

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Sederhana Indralaya.

3.2 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif, dengan pendekatan Analisa Korelasi Sederhana dan Regresi Linear Berganda untuk mengukur hubungan antar variabel. Metode deskriptif kuantitatif merupakan usaha sadar dan sistematis untuk memberikan jawaban terhadap suatu masalah yang ingin diteliti dan berusaha mendapatkan informasi lebih mendalam dan luas terhadap suatu fenomena dengan menggunakan tahapan-tahapan penelitian dengan pendekatan kuantitatif.⁴⁷

⁴⁷Murni, Yusuf. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif Dan Penelitian Gabungan*, (Jakarta: Prenadamedia ,216), 62.

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif adalah pengukuran data kuantitatif dan statistik objektif melalui perhitungan ilmiah berasal dari sampel orang-orang atau penduduk yang diminta menjawab atas sejumlah pertanyaan tentang survei untuk menentukan frekuensi dan persentase tanggapan mereka.⁴⁸

3.3.2 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung berupa jawaban responden dan kuesioner yang disebarakan.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik

⁴⁸<https://id.m.wikipedia.org/wiki/penelitiankuantitatif> (diakses tanggal 5 februari 2020 pukul 10.00 WIB)

kesimpulannya.⁴⁹ Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pelanggan restoran sederhana indralaya.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁵⁰ Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan teknik Hair. Untuk menentukan banyaknya sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini, formula hair dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$n = \text{Jumlah seluruh indikator} \times 10$$

Diketahui bahwa jumlah indikator untuk mengukur tiap variabel dalam penelitian ini adalah 17 indikator, sehingga:

$$n = 17 \times 10$$

$$n = 170 \text{ responden}$$

Jadi, dalam penelitian ini menggunakan sebanyak 170 orang responden untuk dijadikan sampel penelitian.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

⁴⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi* (Bandung:Alfabeta,2017), hal 90.

⁵⁰ Fenti Hikmawati, *Metodelogi Penelitian* (Depok:Rajawali Pers,2017), hal 81-83.

a. Metode Angket (Kuesioner)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.⁵¹ Kuesioner yang digunakan oleh peneliti sebagai instrumen penelitian, metode yang digunakan adalah dengan kuesioner tertutup.

Instrument kuesioner harus diukur validitas dan reabilitas 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 reliable 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 5 poin.⁵² Jawaban responden berupa pilihan dari lima alternatif yang ada, yaitu :

⁵¹Sugiyono, *metode penelitian kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hal 199.

⁵² Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah “*Metode Penelitian Kuantitatif*” (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), hal 65.

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

Validitas berarti kesucian alat ukur dengan apa yang hendak diukur, artinya alat ukur yang digunakan dalam pengukuran dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Jadi validitas adalah seberapa jauh alat dapat mengukur hal atau objek yang ingin diukur. Reabilitas artinya memiliki sifat yang dapat dipercaya. Suatu alat ukur dikatakan memiliki reabilitas apabila dipergunakan berkali-kali oleh peneliti yang sama atau oleh peneliti lain akan tetapi memberikan hasil yang sama. Jadi reabilitas adalah seberapa jauh konsistensi alat ukur

untuk dapat memberikan hasil yang sama dalam mengukur hal dan objek yang sama.⁵³

b. Library Research (Riset Perpustakaan)

Metode pengumpulan data dengan cara mempelajari dan mengumpulkan data-data (materi-materi) dari penjelasan buku-buku, dokumentasi yang bersifat tekstual makalah, dan sumber media masa lainnya yang ada hubungannya dengan masalah yang dibahas dalam penulisan tugas akhir. Dalam penelitian ini penulis menggunakan data yang diperoleh dari jurnal, tugas akhir, dan skripsi serta buku-buku referensi.

3.6 Variabel – Variabel Penelitian

Variabel adalah konsep atau konstruk yang akan dipelajari atau diambil kesimpulannya dari kegiatan penelitian. Variabel dapat bervariasi dan memiliki lebih dari satu nilai. Secara umum, variabel dibedakan menjadi empat jenis. Yaitu, variabel independent, variabel dependent, variabel intervening, dan variabel moderating.⁵⁴

⁵³Imam Ghozali, " *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Edisi Ketujuh* " (Semarang: Universitas Diponegoro, 2013), hal47.

⁵⁴Suryani dan Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif: Teori Dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen Dan Ekonomi Islam*, (Jakarta:Kencana 201), hal 90-91.

3.6.1 Variabel Bebas (Variabel Independent)

Variabel bebas (independent) adalah variabel yang mempengaruhi atau sebab perubahan timbulnya variabel terikat (dependen), variabel independen disebut juga dengan variabel perlakuan, kausa, risiko, variabel stimulus, antecedent, variabel pengaruh, treatment dan variabel bebas. Dapat dikatakan variabel bebas karena dapat mempengaruhi variabel lainnya. Dalam penelitian ini variabel yang digunakan adalah kualitas produk (X1), kualitas pelayanan (X2), dan harga (X3).

