

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian jenis kuantitatif ini merupakan salah satu jenis penelitian yang sistematis dan terarah. Metode kuantitatif adalah metode penelitian yang menggunakan proses data-data yang berupa angka sebagai alat menganalisis dan melakukan kajian penelitian, terutama mengenai apa yang sudah diteliti (Kasiram, 2008).

Menurut Wallace dalam Susanti (2013:135) penelitian kuantitatif adalah penelitian yang melibatkan lima komponen informasi ilmiah, yaitu teori, hipotesis, observasi, generalisasi empiris, dan penerimaan atau penolakan hipotesis. Selain itu, mengandalkan adanya populasi dan teknik penarikan sampel, menggunakan kuesioner untuk pengumpulan datanya, mengemukakan variabel-variabel penelitian dalam analisis datanya, dan berupaya menghasilkan kesimpulan secara umum, baik yang berlaku untuk populasi atau sampel yang diteliti.

Jenis penelitian yang digunakan dari pendekatan kuantitatif ini adalah deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif dilakukan untuk mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, dan kejadian yang terjadi secara faktual, sistematis, dan akurat. Pada penelitian ini, peneliti mendeskripsikan setiap variabel dependen dan independen untuk menunjang point pengumpulan data dari responden.

Adapun pengertian deskriptif menurut Sugiyono (2013: 29) adalah metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi merupakan seluruh data yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti dalam ruang lingkup & waktu yang telah ditentukan. Populasi berkaitan dengan data-data (Margono, 2004).

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek atau objek yang memiliki karakter & kualitas tertentu yang ditetapkan oleh seorang peneliti untuk dipelajari yang kemudian ditarik sebuah kesimpulan (Sugiyono, 2008). Sehingga populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Jank Jank Wings kota Malang.

3.2.2 Prosedur Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling* yaitu teknik dimana subyek dipilih karena aksesibilitas nyaman dan kedekatan mereka kepada peneliti. Pengambilan sampel didasarkan pada kenyataan bahwa mereka yang kebetulan muncul.

Menurut Sugiyono (2009:85), *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen yang datang di rumah makan Jank Jank Wings pada saat peneliti sedang meneliti di tempat tersebut.

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus pendekatan *Slovin* yaitu:

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



Dimana:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = nilai presisi (ditetapkan sebesar 90% atau signifikansi sebesar 0,10)

1 = bilangan konstan

Dengan menggunakan rumus pendekatan Solvin di atas dapat dihitung jumlah sampel dari total populasi jumlah pelanggan Jank Jank Wings tahun 2018 sebagai berikut:

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

$$n = \frac{8662}{8662(0,10)^2 + 1}$$

$$n = \frac{8662}{8662(0,01) + 1}$$

$$n = \frac{8662}{87,62}$$

$$n = 98,85 \text{ (dibulatkan menjadi 99)}$$

Dengan demikian dari jumlah populasi sebanyak 8.662 diperoleh jumlah sampel dengan minimal jumlah sampel penelitian sebesar 99 orang, dalam hal ini sampel yang digunakan adalah pelanggan rumah makan Jank Jank Wings yang berada di kota Malang.

Untuk mendapatkan 99 sampel dari 8.662 populasi harus dilakukan penarikan sampel yang tepat dan akurat dengan menggunakan teknik *sampling*. Teknik *sampling* adalah teknik pengambilan sampel (Sugiyono, 2001: 56). Pengertian teknik *sampling* menurut Margono (2004) adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data

sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representatif.

Perencanaan rancangan sampel dalam penelitian ini adalah non-probabilitas, artinya teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel yang tidak memberi kesempatan atau peluang yang sama bagi setiap anggota populasi atau setiap unsur untuk dipilih menjadi sebuah sampel (Sugiyono, 2016). Sampel yang dipilih adalah sampel yang kebetulan datang di lokasi penelitian karena mengingat adanya keterbatasan waktu, tenaga dan biaya dalam melakukan penelitian. Untuk itu, metode *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Accidental Sampling*.

