

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Rumah Makan Family yang berlokasi di Jl. Yos Sudarso No.13 Bau-bau Sulawesi Tenggara. Lokasi penelitian tersebut dipilih berdasarkan pertimbangan dan perhitungan bahwa lokasi ini mempunyai data yang dibutuhkan serta sebagai penguat terhadap penelitian yang akan dilakukan. Alasan mendasar memilih lokasi penelitian tersebut karena Rumah Makan Family memiliki upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan, dalam kualitas pelayanan Rumah Makan Family juga meningkatkan kualitas produk agar mendapatkan kepuasan pelanggan yang maksimal.

B. Jenis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang sudah dijelaskan, maka jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian penjelasan (*explanatory research*). Menurut (Sugiyono, 2012) *explanatory research* merupakan penelitian yang bertujuan menjelaskan bagaimana kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan antara variabel satu dengan variabel lain nya melalui pengujian hipotesis.

Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2012) metode penelitian kuantitatif memiliki arti sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang dapat digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, data yang

dikumpulkan menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik bertujuan untuk menjelaskan serta memberikan analisis variabel-variabel yang telah dirumuskan, yaitu kualitas pelayanan (X1), kualitas produk (X2), terhadap kepuasan pelanggan (Y).

C. Populasi dan Sampel

Saat melakukan penelitian diperlukan mengidentifikasi populasi dengan tujuan untuk mengetahui siapa yang akan menjadi responden. Selanjutnya responden ditentukan, maka perlu menentukan jumlah responden yang menjadi perwakilan. Populasi yang ditetapkan untuk penelitian ini adalah pelanggan Rumah Makan Family Bau-bau. Menurut (Sugiyono, 2017) populasi dapat diartikan wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek/obyek yang memiliki karakteristik atau kualitas spesifik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan di uji lalu kemudian diambil kesimpulannya. Menurut (Sugiyono, 2017) sampel ialah bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian, dimana populasi merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. *

Penelitian ini menggunakan teknik non-probability sampling yaitu teknik pengambilan sampel dimana mereka memiliki informasi dan memenuhi kriteria peneliti (Sugiyono, 2017). Sampel yang diteliti berjumlah 100 orang. peneliti mengambil sampel sebanyak 100 orang karena dianggap sudah cukup dan layak untuk mewakili populasi serta mempersingkat waktu. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai 500 (Sugiyono, 2017), serta pada penelitian deskriptif jumlah sampel minimal adalah 100 responden (Fraenkel and Wallen dalam widayat. 2004).

$$\begin{aligned}
 \text{Sampel} &= \text{jumlah indikator} \times 5 \\
 &= 14 \times 5 \\
 &= 70
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka sampel minimum menggunakan 70 sampel responden. Metode *non probability sampling* yang digunakan adalah *accidental sampling* karena peneliti menyebarkan angket/kuesioner kepada setiap pelanggan Rumah Makan Family yang datang. Menurut (Sugiyono, 2015) *Accidental Sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan ada ditempat sesuai konteks penelitian. Penyebaran Kuesioner disebar mulai tanggal 1- 15 Februari 2023. Subjek yang diwawancarai sebagai responden adalah subjek yang ditemui atau kebetulan ada di Rumah Makan Family.

D. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel yaitu suatu dimensi yang diberikan pada suatu variabel dengan memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut. Variabel penelitian merupakan suatu arti dari sekelompok obyek yang diteliti dan mempunyai variasi antara satu dan lainnya dalam kelompok tersebut (Sugiyono, 2017). Definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definsi Operasional Variabel	Indikator
1.	Kepuasan Pelanggan (Y)	(Kotler, 2012) kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, kebutuhan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk dan jasa yang diberikan dengan baik.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pembelian produk secara berulang 2. Memberikan respon yang baik tentang perusahaan kepada orang lain 3. Tidak tertarik iklan dari produk pesaing 4. Membeli jenis produk lain dari perusahaan yang sama.

No	Variabel	Definsi Operasional Variabel	Indikator
			(Kotler, 2012)
2.	Kualitas Pelayanan (X1)	(Sinambela, 2017) kualitas pelayanan merupakan segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan harapan pelanggan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Reliability</i> (Kemampuan pelayanan) 2. <i>Responsiveness</i> (Daya tanggap pelayanan) 3. <i>Assurance</i> (Jaminan rasa aman) 4. <i>Emphaty</i> (empati memahami pelanggan) 5. <i>Tangibles</i> (Bentuk fisik pelayanan) (fandy tjiptono, 2012)
3.	Kualitas Produk (X2)	(Sanusi, 2011) kualitas produk merupakan gabungan keseluruhan karakteristik produk yang digunakan untuk memenuhi harapan dan keinginan pelanggan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Performance</i> (Kinerja yang diberikan oleh produk) 2. <i>Features</i> (Keistimewaan yang produk miliki) 3. <i>Reability</i> (Keandalan produk) 4. <i>Conformance</i> (Konformasi produk pada spesifikasi) 5. <i>Durability</i> (Ketahanan masa pakai produk) (fandy tjiptono, 2016)

E. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data primer dan sekunder. Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2017). Data utama akan diperoleh dari subjek penelitian, dan hasil tanggapan responden akan diperoleh melalui kuesioner yaitu pelanggan Rumah Makan Family Bau-bau. Peneliti juga menggunakan data sekunder, data ini diperoleh melalui pengumpulan data fisik yang ada berasal dari website, buku dan jurnal yang berkaitan dengan pembahasan masalah penelitian.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan angket/kuisisioner dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang disusun secara sistematis kepada responden. Menurut (Sugiyono, 2017). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk jawabnya.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan angket tertutup atau kuesioner tentang kualitas pelayanan pihak Rumah Makan Family kepada pelanggan. Untuk angket tertutup, yang digunakan oleh peneliti berbentuk rating scale (skala bertingkat), Respon individu terhadap stimulus (pernyataan - pernyataan) sejauh kualitas pelayanan pihak Rumah Makan Family kepada pelanggan terdiri dari pada jawaban sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Hasil dari jawaban yang diberikan pada setiap pernyataan mempunyai skor tersendiri dan dianalisis sehingga dapat disimpulkan pengaruh kualitas pelayanan dan produk terhadap kepuasan pelanggan.

G. Teknik Pengukuran Data

Teknik pengukuran data yang digunakan peneliti adalah skala likert. Menurut Sugiyono (2017), skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan pendapat seseorang atau sekelompok orang terhadap fenomena sosial. mengukur dengan skala likert variabel lalu kemudian dijabarkan menjadi indikator variabel, setelah terbentuk indikator variabel tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Untuk setiap pilihan jawaban diberi skor, maka responden harus menggambarkan, mendukung pernyataan. Untuk digunakan jawaban yang dipilih. Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi

indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak ukur menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.

Tabel 3.3 Skala Likert

Keterangan	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : (Sugiyono, 2017)

H. Rentang Skala Pengukuran

Rentang skala rentang merupakan alat yang digunakan untuk menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan jasa, dan harga mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Sebelum memasuki perhitungan rentang skala, sebaiknya dapat mencari skor terendah dan tertinggi terlebih dahulu. Diketahui, bahwa jumlah sampel penelitian adalah 100 orang, dan pengukuran skala menggunakan skala likert dengan skor 1-5, sehingga dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

Keterangan:

RS= Rentang Skala

n = Jumlah Sampel

m= Alternatif Jawaban

Berdasarkan rumus diatas, maka dapat diperoleh rentang skala sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 RS &= \frac{100(5-1)}{5} \\
 &= 80
 \end{aligned}$$

Dengan demikian, skala penelitian setiap kriteria adalah sebagai berikut:

Tabel 3.4 Rentang Skala dan Pengukuran Variabel

Variabel	Rentang Skala				
	100-179	180-260	261-341	342-422	423-503
Kualitas Pelayanan	Sangat Buruk	Buruk	Sedang	Baik	Sangat Baik
Kualitas Produk	Sangat Buruk	Buruk	Sedang	Baik	Sangat Baik
Kepuasan Pelanggan	Sangat Rendah	Rendah	Sedang	Tinggi	Sangat Tinggi

I. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Menurut (Ghozali, 2016) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya pada kuesioner. Kuesioner dikatakan valid apabila pernyataan mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Fungsi dari uji validitas bertujuan untuk mengetahui apakah ada instrumen pertanyaan atau pernyataan pada kuisisioner harus diganti karena dianggap tidak relevan. Instrumen dikatakan valid jika mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, jika instrumen kurang valid maka mempunyai validitas rendah. Pada penelitian ini digunakan validitas Pearson berdasarkan rumus kolerasi product moment. Kriteria pengujiannya adalah apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka tidak terdapat data yang valid sedangkan apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ terdapat data yang valid. Nilai r hitung dapat diperoleh berdasarkan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah sampel

X = Skor tiap butir

$$Y = \text{Skor total}$$

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan alat pengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel serta menunjukkan stabilitas dari suatu skor. Uji Reliabilitas berfungsi menetapkan apakah instrument pada kuisisioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama (Ghozali, 2016). Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur stabilitas dan konsistensi responden dalam menjawab pertanyaan terkait seperti daftar pertanyaan, dimensi alat variabel dan susunan format kuesioner. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel jika jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten dari waktu ke waktu. Pada saat melakukan perhitungan Alpha, alat bantu yang digunakan program computer yaitu SPSS dengan model Alpha. Dalam penelitian ini, prosedur SPSS digunakan untuk mengukur reliabilitas menggunakan uji statistik alpha Cronbach, dengan ketentuan jika nilai r alpha > nilai standar 0,60, penelitian ini dianggap reliabel (Ghozali, 2016).

