

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan atau *field research*, yaitu dengan meneliti langsung pada objek penelitian. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif menekankan penelitian pada data-data *numerical* (angka) yang dikelola dengan metode statistik.⁴³

Berdasarkan penelitian ini, maka jenis penelitian yang digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen adalah penelitian kausalitas. Penelitian kausalitas yaitu penelitian hubungan yang bersifat sebab akibat. Tujuan utamanya adalah untuk mendapat bukti hubungan sebab akibat, sehingga dapat diketahui variabel mana yang mempengaruhi dan variabel mana yang dipengaruhi.⁴⁴

B. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan pada Rumah Makan Sate Ayam Ponorogo Pak Siboen Kota Kediri yang beralamat di Jalan Panglima Sudirman No. 134, Kp. Dalem, Kec. Kota Kediri, Kota Kediri, Jawa Timur 64126

⁴³I Made Wiratha, *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2006), 140.

⁴⁴Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2012), 37.

C. Definisi Operasional

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.⁴⁵

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).
2. Variabel terikat (*dependent variabel*) merupakan variabel yang diakibatkan atau dipengaruhi oleh variabel bebas.⁴⁶ Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Konsumen (Y).

Berdasarkan dari kedua variabel tersebut (variabel bebas dan variabel terikat), dapat diidentifikasi berdasarkan indikator pada masing-masing variabel yaitu sebagai berikut:

⁴⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2013), 59.

⁴⁶Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*(Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2010), 57.

Tabel 3.1
Operasional Variabel X

Variabel	Definisi	Indikator	Deskripsi Indikator
Kualitas Produk (X)	karakteristik produk atau jasa yang tergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan yang dinyatakan atau diimplikasikan. ⁴⁷	Penampilan	Ungkapan <i>looks good enough to eat</i> bukanlah suatu ungkapan yang berlebihan. Makanan harus baik dilihat saat berada dipiring.
		Porsi	Dalam setiap penyajian makanan sudah ditentukan porsi standarnya yang disebut <i>standard portion size</i> .
		Tekstur	Ada banyak tekstur makanan antara lain halus atau tidak, cair atau padat, keras atau lembut, kering atau lembab. Tingkat tipis atau halus serta bentuk makanan dapat dirasakan lewat tekanan dan gerakan dari reseptor di mulut.
		Aroma	reaksi dari makanan yang akan mempengaruhi konsumen sebelum menikmati makanan, konsumen dapat mencium makanan tersebut.
		Tingkat kematangan	Tingkat kematangan makanan akan mempengaruhi tekstur dari makanan.
		Rasa	kemampuan mendeteksi dasar yaitu manis, asam, asin dan pahit. Dalam makanan tertentu empat rasa ini digabungkan sehingga menjadi satu rasa yang unik dan menarik untuk dinikmati.

Sumber: Menurut Menurut West, Wood dan Harger, Gaman dan Sherrington serta Jones dalam skripsi Desi Puspita Sari “Pengaruh Produk dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Mie Djoedes Cabang Bence Kota Kediri”. 2019

⁴⁷Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip – Prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga,2008),272.

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 ⁴⁸	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

Sumber: menurut Hawkins dan Lonney yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2000)

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁴⁹ Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh konsumen Rumah Makan Sate Ayam Ponorogo Pak Siboen Kota Kediri yang telah melakukan pembelian lebih dari satu kali atau minimal pembelian dua kali. Total jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 94 konsumen.

⁴⁸Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, terj. Benyamin Molan (Jakarta: PT Indeks, 2007), Edisi 12, Jilid 1, 177.

⁴⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D* (Bandung: Alfabeta, 2009), 80.

2. Sampel

Sampel adalah suatu bagian dari populasi yang akan diteliti dan yang dianggap dapat menggambarkan populasi dengan tujuan untuk mendapatkan kesimpulan umum dari hasil penelitian.⁵⁰

Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampel *nonprobability sampling* dengan *sampling* jenuh. Menurut Riduwan menjelaskan “ sampling jenuh ialah teknik pengambilan sampel apabila semua populasi digunakan sebagai sampel dan dikenal juga dengan istilah sensus”. Lebih lanjut menurut Arikunto mengemukakan bahwasannya “apabila subyek kurang 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi”. Dalam penelitian ini, melihat jumlah populasi sebanyak 94 konusmen, oleh karena itu, semua anggota populasi dijadikan sampel penelitian. Oleh karena itu, sampel yang digunakan untuk penelitian ini sebanyak 94 sampel.

E. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif merupakan data yang berwujud angka-angka sebagai hasil observasi atau pengukuran. Jenis data kuantitatif dalam penelitian ini merupakan jenis data yang diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada konsumen Rumah Makan Sate Ayam Ponorogo Pak Siboen Kota Kediri.

⁵⁰Sugiarto, *Teknik Sampling*(Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2001), 38.

2. Sumber Data

Yang dimaksud sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data diperoleh.⁵¹ Dalam penelitian ini peneliti menggunakan data primer, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya. Data primer biasanya diperoleh dengan wawancara langsung dengan objek atau dengan pengisian kuesioner (daftar pertanyaan) yang dijawab oleh objek penelitian.⁵² Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah konsumen Rumah Makan Sate Ayam Ponorogo Pak Siboen Kota Kediri. .

G. Metode Pengumpulan Data

1. Observasi

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung konsumen yang menjadi objek penelitian. Disini peneliti melakukan pengamatan secara langsung terkait dengan keadaan atau situasi di pasar sayur induk Pare serta mengkaitkannya dengan beberapa variabel yang diangkat dalam penelitian ini yaitu kualitas produk di Rumah Makan Sate Ayam Ponorogo Pak Siboen Kota Kediri.

2. Kuesioner (angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis

⁵¹Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2007), 129.

⁵² Suharyadi dan Purwanto, *Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*, Buku 1 (Jakarta: Salemba Empat, 2007), 14.

kepada responden untuk dijawab.⁵³ Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan sistem tertutup.

Skala pengukuran untuk semua indikator pada masing-masing variabel menggunakan skala Likert. Skala ini mengembangkan pertanyaan yang menghasilkan setuju-tidak setuju dalam berbagai rentang nilai.

Tabel 3.3
Skala Likert⁵⁴

Jawaban Responden	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

H. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bagi peneliti yang digunakan untuk mengumpulkan data dan informasi yang relevan dengan permasalahan penelitian.⁵⁵ Instrumen dikatakan baik apabila memenuhi standar validitas dan reliabilitas. Dalam penelitian ini instrumen yang digunakan adalah angket, yaitu lembaran berupa pernyataan atau pertanyaan yang harus dijawab oleh responden.

⁵³Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.*, 199.

⁵⁴ Riduwan dan Sunarto, *Pengantar Statistika Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi, dan Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2009), 21.

⁵⁵Rully Indrawan dan R. Poppy Yaniawati, *Metodologi Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif dan Campuran untuk Manajemen, Pembangunan dan Pendidikan*(Bandung: PT Rafika Aditama, 2014), 112.

I. Analisis Data

Analisis data adalah suatu proses penyederhanaan data dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan.⁵⁶ Metode ini dimaksudkan untuk meringkas data dalam bentuk yang mudah dipahami dan mudah ditafsirkan sehingga hubungan antar problem penelitian dapat dipelajari dan diuji.⁵⁷

Dalam prosedur analisis data, ada beberapa langkah pokok yang harus dilakukan yaitu:

1. Pemeriksaan Data (*editing*)

Merupakan pengecekan dan pengoreksian data yang telah dikumpulkan karena kemungkinan data yang terkumpul tidak logis dan meragukan. Tahap ini bertujuan menghilangkan kesalahan-kesalahan yang terdapat pada pencatatan di lapangan. Kekurangan data dapat dilengkapi dengan mengumpulkan data ulang.

2. Pembuatan Kode (*coding*)

Proses pembuatan kode merupakan proses pemberian tanda menggunakan angka atau simbol pada semua jawaban yang terdapat dalam kuesioner. Kode adalah isyarat yang dibuat dalam bentuk angka atau huruf yang memberikan petunjuk pada data yang akan dianalisis. Kode diberikan untuk semua kuesioner yang sama sehingga semua jawaban dapat dimasukkan dalam sejumlah kategori atau kelompok.

⁵⁶Masri Singarimbun dan Sofyan Efendi, *Metodologi Penelitian Survei* (Jakarta: Pustaka, 1990), 203.

