

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Metode penelitian adalah cara atau jalan yang ditempuh sehubungan dengan penelitian yang dilakukan, yang memiliki langkah-langkah yang sistematis. Sugiyono (2014:6) menyatakan bahwa metode penelitian dapat diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan, dan dibuktikan, suatu pengetahuan tertentu sehingga dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kuantitatif. Sugiyono (2014) mendefinisikan metode penelitian kuantitatif sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Merujuk pada teori diatas, penelitian ini adalah proses yang dimulai dengan observasi berupa pengalaman pendahuluan terhadap fenomena-fenomena yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Mie gacoan Ambengan Surabaya. Desain penelitian ini adalah mengidentifikasi permasalahan yang ada, kemudian perumusan masalah dan tujuan penelitian. Selanjutnya peneliti menentukan teknik pengambilan data dan kemudian melakukan pre-kuesioner. Setelah mendapatkan 100 responden, peneliti menguji validitas dan reliabilitas dari pernyataan-pernyataan yang ada. Setelah teruji valid, kemudian peneliti melanjutkan melakukan final kuesioner. Hasil dari final kuesioner akan dianalisis data dan pembahasannya. Setelah mendapatkan hasil, peneliti menyimpulkan hasil penelitian dan memberi saran.

#### **3.2 Tempat dan Waktu Penelitian**

Dalam penyusunan penelitian ini, maka penulis melakukan penelitian pada Mie gacoan yang berlokasi di JL. Ambengan 51 , Ketabang, Surabaya sehingga mempermudah waktu pengumpulan data dalam penelitian ini direncanakan berlangsung pada bulan juni 2021.

### **3.3 Jenis Data dan Sumber Data**

#### **3.3.1 Jenis Data**

##### **Data kuantitatif**

Data kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau bentuk angka.

#### **3.3.2 Sumber Data**

##### **Data Primer**

Data primer, yaitu data asli yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitiannya secara khusus. Pada umumnya data primer ini sebelumnya belum tersedia, sehingga peneliti harus melakukan pengumpulan sendiri data ini berdasarkan kebutuhannya (Suyanto, 2012:22). Dalam penelitian ini data primer merupakan data dari empat variabel (kualitas produk, kualitas layanan, dan kenyamanan tempat) yang diperoleh dari penyebaran kuisioner pada sampel.

### **3.4 Populasi dan Sampel**

#### **3.4.1 Populasi**

Siyoto dan Sodik (2015:63) mengatakan bahwa populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut Radjap dan Jam'an (2017:100) anggota populasi dapat berupa benda hidup maupun mati, dimana sifat-sifat yang ada padanya dapat diukur atau diamati. Populasi yang nantinya peneliti pilih sebagai obyek penelitian ini Mie Gacoan Ambengan Surabaya adalah konsumen dari Mie Gacoan Ambengan Surabaya selama bulan juni 2021.

#### **3.4.2 Sampel**

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2015, p. 82). Penelitian mengenai pengaruh kualitas produk, kualitas layanan, dan kenyamanan tempat terhadap kepuasan pelanggan di Mie Gacoan Ambengan. Jumlah sampel yang dipakai dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang merupakan konsumen Mie Gacoan Ambengan Surabaya. Penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan pelanggan di Mie Gacoan Ambengan Surabaya. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *quota sampling* yang merupakan teknik

untuk menentukan sampel dari populasi yang memiliki ciri-ciri tertentu sampai jumlah kuota yang diinginkan.

### **3.5 Teknik pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan secara acak untuk memperoleh sampel dari populasi yang telah ditentukan. Agar memperoleh data yang baik maka dilakukan dengan metode :

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada responden dengan panduan kuesioner dimana nantinya data yang diperoleh dapat diolah dan memberikan informasi tertentu kepada peneliti. Dalam penelitian ini peneliti memberikan daftar pertanyaan tertutup kepada responden dimana selanjutnya responden diminta untuk mengisi pertanyaan tertutup tersebut. Pertanyaan tertutup dalam kuesioner tersebut menyajikan sebuah pertanyaan yang harus ditanggapi oleh responden secara terstruktur dibarengi dengan pertanyaan mengenai tanggapan yang telah diberikan dengan bentuk pertanyaan pada angket tertutup menggunakan skala likert 1-5 dengan menggunakan pernyataan berskala. Jawaban untuk setiap instrumen skala likert mempunyai gradasi dari negative hingga positif. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban tersebut diberi skor sesuai dengan tabel berikut.

**Tabel 3.1**  
**Skala likert**

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

### 3.6 Definisi Variabel Dan Operasional

#### 3.6.1 Definisi variabel

Untuk memudahkan agar suatu penelitian dapat bermula dan berakhir pada suatu tujuan yang yang jelas maka penelitian perlu di implikasi kedalam bangunan variabel (Ferdinand,2011). Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat/nilai dari orang objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan (sugiono, 2010).

