

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Strategi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan survei, untuk memperoleh informasi dan data peneliti terlebih dahulu menanyakan pendapat responden atas pernyataan yang tercantum dalam kuesioner. Selain itu survei juga dilakukan untuk melengkapi informasi terkait dengan variabel-variabel yang akan diteliti, kemudian data yang diperoleh dari survei ini diolah dengan pendekatan kuantitatif menggunakan angka-angka. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan Sugiyono (2018:15). Hasil kajian kuantitatif diharapkan dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian dalam bentuk asosiasi antar variabel dalam penelitian. Penelitian asosiatif bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih, mencari peranan, pengaruh, dan hubungan yang bersifat sebab akibat, yaitu antara variabel bebas atau variabel eksogen dan variabel terikat atau variabel endogen Sugiyono (2018:51).

#### **3.2 Populasi dan Sampel**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono (2018:130). Populasi umum di dalam penelitian ini adalah kepada para pengunjung Bakso Boedjangan. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut Sugiyono (2018:131). Pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel yang menggunakan kriteria tertentu Sugiyono (2018:138). Kriteria sampel dalam penelitian ini pelanggan yang pernah bertransaksi atau membeli di Bakso Boedjangan Cabang Jakarta Pusat pada

bulan April dan Mei 2021. Dikarenakan jumlah populasi sasaran tidak diketahui maka peneliti memutuskan untuk menggunakan sebanyak 100 responden, sebagaimana pendapat Ghozali (2014:30) yang menyatakan bahwa besarnya sampel untuk pengujian PLS untuk mengkonfirmasi teori, tetapi dapat juga digunakan untuk menjelaskan ada atau tidaknya hubungan antar variabel laten dan memiliki pengaruh yang lebih besar, minimal direkomendasikan sebanyak 30 sampai 100.

### 3.3 Data dan Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti Sugiyono (2018:213). Data primer tersebut dikumpulkan melalui kuisisioner, kuisisioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka dapat diberikan secara langsung kepada responden Sugiyono (2018:219). Kuisisioner diukur menggunakan skala likert untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial yang selanjutnya disebut variabel penelitian. Selanjutnya, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator variabel dijadikan sebagai titik tolak ukur untuk menyusun item-item instrument kuisisioner. Jawaban setiap item kuisisioner mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif.

**Tabel 3.1** Penilaian Skala Likert

No	Pertanyaan	Kode	Bobot Nilai
1	Sangat Tidak Setuju	STS	1
2	Tidak Setuju	TS	2
3	Ragu-Ragu	RG	3
4	Setuju	S	4
5	Sangat Setuju	ST	5

Sumber: Sugiyono (2018:152)

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan menggunakan metode kuisioner. Kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2019:225). Sebelum memberikan kuisioner kepada responden, peneliti menjelaskan maksud dan tujuannya melakukan penelitian dan peneliti meminta persetujuan kepada responden meluangkan waktu untuk mengisi kuisioner.

### **3.5 Operasionalisasi Variabel**

Operasionalisasi digunakan untuk menentukan jenis, indikator, serta skala dari variabel-variabel yang terikat di dalam penelitian. Identifikasi variabel variabel yang digunakan penelitian ini untuk memperoleh data dan melakukan analisis secara statistik. Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono (2018:55). Adapun operasionalisasi variabel dalam penelitian ini meliputi:

1. Kualitas produk pada Bakso Boedjangan selalu diperhatikan mengenai bahan yang higienis dan dijamin kesegarannya serta bertahan lama, dan cita rasa produk sesuai dengan harapan pelanggan, Bakso Boedjangan menyediakan bentuk bakso yang variatif yang terdiri dari berbagai varian rasa kuah seperti kombinasi jenis dan kuah bakso sesuai selera, Bakso Boedjangan unggul dalam rasa baik di pusat maupun semua cabangnya
2. Harga adalah nilai rupiah yang ditukarkan oleh para pelanggan untuk mendapatkan seporsi Bakso Boedjangan, harga Bakso Boedjangan tergolong terjangkau karena harga yang di tawarkan sesuai dengan porsinya dan kelezatan baksonya.
3. Kualitas pelayanan dapat diketahui karyawan Bakso Boedjangan melayani dengan segera dan tanggap dalam memahami kebutuhan pelanggan, nilai transaksinya dihitung dengan akurat, karyawan Bakso Boedjangan menguasai informasi produk sehingga informasi yang disampaikan oleh karyawan dapat

di percaya karyawan Bakso Boedjangan berperilaku sopan kepada pelanggan, cara berkomunikasi santun, dan berpenampilan rapi.

