

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono (2022) data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan positivistic (data konkret), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan. Filsafat positivistic digunakan pada populasi atau sampel tertentu.

Menurut Sugiyono (2022) bahwa “Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal lain-lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian”. Dalam penelitian deskriptif fenomena ada yang berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan yang lainnya.

Objek dan subjek penelitian

Menurut Sugiyono (2022) Objek penelitian merupakan hal yang menjadi titik perhatian dari suatu penelitian. Titik perhatian tersebut berupa substansi atau materi yang diteliti atau dipecahkan permasalahannya menggunakan teori-teori yang bersangkutan yaitu teori

pemberdayaan masyarakat, nilai-nilai budaya dan kearifan lokal.

Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah pelanggan Rumah Makan Raso Bali Bali Palembang.

3.3 Populasi Dan Sampel

3.3.1 Populasi Penelitian

Menurut Sugiyono (2022) mengatakan: “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini yaitu pelanggan yang Makan di Rumah Makan Rasa Bali bali Palembang. Populasi dalam penelitian ini diperoleh sebanyak 2.464 Pelanggan.

3.3.2 Sampel Penelitian

Sampel Menurut Sugiyono (2022) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pada penelitian ini menggunakan metode Non Probability Sampling dengan teknik Purposive Sampling. Dengan menggunakan teknik ini diharapkan sampel yang didapatkan sesuai dengan kriteria yang diinginkan yaitu pelanggan yang sudah pernah melakukan pembelian atau kunjungan di Rumah Makan Raso Bali Bali sebanyak lebih dari dua kali.

Dalam penelitian ini akan menggunakan rumus slovin sebagai penentu jumlah anggota sampel. Berikut adalah rumus slovin.

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

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Standar Error 5%

$$n = \frac{2.464}{1 + 2.464 (5\%)^2}$$

$$n = \frac{2.464}{1 + 2.464 (0,0025)}$$

$$n = 344,13$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas menggunakan rumus slovin, jumlah anggota sampel diperoleh sebanyak 344 anggota. Maka dari itu, peneliti akan menyebarkan kuesioner kepada pelanggan Rumah Makan Raso Bali Bali yang sudah pernah datang lebih dari dua kali.

3.4 Jenis Data

3.4.1 Data primer

Menurut Sugiyono (2022) data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini, data primer didapat dari hasil pengisian kuesioner kepada pelanggan Rumah Makan Raso Bali Bali Palembang.

3.4.2 Data sekunder

Menurut Sugiyono (2022) data sekunder yaitu sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini seperti buku, jurnal terdahulu, dan artikel

lainnya yang berkaitan dengan variabel penelitian.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik sebagai berikut:

a. Wawancara (interview)

Dalam teknik ini peneliti wawancara langsung terhadap para pemilik rumah makan dan juga konsumen dari restoran tersebut. Dalam proses wawancara di sini, peneliti meminta keterangan melalui dialog secara langsung terhadap para pemilik rumah makan maupun konsumen untuk memperoleh data yang berhubungan dengan jual produk makanan di rumah makan tersebut.

b. Angket (questionnaire)

Metode angket merupakan serangkaian atau daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis, kemudian dikirim untuk diisi oleh responden. Setelah diisi, angket dikirim kembali atau dikembalikan kepada petugas atau peneliti. Pada penelitian ini menggunakan skala likert sebagai pengukuran pelanggan dalam menjawab kuesioner.

Tabel 3. 1 Skala Likert

Keterangan	Skala Likert
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

3.6 Definisi Operasional Variabel

Tabel 3. 2 Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kepuasan pelanggan	Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka. (Indrasari, 2019)	1. Kualitas produk 2. Harga Pelanggan. 3. Kualitas Pelayanan 4. Emotional factor. (Indrasari, 2019)	Likert
Kualitas Produk	Kualitas produk adalah suatu kondisi dari sebuah barang berdasarkan pada penilaian atas kesesuaiannya dengan standar ukur yang telah ditetapkan, semakin sesuai standar yang ditetapkan maka akan dinilai produk tersebut semakin berkualitas. (Indrasari, 2019)	1 Fungsi suatu produk, 2. Wujud luar, 3. Biaya produk (Indrasari, 2019)	Likert
Harga	Harga adalah satuan moneter yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan	1.Harga makanan sesuai dengan kualitas yang ada 2.Harga yang cukup terjangkau 3.Harga yang ditawarkan setimpal dengan apa yang didapat (Indrasari, 2019)	Likert

	suatu barang atau jasa. (Indrasari, 2019)		
Emosional	Emosional merupakan kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap produk tertentu. (Indrasari, 2019).	1.Kepercayaan 2.Komunikasi 3.Hubungan timbal balik (Indrasari, 2019)	Likert
Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, sumber daya manusia. (Indrasari, 2019)	1.Keandalan 2. ketanggapan 3.Empati. (Indrasari, 2019)	Likert

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses pengumpulan data secara sistematis untuk mempermudah peneliti dalam memperoleh kesimpulan. (Sugiyono, 2022) Analisis data menurut Bogdan dalam Sugiyono yaitu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari

hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data kualitatif bersifat induktif, yaitu analisis berdasarkan data yang diperoleh.

3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Sebuah instrumen atau kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada instrumen atau kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Sugiyono, 2022)

Uji signifikansi dilakukan dengan cara membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Di dalam menentukan layak dan tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05 yang artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total.

Jika r hitung lebih besar ($>$) dari r tabel dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau variabel tersebut dinyatakan valid. Sebaliknya,

jika r hitung lebih kecil ($<$) dari r tabel, maka butir atau pertanyaan atau variabel tersebut dinyatakan tidak valid.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Menurut (Sugiyono, 2022) reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke

waktu.

