>11</sup> 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 dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.<sup>12</sup>

Dalam pengujian ini, peneliti mengukur reliabelnya suatu variabel dengan cara melihat *Cronbach Alpha* dengan signifikansi yang digunakan lebih

---

<sup>11</sup>Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Edisi Ke 7, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013. hlm. 52-59

<sup>12</sup>Ibid. hlm 47

besar dari 0,60. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$ .<sup>13</sup>

### 3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui kondisi data yang dipergunakan dalam penelitian. Hal tersebut dilakukan agar diperoleh model analisis yang tepat. Model analisis regresi penelitian ini mensyaratkan uji asumsi terhadap data yang meliputi:

#### a. Uji Normalitas

Ghozali mengemukakan bahwa uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel terdistribusi normal atau tidak.<sup>14</sup> 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 pengambil keputusan:

- 1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola

---

<sup>13</sup> Ibid. hlm 48

<sup>14</sup> Ibid. hlm 160

distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.<sup>15</sup>

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan metode *Kolmogrov-Smirnov* jika hasil angka signifikansi (Sig) lebih kecil dari 0,05 maka data tidak terdistribusi normal.

#### **b. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas yaitu untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.<sup>16</sup> 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.<sup>17</sup> 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 menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang dan besar).

---

<sup>15</sup>Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011. hlm. 163

<sup>16</sup>Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Edisi Ke 7, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013. hlm. 139

<sup>17</sup>Imam Ghozali, *Op.cit.* hlm 139

### c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen).<sup>18</sup> Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang memiliki nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi adalah sebagai berikut:

- 1) Nilai R yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi, tetapi secara individual variabel-variabel independen banyak yang tidak signifikan mempengaruhi variabel dependen.
- 2) Menganalisis matriks korelasi variabel-variabel independen. Jika antar variabel ada korelasi yang cukup tinggi (umumnya di atas 0,90), maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolinieritas. Tidak adanya korelasi yang tinggi antar variabel independen tidak berarti bebas dari multikolinieritas. Multikolinieritas dapat disebabkan karena adanya efek kombinasi dua atau lebih variabel independen.
- 3) Multikolinieritas dapat juga dilihat dari (1) nilai *tolerance* dan lawannya (2) *variance inflation factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh

---

<sup>18</sup>*Ibid*

variabel lainnya. Dalam pengertian sederhana setiap variabel independen menjadi variabel dependen (terikat) dan *diregres* terhadap variabel independen lainnya. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jika nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena  $VIF = 1/Tolerance$ ). Nilai cut off yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah Nilai Tolerance  $\leq 0,10$  atau sama dengan nilai VIF  $\geq 10$ . Setiap peneliti harus menentukan tingkat kolineritas yang masih dapat ditolerir. Sebagai misal nilai *Tolerance* = 0,10 sama dengan tingkat kolineritas 0,95. Walaupun multikolinieritas dapat dideteksi dengan nilai Tolerance dan VIF, tetapi kita masih tetap tidak mengetahui variabel-variabel independen mana sajakah yang saling berkolerasi.

#### 4. Analisis Regresi Linier Berganda

Alat ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen, dimana variabel independen terdiri lebih dari satu variabel. Pada regresi linear berganda variabel independen (X) yang diperhitungkan pengaruhnya terhadap variabel dependen (Y). Maka persamaan regresi linear berganda ini adalah:

$$= a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Dimana:

Y = keputusan konsumen

a = konstanta

b = koefisien regresi variabel independen

X1 = Produk

X2 = Pelayanan

X3 = Lokasi

X4 = Harga

e = standar eror

## H. Pengujian Hipotesis

Untuk mengetahui apakah hipotesis diterima atau ditolak, digunakan mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

### 1) Uji T (Uji Parsial)

Ghozali (2013), uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.<sup>19</sup> Salah satu cara melakukan uji t adalah dengan membandingkan nilai statistik t dengan baik kritis menurut tabel.

Sugiyono (2011) uji t digunakan untuk mengetahui masing-masing sumbangan variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat, menggunakan uji masing-masing koefisien regresi variabel bebas apakah mempunyai pengaruh yang bermakna atau tidak terhadap variabel terikat.<sup>20</sup>

Untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara parsial dengan  $\alpha = 0,05$ . Maka cara yang dilakukan adalah:

---

<sup>19</sup>Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Edisi Ke 7, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013. hlm. 98

<sup>20</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2011. hlm 194

- a) Bila (P-Value)  $< 0,05$  artinya variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen.
- b) Bila (P-Value)  $> 0,05$  artinya variabel independen secara parsial tidak mempengaruhi variabel dependen.<sup>21</sup>

Dasar pengambilan keputusan dapat dengan dua cara:

(1) Dengan membandingkan t hitung dan t tabel.

- Apabila t hitung  $>$  t tabel, maka ada pengaruh antara variabel X masing-masing dengan variabel Y. (H0 ditolak dan Ha diterima)
- Apabila t hitung  $<$  t tabel, maka tidak ada pengaruh antara variabel X masing-masing dengan variabel Y. (H0 diterima dan Ha ditolak).

(2) Dengan menggunakan angka signifikansi.

- Apabila angka signifikansi  $< 0,05$  maka H0 ditolak dan Ha diterima.
- Apabila angka signifikansi  $> 0,05$  maka H0 diterima dan Ha ditolak.<sup>22</sup>

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

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.<sup>23</sup> Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti

---

<sup>21</sup>*Ibid.*

<sup>22</sup>*Ibid.*

<sup>23</sup>*Ibid*

kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas.

Nilai yang mendekati satu variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Kelemahan mendasar dalam penggunaan koefisien determinasi adalah jumlah variabel independen yang dimasukkan kedalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka  $R^2$  pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel independen.<sup>24</sup>

Oleh karena itu, banyak peneliti yang menganjurkan untuk menggunakan nilai Adjusted  $R^2$  pada saat mengevaluasi mana model regresi yang terbaik. Tidak seperti nilai  $R^2$ , nilai Adjusted  $R^2$  dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model.

## **I. Teknik Analisis Data**

### **1. Analisis Data**

Sugiyono (2009) analisis data dalam penelitian dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu:

#### **a. Analisis Kualitatif**

Analisis kualitatif adalah suatu metode analisis dengan menggunakan data yang berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar.

---

<sup>24</sup>*Ibid.*

b. Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif adalah suatu metode dengan menggunakan data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang di angkakan.<sup>25</sup>

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif.

**2. Teknik Analisis**

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif menggunakan program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 19.

---

<sup>25</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2009. hlm. 13-14