

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Dan Pendekatan

Adapun pendekatan penelitian termasuk pendekatan kuantitatif dengan jenis metode kuantitatif korelasional. Menurut Azwar, penelitian yang bertujuan untuk menyelidiki sejauh mana keberagaman pada suatu variabel berkaitan dengan keberagaman pada satu atau lebih variabel lain, berdasarkan koefisien korelasi disebut dengan penelitian korelasional. Dari penelitian ini informasi yang diperoleh adalah mengenai taraf hubungan yang terjadi, bukan mengenai ada atau tidaknya akibat dari variabel satu terhadap variabel yang lain.<sup>1</sup>

Jenis penelitian korelasional sangat cocok dilakukan bila variabel-variabel yang diteliti rumit atau tak dapat diteliti dengan metode eksperimental atau tak dapat dimanipulasi. Penelitian seperti ini memungkinkan pengukuran beberapa beberapa variabel dan saling hubungannya secara serentak dalam keadaan realistic atau secara nyata.<sup>2</sup>

Penelitian ini mempunyai 4 (empat) variabel yaitu variable kualitas pelayanan, harga dan lokasi merupakan variabel bebas (independen) dan variabel kepuasan konsumen merupakan variabel terikat (dependen). Penelitian ini dilakukan di Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus.

#### B. Tempat Penelitian

##### 1. Lokasi Penelitian

Penulis dalam kesempatan ini mengambil lokasi penelitian di Rocket Chicken Indonesia Kantor Cabang 3 Kudus di Purwosari.

##### 2. Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan untuk penelitian ini dilaksanakan sejak tanggal dikeluarkannya ijin penelitian dalam kurun waktu kurang lebih 2 (dua) bulan, 1 (satu)

---

<sup>1</sup> Asep Saepul Hamdi dan E. Bahruddin, *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi dalam Pendidikan* (Yogyakarta: Deepublish, 2014), 7.

<sup>2</sup> Amos Neolaka, *Metode Penelitian dan Statistik*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset, 2016), 27.

bulan pengumpulan data dan 1 (satu) bulan pengolahan data yang meliputi penyajian dalam bentuk skripsi dan proses bimbingan berlangsung.

### C. Populasi Dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi merupakan suatu wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang memiliki kualitas dan karakter-karakter tertentu yang ditentukan oleh peneliti, digunakan untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Seluruh konsumen Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus merupakan populasi dari penelitian ini.

#### 2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari banyaknya jumlah dan karakteristik yang populasi tersebut miliki. Apabila populasi suatu penelitian besar, dan peneliti tidak mungkin meneliti semua yang berada pada populasi tersebut. Misalnya karena dana yang terbatas, waktu dan tenaga yang digunakan terbatas, maka peneliti harus membuat sampel yang diambil dari populasi itu untuk digunakan sebagai penelitiannya. Apa yang diteliti dari sampel tersebut, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi itu juga. Untuk itu sampel yang diambil dan digunakan dari populasi harus benar-benar dapat mewakili populasi tersebut.<sup>3</sup>

Dalam penelitian kali ini konsumen Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus yang akan menjadi sampel. Ukuran populasi dalam penelitian ini sangat banyak dan tidak dapat diketahui secara pasti, sehingga jumlah sampel minimum yang dibutuhkan maka menggunakan rumus Widiyanto untuk mengetahui populasi yang tak diketahui yaitu:

$$N = \left[ \frac{\left(\frac{Z\alpha}{2}\right) \cdot \sigma}{e} \right]^2$$

---

<sup>3</sup> Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 61-62.

Keterangan:

$N$  = jumlah sampel

$Z_{\alpha/2}$  = nilai dari tabel distribusi normal atas tingkat keyakinan 95% = 1,96

$\sigma$  = standar deviasi 25%

$e$  = error (batas kesalahan = 5%).<sup>4</sup>

$$N = \left[ \frac{\left(\frac{Z_{\alpha}}{2}\right) \cdot \sigma}{e} \right]^2$$

$$N = \left[ \frac{1,96 \cdot 0,25}{0,05} \right]^2$$

$$N = \frac{0,2401}{0,0025} = 96,4$$

Berdasarkan hasil perhitungan rumus di atas maka dapat diketahui banyaknya jumlah sampel yang akan diteliti sebesar 96 responden hasil dari pembulatan 96,4. Adapun pengambilan sampel ini menggunakan metode *Non Probability* sampling dengan teknik *Purposive Sampling* yaitu salah satu metode menentukan sampel dengan kriteria-kriteria tertentu. Pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan kriteria-kriteria sebagai berikut:

- a) Laki-laki dan wanita yang melakukan pembelian di Rocket Chicken di Kabupaten Kudus.
- b) Bersedia menjadi responden.

