



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN



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

A. Obyek Penelitian

Obyek yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah pengaruh dari konsumen Restoran Nasi Uduk Ibu Jum. Subyek yang diteliti dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah menggunakan layanan dan produk dari Restoran Nasi Uduk Ibu Jum.

B. Desain Penelitian

Berdasarkan klasifikasi desain penelitian menurut Cooper dan Schindler (2006:157), desain penelitian yang digunakan penulis akan ditinjau dari beberapa perspektif yang berbeda:

1. Tingkat perumusan masalah:

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat formal, penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis dan menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang diajukan.

2. Metode pengumpulan data:

Pengumpulan data untuk penelitian ini dilakukan dengan cara komunikasi yaitu menyebarkan kuesioner. Metode pengumpulan data dengan cara ini dipilih untuk mendapatkan data primer yang besumber langsung dari konsumen yang mengkonsumsi makanan dan minuman dari restoran Nasi Uduk Ibu Jum.

3. Pengendalian variabel-variabel penelitian:

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.



Pengendalian variabel memandang aspek kemampuan peneliti untuk memanipulasi variabel. Pengendalian dibedakan menjadi dua, yaitu *experiment* dan *ex post facto study*. Penelitian ini menggunakan *ex post facto study* dimana peneliti tidak memiliki kontrol atas variabel, dalam arti peneliti tidak mampu memanipulasi variabel. Peneliti hanya melaporkan peristiwa yang telah terjadi atau yang sedang terjadi.

4. Tujuan penelitian:

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif menggambarkan penilaian konsumen yang terkait untuk mencari tahu apa, siapa, dimana, kapan, dan berapa banyak. Penelitian ini bertujuan untuk menguji analisa kualitas produk dan kualitas layanan restoran Nasi Uduk Ibu Jum.

5. Dimensi waktu:

Dimensi waktu yang digunakan adalah studi lintas seksi (*Cross-Sectional*). Studi lintas seksi dilaksanakan satu kali dan mencerminkan gambaran dari suatu keadaan pada satu saat tertentu.

6. Lingkungan penelitian:

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan, karena data-data diambil langsung dengan menyebarkan kuesioner, khususnya di daerah Kelapa Gading.

7. Persepsi subjek:

Kesimpulan dari penelitian ini akan sangat bergantung pada jawaban-jawaban yang diberikan oleh subyek penelitian. Oleh karena itu, penting bagi dalam memberikan pengertian kepada subyek penelitian sehingga persepsi negative dapat dihindari saat penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

© Terdapat dua variabel dalam penelitian ini, yaitu kualitas produk dan kualitas layanan. Berikut aspek-aspek dari variabel tersebut:

1. Variabel bebas

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (Sugiyono, 2012: 59).

Dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah kualitas produk dan kualitas layanan.

a. Variabel kualitas produk

Kualitas produk adalah keunggulan yang dimiliki oleh produk tersebut. Kualitas produk merupakan salah satu alat positioning pemasar yang utama. Untuk mencapai kualitas produk yang diinginkan maka diperlukan suatu standarisasi kualitas. Cara ini dimaksudkan untuk menjaga agar produk yang dihasilkan memenuhi standar yang telah ditetapkan sehingga konsumen tidak akan kehilangan kepercayaan terhadap produk yang bersangkutan.

b. Variabel kualitas layanan

Kualitas layanan adalah sesuatu yang dipersepsikan oleh pelanggan. Kualitas layanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/ peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/ inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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.



jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

Tabel 3.1
Variabel Penelitian

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1	Kualitas Produk	Kualitas produk adalah kemampuan suatu barang untuk memberikan hasil/ kinerja yang sesuai atau melebihi dari apa yang diinginkan pelanggan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mutu Kinerja (<i>performance</i>) 2. Keandalan (<i>reliability</i>) 3. Fitur (<i>feature</i>) 4. Daya tahan (<i>durability</i>) 5. Mutu Kesesuaian (<i>conformance quality</i>) 6. Gaya (<i>style</i>) 	Likert
2	Kualitas Layanan	Kualitas Layanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keandalan (<i>reliability</i>) 2. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) 3. Jaminan (<i>assurance</i>) 4. Empati (<i>empathy</i>) 5. Hal-hal berwujud (<i>tangibles</i>) 	Likert

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Untuk mendapatkan data yang digunakan dalam penelitian ini, maka dilakukan penelitian lapangan berupa teknik komunikasi. Teknik komunikasi digunakan untuk mengumpulkan data primer. Dalam proses mendapatkan data primer ini, penulis menyebarkan kuesioner. Teknik ini secara langsung di lapangan guna mendapatkan data yang diperlukan.



a. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2012:199) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Hal ini dilakukan dengan maksud memperoleh data yang diperlukan dalam melakukan penelitian. Penyebaran kuesioner dilakukan kepada seluruh konsumen yang pernah mengkonsumsi Restoran Nasi Uduk Ibu Jum Kelapa Gading.

E. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling*. Menurut Donald R. Cooper dan Pamela Schindler (2006:118), *non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Teknik *non-probability sampling* yang digunakan adalah *judgement sampling*, menurut Donald R. Cooper dan Pamela Schindler (2006:139), *judgment sampling* muncul ketika seorang peneliti memilih anggota-anggota sampel yang memenuhi kriteria tertentu. Responden yang dipilih berdasarkan kriteria adalah seluruh konsumen yang pernah mengkonsumsi makanan dan minuman di Restoran Nasi Uduk Ibu Jum di Kelapa Gading.

Dalam penelitian ini dilakukan beberapa kali pembagian kuesioner secara sistematis dengan perician: pra kuesioner disebarakan sebanyak 30 lembar, kuesioner sebanyak 100 lembar yang dibagikan kepada para konsumen yang pernah mengkonsumsi makanan dan minuman di Restoran Nasi Uduk Ibu Jum di Kelapa Gading.

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.



F. Teknik Analisis Data

Setelah melakukan pengumpulan data melalui kuesioner, maka penulis mengolah data tersebut untuk dianalisis agar dapat menjadi informasi yang berguna untuk menjawab masalah yang ada. Alat bantu berupa software komputer yang digunakan untuk menganalisis data adalah SPSS 20.0. adapun teknik analisis data yang digunakan penelitian ini adalah:

1. Rentang Skala

Menurut Sekaran & Bougie (2013:220), skala Likert didesain untuk menelaah seberapa kuat subjek setuju atau tidak setuju dengan pertanyaan pada skala titik, dimana 1 menunjukkan nilai terendah dan 5 menunjukkan nilai tertinggi.

<u>Skala peringkat</u>	<u>Nilai</u>
Sangat tidak setuju	1
Tidak setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat setuju	5

2. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui butir-butir pertanyaan yang diajukan dalam instrumen (kuesioner) valid atau tidak. Menurut Sugiyono (2012:172) instrumen yang valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



3. Uji Reliabilitas

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Menurut Imam Ghozali (2006:45), uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Jadi reliabilitas merupakan instrumen yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila alat ukur digunakan berulang kali. Dari sekian banyak teknik untuk mengukur realibilitas, penulis menggunakan teknik Cronbach Alpha yang rumusnya adalah sebagai berikut :

$$r_{\text{alpha}} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum s_b^2}{\sum s_t^2} \right]$$

Keterangan :

- r_{alpha} = reliabilitas instrumen
- k = jumlah butir pertanyaan
- $\sum s_b^2$ = jumlah varian butir
- $\sum s_t^2$ = varian total

4. Analisis Deskriptif

Menurut Imam Ghozali (2006:19) statistika deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis, skewness (kemencengan distribusi). Perhitungan deskriptif statistik dapat dilakukan melalui:

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.



a. Rata-rata Hitung (Mean)

Ⓒ Rata-rata hitung adalah penjumlahan nilai-nilai pengamatan. Rumus rata-rata hitung populasi adalah:

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

Keterangan:

\bar{x} = rata-rata

X_i = data

n = jumlah data

b. Analisis Persentase

Analisis persentase digunakan untuk mengetahui jumlah jawaban terbanyak dalam bentuk persentase terutama dalam mendeskripsikan data responden yaitu jenis kelamin, usia, frekuensi mengkonsumsi dan pekerjaan.

Rumus yang digunakan adalah :

$$P_j = \frac{f_i}{\sum f_i} \times 100\%$$

Keterangan:

P_j = persentase dari responden yang dimiliki

f_i = jumlah responden yang memiliki kategori tertentu

$\sum f_i$ = jumlah responden

c. Rentang Skala

Dalam penelitian ini, langkah-langkah dalam analisis rentang skala adalah:

i. Semua penilaian dari responden dikumpulkan dan dijumlahkan sehingga masing-masing pertanyaan atau indikator memiliki skor total.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



ii. Mengatur seluruh skor total dan memilih sebagian dari skor total tertinggi dan terendah, misalkan 25% tertinggi dan 25% terendah. Kedua sikap paling setuju dan paling tidak setuju terhadap topik yang sedang diteliti.

iii. Dengan menggunakan rumus, maka penulis menghitung nilai dari rata-rata nilai responden, membentuk kelas dari range tersebut, dengan mengetahui pertanyaan-pertanyaan tersebut berdasarkan kelasnya masing-masing.

$$range = \frac{m - p}{b}$$

- m = rata-rata nilai tertinggi
- p = rata-rata nilai terendah
- b = jumlah kelas / banyaknya kategori

STS	TS	N	S	SS	
1	1,8	2,6	3,4	4,2	5

Interpretasi angka-angka yang tercantum di atas adalah:

- 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

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.