

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dimana data yang dinyatakan dalam angka dan dianalisis dengan teknik statistik. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian kali ini adalah jenis penelitian deskriptif yaitu penelitian untuk mengetahui dan menjadi mampu menjelaskan karakteristik variabel yang diteliti dalam suatu situasi. Anwar Sanusi (2019) menyatakan bahwa desain penelitian deskriptif adalah desain penelitian yang disusun dalam rangka memberikan gambaran secara sistematis tentang informasi ilmiah yang berasal dari subjek atau objek penelitian.

3.2 Sumber data

Data penelitian merupakan faktor penting yang menjadi bahan pertimbangan dalam menentukan metode pengumpulan data yang akan digunakan. Data merupakan sumber atau bahan yang akan digunakan untuk mendukung pernyataan dalam suatu penelitian. Sumber data cenderung pada pengertian dari mana (sumbernya) data itu berasal, Anwar Sanusi (2019). Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan data primer yang diperoleh dari responden yaitu para pengunjung restoran cepat saji KFC dan HOKBEN.

3.2.1 Data Primer

Data primer adalah yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti, Anwar Sanusi (2019). Data primer didapat melalui responden di tempat penelitian dilaksanakan para pengunjung restoran cepat saji KFC dan HOKBEN di Bandar Lampung, pengamatan serta pencatatan langsung tentang keadaan yang ada di lapangan. Penelitian lapangan dilakukan dengan memberikan daftar pernyataan atau kuisisioner kepada responden

masyarakat atau pengunjung restoran cepat saji KFC dan HOKBEN Bandar Lampung untuk dijawab.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Menggunakan kuesioner yang merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dilakukan dengan menyebarkan beberapa daftar pernyataan kepada responden yaitu konsumen restoran cepat saji KFC dan restoran cepat saji HOKBEN di Bandar Lampung yang berhubungan dengan masalah penelitian yang sedang dilaksanakan oleh peneliti. Kuesioner disebarkan kepada responden yaitu pengunjung restoran cepat saji KFC dan restoran cepat saji HOKBEN sebagai sampel yang mewakili populasi.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Anwar Sanusi (2011) populasi adalah seluruh kumpulan elemen yang menunjukkan ciri ciri tertentu yang dapat digunakan untuk dapat membuat kesimpulan. Jadi kumpulan elemen itu menunjukkan karakteristik lain. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh konsumen restoran cepat saji KFC jl. Jl. ZA. Pagar Alam No.28, Labuhan Ratu, Kec. Kedaton dan restoran cepat saji HOKBEN di MBK, Kedaton, Kec. Kedaton, Bandar Lampung pada tahun 2019. Berdasarkan karakteristik populasi yang digunakan dalam penelitian ini maka jumlah populasi dalam penelitian ini sangat tinggi dan sulit ditentukan, sehingga penulis menggunakan sampel dengan ketentuan sampel yang akan dijelaskan pada penjelasan selanjutnya di bawah.

3.4.2 Sampel

Berdasarkan pada masalah yang ditemukan oleh penulis pada penentuan jumlah populasi penelitian. Maka penentuan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan rumus yang telah disampaikan oleh Hair et all (2010) dalam Bima (2018) yaitu apabila jumlah sampel penelitian yang

tidak diketahui jumlah populasi pastinya, minimal berjumlah lima kali variabel yang dianalisa atau indikator. Jadi dalam penelitian ini diperoleh hasil $5 \times 29 = 140$, maka jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 140 responden.

3.5 Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini adalah Kepuasan Konsumen atau pengunjung restoran cepat saji KFC dan restoran cepat saji dimana kepuasan konsumen diukur dengan menggunakan Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Jaminan*), dan Empati (*Emphaty*). Adapun penjelasan tentang dimensi DINESERVE adalah sebagai berikut:

3.5.1 Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.1 Operasional Variabel

Variabel	Definisi Konseptual	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Kepuasan Konsumen	Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Menurut Kotler dalam buku Sunyoto (2013:35),	Dimensi pengukur kualitas pelayanan restoran DINESERVE yang dikembangkan dari SERVQUAL	1. <i>Tangible</i> (bukti fisik) 2. <i>Reliability</i> (Keandalan) 3. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) 4. <i>Assurance</i> (jaminan) 5. <i>Emphaty</i> (empati)	Interval

3.6 Uji Persyaratan Instrumen

Dalam penelitian ini yang diukur adalah kepuasan konsumen dengan menggunakan DINESERVE yang didalamnya terdiri dari dimensi Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Jaminan*), dan Empati (*Emphaty*).

3.6.1 Uji Validitas

Menurut Anwar Sanusi (2019), instrumen penelitian yang digunakan harus valid dan reliabel. Teknik yang digunakan untuk mengukur validitas pernyataan kuesioner adalah Product Moment dengan cara mengkorelasikan masing – masing item pernyataan kuesioner dan membandingkan r_{tabel} dengan r_{hitung} . Dalam pengujian validitas, instrument diuji dengan menghitung koefisien korelasi antara skor item dan skor totalnya dalam taraf signifikansi 95% atau $\alpha = 0,05$.

Instrument dikatakan valid mempunyai nilai signifikansi korelasi \geq dari 95% atau $\alpha = 0,05$. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan koefisien *korelasi produk moment* dengan kriteria sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi antar variabel X dan Y

N = Jumlah Sampel

X = Skor Variabel X

Y = Skor Variabel Y

Sumber : Sugiyono (2017).

