BAB III
METODA PENELITIAN

3.1. Strategi Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antar variabel penelitian (kualitas produk, kualitas pelayanan, promosi,lokasi dan kepuasan pelanggan). Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi penelitian asosiatif, yang mana menurut Suryani dan Hendriyadi (2015: 119) penelitian asosiatif/penelitian korelasional adalah penelitian yang dilakukan untuk mencari hubungan atau pengaruh satu atau lebih variabel independen dengan satu atau lebih variabel dependen.

Metoda penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode survei sampel, yaitu dengan mendatangi objek yang bersangkutan untuk mendapatkan data dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Metode survei dipilih untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, promosi, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada restoran Warunk Upnormal Cabang Kelapa Gading.

3.2. Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.1. Populasi penelitian

Sugiyono dalam Suryani dan Hendryadi (2015: 190) menyatakan bahwa populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung Warunk Upnormal Cabang Kelapa Gading.

3.2.2. Sampel penelitian

Sampel adalah sebagian dari populasi yang akan diambil untuk diteliti dan hasil penelitiannya digunakan sebagai representasi dari populasi secara keseluruhan menurut Suryani dan Hendryadi (2015: 192). Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *purposive sampling.* Menurut Sugiyono (2014: 56) *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, atau dengan kata lain sampel yang diambil sesuai dengan kriteria penelitian. Kriteria sampel dalam penelitian ini adalah:

1. Pria atau wanita yang berusia minimal 17 tahun, hal ini dilakukan karena usia tersebut dianggap mampu memahami pernyataan-pernyataan yang diberikan dalam kuesioner.

2. Pelanggan Warunk Upnormal Cabang Kelapa Gading, Jakarta Timur yang telah melakukan pembelian sebanyak minimal 1 kali.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pada penelitian ini populasi yang diambil berukuran besar dan jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Jika populasinya besar dan jumlahnya tidak diketahui, maka penentuan jumlah sampel menggunkan rumus:

$$n = \frac{Z^2}{4\,(Moe)^2} \quad \text{.....} \textbf{(3.1)}$$

Keterangan

n = Jumlah sampel

Z = Nilai Z dengan tingkat keyakinan tertentu

Moe = *Margin of Error Max*, yaitu tingkat kesalahan maksimal pengamilan Sampel yang masih dapat ditolernasi atau yang diinginkan. Dengan Tingkat keyakinan sebesar 95% atau Z 1,96 dan Moe sebesar 10%.

Berdasarkan rumus tersebut, maka perhitungan jumlah sampel penelitian sebagai berikut:

$$n = \frac{1{,}96^2}{4(0{,}10)^2}$$

$$n = \frac{3{,}8416}{0{,}04}$$

$$n = 96$$

Dengan demikian, jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling,* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, atau dengan kata lain sampel yang diambil sesuai dengan kriteria penelitian. Adapun kriteria pemilihan sampel tersebut adalah seluruh pelanggan Warunk Upnormal Cabang Kelapa Gading .

3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini peneliti munggunakan metode pengumpulan data dengan cara data kuesioner. Guna mendapatkan keakuratan dalam penelitian ini, peneliti memperoleh data dan informasi karyawan maupun konsumen yang mengkonsumsi makanan dan minuman. Data yang digunakan adalah data primer :

1. Riset Pustaka

   Riset pustaka dilakukan berdasarkan buku yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas untuk mendapatkan teori-teori dari definisi yang akan dipergunakan dalam penelitian.

2. Riset Lapangan

   Penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan data secara langsung dari perusahaan yang menjadi objek penelitian, melalui cara-cara sebagai berikut:

(1). Observasi, yaitu pengumpulan data dengan metode ini dilakukan dengan metode ini dilakukan dengan cara pengamatan langsung terhadap objek penelitian yang menjadi sumber data.

(2). Kuesioner, yaitu dengan cara memberi seperangkat pertanyaan yang ditujukan kepada 100 responden.

3.4. Operasionalisasi Variabel

Dalam penelitian ini variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitas produk (X_1), kualitas pelayanan (X_2), promosi (X_3), lokasi (X_4) dan kepuasan pelanggan (Y). Untuk menganalisis variabel tersebut maka unit analisis yang digunakan adalah data primer, dimana data primer tersebut didapat dari hasil penyebaran kuesioner kepada 100 pelanggan Warunk Upnormal Cabang Kelapa Gading, Jakarta Utara. Kuesioner tersebut terdiri berbagai pernyataan mengenai variabel yang digunakan dan menggunakan skala *Likert*. Jawaban dari responden tersebut akan diberi bobot dan diolah dengan alat ukur statistik.

