

BAB III

PROSEDUR PENELITIAN

3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Restoran Sederhana Cabang Rawamangun, yang terletak di Jalan Balai Pustaka Raya No.1 Rawamangun, Jakarta Timur penelitian ini akan dilaksanakan kurang lebih 3 (tiga) bulan terhitung mulai dari bulan Agustus sampai dengan Oktober 2014.

3.2. Strategi dan Metoda Penelitian

3.2.1 Strategi penelitian

Strategi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi penelitian asosiatif. Strategi penelitian asosiatif adalah suatu metode dalam meneliti suatu obyek yang tujuannya untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dalam hal ini, peneliti bermaksud untuk mengetahui hubungan antara variabel X_1 (kualitas produk), variabel X_2 (kualitas pelayanan), variabel X_3 (harga) dengan variabel Y (keputusan pembelian) pada Restoran Sederhana Cabang Rawamangun, Jakarta Timur.

3.2.2 Metoda penelitian

Metoda penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metoda korelasional, artinya penelitian ini bertujuan mencari hubungan antara variabel independen yang terdiri dari kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga dengan variabel dependen yaitu keputusan pembelian.

3.3. Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1 Populasi Penelitian

Populasi adalah sejumlah orang yang tinggal disebuah daerah atau area sesuai dengan yang ditentukan oleh peneliti (Noormansyah, 2009). Populasi dalam penelitian ini adalah sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu. Adapun populasi dalam penelitian ini dihitung berdasarkan penjualan selama 1 (satu) bulan yaitu pada bulan Agustus. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah konsumen Restoran Sederhana Cabang Rawamangun. Dengan jumlah responden 96.992 orang.

3.3.2 Sampel Penelitian

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *teknik purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, pertimbangan yang digunakan adalah bagi pelanggan yang sudah minimal 2 (dua) kali makan atau melakukan pembelian ulang di Restoran Sederhana Cabang Rawamangun.

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin, sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \dots\dots\dots (3.1)$$

$$= \frac{96.992}{1 + 96.992 \cdot (0,1)^2} = 99,89 \text{ dibulatkan menjadi } 100$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolelir atau di inginkan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan e sebesar 10% dengan tingkat kebenarannya 90%.

Jadi, dengan tingkat kesalahan 10% yang disebabkan faktor biaya, tenaga dan waktu, maka sampel yang diambil sebanyak 100 pelanggan.

3.4. Unit Analisis Penelitian

Unit analisis dalam penelitian ini adalah pelanggan Restoran Sederhana Cabang Rawamangun sebagai unit analisis dalam penelitian, karena dapat memberikan tanggapan atau respon tentang sejauh mana hubungan antara kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga akan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pada Restoran Sederhana Cabang Rawamangun.

3.5. Metoda Pengumpulan Data

Adapun pengumpulan data yang mendukung dalam penulisan ini, maka digunakan beberapa teknik pengumpulan data adalah :

1) Penelitian Kepustakaan

Untuk memperoleh beberapa data sekunder yang diperlukan, peneliti membaca, mengutip dan mengumpulkan beberapa teori yang berkaitan dengan judul penelitian sebagai acuan dengan mempelajari beberapa teori yang ada pada buku-buku perpustakaan maupun dari beberapa sumber tertulis lainnya yang berkaitan dengan judul yang diteliti.

2) Riset Lapangan

Pengambilan data dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dari perusahaan yang menjadi obyek penelitian, yaitu Restoran Sederhana Cabang Rawamangun. Dalam hal ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, diantaranya sebagai berikut :

1. Observasi

Dalam penelitian ini, peneliti mencoba melihat langsung perilaku konsumen dan proses kerja karyawan Restoran Sederhana Cabang Rawamangun.

2. Wawancara

Dengan melakukan tanya jawab secara langsung kepada manajer, karyawan dan responden Restoran Sederhana Cabang Rawamangun mengenai profil usaha Restoran Sederhana Cabang Rawamangun.

3. Kuesioner

Dilakukan dengan cara mengedarkan pertanyaan atau pernyataan tertulis yang disusun sedemikian rupa, sehingga dapat mudah dijawab oleh para responden.

3.6. Instrumen Pengumpulan Data

3.6.1 Instrumen penelitian

Di dalam penelitian ini, instrumen penelitian diukur dengan menggunakan skala likert. Skala likert ini banyak digunakan karena memberikan peluang kepada responden untuk mengespresikan perasaan mereka dalam bentuk persetujuan terhadap suatu pernyataan.

