

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Objek/Subjek Penelitian

1. Objek penelitian

Variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2007). Populasi dalam penelitian ini adalah kumpulan unit-unit elementer atau hal yang menjadi sumber pengambilan sampel yang memenuhi syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian. Objek penelitian pada penelitian ini adalah Westlake Resto.

2. Subjek penelitian

Subjek penelitian adalah tempat di mana data untuk variabel peneliti diperoleh (Arikunto, 2010). Dalam penelitian ini subjeknya adalah semua konsumen yang sudah pernah melakukan pembelian di Westllake Resto.

B. Teknik pengambilan Sampel

Sampling yang digunakan di dalam penelitian ini adalah menggunakan *convenience sampling* yaitu peneliti memilih responden dengan cara mendatangi responden langsung ke The Westlake Resto.

Jumlah sampel penelitian ini merujuk pada Hair dkk (2006) menjelaskan ukuran sampel penelitian menggunakan rasio 5 kali jumlah indikator. Pada kuisisioner penelitian ini terdapat 20 indikator, jadi rasio 5 kali jumlah indikator maka $5 \times 20 = 100$ responden. Penelitian ini menggunakan variabel yang bersifat kuantitatif maka untuk mengukur variabel tersebut menggunakan skala Likert. Pertanyaan dalam kuisisioner dibuat dengan menggunakan skala 1-5 untuk mewakili pendapat dari responden.

- a. Sangat setuju : 5
- b. Setuju : 4
- c. Netral : 3
- d. Tidak setuju : 2
- e. Sangat tidak setuju : 1

C. Jenis Data

Jenis data yang digunakan oleh peneliti adalah menggunakan data primer yang berupa kuisisioner yang disebar dan berisi daftar pertanyaan yang terstruktur. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau objek yang diteliti ada hubungannya dengan objek yang diteliti (Tika, 2006).

D. Teknik Pengumpulan Data

Metode Survei, dilakukan dengan menggunakan kuisisioner. Jadi kuisisioner yang digunakan adalah *close ended* kuisisioner yaitu memberikan seperangkat pertanyaan kepada orang lain yang dijadikan respondennya.

E. Definisi Operasional Variabel.

Definisi Operasional variabel menurut Sugiyono (2001) adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan memberi arti atau menspesifikkan kegiatan atau membenarkan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut.

1. Kualitas Makanan

Kualitas suatu produk makanan sangatlah penting bagi setiap pendiri perusahaan penjual makanan, karena menurut Potter dan Hotchkiss dalam Andaleeb (2006) *food quality* adalah karakteristik kualitas dari makanan yang dapat diterima oleh konsumen. Ini termasuk dalam faktor eksternal seperti ukuran, bentuk, warna, konsistensi, tekstur, dan rasa. Menurut West dkk dalam Andaleeb (2006) juga menyatakan bahwa standar *food quality*, meskipun sulit didefinisikan dan tidak dapat diukur secara mekanik, masih dapat dievaluasi lewat nilai nutrisinya, tingkat bahan yang digunakan, rasa, dan penampilan dari produk.

2. Ketanggapan

Ketanggapan yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi: kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan atau pasien (Zeithmal *et. al.*, 2001)

3. Desain Fisik dan Penampilan

Desain fisik dan penampilan merupakan suatu lingkungan dimana jasa dan layanan diberikan dan suatu lingkungan dimana perusahaan dan konsumen berinteraksi (Keillor *et al.*, 2004). Dari definisi tersebut dapat dikatakan bahwa terdapat interaksi antara lingkungan fisik, karyawan, dan konsumen. Interaksi ini memberikan dampak pada perilaku atau emosi pelanggan yang nantinya akan berdampak pada lingkungan fisik yang diterima oleh konsumen.

4. Harga

Didalam ekonomi teori pengertian harga, nilai dan *utility* merupakan konsep yang saling berhubungan, yang dimaksud dengan *utility* adalah suatu atribut yang melekat pada suatu barang yang memungkinkan barang tersebut dapat memenuhi kebutuhan, keinginan dan memuaskan konsumen. Pengertian harga menurut Basu Swastha (2005) “sejumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapat sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanannya”

5. Kepuasan pelanggan

Kepuasan tercapai bila produk yang dibutuhkan oleh konsumen sudah terpenuhi dan sesuai dengan harapan konsumen. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan (Kotler, 2014).

