

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif meliputi pengumpulan data menggunakan kuesioner untuk diuji hipotesisnya agar terjawab pertanyaan mengenai status terakhir dari subjek penelitian. Menurut **Sugiyono (2013:147)** “Metode analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.”

Menurut **Sugiyono (2013:7)** “Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada sampel filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.”

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif merupakan metode yang bertujuan menggambarkan secara sistematis dan faktual tentang fakta-fakta serta hubungan antar variabel yang diselidiki dengan cara mengumpulkan data, mengolah, menganalisis, dan menginterpretasi data dalam pengujian hipotesis statistik.

Adapun Sifat dari penelitian ini adalah *explanatory* yaitu untuk menjelaskan pengaruh antara satu, dua dan tiga variabel independen (lokasi, harga, dan fasilitas) terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan) yang disebut pengujian hipotesis. Pengujian hipotesis tersebut merupakan data kuantitatif yaitu hasil observasi (pengamatan) atas sesuatu hal yang bisa dinyatakan dalam angka (*numeric*) menggunakan kuesioner yang berisi pernyataan atau pertanyaan.

### 3.2 Populasi dan Teknik Pemilihan Sampel

#### 3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2013:115) “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung yang ngopi di kopi kecil yang beralamat jalan pulo nangka tengah no. 29.

#### 3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2013:116) “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.” Metode pengambilan sampel yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah metode secara *Perposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan dengan pertimbangan tertentu yaitu yang pernah mengkonsumsi kopi di Kopi Kecil dan berkunjung lebih dari 3 kali. Dalam penelitian ini populasi tidak diketahui jumlahnya maka untuk menentukan jumlah sampel maka menggunakan rumus Widiyanto (2013:58) yaitu :

$$n = \frac{z^2}{4(M_{oe})^2} \dots\dots\dots(3.1)$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

z = tingkat distribusi normal dengan tingkat keyakinan sebesar 95% atau z = 1,96

$M_{oe}$  = *Margin Of Error*, yaitu tingkat kesalahan maksimal yang dapat di toleransi, ditentukan 10%

Dapat dilihat dari rumus tersebut, maka diperoleh perhitungan sebagai berikut:

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

$$n = 96,04 \text{ atau } 96$$

Dari hasil perhitungan tersebut maka peneliti mengambil 96 responden.

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

#### **3.3.1. Jenis Data**

Berdasarkan jenis data dapat dikelompokkan menjadi:

- 1. Data Subyek (*Self Report Data*)**

Jenis data penelitian yang berupa opini, sikap, pengalaman atau karakteristik dari seseorang atau sekelompok orang yang menjadi subyek penelitian (responden). Bentuk tanggapan dapat berupa lisan (verbal), tertulis dan ekspresi.

- 2. Data Fisik (*Physical Data*)**

Jenis data penelitian yang berupa obyek atau benda-benda fisik antara lain dalam bentuk bangunan atau bagian dari bangunan, pakaian, buku dan senjata.

- 3. Data Dokumenter (*Documentary Data*)**

Jenis data penelitian yang antara lain berupa: faktur jurnal, surat-surat, notulen hasil rapat, memo, atau dalam bentuk laporan program.

Berdasarkan jenis data tersebut peneliti menggunakan Data Subyek (*Self-Report*) yaitu dengan menanyakan langsung konsumen yang berkunjung ke Kopi Kecil di Pulogadung.

#### **3.3.2. Sumber Data**

Berdasarkan dari sumber data dapat di bedakan menjadi:

- 1. Data Primer (*Primary Data*)**

Merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara) yang dapat berupa: opini, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan dan hasil pengujian.

- 2. Data Sekunder (*Secondary Data*)**

Merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat pihak lain). Data

sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan.

Berdasarkan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan data primer, yaitu dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada beberapa responden konsumen Kopi Kecil di Pulogadung.

### **3.3.3. Metode Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data dalam penulisan skripsi ini digunakan beberapa metode atau cara dalam pengumpulan data-data yang diperlukan. Adapun teknik pengumpulan data ada 3 cara:

#### **1. Wawancara**

Yaitu mengadakan tanya jawab dengan pihak-pihak yang berhubungan langsung dan mengetahui tentang obyek penelitian ini.

#### **2. Observasi**

Observasi yang dilakukan oleh penulis untuk memperoleh data-data yang berkaitan dengan masalah penelitian dan obyek penelitian, dilakukan dengan pengamatan baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap obyek penelitian.