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang/sekelompok orang tentang kejadian tertentu. Pedoman kuesioner disusun sesuai dengan jumlah variabel penelitian. Variabel-variabel yang diukur dijelaskan dalam beberapa indikator dan masing-masing indikator mempunyai sub indikator. Sub indikator ini akan dijadikan untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pernyataan dalam sebuah kuesioner. Indikator-indikator yang digunakan dapat dilihat pada tabel 3.2.

Dalam skala likert, digunakan skor (bobot nilai) yang diberikan terhadap jawaban yang telah disediakan. Alternatif jawaban yang disediakan dapat dilihat pada Tabel 3.1 berikut ini :

Tabel 3.1. Skala Penelitian Instrumen

No.	Kriteria	Bobot Nilai
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Ragu-ragu (RR)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2009)

Tabel 3.2. Indikator Variabel Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, harga, dan keputusan pembelian konsumen

Variabel Penelitian	Indikator	Sub Indikator	No. Item Instrumen	
Kualitas Produk (X ₁)	Kinerja produk	Kecepatan mengolah produk	1	
	Keandalan	Rasa makanan	2	
	Daya Tahan	Produk kadaluarsa	3	
	Estetika	penampilan makanan	4	
	Keistimewaan produk	1.kebersihan makanan 2.keamanan makanan 3.Daya tarik	1	5
			2	6
			3	7
	Kesesuaian	Harga dengan Kepuasan	8	
Kualitas Pelayanan (X ₂)	Keandalan (Reliability)	Kecepatan pelayanan	1	
	Daya Tanggap (Responsiveness)	Respon karyawan terhadap keluhan pelanggan	2	
		Jaminan (Assurance)	1.Pelayanan yang ramah	3
	2.Keterampilan karyawan		4	
	Empati (Emphaty)	1.Komunikasi yang baik	5	
		2.Kesigapan karyawan terhadap keluhan pelanggan	6	
	Berwujud (Tangibles)	1.Penataan ruangan dan fasilitas	7	
		2.Kebersihan ruangan dan fasilitas	8	

Sumber : M.N. Nasution (2010)

Variabel Penelitian	Indikator	Sub Indikator	No.Instrumen
Harga (X ₃)	Competitive	1.Kesesuaian harga	1
		2.Harga bersaing	2
3.Ketetapan harga		3	
	Terjangkau	Keterjangkauan harga	4
Keputusan Pembelian (Y)	Individu	1.Kebutuhan dalam memilih produk	1
		2.Gaya hidup konsumen dalam menentukan produknya	2
	Pengaruh Lingkungan	1.Budaya	3
		2.Kelompok acuan	4
	Pencarian Informasi	1.Mencari informasi yang dibutuhkan setiap konsumen	5
2.Mengembangkan informasi mengenai keunggulan suatu produk		6	

Sumber : Philip Kotler (2008), dan Kevin Lanne Keller (2003)

3.6.2 Pengujian instrumen

Setelah variabel bebas dan variabel terikat diperoleh dengan perhitungan manual dan komputersasi, maka data tersebut akan terlebih dahulu dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner, dan untuk menguji instrumen penelitian tersebut akan dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas.

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur (kuesioner) mengukur apa yang diinginkan. Valid tidaknya alat ukur tersebut dapat diuji dengan mengkolerasikan antara skor yang diperoleh dari penjumlahan semua skor pertanyaan. Data yang diperoleh ditabulasikan dan dilakukan analisis faktor dengan menggunakan metode *Construct Validity* menggunakan koefisien korelasi sederhana (r_{hitung}). Menurut Sugiyono Instrumen penelitian dikatakan valid (akurat) untuk penelitian jika memiliki nilai validitas sebesar 0,30 atau lebih, sehingga faktor tersebut merupakan construct

yang kuat atau memiliki validitas konstruksi yang baik, dan sebaliknya, jika nilai validitas lebih kecil dari 0,30 instrumen penelitian dikatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah jawaban yang diberikan responden dapat dipercaya atau dapat diandalkan atau hasil pengukuran konsisten bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap obyek dan alat pengukur yang sama. Dalam penelitian ini pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan konsistensi dengan teknik belah dua (Split Half) yang dianalisis dengan menggunakan rumus Spearman Brown, sebagai berikut :

$$r_i = \frac{2 \cdot r_b}{1 + r_b} \dots\dots\dots (3.2)$$

Keterangan :

r_i = Reliabilitas instrumen

r_b = Koefisien korelasi sederhana

Adapun nilai r_b dapat diperoleh dari rumus :

$$r_b = \frac{n \sum x_1 \cdot x_2 - (\sum x_1)(\sum x_2)}{\sqrt{(n \sum x_1^2) - (\sum x_1)^2} (n \sum x_2^2 - (\sum x_2)^2)}$$

Keterangan :

r_i = Reliabilitas instrument

r_b = Koefisien korelasi sederhana antara butir ganjil dengan butir genap yang telah dinyatakan valid untuk masing-masing variabel (variable kualitas produk, kualitas pelayanan, harga dan keputusan pembelian).

