

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang bersifat pengaruh berganda yaitu untuk mengetahui adanya pengaruh dari ke tiga variable independen terhadap variable dependen. Subjek dalam penelitian ini adalah konsumen yang merupakan Pelanggan Kedai Kober Mie Setan Semolowaru. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data pelanggan yang berkunjung pada Kedai Kober Mie Setan Semolowaru, yaitu dengan cara memberikan kuesioner kepada beberapa pelanggan yang datang pada Kedai Kober Mie Setan Semolowaru. Kuesioner tersebut berisikan identitas responden yang terdiri dari jenis kelamin, usia, pekerjaan, pendapatan dan jumlah kunjungan responden. Selain itu kuesioner berisi tentang bagaimana respon pelanggan terhadap kepuasan yang didapat dari Kedai Kober Mie Setan Semolowaru.

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakter tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiono,2014:148). Populasi merupakan keseluruhan subyek penelitian. Dalam penelitian ini populasi yang dipergunakan adalah pelanggan yang datang berkunjung Pada Kedai Kober Mie Setan Semolowaru.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2009:81). Di dalam pengambilan sampel metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode *Non probability sampling*. Salah satu bentuk *non probability sampling* yang digunakan, yaitu *purposive sampling*. adalah teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan khusus yang sesuai dengan kriteria penelitian sehingga layak dijadikan sampel. yaitu dengan cara peneliti turun langsung ke lapangan dan siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2009:85). Agar sampel yang diambil representatif, maka pengambilan sampel akan didasarkan atas pengunjung atau pelanggan yang mengunjungi Kober Mie Setan Semolowaru. Pengambilan sampel pada

penelitian ini yaitu dengan mengambil 100 responden atau pelanggan yang dijumpai dan dirasa tepat untuk dijadikan sumber data.

Syarat sampel / responden adalah sebagai berikut :

1. Jumlah kunjungan minimal dua kali
2. Usia Lebih Dari 17th

3.3 Pengukuran Dan Instrumen Penelitian

3.3.1 Pengukuran

Skala pengukuran merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengkuantifikasi informasi yang diberikan oleh konsumen jika mereka diharuskan menjawab pertanyaan yang telah dirumuskan dalam suatu kuesioner. Adapun pengukuran yang dilakukan dengan menggunakan skala likert. Siregar (2013:48) mendefinisikan bahwa “Skala Likert merupakan skala untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi tentang sesuatu objek tertentu”. Angket ini diberikan kepada responden untuk diisi sesuai dengan informasi yang dibutuhkan dalam kegiatan penelitian.

Menurut Simamora (2004: 147) terdapat dua hal yang perlu diperhatikan dalam penggunaan *Skala Likert*. Pertama, perlunya melakukan acakan urutan pertanyaan yang bertujuan agar setiap posisi pertanyaan mendapat peluang yang sama. Kedua, perlunya melakukan pengacakan letak pilihan jawaban, hal ini dilakukan agar tidak terjadi keseragaman jawaban. Pengukuran variabel dilakukan dengan *Skala Likert* yang menggunakan metode *scoring*. Kuesioner ini menggunakan sistem tertutup, yaitu bentuk pernyataan yang disertai alternatif jawaban dan responden tinggal memilih salah satu dari alternatif jawaban tersebut. Data yang dikumpulkan terdiri dari :

1. Identitas responden
2. Data mengenai tanggapan responden terhadap variabel-variabel yang mempengaruhi keputusan pembelian.
3. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan *Skala Likert* mempunyai tingkatan gradasi dari kategori jawaban sangat positif sampai sangat negatif. alternatif jawabannya adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1 Pengukuran Skala Likert.

No.	Jawaban	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Kurang Setuju (KS)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Siregar (2013:48)

3.3.2 Instrumen penelitian

Sugiono (2012:92) menjelaskan, instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat. Karena instrumen penelitian digunakan untuk melakukan pengukuran maka setiap instrumen harus mempunyai skala. Jumlah instrumen yang akan digunakan untuk penelitian akan tergantung pada jumlah variabel yang akan diteliti.

