

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah suatu proses pengumpulan dan analisis data yang dilakukan secara sistematis dan logis untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Sugiyono (2017) Jenis penelitian ini menggunakan penelitian Kuantitatif dimana data yang dinyatakan dengan angka dan dengan teknik analisis. Dan metode penelitian ini menggunakan metode penelitian asosiatif yaitu bentuk penelitian dengan menggunakan minimal dua variable yang dihubungkan. Metode asosiatif merupakan suatu penelitian yang mencari hubungan sebab akibat antara satu variabel independen dengan variabel dependen. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan perhitungan statistika yang digunakan untuk menguji variabel independen (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) dan variabel dependen (*customer satisfaction*)

#### **3.2 Sumber Data**

##### **3.2.1 Data Primer**

Data primer adalah data asli yang dikumpulkan oleh peneliti, data ini dikumpulkan khusus untuk menjawab masalah dalam penelitian secara khusus menurut Sugiyono (2017). Jenis data yang digunakan adalah jenis data dari hasil jawaban kuesioner yang dibagikan kepada konsumen untuk variabel *Tangible Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* dan *customer satisfaction*. Karena data tersebut belum tersedia, sehingga peneliti perlu mengumpulkan data sendiri.

#### **3.3 Metode Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini akan digunakan beberapa metode pengumpulan data yaitu :

##### **1. Penelitian Lapangan**

Metode ini dilakukan dengan cara turun secara langsung ke lapangan penelitian untuk memperoleh data-data berkaitan dengan kebutuhan penelitian. Dalam penelitian ini akan digunakan pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan kuesioner.

###### **a. Observasi**

Observasi suatu cara pengumpulan data dengan pengamatan langsung dan pencatatan secara cermat dan sistematis terhadap konsumen Kinar Resro dibandar lampung.

###### **b. Wawancara**

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan Tanya jawab secara langsung kepada konsumen atau karyawan untuk mengetahui permasalahan yang terjadi.

c. Kuesioner

Kuesioner dalam penelitian ini dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Penyebaran kuesioner dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebar langsung kuesioner yang berisi pertanyaan kepada responden. Pengukuran data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan memberikan bobot poin 1-5 yaitu :

**Tabel 3.1 Pengukuran Data**

Keterangan	Skor
SS = Sangat Setuju	5
S = Setuju	4
CS = Cukup Setuju	3
TS = Tidak Setuju	2
STS = Sangat Tidak Setuju	1

### 3.4 Populasi dan Sampel

#### 3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2017) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini ialah Semua konsumen Kinar Resto yang tidak diketahui secara pasti jumlahnya.

#### 3.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2017) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi. Misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah nonprobability sampling dengan

teknik penarikan pada sampel menggunakan purposive sampling yaitu, sampel dipilih dengan cermat dan pertimbangan yang sesuai dengan kriteria, sehingga relevan dengan rancangan penelitian. Kriteria sampel dalam penelitian ini merupakan orang-orang yang pernah melakukan pembelian di Kinar Resto minimal 3 kali serta pernah merekomendasikan Kinar Resto kepada orang lain.

1. Minimal usia 17 sampai 55 tahun
2. Konsumen bersedia menjadi responden dalam penelitian ini

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Kinar Resto yang jumlah secara pasti tidak diketahui, apabila populasi tidak diketahui, maka penetapan jumlah sampel mengacu kepada saran dari Hair sebanyak 5 kali jumlah indikator variabel yang digunakan. Indikator dalam penelitian ini terdiri dari lima variabel bebas dan satu variabel terikat. Dalam penelitian ini ada 19 indikator. Sehingga besar sampel dalam penelitian ini adalah  $19 \times 5 = 95$

Berdasarkan perhitungan tersebut besar sampel adalah 95 responden, hal ini sesuai dengan pendapat Hair et al (2010).

### 3.5 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya menurut Sugiyono (2017).

Adapun variabel dalam penelitian ini yaitu:

1. Variabel Independen (Bebas) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (Terikat). Variabel Independen (Bebas) yang digunakan yaitu *Tangible* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), dan *Empaty* (X5).
2. Variabel Dependen (Terikat) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah *customer satisfaction* (Y).

