

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Strategi Penelitian

Strategi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah strategi asosiatif. Sugiyono (2016:55) menyatakan strategi asosiatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih. Didalam penelitian ini variabel bebas (Independen) adalah Diferensiasi Produk (X_1), Harga (X_2) dan Kualitas Pelayanan (X_3), sedangkan variabel terikat (dependen) adalah Kepuasan Pelanggan (Y).

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode survey, dimana peneliti membagikan kuesioner untuk menggunakan data, peneliti mengolah data apa adanya, menganalisis, dan menafsirkan data-data tersebut.

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1. Populasi Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:80) mengatakan bahwa 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. Objek penelitian adalah di Nominomi Delight cabang Pemuda yang terletak di Jl. Raya Pemuda No.72-73 DE, Rawamangun, Jakarta Timur. Populasi dalam penelitian ini adalah para pelanggan yang pernah datang dan mengkonsumsi menu makanan di Nominomi Delight cabang Pemuda. Populasi adalah populasi yang benar-benar dijadikan sumber data. Populasi adalah penelitian ini adalah para pelanggan yang sudah lebih dari 2x berkunjung dan makan di Nominomi Delight cabang Pemuda yang tidak diketahui jumlahnya.

3.2.2. Sampel Penelitian

Echdar (2017:264) menyatakan sampel atau juga sering disebut contoh adalah wakil dari populasi yang ciri-cirinya akan diungkapkan dan digunakan untuk menaksir ciri-ciri populasi. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara *purposive sampling*.

Echdar (2017:268) menjelaskan *purposive sampling* adalah cara pengambilan sampel dengan menetapkan ciri yang sesuai dengan tujuan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel dipilih berdasarkan adanya pertimbangan tertentu dengan kriteria bahwa pengunjung tersebut pernah datang dan mengkonsumsi varian menu makanan di Nominomi Delight cabang Pemuda.

Adapun jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus Purba dalam Sujarweni (2015:155) hal ini dikarenakan jumlah populasi yang pasti tidak diketahui.

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

Keterangan :

n = jumlah sample

Z = tingkat keyakinan yang dibutuhkan dalam penentuan sample 95%
(maka z=1,96)

Moe = Margin of error, yaitu tingkat kesalahan maksimum yang didapat di toleransi, ditentukan 10%.

Berdasarkan rumus diatas maka diperoleh perhitungan sebagai berikut:

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

$$n = 96,04$$

Dari hasil perhitungan rumus diatas, maka diperoleh, maka diperoleh jumlah sampel yang diteliti adalah sebesar 100 responden.

3.3. Data dan Metode Pengumpulan Data

3.3.1. Data Primer

Menurut sugiyono (2015:223) data primer adalah sumber data yang langsung didapat peneliti. Dalam penelitian ini data primer bersumber dari penyebaran kuesioner secara langsung kepada responden yang berkaitan dengan variabel-variabel yang diteliti dan melakukan observasi untuk melakukan pengumpulan data.

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini berupa:

1. Kuesioner atau Angket

Teknik pengumpulan data dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada pelanggan yang berkunjung ke restoran Nominomi Delight cabang Pemuda. Pengumpulan data ini didasarkan atas dasar jawaban dan tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan oleh peneliti.

2. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan mendapatkan informasi, dengan cara bertanya kepada responden langsung yaitu pelanggan yang berkunjung ke restoran Nominomi Delight Rawamangun.

3.3.2. Data Sekunder

Sumber data sekunder untuk mendukung informasi yang didapatkan dari perpustakaan. Menurut sugiyono (2016:225) data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen.

3.4. Operasionalisasi Variabel

Dalam penelitian ini yang akan digunakan untuk pengumpulan data berupa kuesioner. Dalam kuesioner tersebut terdapat pertanyaan yang ditunjukkan langsung kepada pelanggan Nominomi Rawamangun. Kuesioner yang digunakan bersifat tertutup maksudnya adalah telah disediakan sejumlah pilihan jawaban yang sudah ditentukan.