#### **3. Kuesioner**

Kuesioner merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan atau pernyataan kepada obyek penelitian dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Cara penelitian terhadap hasil jawaban dalam kuesioner dilakukan dengan menggunakan skala likert (*likert scale*), dengan menghadapkan responden pada sebuah pertanyaan kemudian diminta untuk memberikan jawaban yang nantinya akan diberikan bobot penilaian tertentu pada setiap pertanyaan yang diajukan, yaitu:

**Tabel 3.1**  
**Skala Likert**

Sangat Setuju	Bobot Nilai 5
Setuju	Bobot Nilai 4
Ragu-Ragu	Bobot Nilai 3
Kurang Setuju	Bobot Nilai 2
Sangat Tidak Setuju	Bobot Nilai 1

**Sumber: Sugiyono (2013)**

Dengan adanya 3 cara metode pengumpulan data tersebut maka peneliti akan menggunakan observasi dan kuesioner untuk megumpulkan data di Kopi Kecil. Hasil jawaban tersebut nantinya akan diolah dengan menggunakan teknik statistik, berupa tabulasi yang berisi jumlah persentase pendapat responden atas sampel yang diambil pada obyek. Kuesioner dilakukan dengan cara memberikan daftar pertanyaan kepada 96 responden.

### **3.4 Operasionalisasi Variabel**

Adapun variabel penelitian ini terdiri dari variabel bebas ( $X_1$ ) ( $X_2$ ) dan ( $X_3$ ) serta variabel terikat ( $Y$ ) adalah sebagai berikut:

1. Variabel bebas (*independent*) Kualitas Layanan ( $X_1$ ) Harga ( $X_2$ ) dan Kualitas Produk ( $X_3$ )
2. Variabel terikat (*dependent*) Kepuasan Pelanggan ( $Y$ ) Kopi Kecil di Pulogadung.

Dalam penelitian ini definisi operasional masing-masing variabel penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2

**Variabel, Indikator dan Subindikator Kualitas Layanan (X<sub>1</sub>)**

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Subindikator</b>	<b>Butir Pertanyaan</b>
Kualitas Layanan (X <sub>1</sub> )	Bentuk Fisik (Tengibel)	Kebersihan dan kenyamanan	1
		Kelengkapan fasilitas yang lengkap dan baik (Wifi, AC, tempat parkir)	2
		Penampilan yang rapi	3
	Keandalan (Reliability)	Keramahan karyawan	4
	Ketanggapan (Responsiveness)	Selalu siap membantu pelanggan	5
	Jaminan (Assurance)	Karyawan memiliki pengetahuan yang lengkap tentang produk kopi kecil	6
	Empati (Emphaty)	Memahami kebutuhan khusus pelanggan	7
		Karyawan memiliki respon yang baik	8

Sumber: Lupiyoadi Hamdani (2013)

**Tabel 3.2**  
**Variabel, Indikator dan Subindikator Harga (X<sub>2</sub>)**

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Subindikator</b>	<b>Butir Pertanyaan</b>
Harga (X <sub>2</sub> )	Keterjangkauan harga	Harga yang ditawarkan terjangkau	1
		Harga yang ditawarkan bervariasi (produk kopi)	2
	Kesesuaian harga dengan manfaat	Harga yang ditawarkan sesuai dengan manfaat	3
	Daya saing harga	Harga yang di tawarkan lebih murah dari pesaing lainnya	4
	Kesesuaian harga dengan kualitas produk	Harga yang ditawarkan sesuai dengan layanan yang diterima	5
		Harga yang ditawarkan sesuai dengan fasilitas yang ada	6
		Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas produk yang diterima.	7

**Sumber: Kotler & Amstrong (2014)**

Tabel 3.2

Variabel, Indikator dan Subindikator Kualitas Produk ( $X_3$ )

Variabel	Indikator	Subindikator	Butir Pertanyaan
Kualitas Produk  ( $X_3$ )	Kinerja	Rasa produk yang enak	1
		Menjaga Kehigenisan produk	2
	Daya tahan	Tidak mudah basi	3
		Tidak mudah berubah rasa dan warna	4
	Kesesuaian dengan spesifikasi	Kesesuaian dengan daftar menu	5
	Estetika	Desain produk menarik	6
		Warna produk menarik	7
	<i>Serviceability</i>	Kecepatan mendapatkan produk	8
		Kenyamanan menikmati produk	9

Sumber: Tjiptono (2014)

Tabel 3.4

## Variabel, Indikator dan Subindikator Kepuasan Pelanggan (Y)

Variabel	Indikator	Subindikator	Butir Pertanyaan
Kepuasan Pelanggan (Y)	Kualitas Produk	Kepuasan terhadap kualitas Layanan yang diberikan	1
		Kepuasan terhadap kualitas Fasilitas yang diberikan	2
	Harga	Kepuasan terhadap harga yang terjangkau	3
		Kepuasan karena potongan harga atau <i>discount</i> .	4
	<i>Emotional Factor</i>	Bangga setelah merasakan produk kopi kecil	5
	Biaya dan Kemudahan	Efisiensi biaya dalam menggunakan jasa	6
		Kenyamanan menggunakan jasa	7
		Relatif mudah mendapatkan pelayanan jasa	8

Sumber: Lupiyoadi (2013)

### 3.5 Metode Analisis Data

Rancangan analisis adalah langkah-langkah yang dilakukan dalam menganalisis data. Adapun pengujian data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 3.5.1. Uji validitas

Dalam penelitian ini uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya data suatu kuesioner. Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat – tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen (Sunyoto, 2011:69). Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat (Sunyoto,2011:69). Dalam penelitian untuk menguji validitas dalam penelitian ini adalah menggunakan metode uji validitas *Pearson Correlation* (Sunyoto, 2011:70), yaitu dimana sebuah indikator kuesioner dinyatakan valid apabila angka korelasinya mencapai nilai 0,201 dengan jumlah sampel untuk pre-test sebanyak 96 responden.