Didalam kuesioner terdapat pertanyaan mengenai data diri responden dari indikator-indikator tiap variabel yang akan digunakan pada pertanyaan dalam kuesioner dibuat dengan skala *Likert* (1-4) yang mempunyai 4 (empat) tingkat prefensi jawaban masing-masing skor 1-4 dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.1. Bobot Nilai Skala *Likert*

No	Pertanyaan	Kode	Bobot Nilai
1	Sangat Setuju (SS)	SS	4
2	Setuju (S)	S	3
3	Tidak Setuju (TS)	TS	2
4	Sangat Tidak Setuju (STS)	STS	1

Sumber : Sugiono, Metode Penelitian Bisnis (2012)

Tabel 3.2. Indikator dan Pernyataan Kualitas Produk

Indikator	No.Item	Pernyataan	STS	TS	S	SS
Manfaat kegunaan *(Core benefit)*	1	Produk Warung Upnormal memiliki Rasa dan Variasi Menu yang Unik dan Menarik				
Produk dasar kegunaan *(Basic Product)*	2	Produk Warung Upnormal memiliki kualitas bahan makanan yang berkualitas				
Harapan produk *(Expected Produc)*	3	Produk Warung Upnormal Memiliki Cita rasa yang enak				
Atribut penambahan (Augmented Product)	4	Produk Warung Upnormal memiliki menu yang bervariasi dan pelengkap tambahan				
Produk tambahan/perubahan di masa mendatang (*Potential Product*)	5	Produk Warung Upnormal Ingin menambahkan Menu baru dan menarik lainya				

Sumber: Kotler dan Keller (2016:390)

Tabel 3.3. Indikator dan Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan

Indikator	No.Item	Pernyataan	STS	TS	S	SS
Bukti Fisik *(Tangibles)*	1	Memiliki fasilitas yang baik dan bersih				
	2	Memiliki fasilitas ruang yang nyaman				
Empati *(Empathy)*	3	Karyawan memiliki rasa kepedulian untuk membantu dan melayani				
	4	Karyawan mengutamakan kepentingan pelanggan				
Kehandalan *(Reliability)*	5	Kecepatan dan ketetapan waktu pekerjaan				
	6	Kesiapan karyawan terhadap tanggung jawab pekerjaan				
Ketanggapan *(Responsiveness)*	7	Karyawan cepat dan tepat setiap menangani keluhan				
	8	Karyawan cepat dalam merespon permintaan konsumen				

Jaminan *(Assurance)*	9	Kebersihan restoran Warung Upnormal				
	10	Keramahan karyawan Warung Upnormal				

Sumber: Kotler (2012:284)

Tabel 3.4. Indikator dan Pernyataan Variabel Promosi

Indikator	No.Item	Pernyataan	STS	TS	S	SS
Iklan dan publikasi	1	Warung Upnormal mengiklankan restauranya di media cetak, elektronik, dan media sosial,				
	2	Warung Upnormal memiliki website dan informasi mengenai outlet dan menunya				
Penjualan pribadi	3	Warung Upnormal melakukan penjualan langsung di restauran				
Promosi penjualan	4	Warung Upnormal menginformasikan promosi bonus , discount, dan tambahan lainya				
	5	Warung Upnormal memberikan program-program khusus				

Sumber: Aria setyaningrum, Jusuf Udaya, Efendi (2015:233)

Tabel 3.5. Indikator dan Pernyataan Variabel Lokasi

Indikator	No.Item	Pernyataan	STS	TS	S	SS
Keterjangkauan	1	Lokasi Strategis				
Kelancaran Akses	2	Akses mudah, tersedia lapangan parkir				
kedekatan	3	Dekat dengan perkantoran dan perumahan				

Sumber: Aprih Santoso dan Sri Widowati (2011:183)

Tabel 3.6. Indikator dan Pernyataan Variabel Kepuasan Pelanggan

Indikator	No.Item	Pernyataan	STS	TS	S	SS
Kualitas Produk	1	Produk berkualitas dan rasa yang enak				
Harga	2	Harga yang terjangkau				
Service Quality	3	Pelayanan Warung Upnormal sangat baik				
Emotional Factor	4	Promosi dan bonus yang ditawarkan membuat menarik dan menimbulkan rasa senang				
Kemudahan	5	Kemudahan Pemesanan dan pembayaran				

Sumber : Anang Firmanysah (2018:134)

3.5. Metode Analisis Data

3.5.1. Pengujian instrumen penelitian

Setelah jawaban kuesioner diperoleh sebagai data, maka data tersebut akan diuji terlebih dahulu dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Suatu kuisioner atau hipotesis sangat bergantung pada kualitas data yang dipakai dalam pengujian tersebut. Data pengujian ini akan diuji dengan uji validitas dan reliabilitas, instrumen yang baik harus valid dan reliabel. Berikut adalah cara pengujian validitas dan reliabilitas instrumen yang akan digunakan untuk penelitian.

