



## BAB III

### METODE PENELITIAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
© Hak cipta milik IBIKKGG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

#### A. Obyek Penelitian

Dalam penelitian ini, objek yang diteliti adalah produk Ncek Legenda Noodle Bar di Kelapa Gading, Jakarta Utara. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada subjek penelitian 150 orang responden yaitu adalah pelanggan yang pernah membeli dan mengonsumsi produk Ncek Legenda Noodle Bar di Jakarta Utara.

#### B. Desain Penelitian

Menurut Cooper & Schindler (2014:126) pada awal studi penelitian, peneliti akan menghadapi tugas memilih desain tertentu untuk digunakan

##### 1. Tingkat Penyelesaian Pertanyaan Penelitian

Suatu studi dapat dipandang sebagai studi eksploratif atau formal. Studi eksploratif cenderung memiliki struktur lebih longgar dengan tujuan menemukan tugas penelitian selanjutnya. Sedangkan, studi formal dimulai dengan hipotesis pertanyaan penelitian dan melibatkan prosedur yang tepat serta spesifikasi sumber data. Tujuannya adalah untuk menguji hipotesis dan menjawab semua pertanyaan penelitian yang dikemukakan. Berdasarkan tingkat perumusan masalahnya, maka studi yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi formal.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKGG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKGG.



## 2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah studi komunikasi dimana peneliti memberikan pertanyaan kepada subjek penelitian dan mengumpulkan respon berdasarkan makna personal maupun umum.

## 3. Kontrol Peneliti terhadap Variabel

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan desain *ex post facto* dimana peneliti tidak memiliki kontrol untuk memanipulasi variabel penelitian.

## 4. Tujuan Studi

Penelitian ini memiliki tujuan kausal, pada studi kausal peneliti berusaha menjelaskan hubungan antar variabel penelitian, yaitu bagaimana pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Ncek Legenda Noodle Bar.

## 5. Dimensi Waktu

Jika dilihat dari dimensi waktunya maka penelitian ini menggunakan studi *cross-sectional* dimana pengumpulan data dilakukan satu kali dan disajikan dalam potret kejadian dalam satu waktu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

©

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## 6. Cakupan Topik

Penelitian ini menggunakan studi statistik yang digunakan untuk cakupan yang lebih luas tapi bukan mendalam. Studi ini berusaha menangkap karakteristik populasi dengan membuat kesimpulan dari karakteristik sampel. Hipotesis penelitian diuji secara kuantitatif.

## 7. Lingkungan Penelitian

Dilihat dari lingkungan penelitiannya, penelitian tergolong dalam kondisi lapangan dimana subjek dan objek penelitian berada pada kondisi lingkungan yang nyata dan aktual.

## 8. Kesadaran Persepsi Partisipan

Kesadaran persepsi partisipan atau subjek penelitian mungkin akan mengurangi fungsi desain ketika orang-orang di dalam lingkungan studi merasa bahwa penelitian sedang dilakukan, karena dapat mempengaruhi hasil penelitian secara tidak langsung.

Dalam penelitian ini, peneliti mengusahakan agar partisipan tidak merasa adanya penyimpangan dalam rutinitas kesehariannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



C. Variabel Penelitian

© Hak cipta dimiliki IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang. Untuk penyalinan atau penggunaan kembali, penyalinan harus mencantumkan dan menyebutkan sumber: Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie & Keller, 2016: 393)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Tabel 3.1

Indikator dan Item Pertanyaan Kualitas Produk

Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas Produk (Menurut Kotler & Keller, 2016: 393)	<i>Form</i> (Bentuk)	Porsi Bakmi Ncek Legenda yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan anda
	<i>Features</i> (Fitur)	Pilihan menu dari Bakmi Ncek Legenda memiliki banyak variasi
	<i>Performance Quality</i> (Mutu Kinerja)	Cita rasa yang dimiliki Bakmi Ncek Legenda unik dan tidak dimiliki oleh merek lain
	<i>Conformance Quality</i> (Mutu Kesesuaian)	1. Tampilan Bakmi Ncek Legenda sesuai dengan di menu 2. Rasa Bakmi Ncek Legenda konsisten dan tidak berubah-ubah
	<i>Reliability</i> (Keandalan)	1. Bahan makanan yang digunakan Bakmi Ncek Legenda aman untuk dikonsumsi 2. Kondisi Bakmi Ncek Legenda tetap <i>fresh</i> saat sampai dirumah.
	<i>Customization</i>	Bakmi Ncek Legenda bersedia membuat produk sesuai dengan selera/ <i>request</i> keinginan pelanggan