Dengan kriteria pengambilan keputusan sebagaimana dinyatakan oleh (Sugiyono, 2022) yaitu jika koefisien Cronbach Alpha $> 0,70$ maka pertanyaan dinyatakan andal atau suatu konstruk maupun variabel dinyatakan reliabel. Sebaliknya, jika koefisien Cronbach Alpha $< 0,70$ maka pertanyaan dinyatakan tidak reliabel.

3.7.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan pengujian yang bertujuan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dapat dianalisis dengan metode analisis regresi linier berganda. Uji asumsi klasik terdiri dari Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, Uji Heteroskedastisitas.

3.7.3.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas Menurut Ghozali (Sugiyono, 2022) Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak, yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Untuk Mendeteksi Apakah Residual Berdistribusi Normal atau tidak dapat dilakukan dengan uji statistik non parametrik. Yang terdapat di program spss.

3.7.3.2 Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (Sugiyono, 2022) uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan

adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Untuk menguji ada tidaknya multikolinieritas dapat digunakan nilai tolerance atau variance inflation factor (VIF). Nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/Tolerance$). Nilai cutoff yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai $Tolerance \leq 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF \geq 10$.

Maka hal tersebut menunjukkan tidak terjadi multikolinieritas.

a. Nilai $Tolerance \leq 0,10$ dan $VIF \geq 10$, maka terdapat gejala multikolinieritas

b. Nilai $Tolerance \geq 0,10$ dan $VIF \leq 10$, maka tidak terdapat gejala multikolinieritas

3.7.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (Sugiyono, 2022) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik

plot antara nilai prediksi variabel terikat atau dependen yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID.

Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED. Untuk Menguji adanya heteroskedastisitas digunakan dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Error) ($Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$) yang telah di-studentized. Dengan dasar analisis sebagai berikut :

- a. Jika ada pola nilai signifikan tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang signifikan jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.7.4 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji model regresi linier apakah ada korelasi kesalahan pengganggu pada periode t dengan uji autokorelasi pada penelitian ini menggunakan uji Durbin Watson (DW) dengan kondisi melihat angka DW sebagai berikut (Santoso, 2019) :

Angka DW kurang dari -2 berarti ada autokorelasi positif

Angka DW antara -2 dan +2 berarti tidak ada autokorelasi

Jika DW lebih besar dari +2 berarti ada autokorelasi positif.

3.7.5 Analisis Linear Berganda.

Analisis regresi linear berganda adalah hubungan secara linear antara dua variabel atau lebih variabel independen dengan variabel dependen. Untuk membuktikan kebenaran adanya pengaruh variabel independen dan variabel dependen digunakan analisis regresi dimana variabel independen yaitu Variabel kualitas produk (X1), Variabel Harga (X2), Variabel Kualitas Pelayanan (X3) dan Emosional (Y) adalah Kepuasan Pelanggan.

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + e$$

Keterangan :

Y : Kepuasan pelanggan

A : Bilangan konstanta

B1 : Koefisien kualitas produk

B2 : Koefisien harga

B3 : Koefisien kualitas pelayanan

B4 : Koefisien emosional

X1 : Variabel kualitas produk

X2 : Variabel harga

X3 : Variabel kualitas pelayanan

X4 : Variabel emosional

E : Error

3.7.6 Uji Parsial

Menurut Ghazali (Sugiyono, 2022) uji parsial (t test) digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Uji parsial dalam data penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05. Dengan tingkat signifikansi 5% maka kriteria pengujian adalah sebagai berikut :

- a. Bila nilai signifikan $< 0,05$ dan $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, artinya terdapat Kualitas pelayanan, emosional, Harga, Produk yang tidak mempengaruhi pada Kepuasan Pelanggan secara signifikan..
- b. Bila nilai signifikansi $> 0,05$ dan $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, artinya terdapat Kualitas Pelayanan, Emosional, Harga, Produk yang mempengaruhi pada Kepuasan Pelanggan secara signifikan.

3.7.7 Uji Simultan

Menurut Ghazali (Sugiyono, 2022) uji pengaruh bersama-sama (joint) digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau joint mempengaruhi variabel dependen

Uji statistik F dalam penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi atau tingkat kepercayaan sebesar 0,05. Untuk Mengukur Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan. Jika di dalam penelitian terdapat tingkat signifikansi kurang dari 0,05 atau F hitung dinyatakan lebih

besar daripada F tabel maka semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan 5% terhadap variabel dependen. Sehingga dapat dijelaskan sebagai berikut:

Apabila nilai probabilitas signifikansi $> 0,05$, dan f hitung $< f$ tabel, maka semua variabel independen Tidak berpengaruh terhadap variabel dependen, Maka Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Emosional, Dapat Mempengaruhi Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan.

Apabila nilai probabilitas signifikansi $< 0,05$, dan f hitung $> f$ tabel, maka semua variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen, Maka Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Emosional, Tidak Dapat Mempengaruhi Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan.

3.7.8 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur sejauh mana variabel bebas dapat menjelaskan variasi variabel terikat, baik secara parsial maupun simultan. Menurut Ghozali (Sugiyono, 2022) koefisien determinasi digunakan untuk menguji goodness-fit dari model regresi. Nilai koefisien determinasi ini adalah antara nol sampai dengan satu ($0 < R^2 < 1$). Nilai R^2 yang kecil mengandung arti bahwa kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen yang sangat terbatas. Namun jika nilainya mendekati satu, maka variabel-variabel

independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

