

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. “Penelitian deskriptif merupakan salah satu jenis penelitian yang memiliki tujuan utama menggambarkan sesuatu” (Istijanto, 2005:31). Menurut Suharyadi&Purwanto (2007:10), penelitian deskriptif adalah penelitian yang digunakan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan data yang telah dikumpulkan menjadi sebuah informasi. Penelitian jenis ini biasanya digunakan untuk meneliti masalah yang berkaitan dengan karakteristik pelanggan, tingkat kepuasan konsumen, perilaku pembelian, dan sebagainya.

3.2 Variabel

Menurut Supranto (2007:8), variabel adalah sesuatu yang nilainya berubah – ubah atau berbeda – beda, biasanya diberi simbol huruf X atau Y. Variabel penelitian dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Variabel bebas atau *independent variable*, yaitu variabel yang menjadi sebab terjadinya (terpengaruhnya) variabel dependen (Siagian&Sugiarto, 2006:14). Variabel ini disimbolkan dengan X_1 yaitu kualitas pelayanan, X_2 yaitu kualitas makanan, dan X_3 yaitu harga.

2. Variabel tak bebas atau *dependent variable*, yaitu variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel independen (Siagian&Sugiarto, 2006:14). Variabel ini disimbolkan dengan Y yaitu tingkat kepuasan konsumen.

3.3 Definisi Operasional Tiap Variabel

Adapun definisi operasional masing-masing variabel dalam penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Variabel bebas (X):

- a. Kualitas pelayanan (X_1), menjelaskan tentang bentuk pelayanan yang yang diberikan di Taman *Indie River View Resto*. Adapun variabel bebas ini dijabarkan menjadi lima bagian, yaitu:

- 1) *Tangibles*, yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan karyawan.

Indikator yang digunakan yaitu:

- a) Desain ruangan restoran
- b) Kebersihan peralatan makan / minum
- c) Kebersihan penampilan karyawan

- 2) *Reliability*, yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan memuaskan dan konsisten. Indikator yang digunakan adalah ketepatan pelayanan.

- 3) *Responsiveness*, yaitu keinginan para karyawan untuk memberikan pelayanan dengan tanggap dan mengatasi keluhan dari konsumen.

Indikator yang digunakan meliputi:

- a) Kecepatan pelayanan

- b) Penanganan komplain secara cepat oleh karyawan
- 4) *Assurance*, yaitu kemampuan para karyawan menimbulkan keyakinan dan kepercayaan konsumen. Indikator yang digunakan:
- a) Karyawan menguasai pengetahuan produk
 - b) Karyawan bersikap ramah dan sopan
- 5) *Emphaty*, meliputi komunikasi yang baik terhadap kebutuhan pelanggan. Indikator yang digunakan yaitu:
- a) Karyawan menyapa tamu pada saat masuk
 - b) Karyawan memahami kebutuhan konsumen
- b. Kualitas makanan (X_2), menjelaskan tentang mutu makanan (porsi, rasa, dan kebersihan) yang disajikan di Taman *Indie River View Resto*. Indikator yang digunakan untuk menjelaskan mengenai kualitas makanan ini adalah:
- a) Porsi makanan sesuai dengan *display*
 - b) Rasa makanan enak
 - c) Temperatur makanan pada saat penyajian sesuai
 - d) Penampilan makanan menggoda selera saat disajikan
- c. Harga (X_3), menjelaskan tentang harga makanan yang ditawarkan di Taman *Indie River View Resto*. Indikator yang digunakan yaitu pendapat konsumen mengenai harga yang dibayarkan jika harga dibandingkan dengan porsi makanan, citarasa makanan, dan pelayanan yang diberikan.