4. Kepuasan pelanggan, adalah suatu perasaan dimana pelanggan Bakso Boedjangan merasa puas dan senang terhadap cita rasa Bakso Boedjangan, pelayanan yang di dapatkan dan harga Bakso Boedjangan yang sesuai dengan porsi dan citra rasanya, oleh karna itu para pelanggan akan bersedia untuk merekomendasikan kepada teman maupun kerabatnya.

Variabel yang diukur dan dijelaskan dalam beberapa indikator dan masing-masing mempunyai sub indikator. Sub indikator akan dijadikan dasar untuk menyusun item-item instrumen kuisisioner yang berupa pertanyaan dan pernyataan. Indikator - indikator yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat Tabel 3.2:

**Tabel 3.2** Indikator Kualitas Produk

No.	Indikator	Kode kuisisioner	Sub Indikator
1	Ukuran produk	KP1	Bakso Boedjangan menyediakan bentuk bakso yang variatif
2	Struktur fisik produk	KP2	Bakso Boedjangan menyediakan berbagai varian rasa kuah
3	Aspek pelengkap	KP3	Saya dapat memesan berbagai kombinasi jenis dan kuah bakso sesuai selera
4	Karakteristik utama	KP4	Bakso Boedjabgan unggul dalam rasa
5	Memenuhi spesifikasi	KP5	Rasa Bakso Boedjangan sesuai dengan selera saya
6	Ukuran umur	KP6	Bakso Boedjangan tidak cepat basi apabila disimpan
7	Reputasi mengagumkan	KP7	Rasa Bakso Boedjangan sama, baik di pusat maupun semua cabangnya

*(Kotler dan Keller (2012:8)*

**Tabel 3.3** Indikator Harga

No.	Indikator	Kode kuisisioner	Sub Indikator
1	Harga terjangkau	HRG1	Harga Bakso Boedjangan terjangkau
2	Harga sesuai dengan kualitas produk	HRG2	Harga Bakso Boedjangan lebih murah di banding bakso lainnya
3	Harga bersaing dengan produk lain	HRG3	Harga yang ditawarkan sesuai dengan porsinya
4	Harga sesuai dengan fungsi produk	HRG4	Harga sesuai dengan kelezatan baksonya

(Kotler & Keller 2011:91)

**Tabel 3.4** Indikator Kualitas Pelayanan (X3)

No.	Indikator	Kode Kuisisioner	Sub Indikator
1	Segera	KPL1	Karyawan Bakso Boedjangan melayani dengan segera
2	Akurat	KPL2	Nilai transaksi dihitung dengan akurat
3	Kesediaan dan tanggap	KPL3	Karyawan Bakso Boedjangan melayani dengan tanggap
4	Pengetahuan	KPL4	Karyawan Bakso Boedjangan menguasai informasi produk
5	Kesopanan	KPL5	Karyawan Bakso Boedjangan Berperilaku sopan kepada pelanggan
6	Sifat dapat dipercaya	KPL6	Informasi yang disampaikan oleh karyawan dapat di percaya
7	Kemudahan menjalin hubungan	KPL7	Karyawan Bakso boedjangan berkomunikasi dengan santun
8	Pemahaman kebutuhan pelanggan	KPL 8	Karyawan Bakso Boedjangan memahami kebutuhan pelanggan
9	Fasilitas fisik	KPL 9	Restoran Bakso Boedjangan bersih
10	Perlengkapan	KPL 10	Suasana Restoran Bakso Boedjangan nyaman
11	Karyawan bersih	KPL 11	Karyawan Bakso Boedjangan Berpenampilan rapi

(Tjiptono & Chandra 2017:88)

**Tabel 3.5** Indikator Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

No.	Indikator	Kode kuisisioner	Sub Indikator
1	Kesesuaian harga	KPN1	harga Bakso Boejangan sesuai dengan ekspektasi saya
2	Minat berkunjung kembali membeli produk yang sama.	KPN2	Saya ingin membeli kembali Bakso Boedjangan
3	Merekomendasikan kepada orang lain.	KPN3	Saya akan merekomendasikan Bakso Boedjangan kepada keluarga dan kerabat