Tabel 3.1

Tanggapan responden dan skor jawaban responden

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

*Sumber : Sugiyono (2013)***Tabel 3.2**Instrumen Variabel Diferensiasi Produk (X_1)

Variabel	Indikator	No
Diferensiasi Produk (X_1) <i>Kotler & Keller(2015)</i>	Bentuk	1
	Fitur	2
	Kualitas Kinerja	3
	Kesesuaian	4
	Daya Tahan	5
	Keandalan	6
	Mudah Diganti	7
	Gaya	8
	Rancangan	9
	Menampilkan keunikan pada produk untuk menarik minat beli pelanggan.	10
	Fitur yang mempengaruhi penampilan dan fungsi produk tertentu.	11

Tabel 3.3Instrumen Variabel Harga (X_2)

Variabel	Indikator	No
Harga	Harga yang kompetitif	12
	Kesesuaian dengan harga pasar	13

(X ₂) <i>Mursid</i> (2014)	Harga dengan kualitas produk	14
--	------------------------------	----

Tabel 3.4

Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan (X₃)

Variabel	Indikator	No	
Kualitas Pelanggan (X ₃) <i>Wibowo</i> (2017)	Keandalan	15	
	Ketanggapan	16	
	Jaminan		17
			18
			19
	Empati	20	
Bukti fisik	21		

Tabel 3.5

Instrumen Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Variabel	Indikator	No
Kepuasan Pelanggan (Y) <i>Kotler &</i> <i>Amstrong</i>	Membeli ulang	22
	Membuat <i>Word of Mounth</i>	23
	Menciptakan citra merek	24
	Menciptakan keputusan pembelian pada perusahaan yang sama	25

(2016)		
--------	--	--

3.4. Metode Analisis Data

3.4.1. Uji Validitas Instrument

Uji Validitas Instrument menurut Sugiyono (2017:183) digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya alat ukur tersebut. Valid atau tidaknya alat ukur tersebut dapat diuji dengan mengkorelasikan antara skor total yang didapat dari penjumlahan semua skor pertanyaan dengan melakukan analisis faktor dengan menggunakan metoda korelasi bobot faktor. Alat uji yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metoda korelasi sederhana. Kriteria pengujian yaitu jika nilai (r_{hitung}) lebih besar dari atau sama dengan 0,3 (tkritis) dan sebaliknya dikatakan tidak valid jika nilai validitas lebih kecil dari 0,3.

$$r_{hitung} = \frac{N\sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{\{N\sum X_i^2 - (\sum X_i)^2\}\{N\sum Y_i^2 - (N\sum Y_i)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{hitung} = koefisiensi validitas butir pertanyaan

n : jumlah sampel (responden)

X : Skor yang diperoleh dari subyek seluruh item

Y : Skor yang diperoleh dari seluruh item

3.4.2. Uji Reabilitas Instrument

Menurut Sugiyono (2017:83) uji reabilitas digunakan untuk mengetahui apakah jawaban yang diberikan dapat diandalkan atau hasil pengukuran konsisten bila dilakukan pengukuran dua kali atau berulang terhadap obyek dan alat pengukuran yang sama. Teknik pengukuran reabilitas pada penelitian ini menggunakan teknik *Cronbach Alpha*. Lebih lanjut sugiyono mengemukakan instrumen penelitian dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum si^2}{st} \right]$$

Keterangan :

r_{11} : Reliabilitas internal seluruh instrumen.

Si : Jumlah variabel skor tiap-tiap item.

St : Varians Total.

K : Jumlah Item.

$\sum x_1^2$: Total Kuadrat item X_i .

$(\sum x_1)^2$: Total item X_i di Kuadratkan

n : Jumlah Responden

Instrumen penelitian dikatakan reliabel jika reabilitas instrument hasil sebesar 0,6 atau lebih.

3.5. Cara Pengolahan Data

Echdar (2017-380) mengatakan pengolahan data yang dikumpulkan selanjutnya diklarifikasikan dan diorganisasikan secara sistematis serta diolah secara logis menurut rancangan penelitian yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini pengolahan data yang dilakukan menggunakan komputer yaitu program SPSS versi 22.0 (*statistical Package the Social Scinence*). Digunakan program tersebut karena mudah cara pengoperasiannya dan mudah dimengerti.

3.5.1. Cara Penyajian Data

Dalam penyajian data pada penelitian ini berupa tabel dalam menjelaskan hasil penelitian yang akan diuji seperti hasil uji validitas dan reabilitas adalah analisis koefisien determinasi (parsial, dan berganda), dan pengujian hipotesis (parsial dan simultan).