Sampel yang dibutuhkan adalah 99 orang, Jank Jank Wings memiliki 3 cabang di kota Malang, jadi dapat diambil masing-masing 33 sampel setiap cabang.

Berikut adalah tabel kerangka sampel:

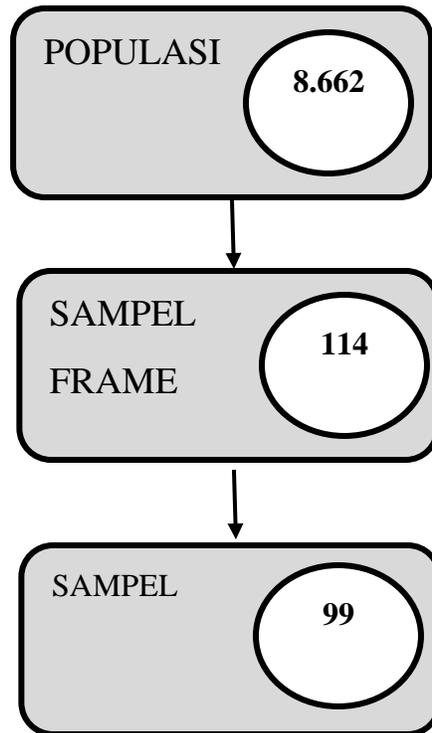
Tabel 3.1
Kerangka Sampel

CABANG	TOTAL POPULASI	SAMPEL FRAME	SAMPEL
Soekarno Hatta	8.662	34	33
Sengkaling		34	33
WR Supratman		34	33
Total		112	99

Dari tabel di atas, peneliti akan menyebarkan 114 kuisisioner kepada pelanggan Jank Jank Wings di seluruh cabangnya di kota Malang agar mendapatkan hasil yang lebih valid. Besarnya sampel ini sesuai dengan yang ditetapkan Maholtra (1996) yang menyatakan jumlah responden paling sedikit empat atau lima kali dari jumlah indikator yang digunakan. Dalam penelitian ini indikator yang digunakan sebanyak 16 indikator dan jumlah responden hasil dari jumlah indikator dikalikan 7. Dengan demikian sampel 112 dianggap telah mencukupi

dan memenuhi syarat yang ada untuk di analisis datanya dalam penelitian ini. Dan dari tabel di atas dapat ditarik kesimpulan yang disajikan dalam bentuk gambar sebagai berikut:

Gambar 3.1
Sampel Frame



3.3 Variabel, Operasionalisasi dan Pengukuran

3.3.1 Variabel Penelitian Data Primer

Variabel yang terdapat dalam penelitian ini yaitu:

3.3.1.1 Variabel Terikat (Dependent)

Variabel terikat yaitu variabel yang tidak bebas atau variabel tergantung dengan variabel lainnya (Arikunto, 2002:97).

Variabel terikat dalam penelitian ini yaitu:

- Kepuasan Pelanggan (Y)

3.3.1.2 Variabel Bebas (*Independent*)

Variabel bebas yaitu variabel yang mempengaruhi atau variabel penyebab (Arikunto, 2002:97). Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu:

- Kualitas Layanan (X1)
- Kualitas Produk (X2)
- Persepsi Harga (X3)

3.3.2 Operasionalisasi

Definisi operasional variabel dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.3.2.1 *Kepuasan Pelanggan*

Kepuasan pelanggan adalah semua karakteristik yang ada pada produk dan jasa, yang dapat memberikan suatu nilai lebih kepada pelanggan (Mowen, 1995). Indikator kepuasan pelanggan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kemampuan produk (Y1)
2. Reputasi perusahaan (Y2)
3. Garansi produk (Y3)
4. Rekomendasi (Y4)

3.3.2.2 *Kualitas Layanan*

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Indikator kualitas layanan adalah:

1. Prosedur pelayanan (X1.1)
2. Tindak lanjut complain (X1.2)
3. Ketanggapan (X1.3)

4. Penampilan (X1.4)

3.3.2.3 *Kualitas Produk*

Kemampuan dari suatu produk yang dapat memberikan segalanya lebih besar atau lebih unggul sebagai pembanding dengan alternative bersaing dari pandangan pasar (Garvin, 1998). Indikator kualitas produk dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Performance* (X2.1)
2. Keistimewaan tambahan (X2.2)
3. Kesesuaian dengan spesifikasi (X2.3)
4. Variasi (X2.4)

3.3.2.4 Persepsi Harga

Menurut Campbell pada Cockril dan Goode (2010:368) menyatakan bahwa persepsi harga merupakan faktor psikologis dari berbagai segi yang mempunyai pengaruh yang penting dalam reaksi konsumen kepada harga. Karena itulah persepsi harga menjadi alasan mengapa seseorang membuat keputusan untuk membeli.

Schiffman dan Kanuk (2003: p186) persepsi harga adalah bagaimana cara konsumen melihat harga sebagai harga yang tinggi, rendah dan adil. Hal ini mempunyai pengaruh yang kuat baik kepada minat beli dan kepuasan dalam pembelian.

Indikator harga menurut Stanton (2004) adalah:

1. Keterjangkauan harga (X3.1)
2. Potongan harga (X3.2)
3. Kesesuaian harga dengan kualitas (X3.3)
4. Daya saing harga (X3.4)

3.3.3 Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan oleh peneliti untuk menyatakan tanggapan dari responden terhadap setiap pertanyaan yang diberikan adalah dengan menggunakan Skala *Likert*.

Menurut Sugiyono (2004) Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomenasosial. Dalam penelitian ini telah ditetapkan oleh peneliti yang disebut sebagai variabel penelitian yang kemudian dideskripsikan atau dijabarkan indikatornya dan diukur dengan menggunakan skala *Likert*. Indikator-indikator tersebut kemudian dijadikan poin untuk menyusun item-item *instrument* yang dapat berubah pernyataan atau pertanyaan.

Jawaban dari responden pada setiap item *instrument* yang menggunakan skala *Likert* mempunyai ukuran dari positif sampai negatif yang dapat berupa kata-kata sebagai berikut:

- a. Sangat Setuju (SS) : Skor 5
- b. Setuju (S) : Skor 4
- c. Netral (N) : Skor 3
- d. Tidak Setuju (TS) : Skor 2
- e. Sangat Tidak Setuju (STS): Skor 1

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan penyebaran kuesioner yang terdapat sejumlah pertanyaan berstruktur yang harus dijawab oleh responden. Dalam kuesioner tersebut terdapat beberapa pertanyaan yang berisi identitas responden dan yang berkaitan dengan topik penelitian. Kelebihan menggunakan kuesioner adalah dalam waktu yang relatif singkat dapat

memperoleh data yang banyak, tenaga yang diperlukan sedikit dan responden dapat menjawab dengan bebas tanpa pengaruh orang lain.

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner karena data yang dibutuhkan adalah data primer langsung dari responden dan untuk mengetahui penilaian pelanggan rumah makan Jank Jank Wings terhadap kualitas pelayanan, kualitas produk yang disajikan dan persepsi harga pada rumah makan tersebut agar dapat menyimpulkan sejauh mana kepuasan pelanggan Jank Jank Wings kota Malang.

Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui (Arikunto, 2002). Dalam penelitian ini, peneliti akan menyebarkan 114 kuesioner kepada responden yang dalam hal ini adalah pelanggan rumah makan Jank Jank Wings kota Malang.

Dalam teknik pengambilan data kuesioner harus diuji terlebih dahulu layak atau tidaknya untuk dijadikan *instrumen* pada kuesioner. Pengujian instrumen dalam penelitian ini meliputi uji validitas dan reliabilitas.

1. Uji Validitas

Uji validitas sebuah alat ukur ditunjukkan dari kemampuannya mengukur apa yang seharusnya diukur. Untuk mengukur validitas kuesioner yang diberikan kepada responden maka digunakan koefisien korelasi product moment dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS (*Statistical Package for Social Science*) dan menggunakan tingkat signifikan $\leq 0,05$ (Ghozali, 2006).