Untuk memperoleh data maka instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah koesioner berikut adalah kisi-kisi koesioner yang akan digunakan dalam penelitian ini:

Tabel 3.2 Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	pengukuran
Kualitas Produk (X1)	X1.1. Tingkat kematangan	Kematangan mie cukup dan sesuai selera pelanggan
	X1.2 Porsi	Porsi mie sesuai dengan ukuran porsi pelanggan
	X1.3. Rasa	Cita rasa mie lezat dan level kepedasan bisa sesuai keinginan.
	X1.4. Tekstur	Tekstur mie kenyal dan lembut
	X1.5. Aroma	Mie memiliki aroma pedas yang khas
Kualitas Pelayanan (X2)	X2.1. Bukti Fisik(<i>Tangibles</i>)	Ruang makan Kober Mie Setan bersih dan rapi
	X2.2.Keandalan(<i>Reliability</i>)	Pelayan melayani dengan cepat
	X2.3.Ketanggapan(<i>Responsiveness</i>)	Pelayanan cepat tanggap jika terjadi keluhan
	X2.4. Jaminan(<i>Assurance</i>)	Pelayan sangat ramah dan sopan dalam melayani konsumen.
	X2.5. Kepedulian(<i>Empathy</i>)	Pelayan memiliki kesungguhan dalam merespon permintaan pelanggan
Harga (X3)	X3.1. Keterjangkauan harga	Harga mie setan terjangkau
	X3.2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk	Harga mie setan sesuai dengan cita rasa produk

	X3.3. Daya saing harga	Harga Mie Setan relatif murah dibandingkan dengan kedai makanan sejenis lainnya
	X3.4. Kesesuaian harga dengan manfaat	Harga Mie Setan sesuai dengan manfaat yang dirasakan
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y1.1. Rekomendasi	Akan merekomendasikan Kober Mie Setan sebagai salah satu tempat tujuan kuliner kepada teman.
	Y2.2. Niat pembelian ulang	Akan berkunjung kembali karena produk yang dihidangkan memuaskan.
	Y3.3. Mengatakan hal yang baik setelah membeli	Kedai Kober Mie Setan layak dijadikan tempat kuliner yang tepat.

Sumber : Data Primer diolah oleh penulis

3.4 Tehnis Pengumpulan Data

Teknis pengumpulan data adalah teknis atau cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk pengumpulan data. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data-data penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner

Metode kuesioner merupakan cara mengumpulkan data dengan memberikan daftar pernyataan kepada responden untuk diisi. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data mengenai kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner dengan skala likert, dimana disetiap jawaban diberikan skor sebagai berikut :

Jawaban Sangat Setuju diberikan skor 5

Jawaban Setuju diberikan skor 4

Jawaban Kurang Setuju diberikan skor 3

Jawaban Tidak Setuju diberikan skor 2

Jawaban Sangat Tidak Setuju diberikan skor 1

2. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan untuk memperoleh teori dan memahami teori-teori yang berhubungan dengan pemecahan masalah. Sumber literatur berasal dari buku, jurnal, serta studi terhadap penelitian terdahulu dengan topik utama.

3.5 Tehnis Analisis Data

Tehnis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah tehnis analisis regresi linier berganda dengan sebelumnya dilakukan uji instrumen dan mengelompokkan data dengan menggunakan analisis yang meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, koefisien determinasi, dan uji hipotesis yang meliputi uji t dan uji F.

3.5.1 Uji Analisis Data

3.5.2 Uji Validitas

Validitas data penelitian ditentukan oleh pengukuran yang tepat. Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini digunakan kuesioner, Uji validitas adalah seberapa benar dan akurat, kuesioner harus sanggup melakukan fungsi ukur dengan kata lain kuesioner dapat dikatakan sah. Tujuan dilakukan uji validitas adalah untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2013:45). Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Suatu instrumen dikatakan valid jika mempunyai validitas tinggi yaitu *correlation* rhitung > rtabel sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah dengan nilai *correlation* r hitung. Suatu instrumen dikatakan valid jika memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ 0,30 dengan toleransi ketidak telitian (α) sebesar 5%, maka instrumen tersebut dikatakan valid.
2. Jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ 0,30 dengan toleransi ketidak telitian (α) sebesar 5%, maka instrumen tersebut dikatakan tidak valid.

Tabel 3.3
Hasil uji validitas

No	Indikator	r hitung	r tabel (alpha = 5%)	Pengujian	Keterangan
1	Kualitas Produk (X1)				
	X1	0,585	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	X2	0,579	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	X3	0,569	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	X4	0,664	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	X5	0,651	0,361	r hitung > r tabel	Valid
2	Kualitas Pelayanan (X2)				
	X1	0,771	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	X2	0,832	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	X3	0,711	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	X4	0,782	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	X5	0,827	0,361	r hitung > r tabel	Valid
3.	Harga (X3)				
	X1	0,755	0,361	r hitung > r	Valid

				tabel	
	X2	0,703	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	X3	0,808	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	X4	0,768	0,361	r hitung > r tabel	Valid
4.	Kepuasan Pelanggan (Y)				
	X1	0,624	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	X2	0,788	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	X3	0,859	0,361	r hitung > r tabel	Valid

Sumber : data primer di olah penulis

Dari Tabel 3.3 diatas dapat diketahui bahwa keseluruhan item pernyataan dalam kuesioner ini dinyatakan valid sebagai alat dalam pengumpulan sehingga data tersebut dapat dikatakan valid karena nilai r hitung > dari r tabel (0,361). Hal ini menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan / instrumen *valid* dan dapat digunakan dalam penelitian dikatakan bahwa hasil tersebut bernilai positif.

