

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Pengertian penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian dengan menggunakan proses data-data yang berupa angka sebagai alat analisis dan melakukan kajian penelitian, terutama mengenai apa yang sudah diteliti.¹ Penelitian ini menggunakan teknis *survey*, dimana dalam pengumpulan data dan informasi digunakan untuk mendapatkan keterangan mengenai kepuasan responden dengan menggunakan kuesioner. Penelitian *survey* ini merupakan pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner dan proses wawancara sebagai salah satu alat untuk menggali data di dalam penelitian ini.² Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan informasi terkait penelitian yang akan diteliti kepada beberapa responden yang dianggap mewakili suatu populasi.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang di dalamnya berisi subjek dan objek dari penelitian yang memiliki karakteristik yang akan dipelajari dan diambil kesimpulan

¹ Mohamad Kasiram, *Metode Penelitian*, (Malang: UIN Malang pers 2005), hal. 25

² Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2013), hal.8.

darinya.³ Populasi pada penelitian ini adalah seluruh konsumen Seblak Incezz. Dalam satu minggu pengunjung Seblak Incezz kurang lebih 350 responden.

2. Sampel

Sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang diteliti.⁴ Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yakni penentuan sampel berdasarkan ciri tertentu. Adapun ciri-ciri dari sampel adalah pernah memakan seblak incezz.

Proses menyebarkan kuesioner pada penelitian ini dilakukan peneliti secara langsung dengan cara mendatangi orang yang sedang membeli di Seblak Incezz dan yang sebelumnya sudah pernah makan Seblak Incezz. Tujuan dilakukannya hal ini adalah untuk mendapat data yang valid dari kuesioner yang disebar.

Menurut Lemeshow penentuan sampel dengan populasi yang banyak dan tidak diketahui pasti jumlahnya dapat diketahui menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2_{1-\alpha/2} \cdot P(1-P)}{d^2}$$

n = sampel yang dicari

p = proporsi populasi yang tidak diketahui Σ

d = menunjukkan jarak pada kedua arah

z = mencerminkan berapa galad baku jauhnya dari nilai rata-rata⁵

Untuk nilai z bisa menggunakan nilai 95% maka sampel akan jatuh diantara 1.960 galad baku proporsi populasi, nilai 99% maka sampel akan jatuh diantara 2.576 galad baku

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, hal.12

⁴ Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2013), hal.62

⁵ Stanley Lemeshow dkk, *Besar Sampel dalam Penelitian Kesehatan* (Yogyakarta: UGM Press, 1997), hal. 2

proporsi populasi, nilai 90% maka sampel akan jatuh diantara 1.645 galad baku proporsi populasi. Sedangkan untuk p bisa menggunakan salah satu dari nilai ini:

Tabel 3.1

Proporsi populasi yang tidak diketahui Σ atau nilai p

P	P(1-p)
0,5	0,25
0,4	0,24
0,3	0,21
0,2	0,16
0,1	0,09

Sumber: Buku Besar Sampel dalam Kesehatan

Dalam buku Lemeshow jika populasi tidak diketahui maka untuk nilai p menggunakan 0,5 serta untuk z menggunakan 95% dengan nilai 1.960, dan ukuran d bisa menggunakan 5% atau 10%, dalam penelitian ini penulis menggunakan $d = 5\%$.

Penentuan nilai sampel menurut Lemeshow:

$$n = \frac{Z^2_{1-\alpha/2} \cdot P(1-P)}{d^2}$$

$$n = \frac{1960^2(0,5)(0,25)}{0,5^2}$$

$$n = \frac{3.8416(0,25)}{0,05}$$

$$n = 192$$

Besaran sampel yang diperlukan dengan perhitungan Lemeshow adalah sejumlah 192 responden

Selain itu penulis juga melakukan perhitungan sampel menurut Slovin, ukuran sampel akan ditentukan berdasarkan rumus dari Slovin,⁶ dengan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = Jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

e = Jumlah Kesalahan

N = 350

$$n = \frac{350}{1 + 350 (0,05)^2}$$

n = 187 orang

Dari hasil perhitungan teknik Slovin ini sampel yang dibutuhkan yakni 187 responden.

Dari dua perhitungan sampel diatas penulis memutuskan untuk mengambil sampel 187 sebagai nilai minimal sampel untuk populasi konsumen Seblak Incezz.

C. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi, variabel adalah konsep yang mempunyai bermacam-macam nilai, berupa kuantitatif maupun kualitatif yang nilainya dapat berubah-ubah. Variabel dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua, yaitu:

⁶ Juliansyah Noor. *Metodelogi Penelitian* (Jakarta: Prenada Media Group, 2012), hal.158.