Tabel 3.1
Ringkasan pengukuran setiap variabel

No	Nama Variabel	Indikator	Sumber
1	Kualitas Makanan	a. Pesanan yang sesuai b. Higienis c. Makanan yang segar/baru d. Suhu makanan yang tepat	Andaleeb dan Conway (2006)
2	Ketanggapan	a. Karyawan yang ramah b. Karyawan yang sigap membantu c. Layanan yang cepat d. Server berpenampilan rapi e. Karyawan yang mengetahui kemauanmu f. Server yang sopan g. Server yang paham dengan menu yang di sediakan	Andaleeb dan Conway (2006)
3	Desain Fisik	a. Pencahayaan restoran b. Tempat parkir c. Kebersihan d. Penampilan restoran	Andaleeb dan Conway (2006)
4	Harga	a. Makanan yang mahal b. Membayar lebih dari yang di rencanakan	Andaleeb dan Conway (2006)
5	Kepuasan Pelanggan	a. Secara keseluruhan, Konsumen merasa puas b. Pembelian ulang c. Merekomendasikan kepada orang lain	Andaleeb dan Conway (2006)

F. Uji Kualitas Instrumen

1. Uji Validitas

Pengujian ini dilakukan untuk mengukur sah atau validnya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan *Pearson Correlation* yaitu dengan cara menghitung korelasi antar skor masing-masing butir pertanyaan dengan total

skor (Ghozali, 2011). Menentukan valid atau tidaknya suatu instrumen dapat diketahui dengan membandingkan indeks korelasi *product momen person* dengan level signifikansi 5%. Bila signifikansi hasil korelasi lebih kecil dari 0,05 (5%), maka dinyatakan valid dan sebaliknya.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Peneliti menggunakan metode statistik Cronbach Alpha dengan signifikansi yang digunakan $> 0,60$ dimana jika nilai dari suatu variabel $> 0,60$ maka pertanyaan yang diajukan dalam pengukuran instrumen tersebut memiliki reliabilitas yang memadai. Sekaran (2006) menyatakan “apabila nilai Cronbach Alpha dari suatu variabel $\leq 0,60$ maka reliabilitasnya kurang memadai dan apabila nilai suatu variabel $> 0,60$ maka reliabilitasnya sudah memadai”.

G. Uji Hipotesis Dan Analisa Data

1. Analisis Data

Penelitian ini menggunakan regresi linear berganda. Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel

independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

Persamaan regresi linear berganda:

$$Y = b_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pelanggan.

X1 = Kualitas Makanan

X2= Ketanggapan

X3= Desain Fisik

X4= Harga

b0 = Konstanta

b1,b2,b3,b4 = Koefisien regresi.

2. Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji kelayakan model atau uji keterandalan model menggunakan pengujian Uji F. Uji F disini merupakan tahapan awal mengidentifikasi model regresi yang diestimasi layak atau tidak. Layak disini bisa dijelaskan bahwa model yang diestimasi layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Apabila nilai signifikansi dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa model yang telah diestimasi layak, sedangkan

apabila lebih besar dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa model regresi yang diestimasi tidak layak.

3. Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Uji hipotesis selanjutnya menggunakan pengujian dengan uji signifikansi pengaruh parsial (Uji t). Uji t digunakan untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya. Hasil uji t dapat diketahui dengan cara melihat p value pada uji t. Menurut Ghozali (2011) uji t dapat dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen.

Kriteria pengujian sebagai berikut:

- a. Signifikan apabila $p \text{ value} < \alpha (0,05)$ ini berarti ada pengaruh secara parsial antara variabel independen dan variabel dependen
- b. Tidak signifikan apabila $p \text{ value} \geq \alpha (0,05)$ ini berarti tidak ada pengaruh secara parsial antara variabel independen dan variabel dependen

4. Uji Koefisien Determinan (R^2)

Koefisien determinan digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan sebuah model dalam menerangkan variasi variabel dependen, nilai koefisien determinan adalah antara nol sampai satu, Ghozali (2009).

Kriteria pengujian sebagai berikut:

- a. Nilai R^2 kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen terbatas.

b. Jika nilai R^2 mendekati satu berarti kemampuan variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.