

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang berupa angka. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>26</sup>

Pada penelitian kuantitatif, penelitian berangkat dari teori menuju data, dan berakhir pada penerimaan atau penolakan terhadap teori yang digunakan.<sup>27</sup>

#### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi penelitian penulis yaitu berada di warung makan Hj. Hasnah Jl. Jendral Ahmad Yani, Soreang, Parepare. Penelitian ini menggunakan waktu  $\pm$  2 bulan.

#### C. Populasi Dan Sampel

##### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek penelitian yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu oleh peneliti untuk

---

<sup>26</sup>Sugiono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2006), h. 14.

<sup>27</sup>Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Cet I (Jakarta: Rinneka Cipta, 2018), h. 122.

dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>28</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen warung makan Hj. Hasnah. Dalam sehari pengunjung warung makan Hj. Hasnah ini kurang lebih 100 orang.

## 2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh jumlah populasi tersebut.<sup>29</sup> Sampel yang dipakai harus dapat mewakili dan mencerminkan populasi yang ada.

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel adalah *non random sampling* yaitu pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi dipilih menjadi sampel. Sedangkan teknik pengambilan sampel di lapangan menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang ditemui tersebut sesuai dengan sumber data.<sup>30</sup>

Sampel dalam penelitian ini adalah orang atau konsumen yang kebetulan datang dan menikmati produk di warung makan Hj. Hasnah tersebut di waktu peneliti sedang melaksanakan penelitian. Dalam penelitian ini, penentuan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria pelanggan atau konsumen yang pernah melakukan pembelian ulang di warung makan Hj. Hasnah sebanyak 60 orang konsumen.

---

<sup>28</sup>Sugiono, *Statistika Untuk Penelitian*, h. 61.

<sup>29</sup>Sugiono, *Statistika Untuk Penelitian*, h. 62.

<sup>30</sup>Sugiono, *Statistika Untuk Penelitian*, h. 62

## D. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data

### 1. Observasi

Observasi merupakan suatu metode penelitian untuk memperoleh suatu data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti, artinya pengamatan yang dilakukan secara terencana dan sistematis.

### 2. Kuesioner

Angket atau kuesioner adalah sejumlah pertanyaan yang tertulis digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan pribadinya atau hal-hal yang diketahui.<sup>31</sup> Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel dalam penelitian ini dengan menggunakan skala likert 5 pion yang akan diberikan kepada konsumen Hj. Hasnah.

Adapun 5 alternatif jawaban responde yang disediakan, yaitu:

**Tabel 3.1 Instrumen Skala Likert**

Pernyataan	Keterangan	Skor
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan perspsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.<sup>32</sup> Kuesioner yang dipakai

<sup>31</sup>Arikunto, Suharsimi, *Metodologi Penelitian*, (jakarta: Rineka Cipta, 2002), h. 194

<sup>32</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 134.

disini adalah model tertutup yaitu pernyataan yang alternatif-alternatif jawabannya telah disediakan sebelumnya.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu pengumpulan data yang didapat perusahaan yang dapat membantu dan mempermudah penukis untuk mengetahui informasi apasaja dari perusahaan.<sup>33</sup>

### E. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan suatu konsep sehingga dapat diukur, dicapai dengan melihat pada dimensi tingkah laku atau properti yang ditunjukkan oleh konsep dan mengkategorikan hal tersebut menjadi elemen yang dapat diamati dan dapat diukur.<sup>34</sup> Definisi konseptual dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel bebas dan satu variabel terikat.

#### 1. Kualitas Layanan (X1)

Kualitas pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketaatan penyampaiannya yang sesuai dengan harapan konsumen. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan meliputi : kehandalan, daya tanggap, jaminan dan kepastian, empati, bukti fisik.

#### 2. Harga (X2)

nilai suatu barang atau jasa yang diukur dengan sejumlah uang yang dikeluarkan oleh pembeli untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang atau jasa berikut pelayanannya. Dalam penelitian ini instrumen harga yaitu

---

<sup>33</sup>Umar, *Reset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003), h. 51.

<sup>34</sup>Sujarwo, *Ilmu Budaya Dasar*, (Yogyakarta:Pustaka Pelajar Offset, 2002), h. 115.

keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk, daya saing harga, kesesuaian harga dengan manfaat produk.

### 3. Kepuasan Konsumen (Y)

Kepuasan konsumen adalah suatu hasil dari persepsi seseorang pelanggan terhadap kinerja yang diterima sesuai dengan harapan terhadap suatu jasa. Dalam penelitian ini kepuasan konsumen meliputi : kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan.

