

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Menurut kuncoro (2007, p.1) metode kuantitatif adalah pendekatan ilmiah terhadap pengambilan keputusan manajerial dan ekonomi. Pendekatan ini berangkat dari data. Data ini diproses dan dimanipulasi menjadi informasi yang berharga bagi pengambilan keputusan. Pemrosesan dan manipulasi data mentah menjadi informasi yang bermanfaat inilah yang merupakan jantung dari analisis kuantitatif. Komputer telah menjadi alat bantu utama dalam penggunaan analisis kuantitatif. Menurut Sugiono (2016, p.11) peneliti kuantitatif dalam melihat hubungan variabel terhadap objek yang diteliti lebih bermanfaat sebab dan akibat (kausal), sehingga dalam penelitiannya ada variabel independen (bebas) yaitu Atribut Produk (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan variabel dependen (terikat) yaitu Kepuasan Pelanggan (Y).

3.2 Sumber Data

Menurut Sugiono (2016:p.137) jenis dan sumber data dibagi menjadi:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer yang ada dalam penelitian ini adalah data-data dari kuisisioner. Dalam penelitian ini, data primer di dapat dari hasil wawancara dengan pelanggan dunkin donuts dan juga hasil pengisian kuisisioner oleh pelanggan dunkin donuts di Bandar Lampung. Tujuannya adalah untuk mengetahui pengaruh atribut produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di dunkins donuts Bandar Lampung.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder di peroleh dari berbagai bahan pustaka, Baik berupa buku, jurnal - jurnal dan dokumen lainnya yang ada hubungannya dengan materi kajian yaitu atribut produk, kualitas layanan, kepuasan pelanggan.

3.3 Tehnik Pengumpulan Data

Data yang dibutuhkan untuk keperluan penelitian ini didapat dengan beberapa tehnik diantaranya :

1. Kuesioner.

Merupakan pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti berupa penyebaran beberapa daftar pertanyaan kepada anggota sampel (responden) yang berhubungan dengan masalah yang dihadapi dan sedang dilakukan penelitian oleh peneliti dengan menggunakan skala Ordinal.

2. Observasi.

Metode pengumpulan data berupa kegiatan yang meliputi pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian tersebut.

3. Wawancara.

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, saat peneliti melakukan studi pendahuluan untuk menemukan suatu permasalahan yang harus dan akan diteliti. Selain itu, teknik wawancara dilakukan peneliti dengan pihak manajer dunkins donuts Bandar Lampung, guna mendapatkan data-data sekunder yang dapat mendukung dalam proses penulisan skripsi.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah pembeli yang membeli Dunkin Donuts Bandar Lampung. Oleh karena konsumen yang membeli Dunkin Donuts di Bandar Lampung tidak berjumlah sedikit maka dilakukan pengambilan sampel untuk penelitian ini.

3.4.2 Sampel

Menurut Sugiono (2016, p.81), Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut karena banyaknya jumlah populasi maka penentuan sampel dilakukan dengan *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling* yaitu sampel yang teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Jumlah sampel dapat ditentukan dengan rumus estimasi proporsi.

Jika jumlah populasi belum diketahui karena konsumen yang membeli Dunkin Donuts Bandar Lampung tidak sedikit maka populasi dalam penelitian ini belum dapat menyebutkan jumlahnya, perlu diestimasi proporsi sampel dapat dihitung dengan rumus :

$$n = \frac{1}{4} \left[\frac{z^2 \alpha / 2}{E} \right]^2$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel dari jumlah populasi yang ingin diperoleh

z : Angka yang menunjukkan penyimpangan nilai varians dari mean

E : Kesalahan maksimal yang mungkin dialami

A : Tingkat kesalahan data yang dapat ditoleransi oleh peneliti

Bila tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=5\%$) artinya peneliti meyakini kesalahan duga sampel hanya sebesar 5% serta batas eror sebesar 10% yang berarti peneliti hanya mentolelir kesalahan responden dalam proses pencarian data tidak boleh melebihi jumlah 10% dari keseluruhan responden maka besarnya sampel adalah :

Maka:

$$n = \frac{1}{4} \left[\frac{z_{0,05/2}}{0,1} \right]^2$$

$$n = \frac{1}{4} \left[\frac{1,96}{0,1} \right]^2$$

$$n = \frac{1}{4} [384,16] = 96 \text{ responden}$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah sejumlah 96 sampel.