1. Uji Validitas

   Tujuan dilakukan uji validitas adalah mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner atau instrumen penelitian dikatakan valid untuk penelitian ini jika memiliki nilai validitas sebesar 0,30 (rkritis) atau lebih, sehingga faktor tersebut merupakan kontruksi yang baik, dan sebaliknya jika nilai validitas lebih kecil dari 0,30 instrumen penelitian dikatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi jawaban atau anggapan responden terhadap keseluruhan item pernyataan yang diajukan. Uji ini dilakukan dengan cara membandingkan angka *cronbach alpha* dengan ketentuan nilai *cronbach alpha* minimal yaitu 0,6. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *cronbach alpha* di atas 0,6. Sebaliknya dikatakan tidak reliabel jika nilai *cronbach alpha* di bawah 0,6.

3.5.2. Pengolahan data

Data diolah untuk mengetahui pengaruh antara variable-variabel penelitian. Untuk mengolah data yang terkumpul dikerjakan menggunakan *software IBM SPSS 24.0.*

3.5.3. Penyajian data

Data yang diperoleh akan disajikan dalam bentuk tabel dan gambar untuk mempermudah dalam menganalisis dan memahami hasil penelitian yang diuji seperti hasil uji validitas dan reliabilitas adalah analisis koefisien korelasi determinasi (parsial dan simultan), dan pengujian hipotesis.

3.5.4. Analisis statistik data

Analisis statistik dimaksudkan untuk melakukan perhitungan data yang telah disajikan dalam menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis penelitian. Metoda analisis statistik penelitian dipilih dan disesuaikan dengan tujuan penelitian yaitu dengan menggunakan metoda analisis koefisien determinasi parsial dan simultan, serta pengujian hipotesis yang parsial dan simultan.

1. Uji Koefisien Determinasi

Menurut Ghozali(2013:66), koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan sebuah model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi berada di antara nol dan satu. Nilai koefisien yang kecil berarti variasi variabel dependen yang sangat terbatas, dan nilai yang mendekati satu berarti variabel independen sudah dapat memberi semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

Untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas (*independent)* terhadap variabel terikat (*dependent)* secara parsial maupun berganda, akan digunakan koefisien determinasi (KD) dengan rumus :

(1). Determinasi parsial X1terhadap Y (X2, X3, dan X4 konstan)

$KD_{1.234} = r_{Y1.234}{}^2$x 100% ....**(3.2)**

(2). Determinasi parsial X2terhadap Y (X1, X3, dan X4 konstan)

$KD_{2.134} = r_{Y2.134}{}^2$x 100% ....**(3.3)**

(3). Determinasi parsial X3 terhadap Y (X1, X2, dan X4 konstan)

$KD_{3.124} = r_{Y3.124}{}^2$x 100% ....**(3.4)**

(4). Determinasi parsial X_4 terhadap Y (X1, X2, dan X3 konstan)

$KD_{4.123} = r_{Y4.123}{}^2$x 100% ....**(3.5)**

(5). Determinasi simultan X1, X2, X3, X4 terhadap Y

$KD_{1234} = r_{Y1234}{}^2$x 100% ....**(3.6)**

2. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis digunakan untuk menguji Koefisien Determinasi secara parsial dan simultan. Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah :

(1). Pengujian hipotesis parsial

Uji parsial atau bisa disebut juga uji t dalam pengujian hipotesis bermaksud untuk mengetahui apakah variabel bebas (X) secara parsial (independen atau tiap-tiap variabel) berpengaruh subtansial terhadap variabel terikat (Y).

Dasar pengambilan keputusan untuk uji t (parsial) berdasarkan nilai signifikansi hasil output SPSS :

- Jika nilai Sig. < 0,05 maka variabel bebas (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y).
- Jika nilai Sig. > 0,05 maka variabel bebas (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y).

(2). Pengujian hipotesis simultan

Uji simultan atau biasa disebut juga uji F dalam pengujian hipotesis bermaksud untuk mengetahui apakah variabel bebas (X) secara serentak (simultan) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).

Dasar pengambilan keputusan Untuk Uji F (Simultan) berdasarkan nilai signifikansi hasil output SPSS:

- Jika nilai Sig. < 0,05 maka seluruh variabel bebas (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y).
- Jika nilai Sig. > 0,05 maka seluruh variabel bebas (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y).