### 3.6 Definisi Operasional Variabel

**Tabel (3.2) Definisi Operasional Variabel**

--	--	--	--	--

Variabel	Dimensi	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Dining Service Quality (DINESERV) Suatu standar pengukuran kualitas pelayanan khusus kuliner (Steven, Knutson dan Patton, dalam jurnal Lirizki An ddk(2018)	<i>Tangible</i>	Penampilan dan Kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan sebagai factor pendukung pelayanan	1. Perlengkapan dan peralatan 2. Fasilitas Kinar Resto 3. Penampilan Karyawan	Interval
	<i>Reliability</i>	Ketepatan dalam menyediakan jasa sesuai dengan yang dijanjikan	1. Akurat 2. Terpercaya 3. Konsisten	Interval
	<i>Responsiveness</i>	Memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan kepada pelanggan	1. Ketepatan 2. Kesiapan 3. Kesiapan	Interval
	<i>Assurance</i>	Kemampuan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan	1. Karyawan yang berpengalaman 2. Memberikan jaminan 3. Kesopanan karyawan	Interval
	<i>Empathy</i>	Memiliki pengertian dan pengetahuan tentang konsumen, dan memahami kebutuhan konsumen secara spesifik	1. Kepedulian 2. Perhatian 3. Keramahan	Interval
Customer satisfaction (Y)	menurut Kotler dan Keller (2012) Kepuasan	Kepuasan pelanggan yang diberikan kepada	1. Kepuasan pelanggan keseluruhan	

	<p>adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, konsumen akan tidak puas.</p>	<p>konsumen Kinar Resto</p>	<p>2.Kesesuaian harapan 3.Kesediaan untuk merekomendasi 4.Minat pembelian ulang</p>	<p>Interval</p>
--	--	-----------------------------	---	-----------------

### 3.7 Uji Persyaratan Instrumen

#### 3.7.1 Uji Validitas

Rambat Lupiyoadi (2015), validitas adalah menunjukkan derajat ketepatan antara data yang terdapat dilapangan dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Untuk mengukur tingkat validitas dalam penelitian ini digunakan rumus korelasi product moment, diolah menggunakan Program SPSS 20 dengan kriteria sebagai berikut:

Dimana :

$r$  = Koefisien Korelasi antara butir dengan jumlah skor

$n$  = Banyaknya sampel

$X$  = Jumlah skor

Y = Jumlah skor total seluruh item

Prosedur pengujian :

1.  $H_0$  : instrumen valid  
 $H_a$  : instrumen tidak valid
2. Bila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka instrumen valid Bila  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka instrumen tidak valid
3. Penjelasan dan kesimpulan dari butir 1 dan 2 dengan membandingkan antara  $r$  hitung dengan  $r$  tabel dan probabilitas (sig) dengan  $r$  tabel maka akan disimpulkan instrumen tersebut dinyatakan valid atau sebaliknya.
4. Pengujian validitas instrumen dilakukan melalui program SPSS (Statistical Program and Service Solution seri 20).

### 3.7.2 Uji Reliabilitas

Menurut Rambat Lupiyoadi (2015) realibilitas suatu indikator cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data. Reliabilitas menunjuk pada tingkat keterandalan. Reliabel artinya dapat dipercaya jadi dapat diandalkan. Uji Reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan dengan metode alpha cronbach. Metode alpha cronbach dapat digunakan untuk mencari reliabilitas instrument yang skornya merupakan rentangan antara beberapa nilai. Reliabilitas kurang dari 0,6 kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima, dan lebih dari 0,8 adalah baik. Jika nilai cronbach's alpha  $>$  0,6 maka intrumen penelitian reliable. Jika nilai cronbach's alpha  $<$  0,6 maka instrument penelitian tidak reliable.

**Tabel 3.3 Nilai Interpretasi Koefisien Korelasi**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Cukup
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Rambat Lupiyadi(2015)

## 3.8 Uji Persyaratan Analisis Data

### 3.8.1 Uji Normalitas

Menurut Rambat Lupiyoadi Ridho Bramulya Ikhlas (2015) uji normalitas data merupakan uji distribusi data yang akan dianalisis, apakah penyebarannya normal

atau tidak, sehingga dapat digunakan dalam analisis parametrik. Apabila data tidak berdistribusi normal maka dapat menggunakan analisis non-parametrik.