### 3.5.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik (Sunyoto, 2011:70). Instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban – jawaban tertentu. Apabila datanya memang benar sesuai dengan kenyataannya, maka berapa kalipun diambil, tetap akan sama (Sunyoto, 2011:70). Menurut Siregar (2014:87) kriteria suatu instrumen penelitian bersifat reliabel apabila koefisien reliabilitas yakni *Cronbach* > 0,60. Karena itu data reliabilitas dalam penelitian ini berdasarkan nilai *Cronbach Alpha*.

### 3.5.3. Analisis Statistik Data

Metoda analisis statistik disesuaikan dengan tujuan penelitian. Analisis data yang digunakan adalah koefisien determinasi (parsial dan berganda) serta pengujian hipotesis (parsial dan simultan).

#### 1. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji determinasi digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen

(Priyatno, 2008:79). Semakin koefisien determinasi mendekati angka 0, maka semakin kecil pengaruh antara variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Sebaliknya semakin koefisien determinasi mendekati 1, maka semakin besar pengaruh antara variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen (Priyatno, 2008:79). Untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas (independent) terhadap variabel terikat (dependent) secara parsial maupun berganda, akan digunakan koefisien determinasi (KD) dengan rumus :

- (1) Pengaruh determinasi parsial  $X_1$  terhadap  $Y$  ( $X_2$ , dan  $X_3$  Konstan)
- (2) Pengaruh determinasi parsial  $X_2$  terhadap  $Y$  ( $X_1$ , dan  $X_3$  Konstan)
- (3) Pengaruh determinasi parsial  $X_3$  terhadap  $Y$  ( $X_1$ , dan  $X_2$  Konstan)
- (4) Pengaruh determinasi berganda  $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$  terhadap  $Y$

Keterangan :

$r_{Y1.23}$  = korelasi parsial antara  $X_1$  dengan  $Y$  ( $X_2$ , dan  $X_3$  Konstan)

$r_{Y2.13}$  = korelasi parsial antara  $X_2$  dengan  $Y$  ( $X_1$ , dan  $X_3$  Konstan)

$r_{Y3.12}$  = korelasi parsial antara  $X_3$  dengan  $Y$  ( $X_1$ , dan  $X_2$  Konstan)

$r_{Y1.2.3.}$  = korelasi berganda antara  $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$  dengan  $Y$

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

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

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

$r_{Y123}$  = koefisien korelasi sederhana antara  $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$

Keterangan :

$X_1$  = Kualitas Pelayanan

$X_2$  = Harga

$X_3$  = Kualitas Produk

$Y$  = Kepuasan Pelanggan

### 3.5.4. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terkait secara parsial maupun simultan.

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah :

#### 1. Pengujian Parsial

##### a. Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan ( $Y$ )

$H_0 : \beta_1 \leq 0$  : Tidak terdapat Pengaruh antara kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

$H_a : \beta_1 > 0$  : Terdapat Pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

##### b. Harga ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan ( $Y$ )

$H_0 : \beta_2 \leq 0$  : Tidak terdapat Pengaruh antara Harga terhadap Kepuasan Pelanggan

$H_a : \beta_2 > 0$  : Terdapat pengaruh antara Harga terhadap Kepuasan Pelanggan

##### c. Kualitas Produk ( $X_3$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan ( $Y$ )

$H_0 : \beta_3 \leq 0$  : Tidak terdapat Pengaruh antara kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan

$H_a : \beta_3 > 0$  : Terdapat Pengaruh antara Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan

## 2. Pengujian hipotesis simultan

Pengaruh antara  $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$  terhadap  $Y$

$H_0 : \beta_1 : \beta_2 : \beta_3 \leq 0$  : Tidak terdapat pengaruh antara kualitas layanan, harga, dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.

$H_a : \beta_1 : \beta_2 : \beta_3 > 0$  : Terdapat pengaruh antara kualitas layanan, harga, dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan.

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

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

Jika hasil pengujian hipotesis baik secara parsial maupun simultan menyimpulkan  $H_0$  ditolak, berarti nilai  $KD$  dapat dipakai untuk menjelaskan pengaruh dari variabel bebas tertentu terhadap variabel terikat.