

BAB III

METODE PENELITIAN

A. LOKASI PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Geprek *Gold Chick* Lowokwaru Malang. Yang beralamat di Jl. MT.Haryono, Dinoyo, Kec. Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur.

B. POPULASI, SAMPEL dan SAMPLING

Populasi adalah kumpulan individu yang memiliki kualitas-kualitas dan ciri-ciri yang telah ditetapkan. Berdasarkan kualitas dan ciri tersebut, populasi dapat di pahami sebagai sekelompok individu atau obyek pengamatan yang minimal memiliki satu persamaan karakteristik (Sugiyono, 2020). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah membeli Geprek *Gold Chick* Lowokwaru.

Sampel Menurut Sekaran dan Bougie (2017) sampel adalah sebagian dari populasi dan sampel terdiri atas sejumlah anggota yang dipilih dari populasi. Sama halnya dengan Sugiyono (2020) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Sampel dalam penelitian ini adalah kosumen yang pernah membeli Geprek *Gold Chick* Lowokwaru.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *nonprobability* sampling dengan jenis *purposive sampling* karena elemen dalam populasi tidak memiliki probabilitas apapun yang melekat untuk terpilih sebagai subjek sampel. Dari pengambilan sampel bertujuan (*purposive sampling*), pengambilan sampel terbatas pada jenis orang tertentu yang dapat memberikan informasi yang diinginkan, baik mereka adalah satu-satunya pihak yang memilikinya, atau mereka memenuhi beberapa kriteria yang ditentukan oleh peneliti (Sekaran, 2017). Artinya subjek yang diambil dari populasi dipilih dengan sengaja berdasarkan tujuan dan pertimbangan tertentu. Pengambilan sampel dengan cara ini dipilih karena tidak diketahui secara pasti berapa jumlah konsumen yang datang ke Geprek *Gold Chick* Lowokwaru. Kriteria responden dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah membeli

Kriteria diatas dapat digunakan sebagai sampel jika bersedia dan juga sesuai dengan kriteria sebagai sumber data. Penelitian ini dilakukan di Geprek *Gold Chick* Lowokwaru Malang, populasi ini tidak diketahui secara pasti jumlahnya, maka ukuran sampel di perhitungkan dengan rumus Ferdinand (2014). Dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$N = \text{jumlah indikator} \times 5 \text{ sampai } 10$$

$$N = 18 \times 10 = 180$$

Karena penelitian yang baik memiliki jumlah sampel lebih dari sama dengan 100. Maka dalam penelitian ini ada 18 indikator dan pengaliannya di ambil 10, maka berdasarkan rumus Ferdinand dapat diketahui bahwa responde yang di butuhkan sebanyak 180 orang.

C. Teknik Pengambilan Data

Teknik pengumpulan data diperoleh secara langsung dengan melakukan survei melalui pertanyaan yang telah dibuat dalam bentuk kuesioner. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang disusun berdasarkan indikator-indikator dari variabel penelitian. Indikator dituangkan secara rinci dalam bentuk pertanyaan yang berupa angket dan dibagikan kepada responden. Penyekoran dan pengukuran pada alternatif jawaban menggunakan skala Likert yang memiliki lima alternatif jawaban untuk memudahkan responden dalam menjawab.

Tabel 3.1
Instrumen Sekala Likert

No	Pernyataan	Skor	Kualitas produk	Harga	Kualitas pelayanan
1	Sangat Setuju (SS)	5	Sangat baik	Sangat wajar	Sangat baik
2	Setuju (S)	4	Baik	Wajar	Baik
3	Netral (N)	3	Netral	Netral	Netral
4	Tidak Setuju (TS)	2	Tidak baik	Tidak wajar	Tidak baik
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	Sangat tidak baik	Sangat tidak wajar	Sangat tidak baik

Sumber : diolah tahun 2024

D. DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL

Operasional variabel menurut Nurdin & Hartati (2019), menggambarkan atau mendefinisikan suatu variabel agar memiliki satu makna agar variabel yang akan diteliti tidak memiliki makna ganda. Definisi operasional memungkinkan peneliti untuk mengamati secara dekat objek penelitian. Tetapkan aktivitas dan

alat pengukuran yang tepat untuk mengukur pengumpulan data lintas variabel.

Detailnya dapat ditemukan pada tabel definisi aktivitas tabel 3.2 di bawah ini.