1. Variabel bebas atau *Independent Variable* merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (*Dependent Variable*). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah kualitas produk (X).
2. Variabel terikat atau *Dependent variable* merupakan variabel yang diduga sebagai akibat atau dipengaruhi oleh variabel yang didahuluinya. Dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah kepuasan konsumen Seblak Incezz Kediri (Y).

D. Definisi Operasional

Untuk menghindari adanya beda pandangan dalam pengertian variabel yang akan diteliti, penulis merumuskan definisi operasional masing-masing variabel yang antara lain adalah sebagai berikut:

1. 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, temperature, tekstur, aroma, tingkat kematangan dan rasa.

Tabel 3.2

Indikator Kualitas Produk Makanan

Variabel	Variabel Indikator	Deskripsi Indikator	Sub Indikator	Nomor Pertanyaan
Kualitas Produk (X)	Warna	Warna makanan yang disajikan serasi dan terlihat menarik.	1. Warna seblak yang menggugah selera. 2. Warna seblak terlihat alami.	1, 2
	Penampilan	Ketika disajikan di piring terlihat menarik dan menampilkan kesegaran dan kebersihan dari makanan.	1. Tampilan dari sajian seblak mempresentasikan kebersihan. 2. Tampilan seblak menggugah selera.	3, 4

Porsi	Memiliki standar ukuran makanan yang konsisten.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Takaran porsi seblak sesuai harga yang dibayar. 2. Ukuran porsi seblak yang memuaskan. 	5, 6
Bentuk	Bentuk dari makanan yang disajikan menarik dan bervariasi.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bentuk dan susunan komposisi seblak menarik dan bervariasi. 2. Potongan isian seblak pas. 	7, 8
Temperature	Makanan yang disajikan memiliki suhu yang pas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seblak dimasak dengan suhu yang pas . 2. Suhu seblak ketika disajikan memuaskan. 	9, 10
Tekstur	Makanan yang disajikan memiliki tekstur yang jelas yaitu halus atau tidak, keras atau lembut, cair atau padat, empuk atau tidak.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tekstur seblak yang pas dan jelas (kenyal, halus) 	11
Aroma	Aroma atau wangi makanan yang disajikan khas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aroma atau wangi seblak khas. 2. Aroma atau wangi seblak menggugah selera. 	12, 13
Tingkat kematangan	Makanan yang disajikan memiliki tingkat kematangan yang pas sehingga menghasilkan tekstur makanan yang sesuai.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat kematangan seblak memuaskan. 	14
Rasa	Makanan yang disajikan memiliki rasa yang khas, unik,	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rasa seblak khas dan enak. 2. Tidak ada rasa seblak lain yang 	15, 16

		dan menarik untuk dinikmati.	menyerupai seblak incezz.	
--	--	------------------------------	---------------------------	--

2. Menurut Fandy Tjiptono dalam buku Pemasaran Jasa, kepuasan pelanggan terdiri dari lima dimensi yakni: kualitas produk, harga, pelayanan, emosi dan kemudahan. Pendapat tersebut sama dengan Rambat Lupiyoadi, dan Hamdani dalam buku *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi ke 2*.

Tabel 3.3

Indikator Kepuasan Konsumen

Variabel	Variabel Indikator	Deskripsi Indikator	Sub Indikator	Nomor Pertanyaan
Kepuasan konsumen (Y)	Kualitas produk	Konsumen puas terhadap kualitas produk yang diberikan oleh Seblak Incezz.	1. Konsumen puas dengan kualitas seblak yang disajikan. 2. Kualitas produk yang disajikan sesuai dengan harga.	17, 18
	Harga	Konsumen puas dengan harga yang diberikan oleh Seblak Incezz.	1. Harga yang ditetapkan pas. 2. Harga yang ditetapkan sesuai dengan kualitas.	19, 20
	Pelayanan	Konsumen puas setelah dilayani dan mengonsumsi produk atau jasa yang diberikan oleh Seblak Incezz.	1. Tingkat kecepatan pelayanan. 2. Tingkat ketepatan pelayanan.	21, 22
	Emosi	1. Pelanggan akan menjadi pelanggan setia. 2. Pelanggan mereferensikan kepada orang-orang untuk	1. Tingkat penolakan terhadap seblak lain tinggi jika seblak incezz masih tersedia. 2. Pelanggan melakukan	23, 24

		makan di Seblak Incezz.	rekomendasi secara sukarela kepada orang lain.	
	Kemudahan	Konsumen puas karena mudah mendapatkan produk dari Seblak Incezz.	1. Akses untuk mendapatkan seblak mudah.	25

E. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang dibuat oleh peneliti untuk maksud khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditanganinya. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.⁷ Dalam penelitian ini data diperoleh langsung dari responden yang dikumpulkan dengan cara observasi melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan media google form yang disebar melalui sosial media, data diperoleh langsung dari konsumen yang pernah membeli produk Seblak Incezz.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang telah dikumpulkan untuk maksud selain menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Data ini dapat ditemukan dengan cepat.⁸ Dapat dikatakan pula bahwa data sekunder merupakan sumber data penelitian yang di dapat tidak secara langsung dari sumbernya tetapi melalui media perantara. Seperti buku-buku literatur, majalah, Koran, atau melalui platform media sosial.

⁷ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta, 2009, Cet. Ke 8, hal. 137.

⁸ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta, 2009, Cet. Ke 8, hal. 137.

F. Instrumen Penelitian Data

Menurut Suharsimi Arikunto, pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara observasi, angket dan dokumentasi. Hal tersebut dilakukan untuk mendapatkan informasi yang valid dengan proses pengumpulan data yang tepat. Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang dilakukan antara lain adalah:⁹

1. Angket

Angket atau yang biasa disebut kuesioner merupakan list pertanyaan yang digunakan peneliti dalam mendapatkan informasi berupa hal-hal yang diketahui oleh para responden. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan kuesioner tertutup.

Angket dalam penelitian ini berisikan pertanyaan tentang tingkat kepuasan pelanggan atau konsumen pada kualitas produk Seblak Incezz. Untuk hal ini, responden disediakan pilihan pertanyaan dengan menggunakan Skala Likert yang mana jawaban yang dipilih oleh responden berkaitan dengan nilai berupa angka. Cara ini digunakan peneliti untuk mengetahui tingkat kualitas produk terhadap kepuasan dari konsumen.

Tabel 3.4

Skala Likert

Singkatan	Arti	Skor
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
KS	Kurang Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

2. Wawancara

⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta:Rineka Cipta, 1991), hal. 194

Peneliti menggunakan metode wawancara atau teknik memperoleh informasi secara langsung dengan bertanya kepada *owner* atau karyawan Seblak Incezz untuk mendapatkan informasi tentang gambaran umum perusahaan.

G. Analisis Data

Data yang telah terkumpul, baik yang berkaitan dengan kualitas produk, dan kepuasan konsumen Seblak Incezz akan di analisis. Berikut ini tahap analisis data yang dilakukan peneliti:

1. *Editing* (memberikan data)

Data yang telah masuk masih perlu untuk dilakukan pemeriksaan apakah terdapat kesalahan pengisian atau hal lainnya. Karena ada kemungkinan terdapat data yang tidak sesuai, kurang lengkap, bahkan palsu. Oleh karenanya pemeriksaan kembali merupakan tahap yang dinilai penting bagi peneliti.

2. *Scoring* (memberi skor)

Scoring merupakan tahap pemberian nilai pada soal yang perlu diberi nilai/skor. Tahap *Scoring* ini melakukan pemberian skor atau angka pada lembar jawaban angket tiap subyek. Nilai/skor tiap-tiap item angket ditentukan sesuai dengan peringkat pilihan sebagai berikut:¹

- a. Jawaban SS (sangat setuju) diberi skor 5
- b. Jawaban S (setuju) diberi skor 4
- c. Jawaban KS (kurang setuju) diberi skor 3
- d. Jawaban TS (tidak setuju) diberi skor 2
- e. Jawaban STS (sangat tidak setuju) diberi skor 1

3. *Tabulating* (penyusunan tabel)

Setelah diberi skor, hasilnya kemudian di transfer menjadi data-data yang mudah untuk dipahami dan dilihat. Dengan melakukan pencatatan secara baik dan sistematis akan memudahkan peneliti dalam tahap menganalisis data. Pada penelitian ini pemberian skor akan dijelaskan oleh peneliti dalam pernyataan di bawah. Untuk data yang telah terkumpul selanjutnya disajikan dalam bentuk tabel dan inilah yang dimaksud dengan tahap tabulasi data.¹

4. *Processing* (proses olah data)

Processing yaitu tahap mengolah atau menganalisa data dan menghitung dengan statistik.¹ Pada tahap ini peneliti menggunakan bantuan program SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*)²⁵ dengan menggunakan analisis statistik sebagai berikut:

¹ Bambang Prasetyo dan Lina⁰Mifhatul Jannah, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), hal. 171

¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta:Rineka Cipta, 1991), hal. 210

