

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Metode penelitian yang digunakan peneliti merupakan metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif ditandai dengan penggunaan data numerik yang dikumpulkan dan dianalisis secara numerik. Selanjutnya jenis penelitian yang akan digunakan adalah penelitian korelasi, yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk menemukan ada tidaknya hubungan serta berarti tidaknya hubungan tersebut.²²

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di warung pangsit mie ayam Surabaya Wates Kediri yang beralamat di Ruko Merah, Jalan Raya Wates Desa Wates Kecamatan Wates Kabupaten Kediri, Jawa Timur 64174.

C. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan suatu definisi yang diberikan kepada variabel-variabel penelitian yang selanjutnya ditentukan indikator yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut. Variabel penelitian adalah suatu atribut yang sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.

²² SuharsimiArikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: RinekaCipta, 1998), 251.

Sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti, maka definisi operasional variabel yang dapat dijelaskan dalam penelitian ini yaitu:

1. Variabel bebas (*independent variabel*) merupakan variabel yang mempengaruhi variabel lain atau menghasilkan akibat pada variabel yang lain, yang pada umumnya berada dalam urutan tata waktu yang terjadi lebih dulu. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu Kualitas Produk (X). Menurut West, Wood dan Harger, Gaman dan Sherrington, serta Jones menyatakan bahwa secara garis besar dimensi *food quality* terdiri dari 9 indikator, yaitu warna, penampilan, porsi, bentuk, temperatur, tekstur, aroma, tingkat kematangan dan rasa.

Tabel 3.1
Operasional Variabel X

Variabel	Definisi	Indikator	Deskripsi Indikator
	Karakteristik produk atau jasa yang tergantung pada kemampuannya untuk	Warna	Warna makanan yang disajikan serasi dan terlihat lebih menarik.
		Tampilan	Dalam penyajian dipiring terlihat menarik serta memperlihatkan kesegaran dan kebersihan makanan.

Kualitas Produk(X) memuaskan kebutuhan pelanggan yang dinyatakan atau diimplikasikan.	Porsi	Didalam setiap sajian makanan yang sudah di tentukan porsi standartnya yang di sebut sebagai <i>standard portion size</i> .
	Bentuk	Bentuk dari makanan yang disajikan menarik dan bervariasi.
	Temperatur	Makanan yang disajikan memiliki suhu yang pas.
	Tekstur	Banyak tekstur makanan seperti cair atau padat, halus atau tidak, kering atau lembap, keras atau lembut. Tingkat tipis ataupun halus serta bentuk makana yang bisa di rasakan melalui tekanan serta gerakan daru reseptor dimulut.
	Aroma	Reaksii dari makanan itu sendiri yang bisa mempengaruhi pelanggan

			sebelum menikmati makanan, pelanggan bisa mencium makanan tersebut.
		Tingkat kematangan	Tingkat kematangan makanan akan mempengaruhi tekstur dari makanan.
		Rasa	Memiliki kemampuan untuk pendeteksian dasar yaitu asam, manis, asin serta pahit. Didalam makanan tertentu empat rasa ini di gabungkan sehingga amenjad isatu rasa yang unik dan menarik untuk di nikmati.

2. Variabel terikat (*dependent variabel*) merupakan variabel yang diakibatkan atau dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Konsumen (Y). Menurut Hawkins dan Lonney yang dikutip oleh Fandy Tjiptono mengungkapkan indikator kepuasan konsumen terdiri dari :

Tabel 3.2
Operasional Variabel Y

Variabel	Definisi	Indikator	Deskripsi Indikator
Kepuasan Konsumen (Y)	Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan	Kesesuaian harapan	Tingkat kesesuaian antara produk yang diharapkan dengan yang dirasakan
		Minat berkunjung kembali	Kesediaan untuk berkunjung kembali atau melakukan transaksi ulang
		Kesediaan merekomendasikan	Kesediaan untuk merekomendasikan kepada orang lain

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah kategori luas yang mencakup semua hal atau orang dengan ciri-ciri yang telah diidentifikasi oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian dapat ditarik sebuah kesimpulan.²³

Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh konsumen Pangsit

²³ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 119.

