

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian empiris yang datanya berbentuk angka-angka.¹ Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran).²

Metode Kuantitatif adalah metodologi penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu dan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian survey. Dalam penelitian survey, informasi yang dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner.³

B. Populasi dan Sampel

Adapun populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek penelitian yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan peneliti, dipelajari dan ditarik kesimpulannya.⁴

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang berkunjung ke Rumah Makan Waroeng Spesial Sambal yang jumlahnya 19.452 orang yang diambil dari data bulan Agustus - Desember 2018.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk mendapat informasi dari setiap anggota populasi, peneliti harus menentukan sampel yang sejenis atau yang bisa mewakili populasi dalam jumlah tertentu. Teknik pengambilan sampel dalam

¹ Syahrudin dan Salim, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Citapustaka Media), 39.

² V. Wiratna SujParweni, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: PT.Pustaka Baru), 39.

³ Sugiyono, *Mixed Methods*, (Bandung: ALFABETA, 2013), 11.

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2007), 115.

penelitian ini adalah tehnik *Nonprobably Sampling*. *Nonprobably Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Dalam *Nonprobably Sampling* terdapat berbagai cara dalam pengambilan sampel salah satunya adalah *Accidental Sampling*. *Accidental Sampling* merupakan pemilihan sampel dari siapa saja yang kebetulan ada atau dijumpai oleh peneliti. Orang yang dipilih sebagai anggota dari sampel adalah siapa saja yang kebetulan ditemukan atau yang mudah ditemui atau dijangkau tanpa ada pertimbangan apapun.

Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian konsumen yang berkunjung pada Rumah Makan Waroeng Spesial Sambal Pati. Pengambilan sampel penelitian berdasarkan pada pendekatan rumus Slovin yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Prakiraan tingkat kesalahan, 0,1 atau 10%.

Perhitungan sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{19.452}{1+19.452(0.1)^2}$$

$$n = \frac{19.452}{195,52} = 99,48$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 99 orang.

C. Definisi Operasional

1. Variabel Bebas (*Independen*)

Merupakan sejumlah gejala dengan berbagai unsur atau faktor yang didalamnya yang menentukan atau yang mempengaruhi adanya variabel-variabel terikat. Dalam penelitian ini variabel bebas adalah :

Tabel 3.1 Indikator Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel	Indikator	Item pernyataan	Pengukuran
Kualitas Pelayanan	a. Kehandalan (reability)	1. Karyawan di Rumah Makan Waroeng Spesial Sambal memberikan	Skala Likert 1-5

	<p>b. Daya Tanggap (responsiveness)</p> <p>c. Jaminan (assurance)</p> <p>d. Empati (emphaty)</p> <p>e. Bukti Fisik (<i>tangible</i>)</p>	<p>2. Karyawan segera melayani anda saat sedang berkunjung.</p> <p>3. Anda tidak terlalu lama mengantri dalam memesan makanan.</p> <p>4. Karyawan selalu ada ketika dibutuhkan.</p> <p>5. Cita rasa menu yang disajikan selalu sama setiap kali anda berkunjung.</p> <p>6. Karyawan ramah dan selalu memberikan senyuman saat memberikan pelayanan pada pengunjung.</p> <p>7. Ruang yang menarik dan meja yang tersedia bersih</p>	<p>pelayanan yang cepat dalam penyajian.</p>
--	--	--	--

Sumber: Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis Edisi Pertama*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008).

- a. Kualitas pelayanan (X1) adalah upaya penyampaian jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Tabel 3.2 Indikator Variabel Harga

Variabel	Indikator	Item Pernyataan	Pengukuran
Harga	a. Keterjangkauan Harga b. Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk c. Daya saing harga d. Kesesuaian harga dan manfaat produk	1. Harga makanannya terjangkau. 2. Harga sesuai dengan daya beli konsumen. 3. Harga sesuai dengan kualitas rasa. 4. Harga sesuai dengan kuantitas (porsinya). 5. Harga rumah makan ini lebih murah dibandingkan tempat lain. 6. Harga sesuai citra rasa yang diberikan	Skala Likert 1-5

Sumber: William J. Stanton, *Prinsip Pemasaran Eds Ketujuh Jilid 1*, (Jakarta: Erlangga, 1998).