3.6.2 Variabel Terikat (Variabel Dependent)

Variabel terikat (dependent) adalah variabel yang dipengaruhi akibat dari adanya variabel bebas, dikatakan sebagai variabel terikat karena variabel terikat dipengaruhi oleh variabel independen (variabel bebas). Variabel terikatnya adalah kepuasan pelanggan (Y).

3.7 Defenisi Operasional Variabel

Tabel 3.1

Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Dimensi
Kualitas Produk (X1)	Karakteristik dari sebuah produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memuaskan atau memenuhi kebutuhan pelanggan.	<ul style="list-style-type: none">• Rasa• Ketetapan• Susunan/Bentuk/Potongan• Kandungan Gizi• Daya Penarik Lewat Ketajaman Mata• Daya Penarik Lewat Aroma
Kualitas Pelayanan (X2)	Setiap tindakan atau kegiatan yang dapat di tawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.	<ul style="list-style-type: none">• Reliabilitas• Daya Tanggap• Jaminan• Empati• Bukti Fisik
Harga (X3)	Semua nilai yang diberikan pelanggan untuk mendapatkan keuntungan dan memiliki atau menggunakan suatu produk atau	<ul style="list-style-type: none">• Kesesuaian harga dengan kualitas produk.• Harga Bersaing• Kesesuaian harga dengan

	jasa.	manfaat.
Kepuasan Pelanggan (Y)	Setelah konsumen membeli suatu produk dan jasa konsumen akan mengevaluasi produk dan jasa tersebut, apakah sesuai dengan yang diharapkan konsumen atau tidak.	<ul style="list-style-type: none"> • Kesesuaian harapan • Minat berkunjung kembali • Kesiediaan merekomendasikan

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber 2019

3.8 Instrumen Penelitian

3.8.1 Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk melihat ketepatan instrumen pengukur dalam penelitian agar dapat memberikan informasi akurat tentang hal yang di ukur. Uji validasi dilakukan dengan cara melihat korelasi skor butir pertanyaan dengan total skor variabel.⁵⁵ Data dikatakan valid jika pertanyaan kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut, jika dinyatakan tidak valid maka butir pertanyaan tersebut akan

⁵⁵ Nur Abib Asriyanto. Skripsi: *Pengaruh Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Cv. Kalika Intergraha Di Semarang*. 2013

disingkirkan dari kuesioner yang diperbaiki. Data dikatakan valid jika nilai korelasi data tersebut melebihi nilai korelasi tabelnya.

- 1) Jika $r \text{ hitung} > t$ maka tabel pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid.
- 2) Jika $r \text{ hitung} < t$ tabel maka pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid.

3.8.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui koefisien alat ukur jika dilakukan dengan pengukuran ulang. Suatu kuesioner reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Reliabilitas dilakukan dengan menggunakan Uji *Cronbach Alpha* dengan criteria hasil pengujian berikut:⁵⁶

- 1) Jika nilai *Cronbach Alpha* hasil perhitungan $> 0,6$ maka dapat dikatakan bahwa variabel penelitian adalah reliable.
- 2) Jika nilai *Cronbach Alpha* hasil perhitungan $< 0,6$ maka dapat dikatakan bahwa variabel penelitian tidak reliable.

⁵⁶Sufren, Yonathan Natanael. *Belajar Otodidak SPSS Pasti Bisa*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2014. Hlm. 56

3.9 Teknik Analisis Data

3.9.1 Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif mengacu pada transformasi data mentah kedalam suatu bentuk yang akan membuat pembaca lebih mudah memahami dan menafsirkan maksud dari data atau angka yang ditampilkan.⁵⁷ Kegunaan utama dari statistik deskriptif ialah untuk menggambarkan jawaban-jawaban penelitian yang salah satunya adalah rata-rata. Pada penelitian ini skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert dengan skor maksimal 5 dan skor minimal 1.

3.9.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah uji yang dilakukan untuk menganalisis asumsi dasar yang harus dipenuhi dalam penggunaan regresi. Adapun asumsi klasik yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi:

1) Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang mendasar sebelum melakukan analisis lebih lanjut. Data yang berdistribusi normal

⁵⁷Jonathan Surwono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), hal 138.

sering dijadikan landasan dalam beberapa uji statistik, walaupun tidak semua data dituntut harus berdistribusi normal. Teknik yang digunakan untuk menguji normalitas data antara lain uji *chi-kuadrat*, *liliefors*, teknik *kolmogorov-smirnov*, dan *Shapiro wilk*.⁵⁸ Dalam penelitian ini menggunakan Uji *Kolmogorov – Smirnov*. residual berdistribusi normal jika nilai signifikansi > dari 0,05 dan jika <0,05 maka dinyatakan data berdistribusi tidak normal.⁵⁹

2) Uji Linieritas

Uji Linieritas digunakan untuk mengetahui linieritas data, yaitu apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak. Uji ini digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi pearson atau regresi linier. Pengujian SPSS dengan menggunakan *test for Linerity* pada taraf signifikansi 0,05. Dua Variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikansi kurang dari 0,005.⁶⁰