Tabel 3.2
Definisi operasional

Variabel penelitian	Definisi	Indikator	Sumber
Kualitas Produk (variabel independen)	Kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya, meliputi kehandalan, daya taha, ketepatan, kemudahan operasi, dan perbaikan produk, serta atribut bernilai lainnya.	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Features</i> (Penampilan) 2. <i>Conformance</i> (Selera) 3. <i>Performance</i> (Rasa) 4. <i>Aesthetics</i> (Tekstur) 5. <i>Perceived quality</i> (Berbeda) 	Runtunuwu <i>et al.</i> (2014)
Harga (variabel independen)	Segala bentuk yang dikorbankan oleh konsumen untuk memperoleh, memiliki, memanfaatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanan dari suatu produk.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian harga dengan kualitas 2. Potongan harga 3. Keterjangkauan harga 4. Kesesuaian harga dengan manfaat produksi 	Wijaya (2017) Kotler dan Armstrong (2016) Tjiptono (2014)
Kualitas Pelayanan (Variabel Independen)	Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampayannya dalam mengimbangi	<ol style="list-style-type: none"> 1. kehandalan (<i>reliability</i>) 2. daya tanggap (<i>responseveness</i>) 3. jaminan (<i>assurance</i>) 4. empati (<i>empathy</i>) 5. bukti fisik (<i>tangible</i>) 	Fadli (2017) Parasuraman (1988)

Variabel penelitian	Definisi	Indikator	Sumber
	harapan pelanggan		
Kepuasan Pelanggan (variabel dependen)	Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk/jasa yang ia rasakan dengan harapannya.	<ol style="list-style-type: none"> 1. kesesuaian harapan 2. minat berkunjung kembali 3. kesediaan merekomendasikan produk ke orang lain 4. menjadi tempat prioritas 	Melya putri (2016) Indrasari (2019)

Sumber : penelitian terdahulu

E. Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan dan kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2005). Uji validitas menggunakan analisis korelasi pearson, keputusan mengetahui valid tidaknya butir instrumen. Jika pada tingkat signifikan 5% atau 0,05 nilai r hitung $>$ r tabel maka dapat disimpulkan bahwa butir instrumen tersebut valid.

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

Keterangan :

r : koefisien korelasi

$\sum x$: jumlah skor butir

Σy : jumlah skor total

N : jumlah sampel

Tabel 3.3
Hasil uji validitas

Variabel	Indikator	R_{hitung}	R_{tabel}	keterangan
Kualitas Produk	Tampilan	.789	.05	Valid
	Selera	.893		
	Rasa	.850		
	Tekstur	.736		
	Berbeda	.845		
Kualitas Pelayanan	Kehandalan	.760	.05	Valid
	Daya Tanggap	.886		
	Jaminan	.841		
	Empati	.859		
	Bukti Fisik	.947		
Harga	Kesesuaian harga dengan kualitas	.772	.05	Valid
	Potongan Harga	.742		
	Daya Beli	.797		
	Kesesuaian Harga dengan manfaat produksi	.864		
Kepuasan pelanggan	Kesesuaian Harapan	.764	.05	Valid
	Minat berkunjung kembali	.607		
	Bersedia merekomendasikan	.490		
	Menjadi tempat prioritas	.477		

Sumber : Data diolah

Tabel 3.3 menunjukkan hasil pengujian validitas menyatakan bahwa hasil penelitian seluruh item pernyataan kusioner dari variabel X dan variabel Y memiliki nilai korelasi diatas R_{tabel} yang bernilai 0,30 sehingga dapat

dikatakan item pernyataan kuisioner dari variabel X dan variabel Y dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang telah diteliti.

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2005). Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara oneshot atau pengukuran sekali saja. Kuesioner akan dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten dan stabil. Untuk menguji reliabilitas instrumen penelitian digunakan teknik *Alpha Cronbach* karena bentuk instrumen ini membentuk interval yang butir pernyataan dan mempunyai skor 1 sampai 5. Reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik sedangkan 0,7 dapat di terima dan diatas 0,8 adalah baik.

$$r_{ii} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan :

r_{ii} : reliabilitas instrumen

k : banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$: Jumlah varian butir

σ_t^2 : varian total

Kesimpulan :

Jika nilai Alpha Cronbach $> 0,6$ maka bisa dikatakan reliabel

Jika nilai Alpha Cronbach $< 0,6$ maka bisa dikatakan tidak reliabel

Tabel 3.4
Hasil uji reliabelitas

Variabel	Cronbach Alpha	Kriteria	Keterangan
Kualitas Produk	.877	0,6	Reliabel
Kualitas Pelayanan	.906	0,6	Reliabel
Harga	.804	0,6	Reliabel
Kepuasan Konsimen	.860	0,6	Reliabel

Sumber : Data diolah 2024

Tabel 3.4 memberikan data tentang jumlah responden yang diolah dalam program SPSS 16.0 yaitu sebanyak 30 responden yang pernah membeli Geprek *Gold Chick* Lowokwaru, karena tidak adanya hasil data yang menunjukkan lebih kecil dari 0,6 maka menghasilkan jumlah data reliabel sebesar 100%.

F. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah variabel pengganggu (residual) memiliki distribusi normal (Widarjono, 2010). Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan melalui analisis grafik dan uji statistik. Analisis grafik dilakukan dengan menggunakan grafik normal *probability plots* sedangkan uji statistik dilakukan dengan pendekatan *Kolmogorov Smirnov*. Dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan berdasarkan probabilitas yaitu:

Jika probabilitas $> 0,05$ maka distribusi dari model regresi adalah normal.

Jika probabilitas $< 0,05$ maka distribusi dari model regresi adalah tidak normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah pada sebuah model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas, maka dinamakan terdapat problem multikolinieritas (Ghozali,2006). Untuk mendeteksi multikolinieritas adalah dengan melihat nilai *tolerance* dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF), batas VIF adalah 10 jika nilai VIF dibawah 10 maka tidak terjadi gejala multikolinieritas. Dimana varibael bermasalah apabila nilai *tolerance* lebih kecil dari 0,1 atau nilai VIF lebih besar dari 10.

c. Uji Heteroskedastisitas

Bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain (Ghozali,2006). Cara yang digunakan dalam penelitian ini untuk mendeteksi ada atau tidaknya gejala heterokedasitas dengan melihat pola tertentu pada grafik scatterplot, dimana model yang baik adalah model yang tidak terjadi gejala Heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas & dibawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi gejala heterokedastisitas.

G. Metode Analisis Data

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan naik turunnya variabel dependen. Apabila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi atau nilainya dinaik turunkan (Sugiyono, 2016). Membuat persamaan garis regresi tiga prediktor.

Rumus :

$$Y = a + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3$$

Keterangan :

Y : Kepuasan pelanggan

a : konstanta

X_1 : Kualitas produk

X_2 : Kualitas pelayanan

X_3 : Harga

B_1 : koefisien variabel X1

B_2 : koefisien variabel X2

B_3 : koefisien variabel X3

H. Uji Hipotesis

Setelah data terkumpul, beberapa teknis analisis data kemudian digunakan untuk mengolah data untuk memecahkan masalah yang saat ini diteliti. Teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Teknik ini digunakan untuk pengujian pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis teknis dalam penelitian ini menggunakan program SPSS. Analisis data yang digunakan meliputi :

1. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji apakah variabel X secara parsial berpengaruh terhadap variabel Y. apabila nilai t hitung nilai t tabel dengan Tingkat signifikan 5% ($\alpha = 0,05$), itu berarti menerima hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen. Uji ini dapat sekaligus digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen tersebut yang

mempengaruhi variabel dependen, dengan melihat nilai-nilai t masing-masing variabel. Berdasarkan nilai t, maka dapat diketahui variabel independent mana yang dominan mempengaruhi variabel dependen.

2. Uji f

Pengujian secara bersama-sama untuk mengetahui apakah secara simultan koefisien variabel bebas mempunyai pengaruh atau tidak terhadap variabel terikat (Sugiyono, 2020). Rumus sebagai berikut :

Rumus :

$$F_n = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Keterangan :

F = besarnya hitung

R^2 = koefisien determinasi

n = jumlah data atau kasus

k = jumlah variabel independen

Kesimpulan :

- a. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai probabilitas (Sig. F) $< \alpha$ (0,05) maka H_0 ditolak atau dapat diambil kesimpulan bahwa variabel bebas terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap keunggulan kompetitif (Y).
- b. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan nilai probabilitas (Sig. F) $\geq \alpha$ (0,05) maka H_0 diterima atau dapat diambil kesimpulan bahwa variabel

bebas tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap kenggulan kompetitif (Y).

3. Uji variabel dominan (uji B)

Uji dominasi digunakan untuk mengetahui variabel mana yang mempunyai pengaruh terbesar terhadap variabel terikat. Menurut Suyanto (2011) untuk menentukan variabel bebas yang paling mempengaruhi nilai variabel terikat dalam model regresi linier berganda, digunakan koefisien β (beta coefficient) yang disebut koefisien standart. Jika salah satu variabel bebas mempunyai nilai koefisien standart lebih besar dari variabel bebas lainnya, maka bisa dijelaskan bahwa variabel bebas tersebut berpengaruh dominan terhadap variabel terikat.