

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *explanatory research* (penelitian penjelasan) dengan pendekatan kuantitatif. Singarimbun dan Efendi (2006:5) mengatakan “*Explanatory research* adalah penelitian yang menjelaskan kausal antara variabel-variabel melalui pengajuan hipotesa dengan menggunakan data yang sama. Penelitian ini menggunakan jenis *explanatory research* karena ingin menjelaskan pengaruh reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik, persepsi harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan rumah makan Pawon Bromo Kabupaten Malang.

3.2 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Makan Pawon Bromo Tumpang Kabupaten Malang dengan alamat di Jalan Kebonsari No.662 Tumpang Malang 65156.

3.3 Profil rumah makan Pawon Bromo Kabupaten Malang

Pawon bromo didirikan oleh Alfa Erhanda pada November 2018. Rumah makan ini beralamat di Jalan Kebonsari No.662 Tumpang Malang 65156. Rumah makan ini berada tidak jauh dari kawasan Taman Nasional Bromo Tengger Semeru (TNBTS). Interior resto dibuat nyaman mungkin agar pengunjung bisa makan sembari istirahat. Tersedia pula fasilitas penunjang seperti mushola. Selain sajian aneka kuliner khas nusantara Pawon Bromo juga siap melayani pesanan *western food*. Ada sejumlah masakan yang jadi jagoan di pawon bromo selain nasi ayam bromo ada juga mie lava dan mie vulkanik.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2008:80) “Populasi adalah wilayah generalisasi obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang melakukan pembelian di Pawon Bromo Kabupaten Malang.

3.4.2 Sampel

Berdasarkan pendapat Arikunto, (2006:131), “Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Teknik pengambilan sampel adalah *judgmental sampling*, menurut Singgih dan Tjiptono (2000:90) yaitu merupakan teknik non *probability*

sampling dengan orang yang sesuai dan terseleksi oleh peneliti berdasarkan ciri-ciri khusus yang dimiliki oleh sampel tersebut sehingga dipandang mempunyai kaitan dengan ciri-ciri sampel yang dibutuhkan peneliti. Ciri yang digunakan dalam sampel penelitian yaitu responden memiliki tingkat usia di atas 17 tahun dengan pertimbangan bahwa usia tersebut responden memiliki pemahaman yang baik atas kuesioner yang diberikan dan responden adalah konsumen yang melakukan pembelian di rumah makan Pawon Bromo Kabupaten Malang.

Adapun jumlah sampel yang diambil yaitu sebanyak 100 responden, yang menjadi landasan atau dasar dari jumlah pengambilan sampel adalah pendapat Roscoe dalam Widayat (2004:140) menyatakan bahwa: “Pada setiap penelitian, ukuran sampel harus berkisar antara 30 sampai 500”. Adapun jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini yaitu sebesar 100 responden, yang menjadi landasan atau dasar dari jumlah pengambilan sampel adalah Fraenkel dan Wallen dalam Widayat (2004:67) bahwa: “Besarnya sampel minimum untuk penelitian yang bersifat deskriptif yaitu sebanyak 100 sampel.”

3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran

a. Variabel Penelitian

Menurut Widayat dan Amirullah (2002:22) “Variabel adalah sebagai suatu karakteristik, ciri, sifat, watak, atau keadaan yang melekat pada seseorang atau obyek”. Variabel-variabel yang digunakan penelitian ini yaitu meliputi:

1. Variabel Bebas (*Independent Variabel*)

Variabel bebas adalah variabel yang dalam hubungan dengan variabel lain bertindak sebagai penyebab atau yang mempengaruhi variabel lain, yang mengenai reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik, persepsi harga dan kualitas produk.

2. Variabel Terikat (*Dependent Variabel*)

Variabel terikat adalah variabel yang tergantung pada variabel lain atau variabel yang dapat dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel terikat dalam masalah ini adalah kepuasan pelanggan rumah makan Pawon Bromo Kabupaten Malang (Y).

b. Definisi Operasional Variabel

Menurut Nazir (2007: 126) definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel atau konstruk dengan cara memberikan arti, atau menspesifikasikan kegiatan, ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan

untuk mengukur konstruk atau variabel tersebut. Adapun definisi operasional variabel penelitian dapat disajikan pada Tabel 3.1

