

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1. Strategi Penelitian**

Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode kuantitatif yaitu menurut Utama (2018:43) menyatakan bahwa penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode yang berlandaskan pada filsafat positivisme digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei yaitu dengan mendatangi objek yang bersangkutan untuk mendapatkan data yang diperlukan. Dengan cara pengambilan sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data dengan menggunakan pendekatan korelasional untuk mendapatkan data dalam penelitian ini.

### **3.2. Populasi Dan Sampel**

#### **3.2.1. Populasi Penelitian**

Menurut Silaen (2018:87) menyatakan bahwa populasi adalah menunjukkan seluruh kelompok orang atau suatu kejadian yang menjadi ketertarikan peneliti untuk di investigasi dan dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah para konsumen yang pernah melakukan pembelian pada Rumah Makan Sate Bebek Cindelaras Cilegon Banten supaya memudahkan konsumen dalam menjawab pernyataan yang dibuat dalam penelitian ini.

### 3.2.2. Sampel Penelitian

Menurut Silaen (2018:87) sampel penelitian adalah sejumlah penduduk yang jumlahnya kurang dari jumlah populasi. Sampel dilakukan jika populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah melakukan pembelian pada Rumah Makan Sate Bebek Cindelaras Cilegon Banten. Karena jika konsumen pernah membeli atau menjadi kebutuhannya maka konsumen tersebut sudah mengetahui kelebihan dan kekurangan dari persepsi faktor-faktor pada Rumah Makan Sate Bebek Cindelaras Cilegon Banten.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Definisi teknik *purposive sampling* menurut Arikunto (2018:131) merupakan teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. Kemudian bahwa responden (subjek) dipilih secara sengaja atau khusus dengan pertimbangan tertentu berdasarkan ciri-ciri yang dipandang mempunyai pengaruh dengan kriteria yang diinginkan. Responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah konsumen yang sudah pernah melakukan pembelian minimal dua kali pada Rumah Makan Sate Bebek Cindelaras Cilegon Banten agar hasil dari jawaban pernyataan yang didapatkan lebih efektif.

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *Moe* dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga tingkat kewajaran terjadinya kesalahan dalam pengambilan sampel masih dapat ditolerir dalam penelitian ini. Rumus *Moe* yang digunakan dalam menentukan jumlah sampel, yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2}{4(Moe)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel.

Z = Tingkat keyakinan yang ini dalam penentuan sampel 95%.  
(maka  $z = 1,96$ )

Moe = *Margin of error*, yaitu tingkat kesalahan maksimum yang dapat ditoleransi dan ditentukan 10%.

Perhitungan:

$$n = \frac{1,96^2}{4(0,1)^2}$$
$$= 96,04 \text{ (dijadikan 100)}$$

Dari hasil perhitungan diatas, maka sampel dalam penelitian ini minimal 100 responden. Karena jika jumlah populasi yang terwakili semakin banyak maka hasil data statistik semakin baik dan efektif.

### **3.3. Metode Pengumpulan Data**

Unit analisis dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi dua, yang pertama subyek dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah melakukan pembelian pada Rumah Makan Sate Bebek Cindelaras Cilegon Banten. Kedua obyek dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan ( $X_1$ ), harga ( $X_2$ ), lokasi ( $X_3$ ) dan kepuasan konsumen ( $Y$ ). Untuk mengetahui data obyek dapat dilihat melalui hasil pengisian kuesioner oleh subyek. Hal ini berkaitan dengan bagaimana cara mengumpulkan data dengan faktor penting demi keberhasilan penelitian. Dalam memperoleh data untuk penulisan ini, penulis menggunakan data primer, sebagai berikut:

#### 1. Data primer

- a. Observasi yaitu dilakukan dengan pengamatan dan mendata langsung fakta yang dijumpai ditempat objek penelitian dan data yang diberikan oleh perusahaan tersebut.
- b. Wawancara yaitu suatu teknik pengumpulan data melakukan komunikasi dengan sumber data primer. Komunikasi tersebut dilakukan melalui dialog tanya jawab secara lisan kepada setiap konsumen, baik langsung maupun tidak langsung terkait dengan objek penelitian yang digunakan.
- c. Kuesioner yaitu metode pengumpulan data ini dengan menggunakan daftar pertanyaan. Daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden dengan harapan memberikan respon yang baik atas dasar pernyataan untuk membantu penulis dalam penyelesaian pembahasan dalam penelitian.