Sumber: Olahan Peneliti

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Penulisan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Tabel 3.2

Indikator dan Item Pertanyaan Kualitas Layanan

Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas Layanan (Kotler & Keller, 2016:442)	Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	1. Tempat makan dan peralatan makan terjaga kebersihannya 2. Fasilitas yang disediakan memadai (toilet dan <i>wastafel</i> ).
	Keandalan ( <i>Reliability</i> )	1. Menyajikan makanan dengan tepat waktu sesuai yang telah dijanjikan. 2. Menyajikan makanan sesuai yang dipesan.
	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	1. Pelayan melayani dengan cepat. 2. Pelayan selalu bersedia untuk membantu pelanggan.
	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	1. Perilaku pelayan menanamkan kepercayaan kepada pelanggan 2. Pelayan memiliki pengetahuan yang dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan konsumen,
	Empati ( <i>Emphaty</i> )	1. Pelayan memahami apa yang dibutuhkan pelanggan 2. Pelayan memperlakukan pelanggan dengan penuh perhatian

Sumber: Olahan Peneliti

1. Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.  
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



Halaman 10 | Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



Tabel 3.3

Indikator dan Item Pertanyaan Kepuasan Pelanggan

Variabel	Dimensi	Indikator
Kepuasan Pelanggan (Menurut Kotler & Keller, 2016:155)	Tetap Setia	Pelanggan akan tetap setia membeli Bakmi Ncek Legenda
	Membeli Produk Baru	Pelanggan bersedia membeli produk baru yang ditawarkan Bakmi Ncek Legenda
	Merekomendasikan Produk	Pelanggan akan merekomendasikan produk ke orang lain untuk membeli bakmi Ncek Legenda
	Kurang memperhatikan merek lain dan tidak sensitif dengan harga	1. Pelanggan merasa Bakmi Ncek Legenda adalah tempat yang tepat untuk membeli produk bakmi 2. Pelanggan akan tetap membeli jika harga yang ditawarkan Ncek Legenda berubah
	Memberikan <i>feedback</i>	Pelanggan bersedia memberikan <i>feedback</i> agar produk Bakmi Ncek Legenda lebih baik lagi

Sumber: Olahan Peneliti

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik komunikasi yaitu dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 150 orang responden, dimana responden ini adalah responden yang pernah membeli dan mengonsumsi Bakmi Ncek Legenda Noodle Bar di Kelapa Gading, Jakarta Utara. Pada penelitian ini, untuk menentukan penilaian skor 1 – 5 atas jawaban yang diberikan oleh responden, peneliti menetapkan nilai masing-masing pertanyaan diperoleh menggunakan skala likert dengan kriteria sebagai berikut:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa izin IBIKKG.  
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)



- C** Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
- 1 : Sangat Tidak Setuju
  - 2 : Tidak Setuju
  - 3 : Cukup Setuju
  - 4 : Setuju
  - 5 : Sangat Setuju

### E. Teknik Pengambilan Sampel

Penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling*. Menurut (Cooper & Schindler, 2014:358), *non-probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang dimana setiap anggota populasi tidak mengetahui kesempatan yang dimiliki untuk keterlibatannya dalam penelitian. Selain itu, pendekatan yang digunakan adalah *Judgement Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang muncul ketika seorang peneliti memilih anggota sampel agar sesuai dengan beberapa kriteria (Cooper & Schindler, 2014:359).

#### 1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah membeli dan mengonsumsi Bakmi Ncek Legenda Noodle Bar di Kelapa Gading, Jakarta Utara.

#### 2. Kriteria

Ukuran sampel penelitian ini adalah 150 orang yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan oleh peneliti. Kriteria tersebut adalah responden pernah membeli atau mengonsumsi Ncek Legenda.



## F. Teknik Analisis Data

### 1. Uji Validitas

Menurut Ghozali (2018:51) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Jadi validitas bertujuan untuk mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner sudah dibuat dengan benar dan dapat mengukur apa yang peneliti ingin ukur.

Dalam pengambilan keputusan uji validitas ini, peneliti membandingkan hasil perhitungan *Pearson Product Moment* dengan r tabel sebesar 0.361.