Dengan kriteria tertentu:

1. usia minimal 17 tahun
2. dan telah melakukan pembelian minimal 2 sampai 3 kali di dunkin donuts Bandar lampung.

3.5 Variabel Penelitian

Menurut Sugiono (2016, p.38), Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut. Kemudian ditarik kesimpulan.

Yang menjadi variabel dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel independen adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini variabel bebasnya ialah atribut produk (X1) dan kualitas layanan (X2)
2. Variabel terikat adalah merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dimana dalam penelitian ini variabelnya adalah kepuasan pelanggan (Y)

3.6 Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.1
Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Atribut Produk (X1)	Atribut produk adalah unsur-unsur produk yang dipandang penting oleh konsumen dan dijadikan dasar pengambilan keputusan pembelian. Atribut produk meliputi merek, kemasan, jaminan(garansi), pelayanan. Menurut Tjiptono (2008, p.103)	Kumpulan berbagai macam jenis produk yang di tawarkan oleh dunkin donuts Bandar Lampung pada calon konsumennya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Merek 2. Kemasan pengemasan (<i>packaging</i>) 3. Pemberian label (<i>labeling</i>) 4. Jaminan (garans) 	Interval
Kualitas pelayanan (X2)	Kualitas layanan adalah mencerminkan perbandingan antara layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspetasi pelanggan. Kualitas diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan sertapenyampaiannya dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan. Tjiptono & Chandra (2012, p.77)	Pemenuhan kebutuhan atau pelayanan yang diberikan oleh dunkin donuts Bandar Lampung	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reliabilitas. 2. Responsivitas. 3. Jaminan. 4. Empati 5. Bukti fisik. 	Interval

Kepuasan Pelanggan (Y)	Menurut Irawan (2008:3) kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi dari konsumen atau penlanggan dalam menggunakan produk dan jasa.	Perasaan yang dirasakan oleh pelanggan Dunkin Donuts Bandar Lampung dalam membeli prodiknya.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan jasa secara menyeluruh. 2. Merekomendasikan kepada pihak lain. 3. Akan menggunakan jasa kembali. 	Interval
------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------

3.7 Uji Persyaratan Instrumen

Menurut Sugiono (2016, p.102), Instrumen penelitian pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran terhadap fenomena sosial maupun alam

3.7.1 Uji Validitas Instrumen

Menurut Sugiono (2016, p.269), Uji validitas merupakan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam melakukan pengujian ini peneliti menggunakan 30 responden, alasan peneliti menggunakan 30 responden karna distribusi skor (nilai) akan lebih mendekati kurve normal dan dianggap mewakili. Metode uji kevalidan yang digunakan adalah *Korelasi Product Moment* dengan kriteria sebagai berikut:

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{\sqrt{(\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}) \cdot (\sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{n})}}$$

Dimana :

r : Korelasi antara variabel X dan Y

n : Jumlah responden

X : Jumlah skor item

Y : Jumlah skor total seluruh item

Prosedur pengujian:

1. H_0 : data valid
 H_a : data tidak valid
2. Bila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka instrumen valid
 Bila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka instrumen tidak valid
3. Pengujian validitas instrumen dilakukan melalui program SPSS (*Statistical Program and Service Solution seri 21.0*).
4. 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

3.7.2 Uji Reliabilitas Instumen

Menurut Sugiono (2016, p.269), Uji reliabilitas menunjukkan kepada suatu pengertian bahwa instrumen cukup dapat dipercaya untuk dapat digunakan sebagai alat pengumpul data, karena instrumen tersebut sudah baik. Reliabel artinya dapat dipercaya, untuk mengetahui tingkat reliabel kuisisioner maka digunakan rumus Alpha Cronbach berikut ini:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[\frac{I - \sum ob^2}{oi^2} \right]$$

dimana

r_{11} : Reliabilitas instrumen

k : Banyaknya soal

Σob^2 : Jumlah varians butir

oi^2 : Varians total

Prosedur pengujian:

1. H_0 : data reliabel

H_a : data tidak reliabel

2. Bila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka instrumen reliabel

Bila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka instrumen tidak reliabel

Tabel 3.2

Interprestasi nilai r Korelasi Product Moment

Nilai Korelasi	Keterangan
0,8000-1,0000	Sangat tinggi
0,6000-0,7999	Tinggi
0,4000-0,5999	Cukup
0,2000-0,3999	Rendah
0,0000-0,1999	Sangat Rendah

3. Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan melalui program SPSS (*Statistical Program and Service Solution seri 17.0*).

4. Kesimpulan hasil dari 1 dan 2.

3.8 Uji Persyaratan Analisis Data

3.8.1 Normalitas Sampel

Uji normalitas berfungsi untuk menguji apakah data yang diperoleh berasal dari 1 populasi dengan distribusi normal atau tidak. Dengan menggunakan One-Sampels Kolmogrov-smirnov test sebagai alat uji normalitas data.

Prosedur pengujian:

1. H_0 : Data berasal dari populasi berdistribusi normal.

H_a : Data dari populasi yang tidak berdistribusi normal.

2. Apabila nilai (sig) $< 0,05$ berarti sampel tidak normal

Apabila nilai (sig) $> 0,05$ berarti sampel normal

3. Pengujian normalitas sampel dilakukan melalui program SPSS (*Statistical Program and Service Solution seri 21.0*).

3.8.2 Uji Homogenitas Sampel

Uji homogenitas sampel adalah untuk mengetahui apakah data sampel yang diambil dari populasi itu bervariasi homogen atau tidak. Dalam penelitian ini akan menggunakan uji test *homogeneity of variances*.

Prosedur pengujian:

1. H_0 : Varians populasi adalah homogen

H_a : Varians populasi adalah tidak homogen

2. Jika probabilitas (sig) $> 0,05$ maka H_0 diterima

Jika probabilitas (sig) $< 0,05$ maka H_0 ditolak

3. Pengujian homogenitas sampel dilakukan melalui program SPSS (*Statistical Program and Service Solution seri 21.0*)

4. Penjelasan dan kesimpulan dari butir 1 dan 2, dengan membandingkan nilai kedua probabilitas (sig) $> 0,05$ atau sebaliknya maka variabel X homogen atau tidak homogen.

3.8.3 Uji Liniertitas

Uji liniertitas digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Dengan uji linieritas akan di peroleh informasi apakah model empiris sebaiknya linier, kuadrat atau kubik ada beberapa uji linieritas yang dapat dilakukan salah satunya dengan *compare means*.

Rumusan Hipotesis:

H_0 : model regresi berbentuk linier

H_a : model regresi tidak berbentuk linier

Kriteria pengambilan keputusan:

Kriteria pengambilan keputusan:

1. H_0 : Model regresi berbentuk linier

H_a : Model regresi tidak berbentuk linier

2. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima

3. Pengujian linieritas dilakukan melalui program SPSS (*Statistical Program and Service Solution seri 21.0*)

4. Hasil kesimpulan di dapat dari butir 1 dan 2

3.9 Uji Asumsi Klasik

Pengujian regresi linier berganda dapat dilakukan setelah model dari penelitian ini memenuhi syarat-syarat yaitu lolos dari asumsi klasik. Syarat-syarat yang harus dipenuhi adalah data tidak mengandung multikolinieritas, dan linieritas. Untuk itu sebelum melakukan pengujian regresi linier berganda perlu dilakukan lebih dahulu pengujian asumsi klasik.

3.9.1 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi atau hubungan yang kuat antar sesama variabel independen. Dan untuk pengujian dapat dilakukan dengan membandingkan antara koefisien determinasi simultan dengan determinasi antar variabel.