3.5.2. Analisis Statistik Data

Analisis statistik dimaksudkan untuk melakukan perhitungan data yang telah disajikan dalam menjawab perumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis penelitian. Metode analisis statistik dalam penelitian ini menggunakan uji koefisien determinasi secara parsial dan berganda.

1. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan keputusan pembelian. Nilai koefisien determinasi antara nol sampai satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan diferensiasi produk, harga dan kualitas pelayanan dalam menjelaskan kepuasan pelanggan sangat terbatas. Sedangkan nilai yang mendekati satu berarti diferensiasi produk, harga dan kualitas pelayanan memberikan penjelasan atau informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi kepuasan pelanggan.

Koefisien determinasi berfungsi untuk mengetahui presentase besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Maka menggunakan rumus koefisien determinasi sebagai berikut:

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

- a. KD parsial X_1 terhadap Y (X_2 dan X_3 konstan)

$$KD_{1.23} = r_{Y1.23}^2 \times 100\%$$

- b. KD parsial X_2 terhadap Y (X_1 dan X_3 konstan)

$$KD_{2.13} = r_{Y2.13}^2 \times 100\%$$

- c. KD parsial X_3 terhadap Y (X_1 dan X_2 konstan)

$$KD_{3.21} = r_{Y3.21}^2 \times 100\%$$

- d. KD berganda X_1, X_2 dan X_3 terhadap Y

$$KD_{123} = r_{Y123}^2 \times 100\%$$

Keterangan:

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

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

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

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

$r_{Y3.21}$ = Korelasi antara X_3 dengan Y (X_1 dan X_2 Konstan)

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

Keterangan :

X_1 : Diferensiasi Produk

X_2 : Harga

X_3 : Kualitas Pelayanan

Y : Kepuasan Pelanggan

3.6.1 Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis ini digunakan mengukur adanya pengaruh Diferensiasi Produk (X_1), Harga (X_2), dan Kualitas Pelayanan (X_3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Dalam hal ini, dilakukan pengujian hipotesis terhadap koefisien korelasi (p) yang merupakan unsur utama pembentukan KD. Keputusan dari uji hipotesis hampir selalu dibuat berdasarkan pengujian hipotesis 0 (nol).

1. Pengujian Parsial

a. Diferensiasi Produk (X_1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

$H_0 : \rho_{y_{1.23}} = 0$ (secara parsial diferensiasi produk tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

$H_a : \rho_{y_{1.23}} \neq 0$ (secara parsial diferensiasi produk signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

b. Harga (X_2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

$H_0 : \rho_{y_{2.13}} = 0$ (secara parsial harga tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

$H_a : \rho_{y_{2.13}} \neq 0$ (secara parsial harga signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

c. Kualitas Pelayanan (X_3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

$H_0 : \rho_{y_{3.12}} = 0$ (secara parsial kualitas pelayanan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

$H_a : \rho_{y_{3.12}} \neq 0$ (secara parsial kualitas pelayanan signifikan terhadap kepuasan Pelanggan.

d. Kriteria pengujian, dengan taraf nyata (α) 5% (0,05) sebagai berikut :

H_0 ditolak atau H_a diterima jika *signifikansi* $< 0,05$

H_0 diterima atau H_a ditolak jika *signifikansi* $> 0,05$

2. Pengujian Simultan

a. Terhadap Pengaruh Diferensiasi Produk (X_1), Harga (X_2), dan Kualitas Pelayanan (X_3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

$H_0 : \rho_{y_{1.23}} = 0$ (secara simultan diferensiasi Produk, harga, dan kualitas pelayanan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

$H_a : \rho_{y_{1.23}} \neq 0$ (secara simultan diferensiasi produk, harga, dan kualitas pelayanan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

b. Kriteria:

H_0 ditolak atau H_a diterima jika *signifikansi F* $< 0,05$

H_0 diterima atau H_a ditolak jika *signifikansi F* $> 0,05$

Jadi hasil pengujian hipotesis, baik secara parsial maupun simultan, H_0 ditolak, berarti nilai KD dapat dipakai untuk menjelaskan pengaruh perubahan variabel bebas (Diferensiasi produk, harga, dan kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (Kepuasan pelanggan).