

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Strategi Penelitian**

Strategi yang peneliti gunakan dalam penelitian ini menggunakan strategi penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif adalah penelitian yang dilakukan untuk mencari hubungan atau pengaruh satu atau lebih variabel *independen* dengan satu atau lebih variabel *dependen*. (Sugiyono, 2015:292).

Metoda yang digunakan untuk dapat mendukung strategi dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metoda survey yang bersifat asosiatif, dengan cara melakukan pengumpulan data dan juga menganalisis data dengan mencari pendapat dari subjek yang akan diteliti dengan menggunakan kuesioner untuk dapat mengetahui pengaruh variabel yang akan diteliti. Peneliti akan menganalisis konsumen Pizza Hut Cabang Cempaka Putih, Jakarta Pusat.

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

##### **3.2.1. Populasi Penelitian**

Populasi adalah wilayah yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015:61).

Populasi umum dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Pizza Hut Cabang Cempaka Putih, Jakarta Pusat. Populasi sasaran dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Pizza Hut Cabang Cempaka Putih, Jakarta Pusat yang membeli produk Pizza pada bulan Desember 2021.

##### **3.2.2. Sampel Penelitian**

Menurut Sugiyono (2019:127) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi. Penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* karena populasi tidak diketahui jumlah anggotanya, dan dengan *purposive sampling*

sebagai teknik penentuan sampelnya.

*purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan untuk dapat menentukan jumlah sampel yang akan diteliti. Pengambilan sampel ditentukan dengan menggunakan secara *simple random sampling* dengan responden yang dipilih adalah konsumen Pizza Hut Cempaka Putih, Jakarta Pusat yang melakukan pembelian di Pizza Hut Cempaka Putih, Jakarta Pusat.

Sampel dalam penelitian ini diambil responden yang memenuhi kriteria tertentu dalam melakukan pembelian produk minimal 3 kali dalam sebulan pada konsumen Pizza Hut Cempaka Putih, Jakarta Pusat. Pengambilan sampel dilakukan selama satu bulan. Dengan mengambil kriteria tertentu karena jika konsumen yang sudah melakukan pembelian produk minimal 3 kali, maka kemungkinan konsumen tersebut sudah mengetahui kelebihan dan kekurangan pada Pizza Hut Cempaka Putih, Jakarta Pusat tersebut, sehingga akan memperoleh data yang akurat mengenai penelitian

Mahmud (2011:159) menyatakan bahwa untuk penelitian yang menggunakan analisis data statistik, ukuran sampel paling minimum adalah 30.

Senada dengan pendapat tersebut, Sugiyono (2017:91) menyarankan tentang ukuran sampel untuk penelitian sebagai berikut:

- a. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500
- b. Bila sampel dibagi dalam kategori maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.
- c. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Misalnya variabel penelitiannya ada 4 (independen + dependen), maka jumlah anggota sampel =  $10 \times 4 = 40$
- d. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 s/d 20.

Berdasarkan saran Sugiyono diatas, dalam penelitian ini jumlah sampel yang akan digunakan yakni 22 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Sedangkan jumlah variabel dalam penelitian ini ada 4 variabel, maka sampel yang akan digunakan

adalah  $4 \times 22 = 88$ . Maka peneliti menetapkan jumlah sampel yang akan diambil sebanyak 90 responden yang tersebar antar waktu berkunjung selama bulan Desember 2021 pada konsumen PizzaHut Cempaka Putih, Jakarta Pusat.

### **3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data**

Jenis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data primer.

#### **3.3.1. Data**

Penelitian ini menggunakan data primer. Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data Primer dalam penelitian ini merupakan data yang bersumber langsung dari responden. Sumber data dalam penelitian ini adalah data yang berkaitan dengan kualitas produk, persepsi harga, dan kualitas pelayanan metode kuesioner. Karena penelitian langsung dilaksanakan dan hasilnya diambil melalui sampel secara langsung yaitu konsumen Pizza Hut Cempaka Putih, Jakarta Pusat. Pada penelitian ini menggunakan data tahun 2021 sebagai acuan banyaknya sampel yang dibutuhkan. Alasan menggunakan periode tahun 2021 adalah karena menggunakan data terkini serta pada periode tersebut terjadi pandemi Covid-19 yang membuat kunjungan konsumen mengalami kenaikan dan penurunan. Dan penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai metode pengumpulan data yang kemudian disebarakan kepada sampel yang telah ditentukan sebelumnya.

#### **3.3.2. Metoda Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan data primer yaitu mengumpulkan data dengan cara pendekatan langsung pada objek penelitian, melalui cara-cara berikut :

##### **1. Wawancara**

Wawancara adalah suatu proses memperoleh data atau keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab dengan bertatap muka antara pewawancara dengan penjawab (responden) dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara).