Mie Ayam Surabaya Wates Kediri yang jumlahnya tidak secara pasti.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut²⁴. Maka jika populasi terlalu besar peneliti tidak mungkin untuk menjangkau semua populasi misalnya karena keterbatasan kondisi, waktu, dan tenaga. Teknik pengambilan sampel yang digunakan penelitian ini adalah metode teknik *accidental sampling* adalah metode pengambilan sampel berdasarkan salah satu yang cocok, yang artinya sampel yang diperoleh seorang peneliti secara kebetulan tanpa ada perencanaan terlebih dahulu dan peneliti meyakini bahwa orang tersebut layak dijadikan sumber informasi untuk penelitiannya. Menurut Riyanto dan Hermawan perhitungan sampel dengan pendekatan rumus Lemeshow dapat digunakan untuk menghitung jumlah sampel dengan total populasi yang tidak dapat diketahui secara pasti. Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Lemeshow didapatkan jumlah sampel sebanyak 97 responden.

$$n = \frac{z^2 \cdot P \cdot (1 - P)}{d^2}$$

²⁴ Sugiyono, Statistik Untuk Penelitian (Bandung: Alfabeta, 2013), hal.62

Keterangan :

n : Jumlah Sampel

z : Skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

p : Maksimal estimasi

d : Tingkat kesalahan

Dari rumusan tersebut diatas maka penentuan jumlah sampel dengan menggunakan rumus Lemeshow dengan maksimal estimasi 50% dan tingkat kesalahan 10%.

$$n : \frac{1,96^2 \cdot 0,5 (1-0,5)}{0,1^2}$$

$$n : \frac{3,8416 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,1^2}$$

$$n : \frac{0,9604}{0,1^2}$$

$$n : 96,04 = 97$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka jumlah sampel yang didapatkan, untuk memudahkan penelitian digenapkan menjadi 97 responden.

E. Sumber Data

Dalam penelian ini, peneliti menggunakan data primer dan data sekunder sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer dalah data yang dibuat oleh peneliti dengan maksud khusus untuk menyelesaikan permasalahan yang sedang

ditangani. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau objek yang diteliti. Dalam penelitian ini data diperoleh langsung dari responden yang dikumpulkan dengan cara observasi melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan media google form yang disebar melalui media sosial, data diperoleh langsung dari konsumen yang pernah membeli produk Pangsit Mie Ayam Surabaya Wates Kediri melalui beberapa cara:

- a. Meminta nomor responden secara langsung di kedai Pangsit Mie Ayam Surabaya Wates Kediri.
- b. Menyebarkan kuesioner secara pribadi melalui story di whatsapp dan Instagram.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung dari sumbernya tetapi melalui media perantara seperti buku-buku literatur, majalah, koran, atau melalui platform media sosial.

F. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Banyak mekanisme biologis dan psikologis yang berbeda bersatu membentuk proses observasi yang kompleks. Observasi ini dirancang untuk memberikan peneliti data yang diperlukan dan wawasan langsung mengenai struktur perusahaan.

2. Kuesioner atau Angket

Beberapa pertanyaan tertulis dibagikan kepada responden untuk mendapatkan jawabannya dalam kuesioner. Sebagai metode pengumpulan informasi, kuesioner menganut prinsip keterbacaan, ketepatan, dan penyajian.

3. Dokumentasi

Teknologi yang disebut dokumentasi mengumpulkan informasi tentang objek penelitian dari berbagai sumber, antara lain buku, surat kabar, majalah, internet, dan catatan. Beberapa buku dan jurnal tentang perilaku konsumen dan pengambilan keputusan dijadikan sebagai sumber bahan penelitian ini.

G. Instrumen Penelitian

Peneliti mengandalkan instrumen penelitian untuk mengumpulkan data dan informasi yang berkaitan dengan pertanyaan penelitian²⁵. Alat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, yaitu tabel berisi pernyataan dan pertanyaan yang diminta untuk dijawab oleh responden.

H. Analisis Data

1. Pemeriksaan Data (*Editing*)

Pada tahap editing, penulis harus memeriksa kembali data yang sudah diberikan kepada responden. Hal tersebut bertujuan

²⁵ Rully Indrawan dan R. Poppy Yaniawati, Metodologi Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan dan Pendidikan (Bandung: PT. Rafika Aditama, 2014), hal 112.

untuk mengetahui apa ada yang salah ketika mengisi, tidak lengkap, atau bahkan kurang sesuai.