¹ Bambang Prasetyo. Lina Mifhatul Jannah, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, hal. 174

a. Uji Validitas dan Reliabilitas

1) Uji Validitas

Validitas merupakan ukuran yang memperlihatkan seberapa tingkat kevalidan suatu instrumen. Validitas konstruk di ukur dengan cara mencari korelasi antara masing-masing pertanyaan dengan skor total menggunakan analisis korelasi *product moment* dengan bantuan aplikasi SPSS 25. Dalam menentukan valid atau tidaknya item dalam kuisioner yaitu dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} atau membandingkan nilai *p-value* dengan nilai α yang besarnya 0,05 (tingkat kesalahan 5%). Adapun keriterianya sebagai berikut:

- a) Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ atau nilai *p-value* < nilai α (0,05), maka item pertanyaan atau pernyataan dalam instrument dinyatakan valid.
- b) Jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ atau nilai *p-value* \geq nilai α (0,05), maka item pertanyaan atau pernyataan tidak valid.

2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah acuan yang menunjukkan seberapa jauh alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Reliabilitas di uji dengan menggunakan aplikasi SPSS 25. Dalam penelitian ini kriteria uji reliabilitas instrument melalui teknik *cronbach's alpha*.

b. Analisis Data

Analisis pada data ini menggunakan uji deskriptif, data yang diperoleh kemudian dideskripsikan agar pembaca bisa mudah dalam memahaminya. Data ini berguna untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen Seblak Incezz

c. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui normal atau tidaknya variabel terikat dan variabel bebas dalam sebuah regresi. Dalam melakukan Uji Normalitas dapat dilakukan dengan cara seperti:

- a) Membuat grafik distribusi normal dengan bantuan program SPSS 25.
- b) Melakukan pengujian secara statistik dengan cara menghitung nilai kurtosis dan skewnessnya.

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui apakah ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode t sebelumnya pada model regresi linier yang dipergunakan. Dalam model regresi yang baik adalah tidak terjadi autokorelasi.¹

3

1) Pengujian Model Struktural

a) Analisis Korelasi Pearson

Korelasi *Pearson Product Moment* adalah untuk mencari arah dan kekuatan hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel tak bebas (Y) dan data terbentuk interval dan rasio.¹ Langkah-langkah untuk menentukan nilai korelasi (r) adalah sebagai berikut:

- Membuat table penolong
- Menghitung nilai r

¹ Muhammad Nisfiannoor, *Pendekatan Statistika Modern Untuk Ilmu Sosial*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2009), hal. 92.

¹ Husaini Usman dan R. Purnomo Setiady Akbar, *Pengantar Statistik Edisi Kedua*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006), hal. 197

Rumus :

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

Keterangan:

r : Korelasi PPM

n : Jumlah sampel

x : Variabel bebas (kualitas produk)

y : Variabel terikat (kepuasan konsumen)

Korelasi *Pearson Product Moment* adalah perhitungan untuk mencari arah dan kekuatan hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) dan data terbentuk interval dan rasio.¹ Berikut merupakan interpretasi korelasi *Pearson Product Moment*.

Tabel 3.5

Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi.¹

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

b) Analisis Regresi Sederhana

Penelitian ini menggunakan rumus regresi sederhana yang bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut rumus regresi yang di gunakan:

¹ Husaini Usman dan R. Purnomo Setiady Akbar, *Pengantar Statistik Edisi Kedua*, hal. 197

¹ Sugiono, *Metodologi Penelitian kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal. 184

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y : Variabel terikat (kepuasan konsumen)

a : Konstanta

X : Variabel bebas (kualias produk)

b : koefisien regresi¹ 7

c) Uji Hipotesis

Uji t digunakan dalam menguji bagaimana pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.

$t_{hitung} \leq t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} \geq -t_{tabel}$ jadi H_0 diterima

$t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ jadi H_0 ditolak

d) Koefisien Determinasi Parsial (r^2)

Tujuan Koefisien determinasi (r^2) adalah untuk mengukur sejauh mana kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Dalam penelitian ini perhitungan korelasi determinasi untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel bebas X (kualitas produk) dalam menjelaskan variabel terikat Y (kepuasan konsumen). Kriteria pengujian $r^2 = 0$, artinya Variabel bebas sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel terikat. Jika r^2 semakin mendekati 1, berarti mendekati 100% artinya variabel bebas berpengaruh kuat terhadap variabel terikat.¹ 8

¹ Danang Sunyoto, *Prosedur Uji Hipotesis untuk Riset Ekonomi*, Yogyakarta: Alfabeta, 2012, hal. 115.

¹ Dwi Prayitno, *Mandiri Belajar SPSS*, (Yogyakarta: Mediakom, 2008), hal. 79.