3.5.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji keandalan suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan handal (*reliable*) apabila dipergunakan untuk mengukur berulang kali dalam kondisi yang relatif sama dan menghasilkan data yang sama. Pengujian ini dibantu dengan program *SPSS 23.0 for Windows* untuk memudahkan pengolahan hasil penelitian dengan uji statistik *Cronbach Alpha* > 0,60 (Ghozali, 2005). Hasil uji validitas masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

Tabel 3.4

Hasil uji reliabilitas

No	Variabel	Nilai Reliable	Nilai Croanbach alpha	Pengujian	Keterangan
1.	Kualitas Produk (X1)	0,486	0,6	> Nilai Cronbach	Reliabel
2.	Kualitas Pelayanan (X2)	0,833	0,6		Reliabel
3.	Harga (X3)	0,712	0,6		Reliabel
4.	Kepuasan Pelanggan (Y)	0,622	0,6		Reliabel

Sumber : Data SPSS di olah oleh penulis

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS dapat diketahui bahwa nilai *Alpha Cronbach* variabel Kualitas Produk(X_1), Kualitas Peayanan(X_2), Harga(X_3), dan Kepuasan Pelanggan (Y) lebih dari 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa jawaban yang diberikan responden dapat dipercaya atau dapat diandalkan/reliabel.

3.5.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen (kualitas produk, kualitas pelayanan, harga) terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan. Rumus matematis dari regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

fungsi tersebut menerangkan antara tiga variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y).

Dimana :

Y = Kepuasan Pelanggan

α = Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = Koefisien Determinasi

X_1 = Kualitas produk

X_2 = Kualitas pelayanan
 X_3 = Harga
 e = *Error term*

3.5.5 Pengujian Hipotesis

1. Korelasi (r)

Menurut Sudarmanto (2005) uji korelasi (r) untuk mengetahui hubungan antar dua variabel atau lebih. Hubungan yang dipelajari adalah hubungan linier atau garis lurus. Ukuran korelasi berkisar antara -1 sampai +1, termasuk 0. Semakin besar nilai r (mendekati angka 1), maka semakin kuat hubungan kedua variabel tersebut. Sebaliknya, semakin kecil nilai korelasi (mendekati angka 0), maka makin lemah hubungan kedua variabel. Berikut ukuran interval koefisien dan tingkat hubungan dari uji korelasi (r)

Tabel 3.5.
Interpretasi Uji Korelasi

Interval koefisien	Tingkat hubungan
0,00 – 0,199	Sangat lemah
0,20 – 0,399	Lemah
0,40 – 0,599	Cukup
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sudarmanto, R. Gunawan (2005)

2. Uji simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (*simultan*) terhadap variabel terikat. Kriteria untuk menguji hipotesis adalah: Dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% atau taraf signifikansi sebesar 5%, maka:

1. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak, berarti masing-masing variabel bebas secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.
2. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima, berarti masing-masing variabel bebas secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

Hasil uji F dilihat dalam tabel ANOVA dalam kolom sig. sebagai contoh, kita menggunakan taraf signifikan 5% (0,05), jika nilai probabilitas $< 0,05$ maka dapat dikatakan terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Namun jika nilai signifikan $> 0,05$ maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

2. Uji t (partial)

Uji t digunakan untuk menguji secara parsial masing-masing variabel. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel *coefficients* pada kolom sig (*significance*). Jika probabilitas nilai t atau signifikansi $< 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial.

Namun jika probabilitas nilai t atau signifikansi $> 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Kriteria pengujian dengan tingkat signifikansi (α) = 0,05 ditentukan sebagai berikut :

1. $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima
2. $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak

3. Koefisien Determinasi (Uji R^2)

Pengujian uji statistik R^2 ini bertujuan untuk menentukan proporsi atau presentase total variasi dalam variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas. Apabila analisis yang digunakan adalah regresi sederhana, maka yang digunakan adalah nilai R Square. Namun, apabila analisis yang digunakan regresi berganda, maka yang digunakan adalah *Adjusted R Square*.

Hasil perhitungan *Adjusted R Square* dapat dilihat pada *output Model Summary*. Pada kolom *Adjusted R Square* dapat diketahui berapa presentase yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Sedangkan sisanya dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.