Banyak cara yang dapat digunakan untuk menentukan apakah data sudah berdistribusi normal atau tidak. Pendekatan penggunaan uji Kolmogorof-Smirnov atau uji K-S dalam golongan non-parametrik karena peneliti belum mengetahui apakah data yang digunakan termasuk data parametrik atau bukan. Pada uji K-S, data dikatakan normal apabila nilai  $\text{Sign} > 0,05$ .

Kriteria pengujian dilakukan dengan cara :

1. Membuat hipotesis
  - Ho : data berdistribusi normal
  - Ha : data berdistribusi tidak normal
2. Menentukan nilai probabilitas (sig) pada nilai  $\alpha$  sebesar 0,05 (5%)
  - a. Jika nilai asymp sig KS  $\leq \alpha$  (0,05) maka Ho ditolak dan Ha diterima
  - b. Jika nilai asymp sig KS  $\geq \alpha$  (0,05) maka Ho diterima dan Ha ditolak
3. Pengujian normalitas menggunakan SPSS 20.
4. Menentukan kesimpulan dengan membandingkan probabilitas dan hipotesis.

### 3.8.2 Uji Linieritas

Menurut Rambat Lupiyoadi Ridho Branmulya (2015) konsep sederhana dari uji linieritas, yaitu untuk melihat apakah model regresi dapat didekati dengan persamaan linier. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau pun regresi linier. Dua variabel yang mempunyai hubungan yang linier bila signifikan kurang dari 0,05. Uji linieritas dalam pengujian asumsi regresi dapat terpenuhi, yaitu variabel Y merupakan fungsi linier dari gabungan variabel X. Dalam pengujian linieritas dengan Anova atau dalam SPSS disebut *Test for Linierity*.

Prosedur Pengujian :

1. Ho : Model regresi berbentuk linier
  - Ha : Model regresi tidak berbentuk linier
2. Jika probabilitas (sig)  $> 0,05$  maka Ho diterima.
  - Jika probabilitas (sig)  $< 0,05$  maka Ho ditolak.
3. Pengujian linieritas dilakukan melalui program SPSS 20.

4. Penjelasan dan kesimpulan dari butir 1 dan 2 dengan membandingkan nilai kedua probabilitas ( $\text{sig} > 0,05$  atau sebaliknya maka variabel X linier atau tidak linier.

### 3.9 Metode Analisis Data

Menurut Sugiyono (2017) metode analisis data ialah proses pengelompokan data berdasarkan variabel dan respon, mentabulasi data berdasarkan variabel dan seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

#### 3.9.1 Regresi Linier Berganda

Didalam penelitian ini menggunakan lebih dari satu variabel sebagai indikatornya yaitu *dining service quality (dinesrv)* (X1) dan *customer satisfaction* (Y) yang mempengaruhi variabel lainnya maka dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS.

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_n X_n + \text{et}$$

Keterangan :

Y = *customer satisfaction*

X1 = *Tangibles*

X2 = *Reliability*

X3 = *Responsiveness*

X4 = *Assurance*

X5 = *Empaty*

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

et = error term

### 3.10 Pengujian Hipotesis

#### 3.10.1 Uji t

Uji t atau uji parsial yaitu suatu uji untuk mengetahui pengaruh dari masing – masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Dalam pengujian hipotesis, peneliti menggunakan bantuan program SPSS 20. Hipotesis yang digunakan adalah :

1. Pengaruh *Tangible* (X1) terhadap *customer satisfaction* (Y)



Ho: *Tangible* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kinar Resto Bandar Lampung.

Ha: *Tangible* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kinar Resto Bandar Lampung.

Kriteria pengujian dilakukan dengan :

- a. Jika nilai thitung  $>$  ttabel maka Ho ditolak
- b. Jika nilai thitung  $<$  ttabel maka Ho diterima
- c. Menentukan dan membandingkan nilai probabilitas (sig) dengan nilai  $\alpha$  (0,05) dengan kriteria sebagai berikut :
  1. Jika nilai sig  $<$  0,05 maka Ho ditolak
  2. Jika nilai sig  $>$  0,05 maka Ho diterima
- d. Menentukan simpulan dari hasil uji hipotesis.