### 2. Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2018:45) reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu konstruk atau variabel dikatakan *reliable* jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,7

### 3. Analisis Deskriptif

#### a. Rata-rata Hitung (*mean*)

Rata-rata hitung adalah penjumlahan nilai-nilai pengamatan dalam suatu distribusi yang dibagi oleh jumlah pengamatan. Rumus rata-rata hitung populasi adalah

$$\bar{x} = \sum_{i=1}^n \frac{x_i}{n}$$





Keterangan

$\bar{x}$  : Rata-rata hitung

$n$  : Jumlah responden

$x_i$  : Data

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### b. Rentang Skala

Data primer yang telah diperoleh dari kuesioner selanjutnya dikelompokkan ke dalam rentang skala untuk menentukan posisi nilai skor suatu variabel, dimensi, atau indikator. Dengan persamaan sebagai berikut:

$$Rs = \frac{m - 1}{m}$$

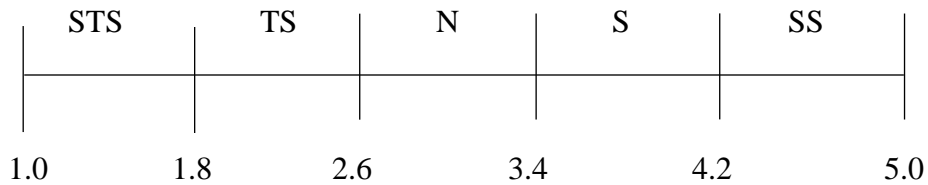
Keterangan

$Rs$  : Rentang Skala

$m$  : Jumlah Kategori

Dengan peringkat jawaban tertinggi adalah 5 dan terkecil adalah 1, dengan jumlah kelas atau kategori 5, maka dapat ditentukan rentang skalanya sebagai berikut:

$$Rs = \frac{5-1}{5} = 0,8$$



Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Keterangan:

1,00 – 1,80	= Sangat Tidak Setuju (STS)
1,81 – 2,60	= Tidak Setuju (TS)
2,61 – 3,40	= Netral (N)
3,41 – 4,20	= Setuju (S)
4,21 – 5,00	= Sangat Setuju (SS)



Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### 4. Analisis Regresi Ganda

##### a. Model Persamaan Regresi

Model persamaan regresi yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + e$$

Keterangan

X : Variabel Bebas

Y : Variabel Terikat

$\beta_0$  : Konstanta

$\beta_1$  : Koefisien regresi variabel  $x_1$

$\beta_2$  : Koefisien regresi variabel  $x_2$

e : Error

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## b. Uji Asumsi Klasik

### 1) Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018:161) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji statistik dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S). Uji K-S dengan  $\alpha = 0,05$  dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

- Jika Sig.  $\geq 0,05$  maka data berdistribusi normal.
- Jika Sig.  $\leq 0,05$  maka data tidak berdistribusi normal.

Jika terdapat normalitas, maka residual akan terdistribusi secara normal dan independen. Model yang paling baik adalah distribusi data normal/mendekati normal.

### 2) Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2018:107) uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang kuat antar variabel bebas (independen). Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel sama dengan nol. Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

- Jika VIF  $< 10$  maka bebas multikolinearitas
- Jika VIF  $> 10$  maka terdapat multikolinearitas

Penelitian dilakukan menggunakan SPSS 20.



### 3) Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2018:137) uji heteroskedastisitas bertujuan apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari residual satu pengamatan e pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Pengujian yang digunakan adalah uji glejsier yaitu meregresi *absolute residual* dengan variabel bebas.

Jika koefisien variabel bebas memiliki sig  $< 0,05$  maka terjadi heteroskedastisitas

Jika koefisien variabel bebas memiliki sig  $> 0,05$  maka terjadi homoskedastisitas

Penelitian dilakukan menggunakan SPSS 20.

#### Uji *Goodness of Fit* (uji F)

Pada uji F dapat dilihat signifikansi model regresi, apakah model regresi penelitian tersebut layak atau tidak untuk digunakan Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- Jika nilai Sig  $< 0,05$  atau F hitung  $> F$  tabel maka tolak  $H_0$ , yang berarti model regresi tersebut dapat digunakan untuk memprediksi Y.
- Jika nilai Sig  $> 0,05$  atau F hitung  $< F$  tabel maka tidak tolak  $H_0$ , yang berarti model regresi tersebut tidak dapat digunakan untuk memprediksi Y.

Bila hasil pengujian dari Uji F menyatakan Tolak  $H_0$ , maka dilanjutkan ke pengujian berikutnya yaitu pengujian hipotesi penelitian (Uji t).



#### d. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji secara parsial masing-masing variabel. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel *coefficients* pada kolom sig (*significance*). Dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

1. Jika signifikansi  $< 0,05$ , maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial.
2. Jika signifikansi  $> 0,05$ , maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

Penelitian ini dilakukan oleh SPSS 20

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.