#### D. Desain Dan Definisi Operasional Variabel

Pada dasarnya dalam penelitian kuantitatif terdapat 2 (dua) macam desain atau rancangan yaitu:<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Dermawan Wibisono, *Riset Bisnis (Panduan Bagi Praktisi dan Akademisi)*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008), 58.

<sup>5</sup> Masrukhin, *Metode Penelitian kuantitatif* (Kudus: Mibarda Publishing dan Media Ilmu Press, 2015), 5.

1. Rancangan korelasional, yaitu Rancangan yang seluruh variabel-variabelnya dihubungkan menjadi satu pola dan bagi sekelompok individu dapat memprediksinya.
2. Rancangan survey, yaitu rancangan yang mendeskripsikan kecenderungan bagi satu populasi manusia

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan rancangan korelasional, yaitu rancangan yang seluruh variabel-variabelnya dihubungkan dalam satu pola dan bagi sekelompok individu dapat memprediksinya.

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

Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator
Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan merupakan suatu upaya penyampaian produk atau jasa guna memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen untuk dapat memenuhi harapan konsumen tersebut. <sup>6</sup>	a) Komunikasi b) Kebersihan dan kenyamanan	a) Komunikasi dilakukan dengan ramah dan sopan. b) Memperhatikan kebersihan ruangan dan kenyamanan konsumen. c) Fasilitas <i>free Wi-Fi</i>
Harga (X2)	Harga merupakan nilai uang dari suatu produk atau jasa. <sup>7</sup>	a) Kesesuaian harga b) Penetapan harga	a) Harga yang ditawarkan sesuai dengan harapan dan bervariasi. b) Penetapan harga dibawah pesaing dan terjangkau.

<sup>6</sup> Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa Edisi Kedua*. (Yogyakarta: Andi Offset, 2010), 243

<sup>7</sup> Didin Fatihudin dan Muhammad Anang Firmansyah, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: Deepublish, 2019), 50.

Lokasi (X3)	Lokasi merupakan tempat atau lahan yang strategis dan unik dan tempat tersebut digunakan untuk beraktivitas. <sup>8</sup>	a) Lokasi yang strategis b) Keamanan lokasi	a) Pemilihan lokasi beroperasi mudah diakses. b) Mempunyai lahan parkir kendaraan yang memadai dan aman.
Kepuasan Konsumen (Y)	Kepuasan konsumen merupakan suatu penilaian konsumen terhadap suatu produk yang akan atau telah digunakannya. <sup>9</sup>	a) Loyalitas konsumen	a) Pembelian kembali konsumen. b) Konsumen ikut menawarkan produk kepada konsumen lain.

**E. Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen**

1. Uji Validitas Instrumen

Validitas merupakan suatu ukuran sejauh mana ketepatan suatu data yang diperoleh peneliti dari suatu kuesioner dan data tersebut digunakan untuk mengukur apa yang ingin diukur.<sup>10</sup> Untuk menentukan validitas suatu data dapat dilakukan dengan cara mengkorelasikan data-data yang diperoleh setiap butir pertanyaan dengan skor total. Selanjutnya, menentukan nilai r hitung dan dibandingkan dengan nilai r tabel. Nilai r tabel ditentukan dengan tingkat signifikan 5% (0,05) pada uji 2 (dua) arah dan banyaknya data (n). apabila nilai r hitung lebih besar daripada nilai r tabel tersebut maka data tersebut bisa disimpulkan sebagai data yang signifikan dan tingkat

<sup>8</sup> Chorms Gary Ganda Tua Sibarani, *Dasar-dasar Kewirausahaan*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2019), 42.

<sup>9</sup> Philip Kotler dan Kevin lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*, (Jakarta: Erlangga, 2009), 14

<sup>10</sup> Husein Umar, *Metode Riset bisnis*, (Jakarta : Gramedia Pustaka, 2002), 103.

validitas dari butir pertanyaan atau pernyataan tersebut tidak perlu diragukan lagi.<sup>11</sup>