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel Penelitian

No.	Variabel	Indikator
1	Reliabilitas (X_1), merupakan kemampuan rumah makan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan	<ul style="list-style-type: none"> a. Informasi akurat b. Jujur dalam pelayanan c. Menyediakan layanan sebagai waktu yang dijanjikan
2.	Daya tanggap (X_2), merupakan keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan layanan dengan tanggap	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan cepat b. Sabar dalam penanganan c. Tanggap dalam pelayanan
3.	Jaminan (X_3), merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.	<ul style="list-style-type: none"> a. Ketrampilan karyawan b. Ketepatan waktu c. Kesopanan
4.	Empati (X_4), merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen.	<ul style="list-style-type: none"> a. Mengutamakan kepentingan pelanggan b. Keramahan karyawan c. Pelayanan yang sama kepada pelanggan
5.	Bukti Fisik (X_5), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi dan prasarana yang berkaitan dengan layanan pelanggan juga harus diperhatikan oleh manajemen perusahaan.	<ul style="list-style-type: none"> a. Fasilitas rumah makan memadai b. Kemudahan tempat parkir c. Kenyamanan rumah makan
6.	Persepsi harga (X_6), harga merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang memberikan pendapatan bagi organisasi dan dapat diartikan pula harga adalah sejumlah uang yang mengandung utility/kegunaan tertentu yang diperlukan untuk mendapatkan suatu produk	<ul style="list-style-type: none"> a. Keterjangkauan harga. b. Kesesuaian harga dengan kualitas makanan dan minuman c. Harga bersaing dengan rumah makan lain.

No.	Variabel	Indikator
7.	Kualitas produk (X_7), segala sesuatu baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang dapat ditawarkan kepada konsumen untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan	a. Jaminan kualitas rasa makanan dan minuman yang ditawarkan b. Keragaman menu yang ditawarkan c. Porsi makanan yang ditawarkan
8.	Kepuasan Pelanggan (Y) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsi produk yang ditawarkan oleh rumah makan (atau hasil) terhadap harapan pelanggan	a. Secara umum merasakan kepuasan atas keberadaan rumah makan b. Kesesuaian dengan harapan c. Merasakan kepuasan atas produk dan layanan rumah makan.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah suatu cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data (Arikunto, 2010). Untuk memperoleh data primer yang diperlukan, Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kuesioner, dalam penelitian kuesioner digunakan untuk mengetahui tanggapan responden mengenai reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik, persepsi harga dan kualitas produk serta kepuasan pelanggan

Dalam penelitian ini pengukuran variabel dilakukan dengan skala Likert yang digunakan secara luas yang mengharuskan responden untuk menunjukkan derajat setuju atau tidak setuju pada setiap pernyataan yang berkaitan dengan objek yang diteliti yaitu mengenai harga, kualitas pelayanan dan lokasi serta minat. Apabila di rangking, maka susunannya dimulai dari sangat tidak setuju (*strongly disagree*) sampai kepada sangat setuju (*strongly agree*). Prosedur skala likert menentukan skor atas setiap jawaban dalam kuesioner yang disebarkan, dimana masing-masing jawaban diberi skor 1 sampai 5. Penggunaan skala Likert dalam penelitian ini dapat disajikan pada tabel 3.2

Tabel 3.2
Skala Likert

Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Sumber: Rangkuti (2002)

3.7 Metode Analisis Data

3.7.1 Analisis Deskriptif

Yaitu 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 (2014:21) 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

3.7.2 Analisis Inferensial

Analisis inferensial, menurut Sugiyono (2012:148) adalah adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi. Selain itu analisis statistik inferensial juga disebut dengan statistik probabilitas, karena kesimpulan yang diberlakukan untuk populasi berdasarkan sampel itu kebenarannya bersifat peluang (*probability*) yaitu peluang kesalahan dan kepercayaan yang dinyatakan dalam bentuk prosentase.

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Validitas adalah pernyataan sampai sejauh mana data yang ditampung pada suatu koesioner dapat mengukur apa yang akan diukur (Umar, 2003). Menurut Priyatno (2012) uji validitas item digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu item dalam mengukur objeknya. Item dinyatakan valid jika ada korelasi dengan skor total. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner

mampu mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2006).

Teknik uji validitas item dalam penelitian ini dengan korelasi *product moment* yaitu dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor item dengan skor total item, kemudian pengujian signifikansi dilakukan dengan kriteria r tabel pada tingkat signifikansi 0,05, jika tingkat signifikansi $\leq 0,05$ maka pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid dan apabila $\geq 0,05$ maka pertanyaan tersebut dapat dikatakan tidak valid. Pengujian item juga dapat dilakukan dengan cara membandingkan r hitung dengan r tabel, jika nilai positif dan r hitung $\geq r$ tabel, maka item dapat dinyatakan valid dan jika nilai negatif dan r hitung $\leq r$ tabel, maka item dinyatakan tidak valid, sehingga item yang tidak valid harus dibuang atau diperbaiki. Untuk menguji validitas item dengan menggunakan rumus korelasi yang rumusnya sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana:

r = Koefisien korelasi *product moment*

n = Jumlah sampel

X = Skor butir

Y = Skor total

Jika hasil menunjukkan nilai yang signifikan maka masing- masing indikator pertanyaan dinyatakan valid. Pada penelitian ini uji validitas ini dilakukan dengan bantuan program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*).

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk (Gozali, 2006). Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Menurut Priyatno (2012) uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui keajegan atau konsistensi alat ukur yang menggunakan kuesioner dengan maksud apakah suatu alat ukur yang digunakan dalam penelitian akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulang kembali.