## F. Instrumen Penelitian

Instrumen dalam sebuah penelitian bertujuan untuk mendukung proses pengumpulan data dan memperoleh data yang dibutuhkan, penelitian menggunakan instrumen berupa angket atau kuesioner. Instrumen yang berupa angket kuesioner ini merupakan alat ukur untuk mengetahui apakah ada pengaruh atau tidak variabel bebas (X) Terhadap variabel (Y) dalam penelitian ini.

Dari pengertian diatas, maka kisi-kisi instrumen variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.2 Kisi-kisi instrument angket Kualitas Layanan (X1)**

Variabel	Indikator Variabel	No. Item
Kualitas Layanan	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	1, 8, dan 15
	Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> )	3, 5, dan 6
	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	2,7, dan 12
	Empati ( <i>empathy</i> )	4, 9, dan 11
	Bukti Fisik ( <i>tangibles</i> )	10, 13, dan 14

*Sumber Data : Hasil olahan peneliti*

**Tabel 3.3 Kisi-kisi instrument angket Harga (X2)**

Variabel	Indikator variabel	No. Item
Harga	Keterjangkauan Harga	1, 5, dan 8
	Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk	3, 7, dan 9
	Daya Saing Harga	2, dan 4
	Kesesuaian Harga Dengan Manfaat Produk	6, 10, dan 11

*Sumber Data : Hasil olahan peneliti*

**Tabel 3.4 Kisi-kisi instrument angket Kepuasan Konsumen (Y)**

Variabel	Indikator Variabel	No. Item
Kepuasan Konsumen	Kesesuain harapan	4,8, dan 9
	Minat berkunjung kembali	1, 3, dan 5
	Kesediaan merekomendasikan	2, 6, dan 7

*Sumber Data : Hasil olahan peneliti*

- 1) Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen
  - a) Uji Validitas instrument

Uji validitas adalah item yang digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuesioner atau skala, apakah item-item pada kuesioner tersebut sudah tepat dalam mengukur apa yang ingin diukur, atau bisa melakukan penelitian langsung dengan metode korelasi person atau metode *corrected item totalcorrelation*.<sup>35</sup> Pengujian validitas setiap butir pernyataan digunakan dengan menganalisis item, yaitu mengkorelasikan skor setiap butir pernyataan dengan skor total yang merupakan jumlah skor butir pernyataan.

<sup>35</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2007), h. 115

Hasil uji validitas instrument data bias dikatakan valid, bila nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  atau jika nilai  $\text{sig.}(2\text{-tailed}) < \text{probabilitas } 0.05$ . maka instrumen dapat dikatakan valid.<sup>36</sup>

Pengujian validitas tiap butir pernyataan menggunakan item, yaitu mengkorelasi skor setiap butir pernyataan dengan skor total yang merupakan jumlah skor butir pernyataan. Peneliti menggunakan rumus product moment untuk menguji item pernyataan tentang Kualitas Layanan (X1) Harga (X2) dan Kepuasan Konsumen (Y) di warung makan Hj. Hasnah Soreang Parepare dengan jumlah responden 60 orang. Hasil analisis dari ketiga variabel dapat dilihat pada table berikut.

**Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X1)**

No Item	$R_{hitung}$ Corrected Item – Total Correlation	$r_{tabel}$ (n=60, $\alpha = 0,05$ )	Status
1.	0,499	0,2542	Valid
2.	0,300	0,2542	Valid
3.	0,736	0,2542	Valid
4.	0,631	0,2542	Valid
5.	0,543	0,2542	Valid
6.	0,638	0,2542	Valid
7.	0,701	0,2542	Valid
8.	0,670	0,2542	Valid

<sup>36</sup>Syofian Siregar, *Statistika Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif di Lengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS*.

9.	0,674	0,2542	Valid
10.	0,448	0,2542	Valid
11.	0,647	0,2542	Valid
12.	0,618	0,2542	Valid
13.	0,436	0,2542	Valid
14.	0,251	0,2542	<b>Tidak Valid</b>
15.	0,517	0,2542	Valid

Sumber Data : Hasil Olah Data Angket Melalui SPSS

**Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X2)**

No Item	$R_{hitung}$ Corrected Item – Total Correlation	$r_{tabel}$ ( $n=60, \alpha = 0,05$ )	Status
1.	0,274	0,2542	Valid
2.	0,619	0,2542	Valid
3.	0,354	0,2542	Valid
4.	0,279	0,2542	Valid
5.	0,553	0,2542	Valid
6.	0,498	0,2542	Valid
7.	0,432	0,2542	Valid
8.	0,544	0,2542	Valid
9.	0,694	0,2542	Valid
10.	0,363	0,2542	Valid