Pada penelitian ini peneliti melakukan wawancara dalam bentuk mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada 90 responden yang pernah bertransaksi atau membeli di Pizza Hut Cempaka Putih, Jakarta Pusat dengan minimal berkunjung sebanyak 3 kali atau lebih.

## 2. Kuesioner

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada sejumlah respondennya dan memberikan pertanyaan dengan pilihan jawaban yang berkaitan dengan variabel-variabel penelitian yaitu kualitas produk ( $X_1$ ), persepsi harga ( $X_2$ ), dan kualitas pelayanan ( $X_3$ ) terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ). Dengan keterbatasan waktu berkunjung konsumen dan masih dalam kondisi pandemi, peneliti menyebarkan kuisisioner secara online dengan membagikan link berupa google form <https://forms.gle/Fnpty2U8i5PekVby8> kepada responden melalui gadget masing-masing.

Untuk pengolahan data dari hasil kuesioner maka peneliti menggunakan metode *skala likert*. *Skala likert* digunakan untuk mengukur sikap pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena. *Skala likert* yang diukur kemudian dijabarkan menjadi indikator variabel dan dijadikan titik tolak untuk independent instrument yang berupa pernyataan. Jawaban setiap instrument yang menggunakan *skala likert* mempunyai skor mulai dari angka 4-3-2-1.

Berikut adalah kriteria penilaian yang digunakan pada *skala likert*.

**Tabel 3.1. Skala Likert**

No	Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	4
2	Setuju (S)	3
3	Tidak Setuju (TS)	2
4	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono (2015)

## 3.4. Operasionalisasi Variabel

Sugiyono menjelaskan bahwa suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari tiga variabel bebas (*independent*), dan variabel satu terikat (*dependent*).

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab terjadinya perubahan/ timbulnya variabel dependen (terikat) baik yang pengaruhnya positif ataupun yang pengaruhnya independent. Pada

penelitian ini variabel independent yang digunakan adalah Kualitas Produk ( $X_1$ ), Presepsi Harga ( $X_2$ ), dan Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ).

2. Variabel Penghubung (*Dependent Variable*) adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independent dengan dependen, tetapi tidak bisa diamati dan diukur. Pada penelitian ini yang menjadi variabel intervening adalah Kepuasan Konsumen (Y).

Berdasarkan variabel dan tujuan penelitian ini, peneliti memberikan instrument variabel sebagai tolak ukur variabel yang ditetapkan dalam penelitian ini. Instrument dalam penelitian ini yang terdiri dari variabel, indikator dan banyaknya jumlah pertanyaan yang akan digunakan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut

**Tabel 3.2 Operasional Variabel**

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>No. Item</b>
Kualitas Produk ( $X_1$ ) (Tjiptono & Chandra, 2012)	1. Kinerja ( <i>Performance</i> ) 2. Keistimewaan Tambahan ( <i>Features</i> ) 3. Keandalan ( <i>Reliability</i> ) 4. Konformasi ( <i>Conformance</i> ) 5. Daya Tahan ( <i>Durability</i> ) 6. <i>Serviceability</i> 7. Estetika ( <i>Aesthetics</i> ) 8. Persepsi terhadap kualitas ( <i>Perceived Quality</i> )	1 2 3 4 5 6 7 8
Presepsi Harga ( $X_2$ ) (Kotler & Keller, 2012)	1. Keterjangkauan Harga 2. Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk 3. Daya Saing Harga 4. Kesesuaian Harga dengan Manfaat	9-10 11-12 13-14 15-16
Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ) (Tjiptono, 2014)	1. Berwujud ( <i>Tangible</i> ) 2. Empati ( <i>Empathy</i> ) 3. Keandalan ( <i>Reliability</i> ) 4. Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) 5. Jaminan ( <i>Assurance</i> )	17-18 19-20 21-22 23-24 25-26
Kepuasan Konsumen (Y) (Tjiptono, 2011)	1. Kepuasan Konsumen Keseluruhan 2. Dimensi Kepuasan Konsumen 3. Konfirmasi Harapan 4. Minat Pembelian Ulang 5. Kesiediaan Untuk Merekomendasi 6. Ketidakpuasan Konsumen	27 28 29 30 31 32

### 3.5. Metoda Statistik Data

SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) merupakan program olah data statistik untuk penelitian umum, penelitian skripsi/tugas akhir, tesis, disertasi dan sebagainya. Program SPSS merupakan sebuah *software* untuk keperluan olah data statistik. Dalam menganalisis data penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis sebagai berikut :

#### 3.5.1. Uji Instrumen

Suatu kuesioner bergantung pada kualitas data yang dipakai dalam pengujian data tersebut. Data penelitian tidak akan berguna jika instrumen yang akan digunakan untuk mengumpulkan data penelitian tidak memiliki *validity* (tingkat kesahihan) dan *reability* (tingkat keandalan) yang tinggi. Pengujian dan pengukuran tersebut masing-masing menunjukkan konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan.