Berikut rumus untuk menguji validitas suatu pertanyaan tersebut adalah:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x) \cdot (\sum y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = koefisien korelasi dari variabel x dan variabel y

n = jumlah sampel

$\sum xy$  = jumlah antara variabel x dan y yang dikalikan

$\sum x^2$  = jumlah nilai x yang dikuadratkan

$\sum y^2$  = jumlah nilai y yang dikuadratkan

$(\sum x)^2$  = jumlah keseluruhan nilai x lalu dikuadratkan

$(\sum y)^2$  = jumlah keseluruhan nilai y lalu dikuadratkan<sup>12</sup>

## 2. Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas merupakan alat ukur untuk mengukur suatu indikator dari variabel atau konstruk dari suatu kuesioner. Reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi suatu hasil pengukuran apabila alat pengukurannya digunakan berkali-kali. Untuk mempermudah peneliti dalam menguji reliabilitas suatu kuesioner dapat menggunakan aplikasi SPSS pada poin *Cronbach Alpha* pada uji statistik. Instrumen dapat dikatakan reliabel apabila nilai yang didapatkan dalam proses pengujian pada poin *Cronbach Alpha* kurang dari 0,60. Namun, apabila nilai yang didapatkan pada poin *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60 maka dapat disimpulkan instrumen tersebut tidak reliabel.

$$r_n = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Keterangan:

$R_n$  = reliabilitas dari instrumen

K = validitas dari butir pertanyaan

<sup>11</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006), 49

<sup>12</sup> David Firna Setiawan, *Prosedur Evaluasi dalam Pembelajaran* (Yogyakarta: Deepublish, 2018), 215-21.

$$\begin{aligned}\sum S_i^2 &= \text{jumlah varians butir} \\ S_t^2 &= \text{total varians}^{13}\end{aligned}$$

## F. Teknik Pengumpulan Data

Terdapat dua hal yang utama dalam mempengaruhi kualitas penelitian, yaitu kualitas instrumen penelitian dan pengumpulan data. Validitas dan reliabilitas instrumen berkaitan dengan kualitas dari instrument penelitian. Proses mengumpulkan data berkaitan dengan sumber, setting (tempat penelitian) dan metode yang digunakan saat pengambilan data. Biasanya, teknik yang digunakan saat pengumpulan data adalah teknik Angket, wawancara dokumentasi dan observasi.<sup>14</sup>

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan penulis adalah:

### 1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan buti-butir pertanyaan tertulis untuk mendapatkan data atau informasi dari responden.<sup>15</sup> Metode tersebut digunakan untuk mendapatkan data kepuasan konsumen dari responden tentang kualitas pelyanan, harga dan lokasi Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus yang dirasakan responden tersebut. Skala *likert* (*likert scale*) digunakan dalam proses penyusunan kuesioner atau angket dan setiap butir pertanyaan diberikan skor pilihan agar mendapatkan data atau informasi yang bersifat subyektif.

**Tabel 3.2**  
**Skala Likert<sup>16</sup>**

Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4

<sup>13</sup> Masrukhin, *Metode Penelitian kuantitatif*, 171-172.

<sup>14</sup> Masrukhin, *Metode Penelitian kuantitatif*, 102.

<sup>15</sup> Hendri Tanjung dan Abrista Devi, *Metode Penelitian Ekonomi Islam* (Jakarta: Gramata Publishing, 2013), 79.

<sup>16</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta 2017) 93-94.

Ragu-ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu karya atau catatan seseorang tentang sesuatu hal yang telah terjadi. Dalam penelitian ini, teknik dokumentasi digunakan pada proses pengumpulan data, dokumentasi berupa gambaran umum dari obyek penelitian, yang berupa profil, struktur organisasi, visi misi, produk-produk, dan lain-lainnya di Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus.

## G. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kuantitatif merupakan kegiatan setelah data dari responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah: mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.<sup>17</sup>

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Ada dua cara yang digunakan untuk dapat mendeteksi normal tidaknya suatu data residual berdistribusi, yaitu dengan menggunakan uji statistic dan analisis grafis. Proses uji normalitas data dilakukan dengan memperhatikan penyebaran data (titik) *Normal Plot Of Regression Standizzed Residual*. Dari variabel terikat, dimana jika:

---

<sup>17</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, 147.



- a) Jika data penyebaran di sekitar 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 garis diagonal dan atau mengikuti garis diagonal atau grafik histogramnya tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.<sup>18</sup>
2. Uji Multikolinearitas

Untuk mengetahui adanya hubungan linear yang pasti antara peubah-peubah bebasnya maka menggunakan uji multikolinearitas. Untuk mengetahui ada atau tidaknya masalah multikolinearitas dapat menggunakan nilai VIF (Variance Inflation Factory). Jika nilai VIF masih kurang dari 10, maka multikolinearitas tidak terjadi.<sup>19</sup>

Dengan demikian, apabila multikolinearitas tidak terjadi, maka penelitian tersebut dapat menjadi suatu model regresi yang baik karena antara variable independen (non-Multikolenaritas) tidak terjadi korelasi.