⁵⁸ Johar Arifin. *SPSS 24 untuk Penelitian dan Skripsi*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2017. Hlm. 85

⁵⁹ Johar Arifin. *SPSS 24 untuk Penelitian dan Skripsi*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2017. Hlm. 85

⁶⁰ Utami Sulistyaningrum, “*Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Restoran Koki Tappanyaki Express*”, Skripsi, (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2014), hal 45

3) Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah antar variabel independen yang terdapat dalam model regresi memiliki hubungan linear yang sempurna (koefisien korelasinya tinggi atau bahkan 1). Pengujian multikolonieritas dilakukan dengan melihat Pengujian multikolonieritas dilakukan dengan melihat nilai tolerance dan inflation factor (VIF) pada model regresi. Dengan menunjukkan tidak adanya multikolonieritas adalah nilai tolerance $> 0,10$ atau sama dengan VIF < 10 .⁶¹

4) Uji Heterokedastitas

Heterokedastitas adalah varian residual yang tidak konstan pada regresi sehingga akurasi hasil prediksi menjadi meragukan. Heterokedastitas dapat diartikan sebagai ketidaksamaan variasi variabel pada semua pengamatan, dan kesalahan yang terjadi memperlihatkan hubungan yang sistematis sesuai dengan besarnya satu atau lebih variabel bebas sehingga kesalahan tersebut tidak random(acak).⁶² Metode

⁶¹ Rochmat Aldy Purnomo. *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS*. Ponorogo: CV. WADE GROUP bekerjasama dengan UNMUH Ponorogo Press, 2016, Hlm. 116

⁶² Lina Asmara Wati, Mimit Primyastanto. *Ekonomi Produksi Perikanan dan Kelautan Modern: Teori dan Aplikasinya*. Malang: Universitas Brawijaya Press, 2018. Hlm. 122

untuk menguji heterokedastisitas dalam penelitian ini menggunakan metode glejser. Apabila nilai signifikansi (sig) > 0,05 maka tidak terjadi gejala hetetokedastisitas.

3.9.3 Analisis Regeresi Linier Berganda

Regresi berganda sering kali digunakan untuk mengatasi permasalahan analisis regresi yang melibatkan hubungan dari dua atau lebih variabel bebas.

Keterangan :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Y : Kepuasan Pelanggan

a : Nilai konstan

b1 : Koefisien Kualitas Produk

b2 : Koefisien Kualitas Pelayanan

b3 : Koefisien Harga

X1 : Kualitas Produk

X2 : Kualitas Pelayanan

X3 : Harga

e : Standar eror

untuk menilai ketepatan fungsi regresi sampel dalam menafsirkan nilai actual dapat diukur dari goodness of fit nya.

Secara statistic goodness of fit dapat diukur dari nilai statistik t, nilai statistik F dan nilai koefisien determinasi (Imam Ghozali).⁶³

3.9.4 Uji Hipotesis

1) Uji T

Uji t ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh setiap variabel bebas secara individual (parsial) terhadap variabel terikat. Menurut Bhuono: "Uji parsial menggunakan teknik t-test." Asumsi yang diajukan adalah nilai t atau signifikansinya $< 0,05$ maka secara parsial independen variabel berpengaruh signifikan terhadap dependen variabel.⁶⁴

2) Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen secara bersama-sama (simultan) dapat berpengaruh terhadap variable dependen. Cara yang

⁶³ Utami Sulistyaningrum, "*Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Restoran Koki Tappanyaki Express*", Skripsi, (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2014), hal 50

⁶⁴ Sudjatmoko. *Leader Transformasional*. Sukoharjo: Sang Surya Media, 2019. Hlm. 57

digunakan adalah dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} dengan ketentuan sebagai berikut:

H_0 : $b_1, b_2 = 0$, berarti tidak ada pengaruh signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan.

H_1 : $b_1, b_2 \neq 0$, berarti ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan.

Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau taraf signifikan 5% ($\alpha = 0,05$). Kriteria pengambilan keputusan adalah:

a. H_0 diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

b. H_0 ditolak (H_1 diterima) jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$.⁶⁵

3) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur proporsi atau persentase kemampuan model

⁶⁵ Sri Gustina Pane dan Fatmawati. *Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Pertanahan Nasional Kota Medan*, Vol. 2. No.3. Oktober 2017. Hlm.74

dalam menerangkan variabel terikat. Koefisien determinasi berkisar R^2 antara nol sampai satu ($0 \leq R^2 \leq 1$).

Jika R^2 semakin besar (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas (X) adalah besar terhadap variabel terikat (Y). Hal ini berarti model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan demikian sebaliknya.⁶⁶

⁶⁶ Utami Sulistyaningrum, “Pengaruh Kualitas Produk dan Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Restoran Koki Tappanyaki Express”, Skripsi, (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2014), hal 56