J. Uji Asumsi Klasik

Dalam melakukan analisis regresi harus menggunakan uji asumsi klasik untuk memperoleh suatu hasil analisis data yang sesuai dengan syarat pengujian (Ghozali, 2016). Sebelum mencoba analisis Straight berganda, dilakukan uji asumsi klasik tentang informasi yang akan diproses. dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Uji Normalitas

Menurut (Ghozali, 2016) uji normalitas ini bertujuan untuk mengetahui normal tidaknya data yang terdistribusi. Model regresi yang baik adalah

berdistribusi normal, dimana pengujian ini dapat dilakukan dengan menggunakan uji statistik *nonparametric Kolmogorof – Smirnov (K-S)* pada marketplace SPSS. Uji statistik *nonparametric Kolmogorof – Smirnov (K-S)* dikatakan berdistribusi normal saat:

- a) Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka distribusi data residual tidak normal.
- b) Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka data residual berdistribusi normal.

2. Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastistas merupakan pengujian yang bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi layak dipakai dalam memprediksi variabel terikat dipengaruhi dengan variabel bebas (Ghozali, 2016). Uji Glejser pada paket marketplace SPSS adalah salah satu cara yang dapat digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas.

- a) Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka terjadi heteroskedastisitas.
- b) Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas merupakan pengujian yang bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Ghozali, 2016). Metode untuk menguji multikolinieritas yaitu dengan melihat besaran dari nilai tolerance dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) dengan dasar pengambilan keputusan:

- a) Jika $VIF > 10$ atau $Tolerance < 0,10$, maka terjadi multikolinieritas.
- b) Jika $VIF < 10$ atau $Tolerance > 0,10$, maka tidak terjadi.

K. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan yang dilakukan setelah data dari keseluruhan responden atau sumber lain terkumpul, adapun teknik analisis data dalam penelitian ini digunakan analisis regresi linier berganda. Analisis regresi berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh dari 2 ataupun lebih variabel bebas terhadap variabel terikat, regresinya juga disebut regresi berganda. Oleh karena itu variabel bebas memiliki lebih dari dua maka regresi penelitian ini disebut regresi berganda. Penelitian ini menggunakan model regresi Standardized Regression, dikarenakan menggunakan data interval dengan menggunakan skala likert. Dalam analisis regresi linier berganda ini memiliki lebih dari satu variabel bebas. Regresi berganda adalah suatu metode analisis kontribusi kolektif atau tersebar dari dua atau lebih variabel bebas (X_i) terhadap variasi dari satu variabel terikat atau tergantung (Y). Sebagai analisis prefensi yang digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan jasa dan harga terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Family. Rumus yang digunakan sebagai berikut: (Sugiyono, 2017)

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pelanggan

A = Konstanta

b_1, b_2 = Koefisien regresi, yaitu besarnya perubahan yang terjadi pada Y jika satu unit perubahan pada variabel bebas (variabel X)

X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = Kualitas Produk

E = Variabel residu

L. Uji Koefisien Determinan (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk melihat seberapa besarnya kemampuan variabel bebas menjelaskan variabel terikat yang dilihat melalui R Square. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan 1. Nilai R^2 yang kecil dapat diartikan bahwa kemampuan menjelaskan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat sangat terbatas. Sedangkan nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat sangat terbatas. Sedangkan nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat. Semakin besar R Square dan maka semakin baik model yang juga digunakan dalam menjelaskan hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat, yang begitu juga sebaliknya. (Ghozali, 2016)

M. Uji Hipotesis

1. Uji T (Uji signifikansi Parsial)

Korelasi parsial dalam regresi berganda digunakan untuk melihat besarnya hubungan antara dua variabel yang independen terhadap variabel lainnya. Artinya, untuk menguji apakah suatu variabel bebas mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat atau tidak. Pengujian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan jasa dan harga) terhadap variabel terikat (keputusan pembelian). Untuk menguji secara terpisah variabel-variabel yang mempengaruhi X_1 , X_2 , dalam Y , digunakan uji-t. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut : (Sugiyono, 2017)

$$t_{hitung} = \frac{b}{sb}$$

Keterangan:

- t-hitung = nilai hitung
 b = nilai koefisien variabel independen (variabel X)
 sb = nilai standard error dari variabel independen (variabel X)

Uji t dirumuskan sebagai berikut:

- a. H_0 : Secara parsial tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan jasa dan kualitas produk terhadap variabel kepuasan pelanggan.
- b. H_a : Secara parsial ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan jasa dan kualitas produk terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Dasar kriteria pengambilan keputusannya adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi 0,05% yaitu:

- 1) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- 2) Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

2. Uji F (Uji pengaruh simultan)

Uji F digunakan untuk menguji tingkat signifikan dari pengaruh variabel independen secara serempak terhadap variabel dependen. Pengujian uji F dapat dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS, dengan kriteria penilaian sebagai berikut: (Sugiyono, 2017)

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

Keterangan:

R² = Koefisien determinasi

K = Banyak variabel independen

n = Jumlah data (sampel)

Fh = F hitung

Uji F dirumuskan sebagai berikut:

- 1) H_0 = Secara simultan tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan jasa dan kualitas produk terhadap variabel kepuasan pelanggan.
- 2) H_a = Secara simultan ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan jasa dan kualitas produk terhadap variabel kepuasan pelanggan.

Adapun kriteria pengujianya sebagai berikut:

- a) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- b) Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