#### **3.4. Operasional Variabel**

Menurut Ghozali (2018:38) menjelaskan bahwa operasional variabel adalah suatu atribut atau sifat yang dinilai dari seseorang serta menyusun kegiatan yang mempunyai variasi tertentu melalui metode yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berikut ini adalah tabel yang menjelaskan indikator masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini:

**Tabel 3.1.** Indikator Variabel Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi dan Kepuasan Konsumen

VARIABEL	INDIKATOR	SUB INDIKATOR	NO. ITEM
Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )	Berwujud	Tingkat fasilitas fisik dan layanan sudah terbukti	1
	Keandalan	Jasa yang dijanjikan kepada konsumen sudah terjamin	2
	Cepat Tanggap	Perusahaan cepat dan tanggap melayani keluhan konsumen	3
	Kepastian	Tingkat kepercayaan atas pelayanan kepada konsumen	4
Hal.20	Empati	Memberikan perhatian khusus kepada konsumen	5

Sumber : Kotler (2019:78)

VARIABEL	INDIKATOR	SUB INDIKATOR	NO. ITEM
Harga (X <sub>2</sub> )	Keterjangkauan harga	Harga memiliki kualitas dari perusahaan sejenisnya	6
	Kesesuaian harga dengan kualitas	Kesesuaian harga yang diberikan kepada konsumen	7
	Daya saing harga	Harga lebih murah dengan kompetitor lain	8
Hal.23	Kesesuaian harga dengan manfaat	Harga sesuai dengan manfaat konsumen	9

Sumber: Kotler dan Amstrong (2018:165)

VARIABEL	INDIKATOR	SUB INDIKATOR	NO. ITEM
Lokasi (X <sub>3</sub> )	Akses	Lokasi mudah di jangkau	10
	Visibilitas	Lokasi mudah ditemukan	11
	Lalu lintas	Lokasi dekat lalu lintas	12
	Parkir yang luas	Lokasi sangat strategis	13
	Ekspansi	Lokasi tempat cukup luas	14
Hal. 25	Lingkungan	Lokasi mendukung untuk ditawarkan	15

Sumber: Kuswatiningsih (2018:15)

VARIABEL	INDIKATOR	SUB INDIKATOR	NO. ITEM
Kepuasan Konsumen (Y)	Kesesuaian harapan	Tingkat kesesuaian kinerja jasa yang diharapkan konsumen	16
	Minat berkunjung kembali	Tingkat berkunjung kembali konsumen	17
Hal. 30	Kesediaan merekomendasi	Tingkat merekomendasikan kepada teman dan keluarga	18

Sumber: Kotler (2018:150)

### 3.5. Metode Analisis data

Menurut Sugiyono (2018:60) analisis data merupakan proses untuk mengelompokkan pengurutan data kedalam ketentuan-ketentuan yang ada untuk memperoleh hasil sesuai dengan data yang telah didapatkan. Kemudian ada dua cara dalam pengolahan data dalam penelitian ini yaitu secara manual dan dengan program komputer, sebagai berikut:

#### 1. Pengolahan data dengan manual

Menurut Sugiyono (2018:134) skala *likert* digunakan untuk mengukur skala sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

**Tabel 3.2.** Pemberian Skor Pada Jawaban Kuesioner

Pertanyaan	Pernyataan
	Positif
Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono (2018:134)

Kemudian nilai-nilai dari hasil jawaban diproses dan diolah untuk digunakan sebagai alat ukur variabel yang diteliti dengan menggunakan perhitungan statistik disajikan dalam bentuk tabel dan di analisis. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan perhitungan statistik inferensial atau menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi yang jelas.

## 2. Pengolahan data dengan program komputer

Setelah data tersebut dikumpulkan, kemudian data tersebut dianalisis dengan menggunakan teknik pengolahan data. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan program *software* IBM SPSS *Statistics* versi 22.

### 3.5.1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu alat ukur yang dianggap valid apabila tingkat ketelitian dan ketepatan pengukuran dapat diandalkan, dan digunakan untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur (kuesioner) mengukur apa yang diinginkan.

Menurut Ghozali (2018:52) mengemukakan bahwa valid berarti alat ukur yang digunakan mendapat data (mengukur) itu valid. Validitas alat ukur diuji dengan menghitung korelasi antara nilai yang diperoleh dari setiap butir pernyataan dengan keseluruhan yang diperoleh pada alat ukur tersebut. Rumus yang digunakan untuk menguji validitas instrumen ini adalah Product Moment dari Karl Person, sebagai berikut:

Person Product Moment (Sanusi, 2018):

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

$r$  = Nilai korelasi product moment

$n$  = Jumlah konsumen responden

$X$  = Jawaban dari indikator item pertanyaan

$Y$  = Total jawaban dalam satu variabel

Syarat kevaliditasan suatu item adalah apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel pada taraf signifikan ( $\alpha = 0,05$ ) maka instrumen itu dianggap valid dan jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka instrumen dianggap tidak valid.