Adapun cara yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini adalah mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* dengan menggunakan rumus sebagai berikut.

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

Dimana:

r_{11} = Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan

σ_t^2 = Jumlah varian total

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir/item

Kriteria instrument dengan batasan 0,6 dapat ditentukan apakah instrumen reliabel atau tidak. Menurut Sekaran (1992) dalam Priyatno (2012), reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima, dan di atas 0,8 adalah baik. Untuk mengetahui kuesioner tersebut sudah reliable akan dilakukan pengujian reliabilitas kuesioner dengan bantuan komputer program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*).

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak (Ghozali, 2011). Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk suatu satu garis lurus diagonal, dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya. Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi standar normalitas. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian terhadap heteroskedastisitas dapat dilakukan melalui pengamatan terhadap pola scatter plot yang dihasilkan melalui SPSS. Apabila pola scatter plot membentuk pola tertentu, maka model regresi memiliki gejala heteroskedastisitas. Munculnya gejala heteroskedastisitas menunjukkan bahwa penaksir dalam model regresi tidak efisien dalam sampel besar maupun kecil. (Sugiyono, 2010). Jika tidak ada pola yang jelas dan titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bebas heteroskedastisitas.

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. (Sugiyono, 2010). Untuk mengetahui adanya multikolinieritas dapat dilihat dari nilai toleransinya dan lawannya atau variance inflation factor (VIF). Jika VIF kurang dari 10 dan nilai toleransi lebih dari 0,1 maka regresi bebas dari multikolinieritas.

3. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda (*multiple regressions*) adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen yang digunakan untuk memprediksi atau meramalkan suatu nilai variabel terikat berdasarkan variabel bebas (Priyatno, 2012). Analisis regresi berganda dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel dependen. Adapun persamaan regresi linear berganda pada penelitian ini adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + b_7X_7 + e$$

Keterangan :

Y	= Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Pawon Bromo
a	= Konstanta
b ₁ ...b ₇	= Koefisien regresi
X ₁	= Reliabilitas
X ₂	= Daya Tanggap
X ₃	= Jaminan
X ₄	= Empati
X ₅	= Bukti Fisik
X ₆	= Persepsi Harga
X ₇	= Kualitas Produk

$$e = \text{Error (residual)}$$

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat kelayakan dalam penelitian dengan melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Sehingga dapat mengetahui berapa persen variasi variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen. Nilai (R^2) terletak antara 0 dan 1, bilai nilai mendekati 0 maka semakin lemah model yang digunakan untuk menerangkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika nilai mendekati 1 semakin baik model yang digunakan untuk menerangkan hubungan pengeruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika dapa perhitungan nilai (R^2) sama dengan 0 maka ini menunjukkan variabel dependen tidak bisa dijelaskan oleh variabel independen.

5. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan bantuan komputer yaitu program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*). Agar data yang dikumpulkan dapat dimanfaatkan maka data tersebut diolah dan dianalisis terlebih dahulu sehingga nantinya dapat dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan.

1. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap terhadap variabel dependen (Priyatno, 2012). Dalam penelitian ini uji t untuk mengetahui apakah variabel reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik, persepsi harga dan kualitas produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan rumah makan Pawon Bromo Langkah – langkah pengujian uji t adalah sebagai berikut :

- 1) Menentukan t hitung dan t *table*
- 2) Kriteria pengujian

Jika t hitung $>$ t tabel, H_a diterima dan H_o ditolak, artinya terdapat pengaruh secara parsial antara reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik, persepsi harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan rumah makan Pawon Bromo. Jika t hitung \leq t tabel, H_o diterima dan H_a ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh secara parsial antara reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik, persepsi harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan rumah makan Pawon Bromo

2. Uji F (*F-test*)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan atau bersama-sama antara reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik, persepsi harga dan kualitas

produk terhadap kepuasan pelanggan rumah makan Pawon Bromo Kabupaten Malang.

Langkah – langkah pengujian uji t adalah sebagai berikut :

1. Menentukan F_{hitung} dan F_{tabel}
2. Kriteria pengujian

Penolakannya hipotesa atas dasar signifikansi pada taraf nyata 5% (taraf kepercayaan 95%) dengan kriteria :

- a. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti ada pengaruh secara simultan antara reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik, persepsi harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan rumah makan Pawon Bromo Kabupaten Malang
 - b. Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, yang berarti tidak ada pengaruh secara simultan antara reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik, persepsi harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan rumah makan Pawon Bromo Kabupaten Malang
3. Uji Variabel Dominan
Dalam penelitian ini, cara untuk menentukan variabel independen yang paling berpengaruh terhadap variabel dependen adalah dengan membandingkan nilai *standarized coefficient* (Beta) pada tingkat kepercayaan 95% atau taraf signifikansi adalah 5%