#### 3.5.2. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk dapat mengetahui sejauh mana kevalidan pertanyaan dari penyebaran kuesioner. Uji validitas digunakan bertujuan untuk dapat mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas diukur menggunakan *Pearson Correlation* (Ghozali, 2018)

Pengukuran validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *Bivariate Pearson (Product Moment Pearson)* yakni teknik korelasi, dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor. Uji Validitas dapat dikatakan valid apabila signifikan  $< 0,05$  atau 5 %. Hasil *Pearson Correlation* sig. 0,05 = tidak valid namun apabila Hasil *Pearson Correlation*  $<$  sig. 0,05 = valid. Adapun kriteria penilaian uji validitas menggunakan *Pearson Correlation* adalah :

- a. Apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka item kuesioner tersebut valid.
- b. Apabila  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka item kuesioner tersebut tidak valid.

#### 3.5.3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan cara menghitung *Cronbach Alpha* dari masing- masing instrumen dalam setiap variabel. Suatu konstruk atau variabel

dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Menurut Ghozali (2018) menunjukkan apabila *Alpha Cronbach* dapat diterima jika > 0,6.

#### 3.5.4. Koefisien Determinasi Parsial

Koefisien determinan ( $R^2$ ) pada intinya adalah untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen, menurut Ghozali (2018). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu dan  $R^2$  yang kecil memiliki arti bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu memiliki arti bahwa variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Koefisien determinasi memiliki fungsi untuk mengetahui besarnya persentase antara variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien determinasi (KD) dinyatakan dalam bentuk besaran persen (%). Untuk dapat mengetahui besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial maupun berganda, akan digunakan koefisien determinasi (KD) dengan rumus sebagai berikut :

1. Koefisien Determinasi Parsial  $X_1$  terhadap  $Y$  ( $X_2$  dan  $X_3$  konstan)  
 $KD_{1.23} = r_{Y1.23}^2 \times 100\% \dots\dots\dots(3,4)$
2. Koefisien Determinasi Parsial  $X_2$  terhadap  $Y$  ( $X_1$  dan  $X_3$  konstan)  
 $KD_{2.13} = r_{Y2.13}^2 \times 100\% \dots\dots\dots(3,5)$
3. Koefisien Determinasi Parsial  $X_3$  terhadap  $Y$  ( $X_1$  dan  $X_2$  konstan)  
 $KD_{3.12} = r_{Y3.12}^2 \times 100\% \dots\dots\dots(3,5)$
4. Koefisien Determinasi Parsial  $X_1, X_2, X_3$  terhadap  $Y$   
 $KD_{123} = r_{Y123}^2 \times 100\% \dots\dots\dots(3,4)$

#### 3.5.5. Koefisien Determinasi Berganda (AdjustR)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model (variabel independen) terhadap variabel dependen. Menjelaskan besarnya kontribusi yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen.

#### 3.5.6. Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Uji statistik t pada dasarnya untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen. Hipotesis nol ( $H_0$ ) yang hendak diuji adalah apakah suatu parameter ( $\beta_i$ ) sama dengan nol, atau :  $H_0 : \beta_i = 0$  Artinya apakah suatu variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan

terhadap variabel dependen. Hipotesis alternatifnya ( $H_a$ ) parameter suatu variabel tidak sama dengan nol, atau :  $H_a : b_1 \neq 0$ .

Pengambilan keputusan uji hipotesis secara simultan didasarkan pada nilai probabilitas hasil pengolahan data SPSS sebagai berikut:

- a. Jika signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima
- b. Jika signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak

### **3.5.7. Uji Hipotesis Simultan (Uji F)**

Uji statistik F yaitu dengan cara melakukan pengujian pengaruh variabel independen secara bersama – sama (simultan) terhadap perubahan nilai variabel dependen, dilakukan dengan cara melalui pengujian terhadap besarnya perubahan nilai variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh perubahan nilai semua variabel independen, untuk itu perlu dilakukan uji f. Uji f atau ANOVA dilakukan dengan membandingkan tingkat signifikansi yang ditetapkan untuk penelitian dengan probability value dari hasil penelitian.