- b. Harga (X2) adalah nilai suatu barang atau jasa yang diukur dengan sejumlah uang yang dikeluarkan oleh pembeli untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang atau jasa berikut pelayanannya.

Tabel 3.3 Indikator Variabel Lokasi

Variabel	Indikator	Item Pernyataan	Pengukuran
Lokasi	a. Akses	1. Lokasi mudah dijangkau sarana	Skala Likert 1-5

	<p>b. Visibilitas</p> <p>c. Lalu lintas</p> <p>d. Fasilitas Perparkiran</p> <p>e. Lingkungan</p>	<p>transportasi umum.</p> <p>2. Kondisi jalan menuju Rumah Makan Waroeng Spesial Sambal bagus.</p> <p>3. Tempat atau lokasi yang dapat dilihat dengan jelas dari jarak pandang normal.</p> <p>4. Lokasi yang strategis dimana terdapat banyak masyarakat beraktivitas di sekitar.</p> <p>5. Lalu lintas disekitar di Rumah Makan Waroeng Spesial Sambal lancar.</p> <p>6. Memiliki tempat parkir yang aman.</p> <p>7. Waroeng spesial sambal patimemiliki lingkungan yang mendukung untuk pendirian usaha.</p>	
--	--	--	--

Sumber : Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran Edisi Ketiga*, (Yogyakarta: Andi, 2008).

- c. Lokasi (X3) adalah keputusan yang dibuat perusahaan berkaitan dengan dimana operasi dan stafnya akan ditempatkan.

2. Variabel Terikat (*dependen*)

Yaitu sejumlah gejala dengan berbagai unsur atau faktor di dalamnya yang ada ditentukan atau dipengaruhi oleh adanya variabel lain, dan variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen (Y).

Tabel 3.4 Indikator Variabel Kepuasan Konsumen

Variabel	Indikator	Item Pernyataan	Pengukuran
Kepuasan Konsumen	a. Kesesuaian harapan	1. Makanan yang disediakan sesuai dengan selera konsumen. 2. Karyawan memberikan pelayanan yang baik. 3. Fasilitas penunjang seperti, cuci tangan dan tempat sholat yang ada sesuai dengan yang diharapkan.	Skala Likert 1-5
	b. Minat berkunjung kembali	4. Berminat untuk berkunjung kembali karena makanan yang dihidangkan memuaskan. 5. Berminat berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan memuaskan.	
	c. Kesiediaan merekomen dasi	6. Berminat berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai. 7. Merekomendasikan rumah makan ini kepada teman karena makanan	

		<p>yang dihidangkan sangat enak.</p> <p>8. Merekomendasikan rumah makan ini kepada teman karena pelayanan yang diberikan baik.</p> <p>9. Merekomendasikan rumah makan ini kepada teman karena fasilitas yang disediakan memadai</p>	
--	--	---	--

Sumber : Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Jakarta: Indeks, 2001)

- a. Kepuasan Konsumen (Y) adalah perasaan senang atau kecewa yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

1. Daftar pernyataan (kuesioner)
Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan sejumlah daftar pernyataan atau pernyataan yang tertulis kepada responden untuk dijawab.
2. Wawancara (Interview)
Merupakan sejenis pengumpulan data dimana peneliti mengajukan pertanyaan secara lisan kepada pihak organisasi untuk mendapatkan informasi yang diperlukan.
3. Studi Dokumentasi
Studi dokumentasi yaitu mengumpulkan data melalui buku, jurnal, majalah, internet, yang menjadi bahan referensi pendukung bagi peneliti.

E. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validitas
Uji validitas adalah item yang digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuesioner atau skala, apakah item-item pada kuesioner tersebut sudah tepat dalam mengukur apa yang ingin diukur, atau bisa melakukan penilaian langsung dengan metode korelasi *person* atau metode *corrected item totalcorrelation*⁵.

⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, 24.

2. Uji Reliabilitas

Reabilitas merupakan tingkat keandalan suatu instrumen penelitian. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang.⁶ Tujuan dari uji reabilitas adalah untuk menilai kestabilan ukuran dan konsistensi responden dalam menjawab kuesioner, sehingga saat diberikan berulang akan mendapatkan hasil yang konsisten. Uji reabilitas menggunakan program SPSS 16.

F. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau tidak. Untuk menguji apakah distribusi data itu normal atau tidak dengan menggunakan analisis grafik.⁷

Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas suatu data adalah dengan melihat histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Demikian dengan hanya melihat histogram ini bisa menyesatkan khususnya untuk jumlah sampel yang kecil. Dikatakan lulus uji normalitas atau data terdistribusi dengan normal jika *normal probability plot* menunjukkan bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen.⁸ Multikolinieritas dapat juga dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel bebas manakah yang dijelaskan

⁶Duwi Priyatno Spss, *Analisis Statistic Data Lebih Cepat Lebih Akurat*, (Yogyakarta: Medikom, 2011), 24.

⁷Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Semarang: BP Undip 2008), 107.

⁸Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate*, 91.

oleh variabel bebas lainnya. Nilai *Cutoff* yang umum dipakai adalah nilai *tolerance* 0,10 atau sama dengan nilai VIF diatas 10. Sehingga sebuah penelitian yang baik dan dikatakan lulus uji multikolinieritas, jika hasil output SPSS pada kolom *tolerance* menunjukkan nilai lebih dari 0,10 dan atau nilai *variance inflation factor* (VIF) dibawah angka 10.

3. Uji Autokorelasi

Pengujian ini digunakan untuk menguji suatu model apakah variabel pengganggu masing-masing variabel bebas saling mempengaruhi, untuk mengetahui apakah model regresi mengandung autokorelasi dapat digunakan pendekatan Durbin Watson. Untuk kaidah pengambilan keputusan uji korelasi terangkum dalam tabel sebagai berikut :⁹

Tabel 3.5
Kaidah Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi

Hipotesis Nol	Keputusan	Syarat
Tidak ada autorekolasi positif	Tolak	$0 < d < dl$
Tidak ada autorekolasi positif	Tidak ada keputusan	$dl < d < du$
Tidak ada autorekolasi negatif	Tolak	$4 - dl < d < 4$
Tidak ada autorekolasi negatif	Tidak ada keputusan	$4 - du < d < 4 - di$
Tidak ada autorekolasi positif/negatif	Terima	$du < d < 4 - du$

Sehingga sebuah penelitian yang baik dikatakan lulus uji autokorelasi jika tidak ada autokorelasi positif atau negatif pada penelitian tersebut. Dengan kaidah pengambilan keputusan jika nilai output SPSS pada kolom durbin watson diantara *degree of upper* (du) dan dibawah $4 - du$ dengan ketentuan pengambilan nilai tabel *durbin watson* untuk baris $n =$ jumlah sampel dan $k =$ jumlah variabel bebas.

4. Uji Heterokedastisitas

Bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.¹⁰ Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID).

Jika grafik *scatterplot* menunjukkan bahwa tidak terdapat pola yang jelas serta titik-titik menyebar secara acak yang tersebar di atas dan di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dan baik dipakai untuk memprediksi pengaruh

⁹Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat*, 105.

¹⁰Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate*, 105.

variabel independen terhadap variabel dependen jika sudah lulus uji heterokedastisitas. Dikatakan lulus uji heterokedastisitas jika grafik *scatterplot* menunjukkan bahwa tidak terdapat pola yang jelas serta titik-titik menyebar secara acak yang tersebar di atas dan di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y.

G. Analisis Data

1. Analisis Regresi Berganda

Model yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah model umum persamaan regresi linier berganda (*Multiple Regression Analysis*) dan pengolahannya menggunakan alat Bantu SPSS versi 16. Analisis regresi digunakan apakah hipotesis penelitian terbukti atau tidak. Analisis ini untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.¹¹ Dalam penelitian ini menggunakan rumus persamaan regresi berganda untuk menganalisa data. Bentuk persamaan regresi ganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + e$$

Keterangan :

Y	=	Variabel Kepuasan Konsumen
a	=	Konstantaregresiberganda
$b_1 - b_3$	=	Koefisien regresi
x_1	=	Variabel Kualitas Pelayanan
x_2	=	Variabel Harga
x_3	=	Variabel Lokasi
e	=	Variabel diluar penelitian

2. Uji t Parsial

Menurut Ghozali, uji t parsial digunakan untuk mengetahui masing-masing sumbangan variabel bebas secara parsial terhadap variabel tergantung, menggunakan uji masing-masing koefisien regresi variabel bebas apakah mempunyai pengaruh yang bermakna atau tidak terhadap variabel terikat. Adapun langkah pengujian uji t adalah :¹²

1) Menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternatif

$H_0 : b_i = b_1 = b_2 = b_3 \leq 0$ artinya tidak terdapat pengaruh yang nyata antara masing-masing variabel dependen dengan variabel independen.