2. Memberikan Tanda Kode (*Coding*)

Pada dasarnya, ini adalah proses pemberian kode unik ke semua data yang termasuk dalam kategori yang sama. Data atau identitas dapat diidentifikasi secara unik melalui penggunaan kode, yaitu sinyal yang dinyatakan secara numerik atau alfabet²⁶.

3. Memberi Skor (*Scoring*)

Yaitu pemberian skor pada masing-masing jawaban dalam angket yang telah dibagikan. Pemberian skor pada jawaban kuesioner ini menggunakan skala Likert yang berhubungan dengan pernyataan terkait sikap responden, misalnya sebagai berikut²⁷:

- a. Sangat Setuju (SS) : skor nilai 5
- b. Setuju (S) : skor nilai 4
- c. Cukup (C) : skor nilai 3
- d. Tidak Setuju (TS) : skor nilai 2
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) : skor nilai 1

4. Penyusunan Tabel (*Tabulating*)

Pada tahap penyusunan tabel ini yang dilakukan penulis yaitu membuat tabel sesuai dengan kebutuhan dalam menganalisis. Tabel tersebut berisikan beberapa data penelitian yang sudah diberikan kodenya.

²⁶ SyofianSiregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS.*, 86-87.

²⁷ Wahdan Najib Habiby, *Statistika Pendidikan* (Surakarta: Muhammadiyah University Press, 2017), 28-30.

5. Proses (*Processing*)

Processing yaitu menghitung dan mengolah atau menganalisis data dengan statistik²⁸. Cara statistik tersebut dilakukan dengan bantuan SPSS, hal tersebut bertujuan agar data yang diperoleh lebih objektif.

a. Uji Validitas

Bertujuan untuk mengetahui kemampuan alat ukur yang digunakan mampu mengukur apa yang diukur dan untuk mengetahui sejauh mana hasil dari pengukuran tersebut menunjukkan relatif konsisten jika pengukuran tersebut dilakukan berulang²⁹. Pengujian validitas dalam penelitian ini yaitu untuk menguji layak atau tidaknya item-item yang digunakan dalam angket atau kuesioner. Untuk menganalisis pengaruh hubungan kualitas produk (X) dengan kepuasan konsumen (Y) dengan menggunakan teknis analisa korelasi *pearson product moment*.³⁰

b. Uji Reliabilitas

Untuk mengukur seberapa jauh alat ukur yang dipakai sebanyak dua kali dalam mengukur sesuatu yang sama merupakan salah satu teknik uji instrumen yaitu uji reliabilitas, dan jika hasil pengukurannya dihasilkan secara

²⁸ Bambang Parastyo dan Lina Mifhatul Jannah, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, 174.

²⁹ Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei* (Jakarta: LP3ES, 2008), 122.

³⁰ Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, Cetakan 1 (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 89.

relatif konsisten maka alat ukur tersebut *reliable*³¹. Dalam teknik ini digunakan pada jenis data interval atau essay. Variabel dapat dikatakan reliabel jika nilai *cronbach alpha* > 0,70 dengan ukuran sebagai berikut :

- 1) Nilai alpha 0,00-0,2 berarti kurang reliabel
- 2) Nilai alpha 0,21-0,4 berarti agak reliabel
- 3) Nilai alpha 0,41-0,6 berarti cukup reliabel
- 4) Nilai alpha 0,61-0,8 berarti reliabel
- 5) Nilai alpha 0,8-1 artinya sangat reliabel

c. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Yaitu bertujuan untuk mengetahui data penelitian yang didapat berdistribusi normal atau mendekati normal. Salah satu cara yang dilakukan untuk mengetahui regresi distribusi normal yaitu dengan *Kolmogorovi-Smirov* (K-S) dengan membuat hipotesis³².

- a) Jika nilai yang dihasilkan >0,05 bisa dikatakan berdistribusi normal, dan H0 diterima.

³¹ Limas Dodi, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2015), 251.

³² Moh. Nazir, *Metode penelitian*, Cetakan 10 (Bogor: Ghalia Indonesia, 2014), 369.