⁵⁷M. Katsiran, *Metodologi Penelitian* (Malang: UIN-Malang Press, 2008), 128.

3. *Scoring*

Scoring adalah memberikan skor terhadap item-item yang perlu diberi skor. Proses ini adalah pemberian skor atau angka pada lembar jawaban angket tiap subjek, tiap skor dari item pernyataan dari angket ditentukan sesuai dengan peringkat *option* (pilihan) sebagai berikut :

- | | | |
|------------------------|-------------|---|
| a. Sangat Setuju | diberi skor | 5 |
| b. Setuju | diberi skor | 4 |
| c. Ragu-ragu | diberi skor | 3 |
| d. Tidak Setuju | diberi skor | 2 |
| e. Sangat Tidak Setuju | diberi skor | 1 |

4. Penyusunan Tabel (Tabulasi)

Tabulasi merupakan proses peringkasan data dan menampilkannya dalam bentuk yang lebih rapi untuk kepentingan analisis lebih lanjut. Tabulasi harus dipertimbangkan sejak awal dalam urutan penelitian. Dalam prosesnya, tabulasi dapat dilakukan secara manual maupun dengan komputer.

5. *Processing*

a. Uji Validitas

Suatu instrumen baru dapat dipergunakan dalam penelitian apabila telah dinyatakan valid. Validitas adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana instrumen mampu mengukur apa yang ingin diukur. Sedangkan cara

menguji validitas yaitu dengan mengukur korelasi antara butir-butir pernyataan dengan skor pertanyaan secara keseluruhan.⁵⁸

Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05.

Kriteria pengujian adalah sebagai berikut :

- 1) Jika r hitung $>$ r tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
- 2) Jika r hitung $<$ r tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) atau r hitung negatif, maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Pengujian reliabilitas dibantu dengan menggunakan koefisien *croanbach alpha*.⁵⁹ Untuk mengukur reliabilitas digunakan bantuan program SPSS versi 21. Kriteria yang digunakan untuk menafsirkan hasil uji reliabilitas, adalah :⁶⁰

- 1) Jika nilai alpha 0,00-0,2 berarti kurang reliabel.
- 2) Jika nilai alpha 0,21-0,4 berarti agak reliabel.
- 3) Jika alpha 0,41-0,6 berarti cukup reliabel.
- 4) Jika alpha 0,61-0,8 berarti reliabel.
- 5) Jika alpha 0,81-1,00 berarti sangat reliabel.

⁵⁸Prabu Budi Santoso dan Ashari, *Analisis dengan Microsoft Excel dan SPSS* (Yogyakarta: Andi, 2005), 247-248.

⁵⁹Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1999), 135.

⁶⁰Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik*, 97.

c. Uji Asumsi Klasik

Pengujian persyaratan analisis digunakan sebagai persyaratan dalam penggunaan model analisis regresi linier berganda. Suatu model regresi harus memenuhi syarat-syarat: data berdistribusi normal, tidak terjadi multikolinieritas dan heteroskedastisitas. Jika tidak ditemukan permasalahan maka dilanjutkan dengan pengujian hipotesis dengan analisis regresi.

Dalam regresi linier, untuk memastikan agar model tersebut BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*) dilakukan pengujian sebagai berikut:

1) Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel, apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Untuk menguji apakah diistribusi data normal atau tidak dapat dilakukan dengan beberapa cara. Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas adalah dengan menggunakan uji statistik *Non-Parametrik Kolmogrov Smirnov* (K-S). Jika nilai K-S tidak signifikan pada ($p < 0,05$) dengan kata lain residual berdistribusi normal. Uji normalitas dapat diketahui dengan mengamati histogram masing-masing variabel dan dengan melihat tingkat kecondongan yang menuju Asumsi Klasik

Merupakan selisih antara rata-rata dari nilai tengah. Hal ini menunjukkan simetritidaknya distribusi data.⁶¹

2) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan varians. Model regresi yang baik tidak terjadi heteroskedastisitas. Dengan dasar-dasar analisis:⁶²

- a) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang) melebur kemudian menyempit, maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- b) Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3) Uji Autokorelasi

Menurut Priyatno, uji autokorelasi merupakan suatu hubungan yang terjadi diantara residual dari pengamatan satu dengan pengamatan yang lainnya. 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 metode lagrange multiplier (LM test) dengan menggunakan SPSS.