(Tjiptono 2017:294)

### **3.1 Metode Analisis Data**

#### **3.1.1 Statistik Deskriptif**

##### **3.1.1.1 Karakteristik responden**

Deskripsi untuk menggambarkan jumlah responden yang telah dibagi sesuai karakteristik yang telah ditentukan yaitu berdasarkan karakteristik demografi (usia, jenis kelamin) dan karakteristik responden (bagian bekerja, terakhir belanja dan jenis produk yang sering dibeli). Dimana deskripsi responden tersebut ditampilkan dalam bentuk tabel.

##### **3.1.1.2 Analisis jawaban responden**

Deskripsi variabel dilakukan untuk mengetahui jawaban responden terhadap variabel kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan dengan menggunakan analisis indeks. Untuk menghasilkan kecenderungan jawaban responden terhadap setiap variabel, maka didasarkan pada nilai skor rata-rata atau nilai indeks kemudian dikategorikan ke dalam rentang skor berdasarkan perhitungan *three box method* (Ferdinand, 2014:231). Angka indeks menunjukkan skor 20 hingga 100 dengan rentang sebesar 80. Dengan menggunakan kriteria tiga kotak atau *three box method*, maka rentang sebesar 80 dibagi menjadi 3 bagian, sehingga rentang untuk setiap bagian sebesar 26, kemudian rentang tersebut dapat digunakan sebagai daftar interpretasi indeks berikut:

20 – 46 = Rendah

47 – 73 = Sedang

74 – 100 = Tinggi

Teknik skoring dalam penelitian ini menggunakan skor maksimal 5 dan skor minimal 1, sehingga perhitungan indeks jawaban responden adalah dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Indeks} = [(\%F1*1)+(\%F2*2)+(\%F3*3)+(\%F4*4)+(\%F5*5)]/5 \dots (3.3)$$

Keterangan:

- F1: Frekuensi responden yang menjawab 1 dari skor yang digunakan dalam daftar pertanyaan kuesioner.
- F2: Frekuensi responden yang menjawab 2 dari skor yang digunakan dalam daftar pertanyaan kuesioner.
- F3: Frekuensi responden yang menjawab 3 dari skor yang digunakan dalam daftar pertanyaan kuesioner.
- F4: Frekuensi responden yang menjawab 4 dari skor yang digunakan dalam daftar pertanyaan kuesioner.
- F5: Frekuensi responden yang menjawab 5 dari skor yang digunakan dalam daftar pertanyaan kuesioner.

### 3.1.2 Analisis Jalur

Dalam penelitian ini menggunakan analisis jalur atau path analysis yaitu suatu teknik analisis yang digunakan dalam penelitian kuantitatif yang merupakan pengembangan lebih lanjut dari analisis regresi berganda dan bivariat Ghazali (2014:117). Analisis jalur mempunyai kedekatan dengan regresi berganda yaitu bentuk khusus analisis jalur. Teknik ini dikenal sebagai model sebab-akibat atau causing modeling. Pada analisis jalur, korelasi antara variabel dihubungkan dengan parameter dari model yang dinyatakan dengan diagram jalur atau path diagram. Analisis jalur akan menguji persamaan regresi yang melibatkan beberapa variabel eksogen dan endogen sehingga memungkinkan pengujian terhadap variabel mediating atau intervening atau variabel antara. Analisis jalur juga dapat mengukur hubungan langsung dan tidak langsung antara variabel dalam model. Analisis jalur digunakan untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung seperangkat variabel bebas atau eksogen terhadap variabel terikat atau endogen. Model analisis jalur dapat digunakan apabila secara teori penelitian yakin bahwa variabel yang dianalisis memiliki pola hubungan sebab akibat atau *causal effect*.

Dalam analisis jalur terdapat beberapa konsep dan istilah dasar yaitu sebagai berikut:

1. Model Jalur

Model jalur merupakan suatu diagram yang menghubungkan antara variabel bebas, perantara dan tergantung. Pola hubungan ditunjukkan dengan menggunakan anak panah. Anak panah-anak panah tunggal menunjukkan hubungan sebab akibat antara variabel - variabel eksogen atau perantara dengan variabel tergantung atau lebih. Anak panah juga menghubungkan kesalahan (variabel residu) dengan semua setiap variabel endogen. Anak panah ganda menunjukkan korelasi antar pasangan variabel-variabel.