### 3. Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk menganalisis data hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen Rocket Chicken 3 Kabupaten Kudus digunakan analisis statistik, yaitu analisis regresi linear berganda. Analisis regresi linear berganda merupakan suatu analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linier antara satu variabel dependen dengan dua atau lebih variabel independen.<sup>20</sup>

Berdasarkan pernyataan diatas, analisis regresi linear berganda dapat digunakan apabila ada 2 (dua) atau lebih jumlah dari variabel independennya dan nantinya variabel-variabel tersebut akan disusun ke dalam rumus model persamaan sebagai berikut:

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

---

<sup>18</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*, 147-149.

<sup>19</sup> Agus Purwoto, *Panduan Laboratorium Statistik Inferensial*, (Jakarta: Grasindo, 2007), 97.

<sup>20</sup> Duwi Priyatno, *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*, (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2014), 148

Keterangan:

Y = kepuasan konsumen

X<sub>1</sub> = kualitas pelayanan

X<sub>2</sub> = Harga

X<sub>3</sub> = Lokasi

a = konstanta

b<sub>1</sub> = koefisien regresi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen

b<sub>2</sub> = koefisien regresi antara harga dengan kepuasan konsumen

b<sub>3</sub> = koefisien regresi antara lokasi dengan kepuasan konsumen<sup>21</sup>

#### 4. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi adalah kadar kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Koefisien determinasi biasanya dilambangkan dengan R<sup>2</sup>. Nilai dari koefisien determinasi menyatakan suatu akibat dari hubungan linier dengan nilai variabel independen terhadap proporsi variasi keseluruhan dalam nilai variabel dependen.<sup>22</sup>

Koefisien determinasi pada dasarnya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 (nol) dan 1 (satu). Nilai R<sup>2</sup> yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Jika nilai R<sup>2</sup> mendekati 1 (satu) berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.<sup>23</sup>

#### 5. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji signifikan simultan (uji F) digunakan untuk mengetahui apakah variabel dependen dipengaruhi oleh semua variabel independen secara simultan. Analisis yang digunakan pada pengujian ini adalah uji distribusi F dengan membandingkan antara nilai kritis F (F<sub>tabel</sub>) dengan F Rasio (F<sub>hitung</sub>) yang berada pada tabel *Analysis Variance*

<sup>21</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, 275.

<sup>22</sup> Amos Neolaka, *Metode Penelitian dan Statistik*, 130.

<sup>23</sup> Mudrajat Kuncoro, *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Yogyakarta: AMP YKPN, 2001), 100.

dari hasil perhitungan. Apabila nilai  $F_{hitung}$  lebih kecil dari nilai  $F_{tabel}$ , maka penelitian ini menerima daerah hipotesis nol ( $H_0$ ) yang artinya secara statistik dapat dikatakan bahwa seluruh variabel independen ( $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$ ) tidak berpengaruh terhadap perubahan nilai pada variabel dependen ( $Y$ ). Sedangkan, apabila nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari nilai  $F_{tabel}$ , maka penelitian ini menerima hipotesis alternatif ( $H_a$ ) yang artinya secara statistik dapat dikatakan bahwa data yang digunakan membuktikan bahwa seluruh variabel independen ( $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$ ) berpengaruh terhadap perubahan nilai pada variabel dependen ( $Y$ ).<sup>24</sup>

6. Uji Statistik Parsial (Uji T)

Proses pengujian ini pada dasarnya digunakan untuk menunjukkan sejauh mana variabel dependen dipengaruhi satu variabel independen secara parsial atau individual dengan cara membandingkan nilai  $T_{hitung}$  dari setiap koefisien regresi dengan nilai  $T_{tabel}$  (nilai kritis) yang ditetapkan sesuai dengan tingkat signifikan yang digunakan. Apabila nilai  $T_{hitung}$  lebih kecil dari nilai  $T_{tabel}$ , maka penelitian ini menerima daerah hipotesis nol ( $H_0$ ) yang artinya variabel independen ( $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$ ) tersebut tidak berpengaruh terhadap nilai variabel dependen ( $Y$ ). Sedangkan apabila pada pengujian terhadap suatu koefisien regresi  $T_{hitung}$  absolut lebih besar dari pada nilai  $T_{tabel}$ , maka penelitian menolak hipotesis nol ( $H_0$ ), dan menerima hipotesis alternatif ( $H_a$ ) yang artinya koefisien regresi variabel independen ( $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$ ) tersebut berbeda dengan 0 (nol) dan berpengaruh terhadap nilai variabel dependen ( $Y$ ).<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup> Algifari, *Analisis Regresi Teori, Kasus dan Solusi*, (Yogyakarta: BPFE, 2000), 72-73.

<sup>25</sup> Algifari, *Analisis Regresi Teori, Kasus dan Solusi*, 70-71.