X_1 = Butir ganjil yang telah dinyatakan valid untuk masing-masing variabel (kualitas produk, kualitas pelayanan, harga dan keputusan pembelian).

- X_2 = Butir genap yang telah dinyatakan valid untuk masing-masing variabel (variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, harga dan keputusan pembelian).
- n = Sampel

Dalam rumus tersebut butir-butir instrumen dibagi menjadi dua kelompok, yaitu kelompok instrumen ganjil dan kelompok instrumen genap. Masing-masing kelompok, skor tiap butirnya dijumlahkan sehingga menghasilkan skor total. Skor total antara kelompok ganjil dan genap ditentukan korelasinya dengan menggunakan rumus koefisien korelasi. Lebih lanjut Sugiyono mengemukakan, instrumen penelitian ini dikatakan reliabel bila nilai r_i sebesar 0,6 atau lebih.

3.7. Metode Analisis Data

3.7.1 Pengolahan dan Penyajian Data

Data yang terkumpul dari kuesioner ditabulasi, selanjutnya diolah menggunakan program SPSS (*Statistical Package the Social Scinences*) versi 22,0 Data disajikan dalam bentuk tabel, tujuannya agar data mudah dibaca dan dimengerti.

3.7.2 Analisis statistik data

Analisis statistik data yang digunakan sesuai dengan tujuan penelitian adalah analisis koefisien korelasi dan pengujian hipotesis, secara parsial maupun simultan.

1. Analisis koefisien korelasi parsial

Analisis koefisien korelasi parsial merupakan alat analisis yang dapat digunakan apabila dalam suatu penelitian terdapat lebih dari satu variabel bebas. Koefisien korelasi parsial dihitung untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas tertentu dan variabel terikat dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan.

(1) Korelasi parsial antara X_1 dengan Y (X_2 dan X_3 konstan)

$$r_{Y_{1.2.3}} = \frac{r_{Y_1} - r_{Y_2}r_{Y_3} \cdot r_{123}}{\sqrt{(1 - (r_{Y_2})^2)(1 - (r_{Y_3})^2)(1 - (r_{123})^2)}}$$

(2) Korelasi parsial antara X_2 dengan Y (X_1 dan X_3 konstan)

$$r_{Y_{2.1.3}} = \frac{r_{Y_2} - r_{Y_1}r_{Y_3} \cdot r_{123}}{\sqrt{(1 - (r_{Y_1})^2)(1 - (r_{Y_3})^2)(1 - (r_{123})^2)}}$$

(3) Korelasi parsial antara X_3 dengan Y (X_1 dan X_2 konstan)

$$r_{Y_{3.2.1}} = \frac{r_{Y_3} - r_{Y_1}r_{Y_2} \cdot r_{123}}{\sqrt{(1 - (r_{Y_1})^2)(1 - (r_{Y_2})^2)(1 - (r_{123})^2)}}$$

Keterangan :

r_{Y_1} = koefisien korelasi sederhana antara X_1 dengan Y

$$= \frac{\sum x_{1i}y_i}{\sqrt{\sum x_{1i}^2} \cdot \sqrt{\sum y_i^2}}$$

r_{Y_2} = koefisien korelasi sederhana antara X_2 dengan Y

$$= \frac{\sum x_{2i}y_i}{\sqrt{\sum x_{2i}^2} \cdot \sqrt{\sum y_i^2}}$$

r_{Y_3} = koefisien korelasi sederhana antara X_3 dengan Y

$$= \frac{\sum x_{3i}y_i}{\sqrt{\sum x_{3i}^2} \cdot \sqrt{\sum y_i^2}}$$

r_{123} = koefisien korelasi sederhana antara X_1, X_2 dengan X_3

$$\frac{\sum x_1x_2x_3}{\sqrt{\sum x_1^2} \cdot \sqrt{\sum x_2^2} \cdot \sqrt{\sum x_3^2}}$$