2. Variabel Eksogen

Variabel eksogen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya variabel dependen (Sugiyono, 2018:36). Bila antara variabel eksogen dikorelasikan maka korelasi tersebut ditunjukkan dengan anak panah dengan kepala dua yang menghubungkan variabel-variabel tersebut. Dalam istilah lain dapat disebut dengan variabel independen. Variabel eksogen pada suatu model jalur adalah semua variabel yang tidak ada penyebab eskplisitnya atau dalam diagram tidak ada anak-anak panah yang menuju kearahnya selain pada bagian kesalahan pengukuran.

3. Variabel Endogen

Variabel endogen merupakan variabel yang nilainya tergantung pada variable lainnya, yang mana nilainya akan berubah jika variabel yang mempengaruhinya berubah (Sugiyono, 2018:37). Variabel endogen dalam suatu model jalur merupakan variabel yang mempunyai anak panah-anak panah menuju kearah variabel tersebut. Yang termasuk didalamnya mencakup semua variabel perantara dan tergantung. Variabel perantara endogen mempunyai anak panah yang menuju ke arahnya dan dari arah variabel tersebut dalam suatu model diagram jalur. Adapun, variabel tergantung hanya mempunyai anak panah yang menuju kearahnya.



#### 4. Variabel Laten

Variabel laten merupakan variabel yang tidak dapat diukur secara langsung kecuali dengan satu atau lebih variabel manifest. Variabel laten dapat berfungsi sebagai variabel eksogen maupun endogen. Ada cara untuk mengetahui apakah sebuah variabel dapat digolongkan menjadi variabel laten dengan menguji apakah variabel tersebut dapat diukur secara langsung atau tidak langsung atau variabel manifest merupakan variabel yang kuantitatifnya diketahui secara langsung, apabila variabel tidak dapat diukur secara langsung, maka variabel tersebut dikategorikan sebagai variabel laten yang membutuhkan sejumlah variabel manifest (Singgih, 2011:7).

Setelah data yang terkumpul selanjutnya data tersebut diolah menggunakan bantuan perangkat computer yaitu software WarpPls 7.0, data disajikan dalam bentuk tabel dan diagram sehingga output data dapat terlihat ringkas. Alat analisis data yang digunakan adalah PLS yaitu *Partial Least Square* yang merupakan analisis persamaan struktural berbasis varian yang secara simultan dapat digunakan untuk pengujian model pengukuran sekaligus pengujian model struktural.

Model pengukuran digunakan untuk uji validitas dan uji realibilitas, sedangkan model struktural dilakukan untuk uji kausalitas yaitu pengujian hipotesis dengan model prediksi. Tahapan dari analisis PLS di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Analisis outer model
- b. Analisis inner model
- c. Pengujian hipotesis

##### **3.1.2.1 Analisis outer model**

Outer model atau model pengukuran yang mendefinisikan bagaimana setiap blok indikator berhubungan dengan variabel latennya. Variabel laten dapat diukur menggunakan indikator – indikator yang bersifat reflektif dan formatif. Perancangan model pengukuran akan menghasilkan sifat indikator dari setiap variabel laten apakah reflektif atau formatif berdasarkan definisi operasional variabel. Outer model yang berperan dalam menspesifikasi hubungan antara

variabel laten dengan indikator atau variabel manifestnya disebut measurement model (Ghozali, 2014:39). Berikut adalah uji pada outer model atau evaluasi model pengukuran reflektif (Ghozali, 2014:54), yaitu sebagai berikut:

1. Loading Faktor

Nilai loading faktor adalah nilai loading faktor pada variabel laten dengan indikator – indikatornya. Nilai loading faktor harus diatas 0,5.

2. Composite Realibility

Composite realibility mengukur internal consistency dan nilainya harus diatas 0,60.

3. Validitas Discriminan

Nilai akar kuadrat dari AVE harus lebih besar daripada nilai korelasi antar variabel laten.

4. Cross Loading

Merupakan ukuran lain dari validitas diskriminan. Diharapkan setiap blok indikator memiliki loading lebih tinggi untuk setiap variabel laten yang diukur dibandingkan dengan indikator untuk laten variabel lainnya.

