

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian yang diterapkan adalah kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019 : 14) pada penelitian kuantitatif dimana macam data dalam bentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan (skoring : baik sekali = 4; baik = 3; kurang baik = 2; dan tidak baik = 1). Strategi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi asosiatif.

Penelitian ini menggunakan metode survei dan analisis *explanatory*/sebab akibat. Survei yang digunakan bertujuan memberikan gambaran tentang masing-masing variabel, dengan cara menganalisis pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

3.2. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2019: 58) 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 pelanggan Eden *Kitchen*, yaitu pelanggan yang lebih dari tiga kali memesan makanan dan minuman ke Eden *Kitchen* pada tahun 2021 yaitu sebanyak 655 pelanggan. (sumber: Rating, Eden Kichen , periode bulan Januari – Maret 2022)

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2019: 60) bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Metode sampling yang digunakan adalah metode non propabilitas sampling. Menurut Sugiyono (2019:78) Non-probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota.

Penentuan jumlah sampel dipergunakan rumus Slovin, seperti dikutip Umar (2017:65) yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

dimana :

N = Jumlah Populasi

n = Sampel responden

e = tingkat error 10%

$$n = \frac{655}{1 + 655(0,1)^2}$$

$$n = 86,75$$

$$n = 87 \text{ pelanggan}$$

Sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini 87 pelanggan yang berasal dari pelanggan eden kichen berdasarkan Rating Eden Kichen hingga Bulan Juli Tahun 2022.

3. Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Menurut Sugiyono (2019: 122):

Purposive sampling adalah salah satu jenis teknik pengambilan sampel yang biasa digunakan dalam penelitian ilmiah. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan menentukan kriteria-kriteria tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri populasi yang sudah diketahui sebelumnya.

- Kriteria pelanggan (responden) yaitu minimal 3 kali pembelian ke Eden Kichen.
- Pelanggan yang berkali-kali (repeat) membeli tetap dihitung 1 orang responden.

3.3. Sumber dan Metode Pengumpulan Data

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2019: 75) data primer yaitu data yang dibuat oleh peneliti untuk maksud khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditanganinya. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.

Pada penelitian ini data primer didapat dari :

a) Kuesioner :

Menurut Sugiyono (2019:72) angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara

memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Pada penelitian ini digunakan kuesioner tertutup, dimana setiap pernyataan dihubungkan dengan jawaban yang berupa dukungan atau pernyataan sikap yang diungkapkan dengan kata-kata: sangat setuju (SS), setuju (S), Kurang Setuju (KS), tidak setuju (TS), sangat tidak setuju (STS)

b) Observasi

Menurut Abdurrahman Fatoni (2019:113) observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui sesuatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran.

Peneliti dalam hal ini melakukan pengamatan dengan disertai catatan-catatan yang terkait dengan penelian yang dilakukan di Eden Kichen

2. Data Sekunder

Data sekunder didapat melalui penelitian yang didasarkan studi literatur. Dalam hal ini penulis berusaha untuk mencari dan membaca serta mendapatkan sumber-sumber ilmiah yang terdapat dalam buku-buku yang relevan dengan pembahasan skripsi ini.

3.4. Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran

1. Definisi Oprasional Variabel Penelitian

Definisi operasional variabel penelitian yaitu :

a. Kualitas Pelayanan (X1)

Kualitas pelayanan merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan pelanggan dalam hal mendapatkan makanan dan minuman dengan cara antar kirim sesuai dengan yang dipesan dari *Eden Kitchen*.

b. Harga (X2)

Harga adalah jumlah uang atau alat tukar lain yang senilai yang harus dibayarkan untuk mendapatkan makanan dan minuman dari *Eden Kitchen* dengan cara antar kirim.

c. Kepuasan Pelanggan (Y)

Kepuasan pelanggan *Eden Kitchen* di masa pandemi covid-19 merupakan suatu keadaan dalam diri seorang pelanggan yang merasa puas, lega, dan senang atas makanan yang diantar kirim makanan dan minuman sesuai dengan harapannya.