Keterangan :

$$x_{1i} = X_{1i} - \bar{X}_1$$

= selisih skor variabel kualitas produk butir i (X_{1i}) dengan rata-rata skor variabel kualitas produk (\bar{X}_1)

$$x_{2i} = X_{2i} - \bar{X}_2$$

= selisih skor variabel kualitas pelayanan butir i (X_{2i}) dengan rata-rata skor variabel kualitas pelayanan (\bar{X}_2)

$$x_{3i} = X_{3i} - \bar{X}_3$$

= selisih skor variabel harga butir i (X_{3i}) dengan rata-rata skor variabel harga (\bar{X}_3)

$$y_i = Y_i - \bar{Y}$$

= selisih skor variabel keputusan pembelian butir i (Y_i) dengan rata-rata skor variabel keputusan pembelian (\bar{Y})

$$\bar{X}_1 = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n X_{1i}$$

= rata-rata skor variabel kualitas produk (X_1)

$$\bar{X}_2 = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n X_{2i}$$

= rata-rata skor variabel kualitas pelayanan (X_2)

$$\bar{X}_3 = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n X_{3i}$$

= rata-rata skor variabel harga (X_3)

$$\bar{Y} = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n Y_i$$

= rata-rata skor variabel keputusan pembelian (Y)

X_1 = kualitas produk

X_2 = kualitas pelayanan

X_3 = harga

Y = keputusan pembelian

r = koefisien korelasi

2. Analisis koefisien korelasi berganda

Digunakan untuk mengetahui adanya hubungan antara kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga dengan keputusan pembelian secara simultan.

$$r_{Y_{123}} = \sqrt{\frac{(r_{Y_1})^2 + (r_{Y_2})^2 + (r_{Y_3})^2 - 2(r_{Y_1} \cdot r_{Y_2} \cdot r_{Y_3})}{1 - (r_{123})^2}}$$

Nilai koefisien korelasi berkisar dari -1 sampai 1. Interpretasi bagi nilai koefisien korelasi (r) tertentu adalah :

- Jika r mendekati 1, maka hubungan antara variabel X dan variabel Y semakin kuat dan positif
- Jika r mendekati -1, maka hubungan antara variabel X dan variabel Y semakin kuat dan negatif
- Jika r mendekati 0, maka hubungan antara variabel X dan variabel Y tidak terdapat pengaruh atau sangat lemah

Oleh karena itu, jika nilai r mendekati -1 atau 1, maka hubungan antara dua variabel semakin kuat. Sebaliknya, jika nilai r semakin jauh dari -1 atau 1 berarti hubungan antar variabel akan semakin lemah.

Intrepretasi Koefisien Korelasi

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
0,80-1,00	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2009)

3.7.3 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis terhadap ρ digunakan untuk mengetahui signifikansi hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat secara parsial maupun simultan. Adapun langkah-langkah pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pengujian hipotesis secara parsial.

a. Hubungan X_1 dengan Y

$H_0: \rho_1 \leq 0$ (secara parsial tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas produk dengan keputusan pembelian)

$H_a : \rho_1 > 0$ (secara parsial terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas produk dengan keputusan pembelian)

b. Hubungan X_2 dengan Y

$H_0: \rho_2 \leq 0$ (secara parsial tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan keputusan pembelian)

$H_a : \rho_2 > 0$ (secara parsial terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan keputusan pembelian)

c. Hubungan X_3 dengan Y

$H_0: \rho_3 \leq 0$ (secara parsial tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara harga dengan keputusan pembelian)

$H_a : \rho_3 > 0$ (secara parsial terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara harga dengan keputusan pembelian)

Untuk menguji hubungan variabel bebas dengan variabel terikat secara parsial, dilihat dari nilai *P-value* dibandingkan dengan taraf nyata α ($5\%=0,05$), dengan kriteria :

H_0 ditolak, jika *P-value* $< 0,05$ dan

H_0 diterima, jika *P-value* $\geq 0,05$

2. Pengujian simultan

$H_0 : \rho_1, \rho_2, \rho_3 \leq 0$ (secara simultan tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga dengan keputusan pembelian)

$H_a : \rho_1, \rho_2, \rho_3 > 0$ (secara simultan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga dengan keputusan pembelian)

Untuk menguji hubungan variabel bebas dan variabel terikat secara simultan, dilihat dari nilai *significance F* dibandingkan dengan taraf nyata α ($5\% = 0,05$), dengan kriteria :

H_0 ditolak, jika *significance F* $< 0,05$ dan

H_0 diterima, jika *significance F* $\geq 0,05$