Apabila seluruh instrument dari kuesioner yang diujikan sesuai, maka instrument tersebut dikatakan valid. Kriteria penilaian uji validitas adalah apabila r hitung $> r$ tabel, maka item kuesioner tersebut valid. Apabila r hitung $< r$ tabel, maka dikatakan item kuesioner tidak valid. Apabila nilai korelasi diatas 0,165 maka sampel dalam penelitian dianggap layak untuk dianalisis lebih lanjut. Rumus Teknik Korelasi *Product Moment* adalah sebagai berikut:

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

Dimana:

r_{xy} = koefisien korelasi r pearson

n = jumlah sampel/observasi

x = variabel bebas/variabel pertama

y = variabel terikat/variabel kedua.

2 Uji Reliabilitas

Pengertian reliabilitas pada dasarnya adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Untuk mengetahui kuesioner tersebut sudah reliabel akan dilakukan pengujian reliabilitas kuesioner dengan bantuan komputer program SPSS (*Statistical Package for Social Science*). Metode pengambilan keputusan pada uji reliabilitas yaitu menggunakan batasan 0,60 yang artinya suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai menunjukkan *Alpha cronbach* lebih besar dari 0,6 (Ghozali, 2006). Rumus yang digunakan untuk menghitung koefisien Alpha menurut Suharsini dalam Wardani (2005) adalah:

$$\alpha = \frac{kr}{1 + (k - 1)r}$$



Dimana:

α = koefisien reliabilitas

r = mean korelasi item

k = jumlah variabel

1 = bilangan konstan

3.5 Metode Analisis Data

3.5.1 Statistik Deskriptif

Peneliti dalam hal ini menggunakan analisis statistik deskriptif yaitu analisis statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan data yang terkumpul sebagaimana adanya. Tetapi sebelum menganalisis data, menurut Husein Umar (2012) dalam buku Jurnal Manajemen untuk mengetahui penilaian responden terhadap instrument dari masing-masing variabel, peneliti menggunakan rumus rata-rata sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}$$



Keterangan:

\bar{X} = rata-rata

$\sum Xi$ = jumlah skor seluruh data

n = jumlah data

Setelah mendapatkan penilaian rata-rata terhadap *instrument* dari seluruh responden, selanjutnya adalah menghitung rentang skala dengan rumus:

$$RS = \frac{R}{K}$$

Keterangan:

RS = rentang skala

R = nilai maksimum – nilai minimum

K = banyaknya kategori

Berdasarkan pengukuran yang digunakan dalam kuesioner penelitian ini yaitu menggunakan skala *Likert* untuk menilai masing-masing *instrument* tersebut terdapat 5 kategori jawaban dengan skor minimum sebesar 1 dan skor maksimum sebesar 5, sehingga jika dihitung rumus rentang skalanya adalah sebesar:

$$RS = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

3.5.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui kondisi data yang dipergunakan dalam penelitian. Model analisis regresi penelitian ini mensyaratkan uji asumsi terhadap data yang meliputi:

3.5.2.1 Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen) (Ghozali, 2006). Hasil yang diharapkan dalam pengujian adalah tidak terjadinya korelasi antar variabel independen. Ada beberapa cara untuk menguji apakah terdapat atau tidaknya multikolonieritas dalam model regresi.

Dalam pengujian ini, peneliti menggunakan analisa matrik korelasi antar variabel independen dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai tolerance lebih besar dari 0,10 atau sama dengan nilai VIF kurang dari 10, hal ini berarti tidak terjadi multikolonieritas dalam model regresi yang digunakan dalam penelitian.

3.5.2.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan satu ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2006). Jika varians dari residu satu pengamatan

ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika varians berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik digunakan adalah data yang bersifat homoskedastisitas dan tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2006). Dalam penelitian ini digunakan uji Gletser sebagai dasar pengambilan keputusan yaitu jika variabel independen signifikan lebih kecil dari 0,05 atau 5% secara statistik mempengaruhi variabel dependen, maka terjadi heterokedastisitas. Apabila variabel independen signifikan lebih besar dari 0,05 atau 5% secara statistik tidak mempengaruhi variabel dependen, maka tidak terjadi heterokedastisitas dalam penelitian.