Selanjutnya definisi opsional tersebut dijabarkan dalam kisi-kisi variabel penelitian sebagai berikut :

Tabel 3
Kisi-Kisi Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No Angket
Kualitas Pelayanan (X1) Parasuraman dalam Lupiyoadi (2017:156)	• Keandalan	• cepat	1
		• akurat	2
		• keterampilan	3
	• Cepat tanggap	• kesediaan	4
		• tanggap	5
	• Jaminan	• pengetahuan	6
		• keramah tamahan	7
		• kredibilitas	8
	• Empati	• kesopanan	9
		• memahami	10
		• kemampuan komunikasi	11
	• Bukti fisik	• penampilan aplikasi	12
		• fitur-fitur dalam aplikasi	13
		• sarana komunikasi dalam aplikasi	14
		• penampilan menu-menu makanan	15
Variabel	Indikator	Sub Indikator	No Angket
Harga (X2) Tjiptono (2018:156)	• Keterjangkauan Harga	• ada pilihan harga	1
		• sesuai kuantitas	2
	• Kesesuaian harga dengan kualitas produk	• sesuai dengan kualitas rasa	3
		• sesuai dengan kualitas kemasan	4
	• Daya saing harga	• lebih murah	5
		• lebih berkualitas	6
	• Kesesuaian harga dengan manfaat	• sesuai dengan manfaat	7
		• sesuai dengan layanan yang diberikan	8

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No Angket
Kepuasan Pelanggan (Y) Tjiptono (2015 :352-353)	• Konfirmasi harapan	• produk makanan sesuai dengan harapan	1
		• kemasan sesuai dengan harapan	2
		• pengantaran sesuai dengan harapan	3
	• Niat beli ulang	• membeli kembali produk makanan	4
		• membeli kembali sebagian menu produk	5
	• Kesiediaan untuk merekomendasi	• merekomendasikan kepada teman	6
		• merekomendasikan kepada keluarga	7
	• Ketidakpuasan pelanggan	• penanganan <i>complaint</i>	8
		• kemudahan pengurusan	9
		• <i>return</i> atau pergantian produk	10

2. Skala Pengukuran

Sistem penilaian kuesioner yaitu dengan menggunakan *skala Likert*, dengan 5 (lima) kategori pilihan tanggapan untuk setiap pertanyaan yang diajukan kepada responden. :

Menurut Sugiyono (2019 : 78) jawaban dari responden dan angka penilaian dalam skala Likert, dicontohkan sebagai berikut :

Tabel 4
Tabel Skala Likert

Pernyataan	Penilaian
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2

Sangat Tidak Setuju	1
---------------------	---

Sumber: Sugiyono (2019:78)

3.5 Metode Analisis Data

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Pada uji validitas dimaksudkan untuk mengukur validitas suatu instrumen. Uji validitas merupakan pengujian untuk melihat apakah alat ukur yang berupa kuesioner dapat mengukur dengan cermat atau tidak. Uji validitas dipergunakan untuk mengukur kecermatan setiap nomor item kuesioner.

Perhitungan dilakukan dengan membandingkan hasil perhitungan skor butir, dimana dikatakan valid apabila r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dengan taraf signifikansi minimal 95%. Untuk mencari validitas instrumen digunakan 30 orang sebagai try out kuesioner untuk menjangar data kemudian dianalisis. Rumus r_{hitung} yang digunakan adalah:

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

Dimana :

- r_{hitung} : Koefisien Korelasi
- $\sum X$: Jumlah skor butir
- $\sum Y$: Jumlah total skor butir
- $\sum X^2$: Jumlah kuadrat skor butir
- $\sum Y^2$: Jumlah kuadrat total skor butir
- $\sum XY$: Jumlah perkalian skor butir dengan total skor butir
- N : Banyak sampel uji coba .(Sugiyono, 2015 : 148)

b. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2019 : 147) uji keandalan atau reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner, yang disusun berdasarkan indikator variabel. Suatu instrumen dikatakan reliabel atau handal jika jawaban terhadap instrumen penelitian adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas terhadap variabel dilakukan dengan metode *Alpha Cronbach*, dimana apabila nilai *Alpha Cronbach* di atas 0,7 (*Alpha Cronbach* > 0,7) maka instrumen dinyatakan reliabel.