Uji outer model untuk evaluasi model pengukuran formatif (Ghozali, 2014:72), yaitu sebagai berikut:

1. Signifikansi Nilai *Weight*

Nilai estimasi untuk model pengukuran formatif harus signifikan. Tingkat signifikan ini dinilai dengan prosedur bootstrapping.

2. Multikolonieritas

Variabel manifest dalam blok harus diuji apakah terdapat multikol. Nilai variance inflation faktor (VIF) diatas 10 untuk mengindikasikan terdapat multikol.

### 3.1.2.2 Analisis inner model

Analisa inner model atau analisa structural model yaitu analisa yang menggambarkan hubungan antar variabel laten berdasarkan *substantive theory* Ghozali (2014:41). Evaluasi inner model dapat dilihat menggunakan beberapa indikator berikut ini:

1. Uji kecocokan model (model fit)

Uji model fit ini digunakan untuk mengetahui suatu model memiliki kecocokan dengan data. Pada uji kecocokan model terdapat tiga pengujian indeks seperti *average path coefficient* (APC), *average R-square* (ARS) dan *average varians factors* (AVIV), APC dan ARS diterima dengan syarat pvalue lebih kecil dari 0,50 dan AVIV lebih kecil dari 5.

2. Koefisien determinasi ( $R^2$ )

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen mempengaruhi variabel dependen menggunakan koefisien determinasi. Hasil  $R^2$  sebesar 0,67, 0,33, 0,19 mengindikasikan bahwa model baik, moderat dan lemah (Ghozali 2014:76).

3. Q-square

Model juga dievaluasi dengan melihat hasil *Q-square* prediktif relevansi untuk model konstruktif. *Q-square* untuk mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Besaran  $Q^2$  memiliki nilai dengan rentang 0 lebih kecil dari  $Q^2$  lebih kecil dari 1, dimana semakin mendekati 1 berarti model semakin baik. Besaran  $Q^2$  ini setara dengan koefisien detreminasi total pada analisis jalur atau *path analysis*. Nilai  $Q^2$  lebih besar dari 0 menunjukkan model memiliki prediktif relevansi, sebaliknya jika nilai  $Q^2$  lebih kecil sama dengan 0 menunjukkan model kurang memiliki prediktif relevansi. Perhitungan  $Q^2$  total dilakukan dengan rumus:  $Q^2 = 1 - (1 - R1^2) (1 - R2^2)$ ..... (3.4) (Chin, 1998:43)

### 3.1.2.3 Uji hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk menguraikan arah pengaruh antar variabel independent dan variabel dependennya. Pengujian menggunakan analisis jalur atau *path analysis* atau model yang telah dibuat. Hasil korelasi antar konstruksi diukur dengan melihat *path coefficient* dan tingkat signifikansinya kemudian dapat dibandingkan dengan hipotesis penelitian. Untuk mengetahui hasil uji hipotesis secara simultan *path coefficient* yang digunakan untuk melihat seberapa besar nilai setiap koefisien jalur.

Secara statistik hipotesis dapat diterima atau ditolak, dengan dihitung melalui tingkat signifikansinya, tingkat signifikan yang digunakan pada penelitian ini sebesar 5% dengan tingkat kepercayaan 0,05 untuk menolak suatu hipotesis. *P-value* (probabilitas value) adalah nilai probabilitas atau nilai peluang yang menunjukkan peluang untuk sebuah data untuk digeneralisasikan pada populasi yaitu sebuah keputusan yang benar 95% dan kemungkinan keputusan yang salah sebesar 5%.

Ho ditolak jika p-value kurang dari 0,05 dan;

Ho diterima jika p-value lebih besar atau sama dengan 0,05.

Adapun hipotesis yang diuji statistik dalam penelitian adalah sebagai berikut:

Ho.1: E-product quality tidak berpengaruh terhadap *e-satisfaction*.

Ha.1: E-product quality berpengaruh terhadap *e-satisfaction*.

Ho.2: E-price tidak berpengaruh terhadap *e-satisfaction*.

Ha.2: E-price berpengaruh terhadap *e-satisfaction*.

Ho.3: E-service quality tidak berpengaruh terhadap *e-satisfaction*.

Ha.3: E-service quality berpengaruh terhadap *e-satisfaction*.