¹¹Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate*, 108.

¹²Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate*, 84.

Ho : $b_1 = b_2 = b_3 < \neq 0$, ada pengaruh bermakna antara masing-masing variabel dependen dengan variabel independen.

2) Menghitung nilai t dengan rumus :

$$t = \frac{\beta_i - \beta_i}{se(\beta_i)}$$

3) Membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} yang tersedia pada α tertentu, misalnya 5%; $df = n$

4) Mengambil keputusan dengan menggunakan kriteria berikut ini :

$t_{hitung} \leq t_{tabel}$ dan $-t_{hitung} \geq -t_{tabel}$; maka H_0 diterima

$t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $-t_{hitung} < -t_{tabel}$; maka H_0 ditolak

5) kesimpulan juga diambil dengan melihat signifikansi (α) dengan ketentuan:

$\alpha > 5$ persen : tidak mampu menolak H_0

$\alpha < 5$ persen : menolak H_0

Pengambilan keputusan uji t parsial, dikatakan variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen secara parsial jika nilai output SPSS pada kolom *coefficient* untuk melihat t hitung menunjukkan nilai lebih besar dari t tabel ($t_{hitung} > t_{tabel}$) dengan ketentuan t tabel dengan derajat kebebasan = jumlah sampel dan nilai $\alpha = 0.05$.

3. Uji F

Menurut Ghozali, uji F simultan digunakan untuk mengetahui masing-masing sumbangan variable bebas secara simultan terhadap variabel tergantung, menggunakan uji masing-masing koefisien regresi variable bebas apakah mempunyai pengaruh yang bermakna atautidak terhadap variable terikat. Adapun langkah pengujian uji F adalah :¹³

1) Menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternatif

Ho : $b_1 = b_2 = b_3 \leq 0$ artinya tidak terdapat pengaruh yang nyata secara bersama-sama variabel dependen dengan variabel independen.

Ho : $b_1 = b_2 = b_3 < \neq 0$, ada pengaruh bermakna secara bersama-sama variabel dependen dengan variabel independen.

2) Menghitung nilai t dengan rumus :

$$F = \frac{\beta_i - \beta_i}{se(\beta_i)}$$

¹³Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate*, 84.

- 3) Membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} yang tersedia pada α tertentu, misalnya 5%; $df = n$
- 4) Mengambil keputusan dengan menggunakan kriteria berikut ini :

$F_{hitung} \leq F_{tabel}$ dan $-F_{hitung} \geq -F_{tabel}$; maka H_0 diterima

$F_{hitung} > F_{tabel}$ dan $-F_{hitung} < -F_{tabel}$; maka H_0 ditolak

- 5) kesimpulan juga diambil dengan melihat signifikansi (α) dengan ketentuan:

$\alpha > 5$ persen : tidak mampu menolak H_0

$\alpha < 5$ persen : menolak H_0

Pengambilan keputusan uji F simultan, dikatakan variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen secara parsial jika nilai output SPSS pada kolom *coefficient* untuk melihat F hitung menunjukkan nilai lebih besar dari F tabel ($F_{hitung} > F_{tabel}$) dengan ketentuan F tabel dengan derajat kebebasan = jumlah sampel dan nilai $\alpha = 0.05$.

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali nilai koefisien determinasi digunakan untuk mengukur besarnya sumbangan dari variabel bebas yang diteliti terhadap variasi variabel tergantung. Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai dengan satu.¹⁴ Nilai R^2 kecil berarti kemampuan variabel menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Secara matematis jika nilai $r^2 = 1$, maka $adjusted R^2 = r^2 = 1$ sedangkan jika nilai $r^2 = 0$, maka nilai $adjusted R^2 = (1 - k)/(n - k)$ jika $k > 1$, maka $adjusted R^2$ akan bernilai negatif.¹⁵

¹⁴Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate*, 83.

¹⁵Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate*, 97.