Berkaitan dengan penelitian ini, variabel penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu terdiri dari :

#### 1. Variabel Dependen

Variabel dependen atau Variabel terikat (Y) merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain dan menjadi pusat perhatian peneliti. Hakekat pada sebuah masalah dapat dengan mudah terlihat dengan mengenali berbagai variabel dependen yang digunakan dalam sebuah model. Faktor dari variabilitas inilah yang berusaha dijelaskan oleh peneliti (Ferdinand,2011). Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan (Y).

#### 2. Variabel Independen

Variabel Independen atau variabel bebas (X) yaitu merupakan variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik yang mempengaruhi secara positif maupun negatif. Dalam *script analysis*, terlihat bahwa variabel yang menjelaskan mengenai bagaimana cara sebuah masalah dipecahkan adalah tidak lain variabel-variabel independen (Ferdinand,2011). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah (X<sub>1</sub>) kualitas produk, (X<sub>2</sub>) Kualitas layanan, (X<sub>3</sub>) Kenyamanan tempat.

### 3.6.2 Devinisi Operasional Variabel

Pengertian dari operasional variabel yaitu aspek-aspek dalam sebuah penelitian yang dapat diberikan sebuah informasi untuk mengukur sebuah variabel.

#### a. Kualitas Produk

Menurut Gito Sudarma (2014:120) menggunakan indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas produk yaitu:

1. Berbagai macam variasi produk
2. Daya tahan produk
3. Kualitas produk sesuai dengan spesifikasi dari konsumen
4. Penampilan kemasan prouduk (estetika)
5. Kualitas produk terbaik dibandingkan dengan merek lain

#### b. Kualitas Layanan

Menurut parasuraman dalam maimunah (2019:60) indikator kualitas layanan terdiri dari lima indikator, diantaranya:

1. Keandalan (reability)
2. Empati (Empathy)
3. Berwujud (Tangibles)
4. Ketanggapan (Responsiveness)
5. Jaminan kepastirean (Assurance)

#### c. Kenyamanan Tempat

Menurut Hakim (2006) ada beberapa indikator yang mempengaruhi kenyamanan tempat yaitu:

1. Sirkulasi

2. Daya alam atau iklim
3. Kebisingan
4. Aroma atau bau-bauan
5. Bentuk
6. Keamanan
7. Kebersihan
8. Keindahan
9. Penerangan

**d. Kepuasan Pelanggan**

Indikator kepuasan pelanggan menurut Daga (2017:81) dapat dilihat dari :

5. Re-purchase membeli kembali, dimana pelanggan tersebut akan kembali kepada penjual untuk mencari barang/jasa
6. Menciptakan Word-of-mouth dalam hal ini, pelanggan akan mengatakan hal-hal baik tentang perusahaan kepada orang lain.
7. Menciptakan citra merek pelanggan akan kurang memperhatikan merek dan iklan dari produk pesaing.
8. Menciptakan keputusan pembelian pada perusahaan yang sama (membeli produk lain dari perusahaan yang sama).

### **3.7 Proses Pengolahan Data**

Proses pengolahan data dapat dilakukan dengan empat cara, yaitu:

1. Editing

Menyeleksi jawaban kuesioner untuk mendapatkan jawaban yang valid dengan kriteria tidak ada jawaban yang ganda pada satu nomor.

2. Coding

Memberi kode pada masing-masing jawaban agar mudah diklasifikasi.

3. Scoring

Memberi nilai atau mengkuantitatifkan jawaban-jawaban kuesioner.

4. Tabulating

Memasukkan angka-angka ke dalam tabel agar mudah dianalisis.

### 3.8 Metode Analisis Data dan Analisis Data

#### 3.8.1 Metode Analisis Data

Statistik deskriptif kuantitatif merupakan analisis data yang dijadikan dalam bentuk tabel atau presentase grafik. Statistik deskriptif yang akan digunakan untuk mendeskripsikan distribusi frekuensi jawaban responden serta mengukur sejauh mana variabel penelitian yaitu kualitas produk, kualitas layanan dan lokasi. Penelitian ini deskripsi jawaban responden dilakukan dengan melihat nilai *mean* dan standar deviasi. *Mean* adalah nilai rata-rata dari keseluruhan responden, sedangkan dengan standar deviasi merupakan variasi jawaban responden.

#### 3.8.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi berganda (Multiple Regresional analisis). Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (Independent) yaitu: kualitas produk (X1), kualitas layanan (X2), dan Kenyamanan tempat (X3), terhadap variabel terikat (Dependent) kepuasan konsumen (Y) Mie Gacoan. Adapun bentuk persamaan regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y : Kepuasan Konsumen

a : konstanta

X1: Kualitas produk

X2: Kualitas layanan

X3 : Kenyamanan tempat

B1 , b2 , b3 : Koefesien regresi

e : error

### 3.8.3 Uji Kualitas Data

#### 3.8.3.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji kemampuan instrument penelitian dalam melakukan pengukuran obyek yang seharusnya di ukur, uji validitas di gunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya alat ukur. Suatu kuesioner dapat di katakana valid apabila kuesioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan di ukur oleh kuesioner tersebut. Menurut imam ghozali (2013:53) dalam kuesioner, angka korelasi yang di peroleh dari masing masing pernyataan dapat menunjukkan signifikan atau tidaknya pernyataan tersebut. Skala uji validitas di katakana valid apabila di peroleh hasil korelasi yang di peroleh  $> 0,05$ . Suatu instrument yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrument yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Untuk mengetahui apakah kuesioner yang di gunakan valid atau tidak, maka  $r$  yang di peroleh ( $r$  hitung) di konsultasikan dengan ( $r$  table) maka instrumen di katakana valid, dan apabila  $r$  hitung  $< r$  table maka instrument di katakana tidak valid. Uji validitas dapat di peroleh dengan menggunakan bantuan program spss.