Prosedur pengujian :

1. H_0 : data valid.

H_a : data tidak valid.

2. H_0 : apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka instrument valid.
 H_a : apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka instrument tidak valid.
3. Pengujian validitas instrument dilakukan melalui program SPSS (*Statistical Program and Service Solution seri 20.0*).

Penjelasan dari butir 1 dan 2 dengan membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} dan probabilitas (sig) dengan r_{tabel} maka dapat di simpulkan instrument tersebut dinyatakan valid atau sebaliknya.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Menurut Anwar Sanusi (2019) Reliabilitas suatu alat pengukur menunjukkan konsistensi hasil pengukuran sekiranya alat pengukur itu digunakan oleh orang yang sama dalam waktu yang berlainan atau digunakan oleh orang yang berlainan dalam waktu yang bersamaan atau waktu yang berlainan. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana mengukur data memberikan hasil relatif konsisten bila dilakukan pengukuran ulang pada subjek yang sama, fungsi dari uji reliabilitas adalah mengetahui sejauh mana keadaan alat ukur atau kuesioner (angket) tersebut.

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan tehnik *Formula Alpha Cronbach* dan dengan menggunakan program SPSS 20.0.

Tabel 3.2 Interpretasi Nilai R

Koefisien r	Kategori
0,8000-1,0000	Sangat tinggi
0,6000-0,7999	Tinggi
0,4000-0,5999	Sedang
0,2000-0,3999	Rendah
0,0000-0,1999	Sangat Rendah

Prosedur pengujian :

1. Ho : data reliable.
Ha : data tidak reliable.
2. Ho : apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka instrument reliable.
Ha : apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka instrument tidak reliable.
3. Pengujian Realibilitas instrument dilakukan melalui program SPSS (*Statistical Program and Service Solution seri 20.0*).

Penjelsan dari butir 1 dan 2 dengan membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} dan probabilitas (sig) dengan r_{tabel} maka dapat di simpulkan instrument tersebut dinyatakan reliable atau sebaliknya.

3.7 Metode Analisis Data

Menurut Sugiyono (2017) Metode analisis data adalah 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.

3.7.1 Analisis Deskriptif

Analisis ini digunakan untuk mengidentifikasikan karakteristik responden. Data pribadi yang diperoleh dari jawaban responden dianalisis dalam bentuk ppersentase untuk mempermudah pemacaan data. Karakteristik responden dalam penelitian ini diidentifikasi berdasarkan umur, jenis kelamin, pendapatan perbulan, intensitas berbelanja dan jenis produk yang sering dibeli.

3.7.2 Analisis *Independent Sample T-Test*

Independent Sample T-Test adalah pengujian menggunakan distribusi t terhadap signifikasi nilai rata-rata tertentu dari dua kelompok sampel yang tidak berhubungan, Budi (2014). Analisis ini digunakan untuk

mengidentifikasi perbedaan persepsi konsumen antara kualitas pelayanan restoran cepat saji *western* KFC dan restoran cepat saji asia HOKBEN.

1. Cara melakukan Uji *Independent Sample T-Test*

Uji independent sample t-test jika diterjemahkan dalam bahasa Indonesia maka berarti uji t sampel tidak berhubungan atau tidak berpasangan (sampel bebas). Kata independent atau bebas maknanya adalah tidak ada hubungan atau keterkaitan antara dua sampel yang akan dianalisis menggunakan uji independent sample t-test ini. dengan demikian maka kita dapat merumuskan sebuah definisi umum bahwa uji independent sample t-test merupakan analisis statistik yang bertujuan untuk membandingkan dua sampel yang tidak saling berpasangan. Sementara jika penelitian bertujuan untuk membandingkan dua sampel berpasangan (seperti perbandingan antara nilai pre-test dengan post test), maka pengujian hipotesis dilakukan dengan uji *paired sample t test*.

2. Asumsi Persyaratan Penggunaan Uji *Independent Sample T-Test*

Uji independent sample t-test merupakan bagian dari statistik inferensial parametrik (uji beda atau uji perbandingan). Dalam statistik parametrik terdapat syarat-syarat yang harus terpenuhi sebelum kita dapat melakukan pengujian hipotesis (dalam hal ini uji hipotesis menggunakan uji *independent sample t-test*). Adapun lima asumsi persyaratan penggunaan uji *independent sample t-test* adalah sebagai berikut:

- a. Kedua sampel tidak saling berpasangan. Jika sampel berpasangan maka uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji *paired sample t-test*.
- b. Jumlah data untuk masing-masing sampel kurang dari 30 buah. Sementara jika jumlah data lebih dari 30 buah, maka uji hipotesis sebaiknya dilakukan dengan uji z, Singgih Santoso (2014)
- c. Data yang dipakai dalam uji ini berupa data kuantitatif (angka asli) berskala interval atau rasio

- d. Data untuk kedua sampel berdistribusi normal, jika data salah satu sampel atau keduanya tidak berdistribusi normal, maka uji hipotesis perbandingan dilakukan dengan metode statistik *non-parametrik*, menggunakan uji *Mann Whitney*
- e. Adanya kesamaan varians atau homogen untuk kedua sampel data penelitian (bukan merupakan syarat mutlak). Jika ternyata didapati varians data untuk kedua sampel tidak homogen, maka uji *independent sample t-test* tetap dapat dilakukan. Akan tetapi pengambilan keputusan didasarkan pada hasil yang terdapat dalam tabel SPSS "*equal varian not assumed*"