11.	0,293	0,2542	Valid
-----	-------	--------	-------

Sumber Data : Hasil Olah Data Angket Melalui SPSS

**Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)**

No Item	$R_{hitung}$ Corrected Item – Total Correlation	$r_{tabel}$ (n=60, $\alpha = 0,05$ )	Status
1.	0,595	0,2542	Valid
2.	0,658	0,2542	Valid
3.	0,409	0,2542	Valid
4.	0,672	0,2542	Valid
5.	0,670	0,2542	Valid
6.	0,618	0,2542	Valid
7.	0,520	0,2542	Valid
8.	0,501	0,2542	Valid
9.	0,666	0,2542	Valid

Sumber Data : Hasil Olah Data Angket Melalui SPSS

Berdasarkan hasil analisis tersebut, maka dapat disimpulkan pada variabel kepuasan konsumen ( $X_1$ ) terdapat pernyataan yang tidak valid yaitu pada nomor item 14, dan semua butir angket yang digunakan dalam variabel Harga ( $X_2$ ) dan kepuasan konsumen (Y) pada warung makan Hj. Hasnah dinyatakan valid.

b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk melihat kestabilan dan konsisten dari responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan pernyataan yang disusun dalam suatu bentuk angket. Hasil uji ini akan mencerminkan dapat atau tidaknya suatu instrumen penekitian dipercaya, berdasarkan tingkat ketepatan dan kemantapan suatu alat ukur.

Standar yang digunakan dalam menentukan reliabel atau tidak reliabelnya suatu instrumen penelitian. Salah satunya dengan melihat perbandingan antara nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  pada taraf kepercayaan 95% (signifikansi 5%). Jika pengujian dilakukan dengan metode *Alpha Crombach* maka  $r_{hitung}$  akan mewakili oleh nilai *Alpha* pada tabel berikut ini :

**Tabel 3.8 Tabel Tingkat Reliabilitas**

Nilai r	Tingkat Reliabilitas
0,0 – 0,20	Kurang Reliabel
0,20 - 0,40	Agak Reliabel
0,40 – 0,60	Cukup Reliabel
0,60 – 0,80	Reliabel
0,80 – 1,00	Sangat Reliabel

Adapun tingkat reliabilitas pernyataan variabel kualitas pelayanan (X1), variabel harga (X2) dan variabel kepuasan konsumen (Y) pada warung makan Hj. Hasnah berdasarkan output SPSS dapat dilihat pada tabel dbawah ini :

**Tabel 3.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)**

Cronbach's Alpha	N of Items
,833	14

Sumber data : Hasil Olah Data Angket Melalui SPSS

Dari hasil output *reliability statistic* diatas diperoleh nilai *alpha cronbach* sebesar 0,833 dengan jumlah pernyataan 14 item. Nilai  $r_{tabel}$  pada kepercayaan 95% (signifikansi 5%) dengan jumlah responden  $N=60$  dan  $df = N-2=60-2=58$  adalah 0,2542. Dengan demikian, *nilai alpha cronbach*  $0,833 > 0,2542$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa angket reliabel. Reliabilitas ini juga ditunjukkan dengan nilai *alpha cronbach* sebesar 0,80 – 1,00 sehingga dapat disimpulkan bahwa alat ukur penelitian ini sangat reliabel.

**Tabel 3.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga (X2)**

Cronbach's Alpha	N of Items
,582	11

Sumber data : Hasil Olah Data Angket Melalui SPSS

Dari hasil output *reliability statistic* diatas diperoleh nilai *alpha cronbach* sebesar 0,582 dengan jumlah pernyataan 11 item. Nilai  $r_{tabel}$  pada kepercayaan 95% (signifikansi 5%) dengan jumlah responden  $N=60$  dan  $df = N-2=60-2=58$  adalah 0,2542. Dengan demikian, *nilai alpha cronbach*  $0,582 > 0,2542$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa angket reliabel. Reliabilitas ini juga ditunjukkan dengan nilai *alpha cronbach* sebesar 0,40 – 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa alat ukur penelitian ini cukup reliabel.

**Tabel 3.11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen (Y)**

<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>N of Items</b>
,783	9

Sumber data: Hasil Olah Data Angket Melalui SPSS

Dari hasil output *reliability statistic* diatas diperoleh nilai *alpha cronbach* sebesar 0,783 dengan jumlah pernyataan 9 item. Nilai  $r_{tabel}$  pada kepercayaan 95% (signifikansi 5%) dengan jumlah responden  $N=60$  dan  $df = N-2=60-2=58$  adalah 0,2542. Dengan demikian, *nilai alpha cronbach*  $0,783 > 0,2542$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa angket reliabel. Reliabilitas ini juga ditunjukkan dengan nilai *alpha cronbach* sebesar 0,60-0,80 sehingga dapat disimpulkan bahwa alat ukur penelitian ini reliabel.

### **G. Teknik Analisis Data**

Untuk mendukung hasil penelitian, data penelitian yang diperoleh akan dianalisis dengan alat statistik melalui bantuan program SPSS. Adapun pengujian-pengujian akan dilakukan adalah:

#### 1. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik untuk menguji suatu model yang termasuk layak atau tidak layak digunakan dalam penelitian. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji heteroskedastisitas, uji normalitas, dan uji multikolinieritas.

##### a) Uji Heteroskedastisitas

Uji dalam persamaan regresi berganda juga perlu dilakukan pengujian mengenai sama atau tidak sama varian dari residual observasi atau dengan yang lain.

Jika residual punya kesamaan dalam varians, disebut *Homoskedastisitas* dan jika varian tidak mempunyai persamaan disebut *Heteroskedastisitas*.

b) Uji Normalitas

Uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual terdistribusi secara normal atau tidak.

c) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk analisis regresi berganda yang terdiri atas dua variabel bebas atau lebih. Dengan teknik ini akan diukur pengaruh variabel X tersebut melalui besaran Koefisien korelasi ( $r$ ). Jika koefisiensi antar variabel X lebih besar dari 0,60 dikatakan multikolinieritas, tetapi jika variabel bebas lebih kecil atau sama dengan 0,06 dikatakan tidak terjadi multikolinieritas.

2. *One Sample T Test* / Uji t satu sampel

*One sample t test* atau uji satu sampel merupakan teknik analisis untuk membandingkan satu variabel bebas. Teknik ini digunakan untuk menguji apakah nilai tertentu berbeda secara signifikan atau tidak dengan rata-rata sebuah sampel. Pada uji hipotesis ini, diambil satu sampel yang kemudian dianalisis apakah ada perbedaan rata-rata dari sampel tersebut.

**Tabel 3.12 Tabel Klasifikasi**

Skor	Klasifikasi
84,01% - 100%	Sangat Baik
68,01% - 84,00%	Baik
52,01% - 68,00%	Sedang
36,01% - 52,00%	Buruk
20,00% - 36,00%	Sangat Buruk <sup>37</sup>

### 3. Korelasi *Pearson Product Moment*

Penelitian yang dimaksud untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara dua atau beberapa variabel. Dengan teknik korelasi seorang peneliti dapat mengetahui hubungan variasi dalam sebuah variabel dengan variasi yang lain. Besarnya atau tingginya hubungan tersebut dinyatakan dalam bentuk koefisien korelasi.<sup>38</sup>

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x \cdot \sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Ket:

$n$  = Jumlah data (responden)

$x$  = Variabel bebas

$y$  = Variabel terikat

$r$  = Koefisien Korelasi

**Tabel 3.13 Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan**

<sup>37</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2009), h. 135.

<sup>38</sup>Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2000), h. 326.

No	Nilai Korelasi ( $r$ )	Tingkat Hubungan
1	0,00 - 0,199	Sangat Lemah
2	0,20 - 0,399	Lemah
3	0,40 - 0,599	Sedang
4	0,60 - 0,799	Kuat
5	0,80 - 0,100	Sangat Kuat

#### 4. Uji Parsial (Uji T)

Uji Parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Hipotesis nol ( $H_0$ ) yang hendak diuji adalah apakah suatu parameter ( $\beta_1$ ) sama dengan nol, atau  $H_0: = 0$  yang artinya adalah apakah suatu variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis alternatifnya ( $H_a$ ), parameter suatu variabel tidak sama dengan nol, atau  $H_a: \neq 0$  yang artinya adalah variabel tersebut merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.

#### 5. Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen/terikat. Melalui uji statistik dengan langkah-langkah sebagai berikut:

$$H_0: \beta_1 = \beta_2 = 0$$

Artinya secara bersama-sama atau simultan tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

$$H_a: \beta_1 \neq \beta_2 \neq 0$$

Artinya secara bersama-sama atau simultan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

#### 6. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen. Dalam output SPSS, koefisien determinasi terletak pada tabel *Model Summary* dan tertulis *R Square*.

#### 7. Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat. Analisis regresi linear berganda digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan konsumen di warung makan Hj. Hasnah, digunakan alat uji regresi linear berganda dengan persamaan yaitu:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan Konsumen (variabel dependen/terikat)

a = konstanta (nilai yang tidak berubah)

X1 = Kualitas Layanan (variabel independen/ bebas)

X2 = Harga (variabel independen/ bebas)

$\beta_1$  Dan  $\beta_2$  = regresi linear

e = standar Error