

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 Febuari sampai dengan Juni 2015.

Lokasi penelitian ini dipilih karena dianggap sebagai tempat yang tepat bagi peneliti untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan data tentang harga produk, kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

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 (harga produk), variabel X_2 (kualitas produk), variabel X_3 (kualitas pelayanan) dengan variabel Y (kepuasan pelanggan) 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 harga produk, kualitas produk, dan kualitas pelayanan, dengan variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan.

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1 Populasi Penelitian

Populasi adalah himpunan yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian dapat ditarik kesimpulan. Populasi penelitian ini adalah seluruh pelanggan Restoran Sederhana Cabang Rawamangun yaitu sebanyak 2450 pelanggan.

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 :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan. Penelitian ini menggunakan e sebesar 10%

Perhitungan jumlah sampel penelitian sebagai berikut :

$$n = \frac{2450}{1 + 2450(0,10)^2}$$

$$= 96,07 \text{ dibulatkan menjadi } 96$$

Dengan demikian, jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 96 pelanggan di Restoran Sederhana Cabang Rawamangun.

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 harga produk, kualitas produk dan kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan 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

Yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan secara langsung kepada manajer dan karyawan Restoran Sederhana Cabang Rawamangun mengenai profil usaha Restoran Sederhana Cabang Rawamangun.

3. Kuesioner

Yaitu metode teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pernyataan tertulis kepada responden untuk dimintai jawabannya.

3.6 Instrumen Pengumpulan Data

3.6.1 Instrumen penelitian

Instrumen dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner mengenai harga produk, kualitas produk dan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan dalam bentuk pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas.

Untuk menilai sikap dan persepsi responden tentang harga produk, kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan, dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian tertentu. Dimana jawaban setiap item instrumen mempunyai bobot nilai sebagai berikut :

Tabel 3.1. Kriteria Pengukuran Instrumen Penelitian dengan Skala Libert

Alternatif Jawaban	Nilai Bobot
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-Ragu (RR)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono (2009)

Sedangkan 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. Untuk bisa menetapkan indikator-indikator dari setiap variabel yang diteliti, maka diperlukan wawasan yang luas dan mendalam tentang variabel yang diteliti, dan teori-teori yang mendukungnya. Penggunaan teori untuk menyusun instrumen harus secermat mungkin agar diperoleh indikator yang valid. Caranya dapat dilakukan dengan membaca berbagai referensi (seperti buku, jurnal) membaca hasil-hasil penelitian sebelumnya yang sejenis, dan konsultasi pada orang yang dipandang ahli. Indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

Tabel 3.2.Indikator-indikator Variabel Harga Produk,Kualitas Produk,Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan

Variabel Penelitian	Indikator	Sub Indikator	Nomor Pertanyaan	
Harga Produk (X1)	Murah dibanding produk lain, harga bisa dijangkau semua kalangan, dan harganya sangat kompetitif diantra Restoran lainnya	1. Keterjangkauan harga	1	
		2. Kesesuaian harga	2	
		3. Harga bersaing	3	
		4. Ketetapan Harga	4	
	<i>sumber : Philip Kotler (2008) , dan Kevin Lanner Keller (2003)</i>			
	Keandalan, Daya tahan produk, keistimewaan produk, penampilan yang menarik, kesesuaian harga dengan kepuasan,	1. Rasa makanan	5	
		2. Produk kadarluasa	6	
		3. Keamanan makanan	8	
4. Penampilan makanan		7		

Kualitas Produk (X2)	kualitas produk, kinerja produk		9
	<i>sumber : Philip Kotler (2008) dan Kevin Lanner Keller</i>	5. Harga dengan kepuasan	10
		6. Daya tarik	11
		7. Kebersihan makanan	12
		8. Kecepatan mengolah produk	
		1. Penataan ruangan dan fasilitas	13
		2. Kebersihan ruangan dan fasilitas	14
		3. Kecepatan pelayanan	15
Kualitas Pelayanan (X3)	Berwujud (Tangibles), Keandalan (Reability) untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah	4. Respon karyawan terhadap keluhan pelanggan	16
	dijanjikan dengan tepat dan kesesuaian kinerja dengan harapan pelanggan yang berarti	5. Pelayanan yang ramah	17
	ketepatan waktu, Daya tanggap (Resposiveness), Kemauan untuk membantu dan memberikan pelayananan yang cepat, Jaminan (Assurance)	6. Keterampilan karyawan	18
		7. Komunikasi yang baik	19
	Kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan pada diri		20
	pelanggan yang meliputi	8. Pemberian pelayanan tanpa memandang setatus sosial	
	pengetahuan, kesopansantunan		