Setelah perhitungan dilakukan adapun dasar keputusan untuk kevaliditan pernyataan adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai  $- r$  tabel  $<$   $r$  hitung  $r$  tabel, maka butir pernyataan tidak valid
- b. Jika nilai  $- r$  hitung  $<$   $- r$  tabel atau  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka butir pernyataan valid

### 3.5.2. Uji reliabilitas

Pengujian reliabilitas dimaksudkan untuk memastikan bahwa instrumen memiliki konsistensi sebagai alat ukur sehingga tingkat keandalannya dapat menunjukkan hasil yang konsisten. Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha*. Lebih lanjutnya menurut Ghozali (2018:45) menyatakan bahwa instrumen penelitian dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,6 atau lebih. Dalam penelitian ini memilih 0,6 sebagai koefisien reliabilitas. Adapun kriteria dari pengujian reliabilitas adalah:

1. Jika nilai koefisien reliabilitas  $>$  0,6 maka instrumen memiliki reliabilitas yang baik atau dengan kata lain instrumen adalah reliabel atau terpercaya.
2. Jika nilai koefisien reliabilitas  $<$  0,6 maka instrumen yang diuji tersebut adalah tidak reliabel.

**Tabel 3.3.** Tabel Koefisien Korelasi Spearman

<b>Kriteria</b>	<b>Koefisien Korelasi</b>
Sangat Reliabel	> 0.8
Reliabel	0.6 - 0.8
Cukup Reliabel	0.4 - 0.6
Kurang Reliabel	0.2 - 0.4
Tidak Reliabel	< 0.2

*Sumber: Ghozali (2018:45)*

### **3.6. Analisis Statistik Data**

#### **3.6.1. Analisis Koefisien Determinasi**

Menurut Ghozali (2018:97) koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi antara nol sampai satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel-variabel dependen amat terbatas.

Untuk mengukur variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial maupun berganda akan digunakan koefisien determinasi (KD) dengan rumus:

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

Keterangan:

KD = Koefisien Determinasi

$R^2$  = Kuadrat Koefisien Korelasi

Kriteria untuk koefisien determinasi adalah:

- Jika  $Kd$  mendekati nol (0), maka pengaruh variabel *independen* terhadap variabel *dependen* lemah.

- Jika  $Kd$  mendekati satu (1), maka pengaruh variabel *independen* terhadap variabel *dependen* kuat.

### 3.6.1.1. Koefisien Determinasi Parsial

Uji ini dilakukan untuk melihat signifikansi dari pengaruh pada variabel independen secara individu terhadap variabel dependen dengan menganggap variabel independen konstan, sebagai berikut:

- Koefisien determinasi parsial  $X_1$  terhadap  $Y$

$$KD_{1.23} = r_{y1.23}^2 \times 100 \%$$

- Koefisien determinasi parsial  $X_2$  terhadap  $Y$

$$KD_{2.13} = r_{y2.13}^2 \times 100 \%$$

- Koefisien determinasi parsial  $X_3$  terhadap  $Y$

$$KD_{3.12} = r_{y3.12}^2 \times 100 \%$$

### 3.6.1.2. Koefisien Determinasi Berganda

Koefisien determinasi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen secara bersamaan atau serentak. Kemudian rumus yang digunakan dalam koefisien determinasi berganda adalah, sebagai berikut:

- Koefisien determinasi berganda  $X_1, X_2$  dan  $X_3$  terhadap  $Y$

$$KD_{1.23} = r_{y1.23}^2 \times 100 \%$$

### 3.6.2. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel bebas dengan variabel terikat secara parsial maupun berganda. Langkah-langkah pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah:

### 3.6.2.1. Pengujian Hipotesis Secara Parsial

Langkah-langkah pengujian hipotesis secara parsial berdasarkan hasil data dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).  
Ho:  $\rho_{y1.23} = 0$  : (Secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen).  
Ha:  $\rho_{y1.23} \neq 0$  : (Secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen).
2. Pengaruh Harga ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).  
Ho:  $\rho_{y2.13} = 0$  : (Secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara harga terhadap kepuasan konsumen).  
Ha:  $\rho_{y2.13} \neq 0$  : (Secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara harga terhadap kepuasan konsumen).
3. Pengaruh Lokasi ( $X_3$ ) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).  
Ho:  $\rho_{y3.12} = 0$  : (Secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara lokasi terhadap kepuasan konsumen).  
Ha:  $\rho_{y3.12} \neq 0$  : (Secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara lokasi terhadap kepuasan konsumen).

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

H<sub>0</sub>: Ditolak/H<sub>a</sub> diterima jika P-value < 0,05.

H<sub>0</sub>: Diterima/H<sub>a</sub> ditolak jika P-value  $\geq$  0,05.

### 3.6.2.2. Pengujian Hipotesis Secara Simultan

Langkah-langkah pengujian hipotesis secara parsial berdasarkan hasil data dalam penelitian ini, sebagai berikut:

- a.  $H_0: \rho_{y123} = 0$  : (Secara simultan tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen).
- b.  $H_a: \rho_{y123} \neq 0$  : (Secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen).

Untuk menguji hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat secara simultan digunakan nilai *significance* F dibandingkan dengan dengan kriteria:

$H_0$ : Ditolak/ $H_a$  diterima jika *significance*  $F < 0,05$ .

$H_0$ : Diterima/ $H_a$  diterima jika *significance*  $F \geq 0,05$ .