- b) Jika nilai yang dihasilkan $< 0,05$ bisa dikatakan berdistribusi tidak normal, dan H_a diterima.

2) Uji Heteroskedastisitas

Yaitu untuk menguji terjadinya perbedaan variance residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Caranya dapat dilakukan melalui uji grafik scatterplot untuk melihat apakah ada atau tidaknya heteroskedastisitas. Berikut cara yang digunakan untuk mendeteksi gejala heteroskedastisitas :

- a) Jika titik-titik membentuk pola seperti gelombang, melebar, dan menyempit maka terjadi heteroskedastisitas.
- b) Jika titik-titik menyebar (ke atas dan ke bawah), dan tidak membentuk pola maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3) Uji Auto Korelasi

Yaitu keadaan dimana terjadinya korelasi dari residual untuk pengamatan satu dengan pengamat yang lain dan disusun menurut runtut waktu. Uji ini bertujuan menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan

pengganggu pada periode t-1. Untuk mendeteksi ada atau tidak autokorelasi, dalam penelitian ini digunakan uji Durbin-Watson.

4) Uji Multikolinearitas

Yaitu untuk mengetahui apakah model regresi yang terbentuk ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel bebas tersebut tidak orthogonal. Variabel orthogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multiikolinearitas di dalam model regresi yaitu melihat dari nilai tolerance dan nilai *variance inflation factor* (VIP). Jadi nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/Tolerance$). Nilai cut off yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai tolerance $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai VIF 10^{33} .

³³ Nikolas Duli, Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi Dan Analisis Data dengan SPSS (Yogyakarta: Deepublish, 2019), hal 120.

d. Analisis Korelasi (r)

Korelasi pada dasarnya adalah untuk menunjukkan tentang adanya hubungan antara dua variabel atau lebih dan besarnya hubungan tersebut. Teknik yang dipakai untuk analisa ini adalah menggunakan korelasi *pearson product moment*³⁴.

$$r = \frac{\sum xy - \frac{(\sum x)(\sum y)}{n}}{\sqrt{\left(\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}\right) \cdot \left(\sum y^2 - \frac{(\sum y)^2}{n}\right)}} \dots\dots\dots (\text{Rumus .1})$$

Keterangan :

r = koefisien korelasi person

n = jumlah sampel

x = kualitas produk

y = kepuasan konsumen

korelasi *pearson product moment* dilambangkan dengan (r) dengan ketentuan nilai r tidak lebih dari harga $(-1 \leq r \leq + 1)$. Apabila nilai $r = -1$ artinya korelasinya negative sempurna, $r = 0$ artinya tidak ada korelasi, dan $r = 1$ berarti korelasinya sangat kuat.

e. Regresi Linier Sederhana

Merupakan suatu alat yang dapat digunakan untuk memprediksi permintaan dimasa yang akan datang dengan berdasarkan masa lalu, atau untuk mengetahui pengaruh satu

³⁴ UharSuharsaputra, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan.*, 128-252.

variabel bebas terhadap satu variabel tak bebas. Regresi linier sederhana dipakai untuk satu variabel bebas dan satu variabel tak bebas³⁵.

Rumus regresi linier sederhana :

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan :

Y = variabel terikat

a = nilai konstanta

b = koefisien regresi

X = variabel bebas

f. Uji Hipotesis

1) Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara parsial berpengaruh terhadap pada variabel terikat dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau nilai signifikan $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- b) Jika $T_{hitung} > T_{tabel}$ atau nilai signifikan $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.³⁶

³⁵ Syofyan Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif : Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi Spss Versi 17.*, 379.

³⁶ Sujarweni, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014), 162.

2) Koefisien Determinasi (R^2)

R^2 dilakukan guna mengukur perubahan dan/atau besarnya kontribusi dari variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Bila nilai R^2 mendekati 1 maka variabel bebas (X) mempunyai akurasi modal yang tepat dan pengaruh kuat terhadap variabel terikat (Y)³⁷.

Rumus koefisien determinasi :

$$R^2 = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

R^2 = nilai koefisien determinasi

r^2 = nilai koefisien korelasi

³⁷ Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Untuk Menaikan Pangsa Pasar* (Jakarta: Rineka Cipta, 1997), 121.