Empati (Emphaty)
Menekankan pada
perlakuan konsumen
sebagai individu
yang meliputi

syarat untuk peduli,
memiliki pengertian

dan pengetahuan
tentang

pelanggan, *sumber :*
Philip Kotler
(2008), dan Kevin
Lanner Keller
(2003)

syarat untuk peduli,
memiliki pengertian

dan pengetahuan
tentang

pelanggan, *sumber :*
Philip Kotler
(2008), dan Kevin
Lanner Keller
(2003)

Kepuasan Pelanggan (Y)	Kelekatan pelanggan pada suatu makanan, atau entitas lain berdasarkan sikap yang menguntungkan, dan perasaan senang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang diharapkan dan tanggapan	1. Keinginan pelanggan untuk membeli kembali	21
		2. Konsumen memberikan pujian setelah melakukan transaksi	22
		3. Perasaan puas setelah melakukan pembelian	23
		4. Kemudahan dalam pemesanan	24
		5. Pelayanan karyawan	25

yang baik,.

terhadap konsumen

26

*sumber : Philip
Kotler (2008), dan
Kotler Armstrong
(2003)*

6.Kebutuhan memilih produk

3.6.2 Pengujian instrumen

Setelah variabel bebas dan variabel terikat diperoleh dengan perhitungan manual dan komputerisasi, 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}). 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 :

$$r_i = \frac{2 \cdot r_b}{1 + r_b}$$

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 harga produk, kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan).

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

X_2 = Butir genap yang telah dinyatakan valid untuk masing-masing variabel (variabel harga produk, kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan).

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.

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*). 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)

$$r_{Y3.2.1} = \frac{r_{Y3} - r_{Y1}r_{Y2}r_{123}}{\sqrt{(1-(r_{Y1})^2)(1-(r_{Y2})^2)(1-(r_{123})^2)}}$$

Keterangan :

r_{Y1} = koefisien korelasi sederhana antara X_1 dengan Y

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

r_{Y2} = koefisien korelasi sederhana antara X_2 dengan Y

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

r_{Y3} = koefisien korelasi sederhana antara X_3 dengan Y

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

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

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

Keterangan :

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

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

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

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

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

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

$y_i = Y_i - \bar{Y}$
 = selisih skor variabel kepuasan pelanggan butir i (Y_i) dengan rata-rata skor variabel kepuasan pelanggan (\bar{Y})

$\bar{X}_1 = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n X_{1i}$
 = rata-rata skor variabel harga produk (X_1)

$\bar{X}_2 = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n X_{2i}$
 = rata-rata skor variabel kualitas produk (X_2)

$\bar{X}_3 = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n X_{3i}$
 = rata-rata skor variabel kualitas pelayanan (X_3)

$\bar{Y} = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n Y_i$
 = rata-rata skor variabel kepuasan pelanggan (Y)

X_1 = harga produk

X_2 = kualitas produk

X_3 = kualitas pelayanan

Y = kepuasan pelanggan

r = koefisien korelasi

2. Analisis koefisien korelasi berganda

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

$$r_{Y123} = \sqrt{\frac{(r_{Y1})^2 + (r_{Y2})^2 + (r_{Y3})^2 - 2(r_{Y1} \cdot r_{Y2} \cdot r_{Y3})}{1 - (r_{123})^2}}$$

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

- a. Jika r mendekati 1, maka hubungan antara variabel X dan variabel Y semakin kuat dan positif
- b. Jika r mendekati -1, maka hubungan antara variabel X dan variabel Y semakin kuat dan negatif
- c. 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 harga produk dengan kepuasan pelanggan)

$H_a : \rho_1 > 0$ (secara parsial terdapat hubungan yang positif dan

signifikan antara harga produk dengan kepuasan pelanggan)

b. Hubungan X_2 dengan Y

$H_0: \rho_2 \leq 0$ (secara parsial tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan)

$H_a : \rho_2 > 0$ (secara parsial terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan)

c. Hubungan X_3 dengan Y

$H_0: \rho_3 \leq 0$ (secara parsial tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan)

$H_a : \rho_3 > 0$ (secara parsial terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan)

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 harga produk, kualitas produk dan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan)

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

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