Formula *Alpha Cronbach* dirumuskan sebagai berikut :

$$\alpha = \frac{(n) (S^2 - \sum S_i^2)}{(n-1) S^2}$$

Dimana:

- α : Koefisien alpha
- n : Jumlah item dalam skala
- S^2 : Varian Total dari skor test
- S_i^2 : Varian dari setiap item skala

2. Metode analisis Statistik Data

a. Analisis Regresi Linier Berganda :

Menurut Sugiyono (2019:262) mendefinisikan bahwa, analisis regresi digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila satu atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasinya (dinaik-turunkannya), .

Rumus Regresi Linier Berganda :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3$$

X_i = Variabel Bebas ke-i

- a = Penduga untuk α (intersep)
 b_i = Penduga untuk β_i (koefisien regresi untuk variabel bebas ke - i).

b. Analisis Koefisien Determinasi

1) Koefisien Determinasi Berganda (KDB)

Koefisien determinasi dengan simbol r^2 merupakan proporsi variabilitas dalam suatu data yang dihitung didasarkan pada model statistik. Definisi berikutnya menyebutkan bahwa r^2 merupakan rasio variabilitas nilai-nilai yang dibuat model dengan variabilitas nilai data asli. Secara umum r^2 digunakan sebagai informasi mengenai kecocokan suatu model. Analisis determinasi berganda digunakan untuk menjelaskan seberapa besar pengaruh variabel kualitas pelayanan (X_1) dan harga (X_2) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) secara berganda.

Menurut Sugiyono (2019:292), rumus untuk menghitung koefisien determinasi yang telah dirumuskan sebagai berikut:

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

Keterangan:

Kd = Koefisien determinasi

R^2 = Koefisien korelasi ganda

100% = Pengali yang menyatakan dalam persentase

2) Koefisien Determinasi Parsial (KDP)

Koefisien korelasi parsial dimaksudkan untuk mencari tahu seberapa kuat, hubungan salah satu atau beberapa variabel bebas

terhadap variabel terikat secara parsial, tidak simultan atau bersama-sama. Analisis determinasi parsial digunakan untuk menentukan besarnya pengaruh dari salah satu variabel independen X_1 dan X_2 (kualitas pelayanan dan harga) terhadap variabel dependen Y (kepuasan pelanggan) secara parsial.

Rumus untuk menghitung koefisien determinasi parsial yaitu:

$$Kd = \beta \times \text{Zero Order} \times 100\%$$

Keterangan:

β = Beta (nilai *standardized coefficients*)

Zero order = Matrik korelasi variabel bebas dengan variabel terikat

C. Pengujian Hipotesis

1) Pengujian Hipotesis parsial (uji T)

Pengujian yang dilakukan adalah uji parameter (uji korelasi) dengan menggunakan uji t-statistik. Hal ini membuktikan apakah terdapat pengaruh antara masing-masing variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). (Sugiyono, 2019:258)

Pengambilan keputusan ;

A. $H_0 : \beta_1 = 0$ (Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Eden *Kitchen* di masa pandemi covid-19)

$H_a : \beta_1 \neq 0$ (Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Eden *Kitchen* di masa pandemi covid-19)

□ Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

B. $H_0 : \beta_2 = 0$ (Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Eden *Kitchen* di masa pandemi covid-19)

$H_a : \beta_2 \neq 0$ (Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Eden *Kitchen* di masa pandemi covid-19)

□ Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

2) Pengujian hipotesis berganda (uji F)

Pengujian yang dilakukan ini adalah dengan uji parameter β (uji korelasi) dengan menggunakan uji F-statistik. Untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat digunakan uji F. (Sugiyono 2019:259)

Pengambilan keputusan ;

$H_0 : \beta_1, \beta_2 = 0$ (Kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Eden *Kitchen* di masa pandemi covid-19)

$H_a : \beta_1, \beta_2 \neq 0$ (Kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Eden *Kitchen* di masa pandemi covid-19)

- Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima

3.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian berada pada Eden *Kitchen* yang dilaksanakan sejak Maret 2022 sampai dengan Agustus 2022. Kegiatan penelitian dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5
Target Pribadi

No	Kegiatan	Waktu					
		Mar'	Apr'	Mei'	Juni'	Juli'	Ags'
		2022	2022	2022	2022	2022	2022
1	Prasurvei	■	■				
2	Proposal		■	■			
3	Penyusunan Bab I, II, III			■	■		
5	Penyebaran Angket				■	■	
6	Penulisan Skripsi				■	■	■
7	Ujian Skripsi						■