2. Variabel tak bebas (Y):

Tingkat kepuasan konsumen, menjelaskan tentang persepsi positif konsumen setelah makan di Taman *Indie River View Resto*.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi dan sampel merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan karena yang satu merupakan bagian dari yang lain. “Populasi merupakan himpunan yang mewakili semua kemungkinan pengukuran yang perlu diperhatikan dalam observasi” (Siagian&Sugiarto, 2006:7). “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya” (Sugiyono, 2007:117). Definisi lain menyatakan bahwa populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit analisis yang ciri – cirinya akan diduga (Singarimbun&Sofian, 2006:152). Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung yang telah melakukan pembelian, makan, dan minum di Taman *Indie River View Resto*.

3.4.2 Sampel

“Sampel adalah sebagian dari populasi” (Supranto, 2007:9). Sampel adalah suatu bagian yang ditarik dari populasi sehingga sampel selalu lebih kecil dari populasi (Istijanto, 2005:109). Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500 (Sugiyono, 2010:74). Berdasarkan ketentuan

tersebut, peneliti menggunakan ukuran sampel sebanyak 100 orang responden yang telah melakukan pembelian, makan, dan minum di Taman *Indie River View Resto*.

Teknik pengambilan sampel adalah sampel nonprobabilitas dengan *judgmental sampling*. Menurut Churchill (2005:10), sampel nonprobabilitas adalah suatu sampel yang mengandalkan pada penilaian perorangan dalam proses pemilihan unsur – unsur. *Judgmental sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2007:78). Pertimbangan tertentu dalam penelitian ini adalah pemilihan usia responden, yaitu berusia 17 tahun atau 17 tahun ke atas. Peneliti berpendapat bahwa pada usia tersebut, responden mampu memberikan penilaian akan apa yang dialami dan dirasakan secara tepat.

3.5 Jenis dan Sumber Data

3.5.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang berupa angka (*numeric*), yang berasal dari penjabaran data kualitatif (jawaban kuesioner) yang ditransformasikan ke dalam angka atau skor. “Data kuantitatif adalah data yang bersifat terstruktur sehingga ragam data yang diperoleh dari sumbernya cenderung memiliki pola yang lebih mudah dibaca oleh periset“ (Istijanto, 2005:46).

3.5.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder. Data primer adalah data asli yang dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitiannya secara khusus (Istijanto, 2005:45). Dalam penelitian ini, data primer berupa data yang diambil dari hasil penyebaran kuesioner yang disebarakan langsung kepada responden yang telah melakukan pembelian, makan, dan minum di Taman *Indie River View Resto*. Penyebaran kuesioner adalah cara pengumpulan data dengan memberikan suatu daftar pertanyaan untuk dijawab oleh responden (Santosa&Muliawan, 2007:16)

Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain (bukan oleh peneliti sendiri) untuk tujuan yang lain (Istijanto, 2005:38). Data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan, baik dari buku maupun internet, berupa teori – teori yang berhubungan dengan permasalahan yang sedang diteliti.

3.6 Teknik Pengambilan Data Tiap Variabel

3.6.1 Data Primer

Metode pengumpulan data primer dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada responden. Kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang akan digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data dari sumbernya secara langsung melalui proses komunikasi atau dengan mengajukan pertanyaan (Istijanto, 2005:67). Penelitian deskriptif cenderung menggunakan daftar pertanyaan yang terstruktur atau disebut juga dengan kuesioner tertutup. Responden akan diberikan beberapa pertanyaan beserta pilihan jawaban sehingga responden cukup memilih pilihan

yang tersedia sesuai dengan pendapatnya. Isi kuesioner mengulas mengenai kualitas pelayanan, kualitas makanan, harga, dan kepuasan konsumen di Taman *Indie River View Resto*, sesuai dengan tujuan penelitian.

Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala Likert. “Skala Likert merupakan skala yang meminta responden menunjukkan tingkat persetujuan atau ketidaksetujuannya terhadap serangkaian pernyataan tentang suatu obyek” (Istijanto, 2005:88). Setiap jawaban dalam kuesioner akan diberikan nilai sesuai dengan intensitas jawabannya, dengan ketentuan sebagai berikut:

Skor 5 : untuk jawaban sangat setuju

Skor 4 : untuk jawaban setuju

Skor 3 : untuk jawaban netral

Skor 2 : untuk jawaban tidak setuju

Skor 1 : untuk jawaban sangat tidak setuju

Prosedur pertama pengumpulan data adalah pembuatan kuesioner dan membagikannya kepada 100 responden. Alat bantu yang digunakan dalam penyebaran kuesioner ini adalah kertas kuesioner berukuran A4 yang berisi pertanyaan beserta pilihan jawaban dan pena. Setelah itu, meminta kembali kuesioner yang telah dijawab seluruhnya oleh responden beserta alat pada saat itu juga. Langkah selanjutnya adalah proses pengumpulan data dan pengolahan data.

3.6.2 Data sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari studi kepustakaan yaitu melalui buku – buku maupun data dari internet yang berisi teori – teori yang dapat menunjang penelitian ini.

3.7 Teknik Analisis Data

3.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum melanjutkan pada tahap teknik analisis data, peneliti terlebih dahulu melakukan uji awal terhadap kuesioner yang telah diberikan kepada 30 responden. Tujuannya adalah untuk menguji apakah tiap pertanyaan dalam kuesioner sudah *valid* dan *realible*. “Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur” (Singarimbun&Sofian, 2006:122). Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan uji korelasi *pearson*. Jika hasil korelasi *pearson* adalah positif, dan nilai signifikansi (*2-tailed*) < taraf signifikan (α) sebesar 0,05 maka variabel pernyataan tersebut dapat dikatakan *valid* (Ariyoso, 2009).

Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih (Singarimbun&Sofian, 2006:122-123). Uji reliabilitas ini diukur menggunakan metode *cronbach's alpha*. Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *cronbach's alpha* > dari 0,60 (Nugroho, 2005:72). Jika sebuah pertanyaan tidak valid, maka harus dibuang. Sedangkan pertanyaan - pertanyaan

yang sudah valid baru diukur reliabilitasnya. Pengujian tersebut dihitung menggunakan program SPSS versi 14.

3.7.2 Analisis deskriptif

Metode analisis yang akan digunakan adalah metode analisis deskriptif. Analisis deskriptif bertujuan untuk mengubah kumpulan data mentah menjadi data yang mudah dipahami dalam bentuk informasi yang lebih ringkas (Istijanto, 2005:95). Analisis deskriptif yang digunakan adalah untuk penghitungan nilai rata – rata (*mean*) setiap variabel penelitian. Menurut Santosa&Muliawan (2007:85), *mean* adalah jumlah rata- rata sekumpulan data yang memberikan gambaran tentang suatu hal. Rumus yang digunakan adalah:

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

Keterangan: n = jumlah data

$\sum X_i$ = jumlah nilai dari seluruh data

\bar{X} = *mean*

3.7.3 Uji Asumsi Klasik Statistik

Menurut Nugroho (2005:57), model regresi linier berganda dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi asumsi normalitas data dan terbebas dari asumsi – asumsi klasik statistik, baik itu multikolinieritas, autokolerasi, dan heteroskedastisitas. Dalam uji ini akan digunakan program komputer SPSS (*Statistical Packet for Social Science*) versi 14 untuk memudahkan penghitungan dan pengolahan data.

1) Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel - variabel independen dalam suatu model. Jika ada korelasi yang tinggi di antara variabel - variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu. Nugroho (2005:58) menyatakan bahwa suatu model dapat dikatakan terbebas dari multikolinieritas jika nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) tidak lebih dari 10 dan nilai *Tolerance* tidak kurang dari 0,1.

2) Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi perbedaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian tetap maka disebut homoskedastisitas. Model regresi yang baik yaitu homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Cara untuk melihat ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model yaitu dengan melihat pola gambar *scatterplot*. Menurut Nugroho (2005:63), suatu model dapat dikatakan homoskedastisitas jika pada gambar *scatterplot*:

- a. Titik – titik menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0
- b. Titik – titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja
- c. Penyebaran titik – titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali
- d. Penyebaran titik – titik data sebaiknya tidak berpola

3) Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal. Normalitas data dapat dilihat dari kurva normal *P-Plot*. Suatu variabel dikatakan normal jika gambar titik – titik data menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebaran titik – titik data searah mengikuti garis diagonal (Nugroho, 2005:24).

3.7.4 Koefisien Determinasi

Dalam Nugroho (2005:50), koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen. Nilai R^2 atau dalam model regresi linier berganda disebut *Adjusted R²* berkisar antara 0 sampai 1. Jika nilai *Adjusted R²* > 0,5 maka dapat diartikan bahwa sebagian besar variabel dependen dijelaskan oleh variabel – variabel independen yang digunakan dalam model.

3.7.5 Uji Parsial dengan *t-test*

Uji parsial dengan *t-test* ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing – masing variabel independen secara parsial atau individual terhadap variabel dependen. Dalam pengujian ini ingin diketahui apakah jika secara terpisah, suatu variabel independen X masih memberikan pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen Y.

Hipotesis statistiknya dirumuskan sebagai berikut:

$H_0 : \beta_1 = 0$ kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

$H_1 : \beta_1 \neq 0$ kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen

$H_0 : \beta_2 = 0$ kualitas makanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

$H_1 : \beta_2 \neq 0$ kualitas makanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen

$H_0 : \beta_3 = 0$ harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

$H_1 : \beta_3 \neq 0$ harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen

Menurut Nugroho (2005:55), ketentuan yang digunakan untuk menerima dan menolak hipotesis dalam uji parsial *t-test* ini adalah:

- Jika nilai *Sig.* < *level of significant* (α) 0,05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
- Jika nilai *Sig.* > *level of significant* (α) 0,05, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

3.7.6 Uji Simultan dengan *F-test*

Uji simultan dengan *F-test* ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama – sama terhadap variabel dependen. Hipotesis statistik dirumuskan sebagai berikut:

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = 0$ kualitas pelayanan, kualitas makanan, dan harga secara bersama - sama tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

$H_1 : \beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq 0$ kualitas pelayanan, kualitas makanan, dan harga secara bersama – sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen

Menurut Nugroho (2005:53), ketentuan yang digunakan untuk menerima dan menolak hipotesis dalam uji simultan *F-test* ini adalah:

- Jika nilai *Sig.* < *level of significant* (α) 0,05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
- Jika nilai *Sig.* > *level of significant* (α) 0,05, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

3.7.7 Uji Regresi Linier Berganda

Uji ini bertujuan untuk menguji hubungan pengaruh variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X_1), kualitas makanan (X_2), dan harga (X_3) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen (Y). Dalam Nugroho (2005:44), model persamaan regresi linier berganda adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Dimana:

Y = kepuasan konsumen

α = konstanta regresi (nilai variabel dependen Y jika semua variabel independen sama dengan nol)

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = koefisien regresi yang menunjukkan seberapa besar kontribusi yang diberikan variabel X terhadap variabel Y

X_1 = kualitas pelayanan

X_2 = kualitas makanan

X_3 = harga

e = residual

3.8 Jadwal Kegiatan Pembuatan Skripsi

Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Pembuatan Skripsi

No	Kegiatan	Waktu																
		Maret			April			Mei			Juni			Juli				
1	Revisi bab I-III		X	X	X													
2	Pembuatan kuesioner				X													
3	Uji coba kuesioner				X	X												
4	Penyempurnaan kuesioner					X												
5	Pengumpulan data					X	X	X	X									
6	Pengolahan data								X	X	X							
7	Penulisan laporan								X	X								
8	Revisi final										X	X	X	X	X			
9	Ujian															X		

Sumber: Hasil Olahan 2010

Keterangan: X=minggu