

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk pendekatan kuantitatif yang menggunakan angka-angka, tabel, grafik atau lainnya.¹⁷ Penelitian ini berjenis penelitian korelasi yang memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas produk sebagai *independent variable* terhadap *dependent variable* yaitu kepuasan konsumen Soto Ayam Pak Beno.

B. Definisi Operasional Variabel

1. *Independent Variable*

Variabel bebas yaitu kualitas produk dapat diukur dengan :

Tabel 3.1
Operasional Variabel

Variabel	Variabel Indikator	Deskripsi Indikator
Kualitas Produk (Kotler & Amstrong 2012)	Kesegaran	Kesegaran pada produk yang diberikan ke konsumen
	Tampilan	Tampilan pada produk bisa menarik minat pembeli
	Rasa	Rasa yang khas atau cita rasa yang menarik minat pembeli
	Aroma	Aroma yang khas terdapat diproduk tersebut.
	Porsi	Porsi yang pas didapatkan dari produk tersebut.

Sumber: Kotler & Amstrong, 2012

¹⁷ Imam Machali, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta: Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, 2016), 32.

2. *Dependent Variable*

Variabel terikat yaitu kepuasan konsumen dapat diukur menggunakan :

Tabel 3.2
Operasional Variabel

Variabel	Variabel Indikator	Deskripsi Indikator
Kepuasan Konsumen (Hawkins dan Lonney)	Kesesuaian Harapan	1. Merasakan kepuasan dengan produk 2. Merasa puas dengan fasilitas yang disediakan
	Minat Berkunjung Kembali	1. Kunjungan kembali sebab produk yang proposional 2. Kunjungan ulang sebab keterdiaannya fasilitas
	Kesediaan Merekomendasi	Mernyarankan kepada orang lain

Sumber : Hawkin dan Lonney¹⁸

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian penulis yaitu pada Soto Ayam Pak Beno yang berada di Jl. Kediri - Tulungagung No.13, Budi Mulyo, Branggahan, Kec. Ngadiluwih, Kabupaten Kediri, Jawa Timur 64171

D. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian yaitu konsumen Soto Ayam Pak Beno. Suharnisi Arikunto menerangkan sampel dapat digunakan semua jika Sampel merupakan anggota dari populasi yang telah dipilih sesuai karakteristik dengan berdasarkan pada prosedur-prosedur tertentu sehingga diharapkan mampu untuk mewakili

¹⁸ Hawkin dan Lonney dikutip dalam Tjiptono, 2013. Indikator Kepuasan Konsumen, Jakarta: Binarupa Aksara.

populasi.¹⁹ Penelitian ini menggunakan teknik *Probability Sampling* yakni pengambilan sampel dengan memberikan peluang yang sama disetiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.²⁰ Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *simple random sampling* yaitu metode pengambilan sampel secara acak. Jadi, dengan metode ini penulis dapat memilih siapa saja yang menjadi responden, dimana dan kapan saja ditemui agar bisa dijadikan elemen-elemen sampel penelitian. Sampel penelitian ini yaitu konsumen Soto Ayam Pak Beno. Penentuan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan tabel Isaac dan Michael dengan populasi tak terhingga dan tingkat kesalahan (standard error) sebesar 5%. Berdasarkan tabel Isaac dan Michael Maka jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 349.

E. Instrumen Penelitian

Kuisisioner dengan daftar pertanyaan yang berkaitan dengan kualitas produk dan kepuasan konsumen.

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

a. Data Primer

Berasal dari kuisisioner yang diberikan kepada responden yaitu Soto Ayam Pak Beno.

¹⁹ Pangestu Subagyo and Djarwanto Ps, *Statistika Induktif* (Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 2013), 93.

²⁰ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2013), 63.

b. Data Sekunder

Berasal dari buku, internet, jurnal, data dari karyawan Soto Ayam Pak Beno.

2. Teknik Pengumpulan data

- a. Observasi
- b. Wawancara
- c. Dokumentasi
- d. Kuesioner.

G. Analisis Data

1. *Editing*

Proses pengecekan data yang terkumpul untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekurangan terhadap data yang telah diperoleh sehingga dapat diperbaiki dan dilengkapi.

2. *Coding dan Categorizing*

Pemberian *code* disetiap data kemudian mengelompokkannya ke kategori variabel masing-masing.

3. *Scoring*

Pemberian *score* kepada pertanyaan-pertanyaan yang perlu diberi skor.

4. *Tabulating*

Peletakan data pada tabel berdasarkan analisis yang diperlukan dalam pengolahan data.

5. *Processing*

Proses perhitungan, pengolahan atau analisis data dengan statistik menggunakan SPSS. Tahap *processing* dilakukan dengan teknik analisis data sebagai berikut :

a. Uji Validitas dan Reliabilitas

1) Uji Validitas

Mengukur hasil dari kuisisioner guna mengetahui valid atau tidaknya hasil kuisisioner. Dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sedangkan apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ disebut tidak valid.

2) Uji Reliabilitas

Mengukur ketepatan, konsistensi dan keandalan terhadap alat ukur yang digunakan dengan metode *Cronbacnch's Alpha*.²¹

b. Analisis Deskriptif

Statistic yang diaplikasikan dalam proses analisis data dengan mendeskripsikan guna dapat dipahami dengan mudah sehingga menghasilkan gambaran atau keterangan mengenai data atau suatu keadaan.²²

²¹ Husaini Usman and R. Purnomo Setiady Akbar, *Pengantar Statistik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), 28.

²² Rochmat Aldi Purnomo, *Analisis Statistik Dan Bisnis Dengan SPSS* (Ponorogo: Wade Group, 2017), 37.

c. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Memeriksa apakah pada suatu model regresi, *independent variable* dan *dependent variable* memiliki distribusi normal ataupun tidak.²³

2) Uji Heteroskedastistas

Mendeteksi ada tidaknya perbedaan *variance* dan *residual* disetiap pengamatan, dapat disaksikan pada gambar *Scatterplot*.²⁴

3) Uji Autokorelasi

Melacak keberadaan autokorelasi yakni penyimpangan antara pengamatan satu dengan pengamatan sebelumnya, menggunakan uji *Durbin-Watson*.

d. Uji Korelasi

Teknik analisa yang dipakai yaitu korelasi *pearson product moment* guna mendeteksi kuat lemahnya korelasi dari *independent variable* yakni kualitas produk dengan kepuasan konsumen sebagai *dependent variable*.²⁵

e. Analisis Regresi Linear Sederhana

Menyaksikan seberapa besar pengaruh *independent variable* yakni kualitas produk terhadap kepuasan konsumen sebagai *dependent variable*.

²³ Ridwan Sunarto, *Pengantar Statistika* (Bandung: Alfabeta, 2013), 160.

²⁴ Wiratman Sujarweni, *Belajar Mudah SPSS Untuk Penelitian Mahasiswa Dan Umum* (Yogyakarta: Ardana Media, 2008), 180.

²⁵ Usman and Akbar, *Pengantar Statistik*, 197.

f. Uji Hipotesis

1) Uji Parsial (Uji T)

Membuktikan ada tidaknya hubungan kualitas produk sebagai *independent variable* secara parsial terhadap kepuasan konsumen sebagai variabel terikat.

2) Koefisien Determinasi

Menilai kemampuan kualitas produk sebagai *independent variable* dapat menjelaskan *dependent variable* yaitu kepuasan konsumen.²⁶

²⁶ Dwi Prayitno, *Mandiri Belajar SPSS* (Yogyakarta: Mediakom, 2008), 79.