⁶¹Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 Edisi 5* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011), 105-106

⁶²Ibid., 105.

d. Analisis Korelasi (r)

Analisis korelasi digunakan untuk mengetahui derajat hubungan antar variabel yang diteliti. Teknik korelasi yang digunakan dalam penelitian adalah korelasi *pearson product moment* yaitu untuk mengetahui derajat atau kekuatan hubungan timbal balik antara dua variabel. Hubungan dua variabel terdiri dari dua macam yaitu hubungan yang positif dan hubungan yang negatif.

Ukuran yang dipakai untuk mengetahui kuat atau tidaknya hubungan antara X dan Y disebut koefisien korelasi (r). Adapun rumusnya sebagai berikut:⁶³

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

Keterangan:

r : Korelasi PPM

n : Jumlah Sampel

x : Variabel bebas (kualitas pelayanan)

y : Variabel terikat (kepuasan)

Korelasi PPM dilambangkan dengan (r) dengan ketentuan nilai r tidak lebih dari harga $(-1 \leq r \leq +1)$. Apabila nilai $r = -1$ artinya korelasinya negatif sempurna; $r = 0$ artinya tidak ada korelasi; dan $r = 1$ berarti

⁶³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.*, 317.

korelasinya sangat kuat. Sedangkan arti harga r akan dikonsultasikan dengan tabel interpretasi nilai r sebagai berikut.⁶⁴

Tabel 3.4
Interpretasi Koefisien Nilai r

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,80-1,000	sangat kuat
0,60-0,799	Kuat
0,40-0,599	cukup Kuat
0,20-0,399	Rendah
0,00-0,199	sangat rendah

e. Analisis Regresi Sederhana

Untuk menguji hipotesis tentang kekuatan variabel *independent* terhadap variabel *dependent*, dalam penelitian menggunakan analisis regresi sederhana dengan persamaan :⁶⁵

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y : Variabel terikat (kepuasan)

a : nilai konstanta

X : Variabel bebas (kualitas pelayanan)

b : koefisien regresi

f. Uji Determinasi

Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*) bertujuan mengukur seberapa jauh kemampuan variabel bebas menjelaskan variabel terikat.⁶⁶ Jika R^2

⁶⁴Irham Fahmi, *Teori dan Teknik Pengambilan Keputusan* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2016),68.

⁶⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2005), 204.

sama dengan 0, maka tidak ada sedikitpun presentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel *independent* terhadap variabel *dependent* atau variabel *independent* dalam model yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikitpun variabel *dependent* dan begitupun sebaliknya.

Kriteria pengujian:

$R^2 = 0$, artinya variabel bebas sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel terikat. Jika R^2 semakin mendekati 1, yang berarti mendekati 100%, artinya variabel bebas berpengaruh kuat terhadap variabel terikat.

g. Uji t

Untuk mengetahui apakah variabel *independent* secara parsial (individual) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel *dependent*. Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel individu *independent* secara individu dalam menerangkan variabel *dependent*.⁶⁷ Uji t digunakan untuk mengetahui apakah pengaruh variabel *independent* berpengaruh secara parsial terhadap variabel *dependent* bersifat menentukan (*significant*) atau tidak.⁶⁸ Kriteria dalam uji parsial (Uji t) dapat dilihat sebagai berikut:

1) Uji Hipotesis dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel}

a) Apabila $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel *independent* secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel *dependent*.

⁶⁶ Dwi Priyanto, *Mandiri Belajar SPSS* (Yogyakarta: Mediakom, 2008), 79.

⁶⁷ C. Trihendradi, *7 Langkah Melakukan Analisis Statistik Menggunakan SPSS 21* (Yogyakarta: Andi offset, 2009), 62.

⁶⁸ Singih Santoso, *Total Quality Management (TQM) dan Six Sigma* (Jakarta : PT Elex Media Komputindo, 2007), 168.

b) Apabila $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} \geq -t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya variabel *independent* secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel *dependent*.

2) Uji Hipotesis berdasarkan signifikansi

a) Jika angka sig. $> 0,05$, maka H_0 diterima.

b) Jika angka sig. $< 0,05$, maka H_0 ditolak.