3.5.2.3 Uji Normalitas

Priyatno (2013) mengatakan bahwa uji normalitas digunakan untuk melihat tingkat kenormalan data yang digunakan, apakah data berdistribusi normal atau tidak. Tingkat kenormalan data sangat penting, karena data yang terdistribusi normal dianggap dapat mewakili populasi dalam penelitian. Kriteria pengambilan keputusan dalam uji normalitas menurut Priyatno (2013) yaitu:

1. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

3.5.2.4 Uji Autokorelasi

Menurut Gozhali (2012) uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi ada korelasi antara kesalahan pengganggu periode t dengan kesalahan pada periode t sebelumnya. Pengujian autokorelasi dilakukan dengan uji *Durbin Watson* dengan membandingkan nilai *durbin Watson* hitung dan *Durbin Watson* tabel. Kriteria pengujian autokorelasi adalah sebagai berikut:

Deteksi Autokorelasi Positif:

Jika $d < d_L$ maka terdapat autokorelasi positif,

Jika $d > d_U$ maka tidak terdapat autokorelasi positif,

Jika $d_L < d < d_U$ maka pengujian tidak meyakinkan atau tidak dapat disimpulkan.

Deteksi Autokorelasi Negatif:

Jika $(4 - d) < d_L$ maka terdapat autokorelasi negatif,

Jika $(4 - d) > d_U$ maka tidak terdapat autokorelasi negatif,

Jika $d_L < (4 - d) < d_U$ maka pengujian tidak meyakinkan atau tidak dapat disimpulkan.

3.5.3 Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda yang bertujuan untuk menguji pengaruh antarvariabel penelitian yaitu pengaruh kualitas layanan, kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan rumah makan Jank Jank Wings kota Malang yang menggunakan rumus:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

Keterangan:

Y = kepuasan pelanggan rumah makan Jank Jank Wings kota Malang

β_0 = konstanta

β_{123} = koefisien regresi yang akan diteliti

X_1 = kualitas layanan

X_2 = kualitas produk

X_3 = persepsi harga

3.5.4 Uji Model Penelitian

3.5.4.1 Pengujian Terhadap Regresi Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen yaitu kualitas layanan, kualitas produk, dan persepsi harga secara parsial terhadap variabel dependennya yaitu kepuasan pelanggan. Caranya yaitu dengan melihat nilai t hitung dan nilai signifikansi dari masing-masing variabel independen dengan tingkat signifikansi 0,05. Menurut Ghazali (2013) apabila nilai t hitung < t tabel dan nilai signifikan > 0,05 maka secara parsial variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan. Apabila nilai t hitung > t tabel dan nilai signifikan < 0,05 maka secara parsial variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan.

3.5.4.2 Koefisien Determinasi (Uji R)

Analisis Koefisien Determinasi Analisis R² (*Adjusted R Square*) atau koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen dalam menerangkan variasi variabel dependen dalam penelitian (Ghozali, 2006). Nilai koefisien determinasi yaitu antara nol sampai dengan satu ($0 < R^2 < 1$). Kemampuan variabel independen yang hanya dapat menjelaskan variasi variabel dependen yang terbatas akan ditunjukkan dengan *Adjusted R Square* atau nilai R² yang kecil. Sedangkan variabel independen yang hampir semua memberikan informasi yang dibutuhkan dalam memprediksi variasi variabel dependen akan menunjukkan *Adjusted R Square* atau nilai R² yang mendekati satu (Ghozali, 2006).

3.5.4.3 Pengujian Terhadap Koefisien Regresi Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama sama terhadap variabel dependen (Ghozali, 2013:40). Pengujiannya yaitu dengan membandingkan F hitung dengan F tabel dengan derajat kebebasan pada alpha 0,05. Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka variabel bebas mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel terikatnya (Ghozali,

2013:40). Bila F hitung $>$ F tabel maka variabel bebas secara signifikan mempengaruhi variabel terikatnya.