#### 3.8.3.2 Uji Reliabilitas

Harlan & Sutjiati (2018:85) mengatakan bahwa reliabilitas merupakan jangkauan suatu intrumen untuk mendapatkan hasil yang sama pada pengukuran berulang. Prosedur membuat kuesioner dapat dilanjutkan dengan uji reliabilitas terhadap item yang tersisa, apabila uji reliabilitas terhadap item yang tersisa, apabila uji validitas konstruk dan item yang tidak memenuhi syarat dikeluarkan. Reliabilitas (*reliability*) menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skala pengukuran. Menurut Siregar (2017:5) teknik Alpha Cronbach dapat digunakan untuk menentukan apakah suatu instrument penelitian reliable atau tidak. Kriteria suatu instrument dikatakan dengan menggunakan teknik ini, bila koefisien reliabilitas  $> 0,6$  maka dapat dikatakan reliable.

### 3.8.4 Uji Asumsi Klasik

Menurut Ansofino (2016:93) Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang harus dipenuhi pada analisis regresi linier berganda yang berbasis *ordinary least square* (OLS).

#### 3.8.4.1 Uji Normalitas

Menurut Purnomo (2017:108) mengatakan bahwa uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Uji yang dipakai adalah:

- a. *Kolmogorov-Smirnov* dalam program aplikasi SPSS dengan taraf probabilitas (sig) 0,05. Kriteria pengujian uji *Kolmogorov-Smirnov* adalah nilai probabilitas (sig)  $> 0,05$  maka data berdistribusi normal, sedangkan nilai probabilitas (sig)  $< 0,05$ , maka data tidak berdistribusi normal.
- b. Mendekteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik normal P-Plot.

#### 3.8.4.2 Uji Multikolinieritas

Menurut Riyanto dan Hermawan (2020:139) multikolinieritas merupakan terdapatnya kolerasi (hubungan) yang terjalin antara variabel bebas satu dengan variabel bebas yang lain. Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemui terdapatnya hubungan antara variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi hubungan antar variabel independen. Nilai tolerance  $> 0,10$  dan nilai VIF  $< 10$  maka dikatakan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.

#### 3.8.4.3 Uji Heterokedastisitas

Menurut Ghozali (2011), uji asumsi heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Dasar pengambilan keputusan ada tidaknya heteroskedastisitas, sebagai berikut:

1. Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola literature (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.

2. Jika tidak ada pola tertentu yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3.9 Teknik pengujian Hipotesis

#### 3.9.1 Uji Signifikansi Simultan ( $f_{test}$ )

Uji simultan digunakan untuk menguji besarnya pengaruh dari seluruh variabel independen (kualitas produk, kualitas layanan, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen) secara bersama-sama terhadap variabel dependen (kepuasan konsumen). Pengujian dengan menggunakan uji distribusi F, yang dihitung melalui program SPSS. Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika probabilitas signifikan  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima.
- b. Jika probabilitas signifikan  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak.

#### 3.9.2 Uji Signifikansi Parsial ( $t_{test}$ )

Ghozali (2018, 152) mengatakan bahwa uji  $t$  digunakan untuk mengetahui masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau nilai signifikansi uji  $t < 0,05$  maka disimpulkan bahwa secara individual variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Langkah untuk uji  $t$  adalah sebagai berikut:

1. Menetapkan hipotesis yang akan diuji. Hipotesis yang akan diuji yaitu:
 

$H_0 : \beta_i = 0$ , artinya variabel bebas tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel terikat.

$H_1 : \beta_i \neq 0$ , artinya variabel bebas berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel terikat.
2. Menentukan tingkat signifikansi  $= \alpha$  sebesar 0,05.

#### 3.9.3 Uji $R^2$ (Koefisien Determinasi)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur besarnya kemampuan model regresi dalam menjelaskan variabel terikat. Nilai koefisien determinasi atau *adjusted*  $R^2$  antara nol dan satu. Nilai koefisien determinasi atau *adjusted*  $R^2$  yang mendekati satu, yang

artinya menunjukkan adanya pengaruh variabel bebas (X) yang besar terhadap variabel terikat (Y). Sebaliknya jika nilai koefisien determinasi atau *adjusted R*<sup>2</sup> semakin kecil atau mendekati nol, maka dapat dikatakan pengaruh variabel bebas (X) adalah kecil.