## 2. Pengaruh *Reliability* (X2) terhadap *customer satisfaction* (Y)

Ho : *Reliability* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kinar Resto Bandar Lampung.

Ha : *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kinar Resto Bandar Lampung.

Kriteria pengujian dilakukan dengan :

- a. Jika nilai thitung  $>$  ttabel maka Ho ditolak
- b. Jika nilai thitung  $<$  ttabel maka Ho diterima
- c. Menentukan dan membandingkan nilai probabilitas (sig) dengan nilai  $\alpha$  (0,05) dengan kriteria sebagai berikut :
  1. Jika nilai sig  $<$  0,05 maka Ho ditolak
  2. Jika nilai sig  $>$  0,05 maka Ho diterima
- d. Menentukan simpulan dari hasil uji hipotesis.

## 3. Pengaruh *Responsiveness* (X3) terhadap *customer satisfaction* (Y)

Ho : *Responsiveness* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kinar Resto Bandar Lampung.

Ha : *Responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kinar Resto Bandar Lampung.

Kriteria pengujian dilakukan dengan :

- a. Jika nilai thitung  $>$  ttabel maka Ho ditolak

- b. Jika nilai thitung < ttabel maka Ho diterima
- c. Menentukan dan membandingkan nilai probabilitas (sig) dengan nilai  $\alpha$  (0,05) dengan kriteria sebagai berikut :
  - 1. Jika nilai sig < 0,05 maka Ho ditolak
  - 2. Jika nilai sig > 0,05 maka Ho diterima
- d. Menentukan simpulan dari hasil uji hipotesis.

4. Pengaruh *Assurance* (X4) terhadap *customer satisfaction* (Y)

Ho : *Assurance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kinar Resto Bandar Lampung.

Ha : *Assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kinar Resto Bandar Lampung.

Kriteria pengujian dilakukan dengan :

- a. Jika nilai thitung > ttabel maka Ho ditolak
- b. Jika nilai thitung < ttabel maka Ho diterima
- c. Menentukan dan membandingkan nilai probabilitas (sig) dengan nilai  $\alpha$  (0,05) dengan kriteria sebagai berikut :
  - 1. Jika nilai sig < 0,05 maka Ho ditolak
  - 2. Jika nilai sig > 0,05 maka Ho diterima
- d. Menentukan simpulan dari hasil uji hipotesis.

5. Pengaruh *Emphaty* (X5) terhadap *customer satisfaction* (Y)

Ho : *Emphaty* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kinar Resto Bandar Lampung.

Ha : *Emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Kinar Resto Bandar Lampung.

Kriteria pengujian dilakukan dengan :

- a. Jika nilai thitung > ttabel maka Ho ditolak
- b. Jika nilai thitung < ttabel maka Ho diterima
- c. Menentukan dan membandingkan nilai probabilitas (sig) dengan nilai  $\alpha$  (0,05) dengan kriteria sebagai berikut :
  - 1. Jika nilai sig < 0,05 maka Ho ditolak
  - 2. Jika nilai sig > 0,05 maka Ho diterima
- d. Menentukan simpulan dari hasil uji hipotesis.

### 3.10.2 Uji F

Uji pengaruh simultan digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen.

Pengaruh antara *Tangible* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4), dan *Emphaty* (X5) terhadap *customer satisfaction* (Y)

Rumusan hipotesis :

Ho : *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* tidak berpengaruh terhadap *customer satisfaction*.

Ha : *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* berpengaruh terhadap *customer satisfaction*.

Kriteria pengujian dilakukan dengan cara :

1. Membandingkan hasil perhitungan F dengan kriteria sebagai berikut
  - a. Jika nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka Ho ditolak
  - b. Jika nilai  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka Ho diterima
2. Menentukan dan membandingkan nilai probabilitas (sig) dengan nilai  $\alpha$  (0,05) dengan kriteria sebagai berikut :
  - a. Jika nilai sig  $< 0,05$  maka Ho ditolak
  - b. Jika nilai sig  $> 0,05$  maka Ho diterima
3. Menentukan simpulan dari hasil uji hipotesis.