Prosedur pengujian:

1. Jika nilai $VIF \geq 10$ maka ada gejala multikolinieritas

Jika nilai $VIF \leq 10$ maka tidak ada gejala multikolinieritas

2. Jika nilai tolerance $< 0,1$ maka ada gejala multikolinieritas

Jika nilai tolerance $> 0,1$ maka tidak ada gejala multikolinieritas

3. Pengujian multikolinieritas dilakukan melalui program SPSS (*Statistical Program and Service Solution seri 21.0*)

3.9.2 Uji Heteroskedestisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heteroskedastisitas. Ada beberapa metode pengujian yang bisa digunakan diantaranya yaitu Uji Park, Uji Glesjer, Melihat pola grafik regresi, dan uji koefisien korelasi Spearman. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Uji koefisien korelasi Spearman's rho.

Prosedur pengujian:

1. H_0 : Tidak ada hubungan yang sistematis antara variabel yang menjelaskan dan nilai mutlak dari residual.
 H_a : Ada hubungan yang sistematis antara variabel yang menjelaskan dan nilai mutlak dari residual.
2. Jika probabilitas (sig) $> 0,05$ maka H_0 diterima
 Jika probabilitas (sig) $< 0,05$ maka H_0 ditolak
3. Pengujian heteroskedastisitas dilakukan melalui program SPSS (*Statistical Program and Service Solution seri 21.0*)

3.9.3 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokorelasi yaitu terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi.

Hipotesis yang akan diuji adalah :

1. H_0 : tidak terjadi adanya autokorelasi diantara data pengamatan.
 H_a : terjadi adanya autokorelasi diantara data pengamatan.

2. a. Jika nilai statistik Durbin-Watson mendekati angka 2, maka H_0 diterima.
- b. Jika nilai statistik Durbin-Watson tidak mendekati angka 2, maka H_0 ditolak.
3. Pengujian autokorelasi dilakukan melalui program SPSS (*Statistical Program and Service Solution seri 21.0*)

3.10 Metode Analisis Data

3.10.1 Regresi linier berganda

Analisis ini dapat digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel terikat (Y) terhadap dua atau lebih variabel (X) dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + et$$

Keterangan :

Y	: Kepuasan Pelanggan
X1	: Atribut Produk
X2	: Kualitas Pelayanan
a	: konstanta
et	: error term
b₁, b₂	: Koefesien regresi

Tahapan pengujian:

1. H_0 : ada pengaruh variabel Atribut Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.
 H_a : Tidak ada pengaruh variabel Atribut Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan
2. Jika signifikansi $> 0,05$ maka H_0 ditolak
 Jika signifikansi $< 0,05$ maka H_0 diterima
3. Pengujian regresi linier berganda dilakukan melalui program SPSS (*Statistical Program and Service Solution seri 21.0*)
4. Hasil kesimpulan didapat dari butir 1 dan 2

3.11 Pengujian Hipotesis

3.11.1 Uji F (Simultan)

Uji F : Pengaruh Atribut Produk (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Ho : Atribut Produk (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Dunkin Donuts Bandar Lampung.

Ha : Atribut Produk (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Dunkin Donuts Bandar Lampung..

Kriteria pengujian dilakukan dengan cara:

1. Membandingkan hasil perhitungan F dengan kriteria sebagai berikut:
 - a. Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka Ho ditolak dan Ha diterima
 - b. Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka Ho diterima dan Ho ditolak
2. Menentukan nilai titik kritis untuk F Tabel pada $db_1=k$ dan $db_2 = n-k$
3. Menentukan kesimpulan dari hasil uji hipotesis.

3.11.2 Uji t

Uji t :

1. Pengaruh Atribut Produk (X_1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Ho : Atribut Produk (X_1) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Dunkin Donuts Bandar Lampung.

Ha : Atribut Produk (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Dunkin Donuts Bandar Lampung.

Kriteria pengujian dilakukan dengan :

- a. Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak
- b. Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

H_0 : Kualitas Pelayanan (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Dunkin Donuts Bandar Lampung.

H_a : Kualitas Pelayanan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) Dunkin Donuts Bandar Lampung.

Kriteria pengujian dilakukan dengan :

- a. Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak
- b. Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima