



BAB III

METODE PENELITIAN

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

A. Objek Penelitian

Dalam penelitian ini menjadi objek penelitian adalah restoran Gokana Teppan dan Hoka – Hoka Bento dengan subjek penelitian adalah konsumen yang pernah membeli makanan di restoran Gokana Teppan dan Hoka – Hoka Bento Mal Kelapa Gading. Peneliti melakukan penelitian mengenai daya saing berdasarkan faktor kualitas produk, kualitas layanan dan distribusi di restoran Gokana Teppan dan Hoka – Hoka Bento Mal Kelapa Gading.

B. Desain Penelitian

Berdasarkan klasifikasi desain penelitian menurut Cooper dan Schindler (2014:126), desain penelitian yang digunakan penulis akan di tinjau dari delapan perspektif yaitu:

1. Tingkat Perumusan Masalah

Penelitian ini menggunakan metode formal, karena penelitian ini diawali dengan adanya batasan masalah dan hipotesis penelitian dimana tujuan akhirnya adalah menguji hipotesis dan menjawab batasan masalah

2. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data untuk penelitian ini dilakukan dengan metode komunikasi, dengan mengajukan pertanyaan melalui kuesioner kepada subyek penelitian yang berkaitan variabel variabel dalam penelitian. Metode pengumpulan data dengan cara ini dipilih untuk mendapatkan data primer yang bersumber langsung dari responden

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.



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

3. Pengendalian Variabel – variabel oleh peneliti
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 factostudy* 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 termasuk studi deskriptif komparatif, bertujuan untuk mengetahui sejauh mana daya saing Hoka –Hoka Bento dengan Gokana Teppan.
5. Dimensi Waktu
Penelitian ini menggunakan *cross-sectional*, yaitu studi dilaksanakan satu kali dapat mencerminkan “potret” dari suatu keadaan pada suatu saat tertentu
6. Ruang lingkup topik bahasan
Penelitian ini merupakan desain penelitian statistik, karena bertujuan untuk mengetahui ciri-ciri populasi dengan membuat kesimpulan dari ciri-ciri sampel yang diteliti. Penelitian ini diuji secara kuantitatif dengan menggunakan uji statistik
7. Lingkungan Penelitian
Penelitian ini dilakukan sebatas wilayah tertentu, dalam hal ini penelitian dilakukan di wilayah Kelapa Gading Jakarta Utara dengan target para konsumen yang sudah mengkonsumsi produk Hoka – Hoka Bento dan Gokana Teppan di wilayah ini.

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.



8. Berdasarkan persepsi subjek

Persepsi subjek atau responden berpengaruh terhadap proses penelitian. Persepsi yang baik adalah yang nyata dan tidak terdapat penyimpangan dari situasi sehari-hari

Variabel Penelitian

Variabel adalah sesuatu yang nilainya bervariasi atau berubah-ubah. Variabel dapat mempunyai nilai yang berbeda-beda pada waktu yang berlainan untuk objek atau orang yang sama, atau variabel dapat berbeda pada waktu yang sama untuk objek atau orang yang berbeda. Pada penelitian ini ada tiga variabel yang digunakan, yaitu kualitas layanan, kualitas produk dan distribusi, dalam setiap variabel memiliki dimensi dan indikator seperti berikut.

1. Kualitas Produk

Tabel 3.1

Dimensi dan Indikator dari Kualitas Produk

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Produk Kotler dan Keller (2012)	1. Bentuk (<i>Form</i>)	1. Ukuran makanan yang disajikan Restorancocok dengan porsi Anda 2. Tampilan Makanan yang disajikan restoran menarik perhatian 3. Variasi menu makanan yang ditawarkan restoran menarik	Interval
	2. Fitur (<i>Features</i>)	1. Restoran memiliki rasa yang khas 2. . Restoran memiliki suasana yang berbeda dengan restoran sejenisnya	Interval
	3. Mutu Kinerja (<i>Performance Quality</i>)	1. Rasa Makanan dari Restoran Enak 2. Makanan dari Restoran mengenyangkan	Interval

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 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.



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang	4. Mutu Kesesuaian (<i>Conformance Quality</i>)	1. Penyajian Makanan sesuai yang di janjikan oleh Restoran 2. Kualitas makanan sesuai yang di janjikan Restoran	Interval
	5. Keandalan (<i>Reliability</i>)	1. Rasa makanan tidak berubah dari waktu ke waktu 2. Kualitas produk tidak berubah dari waktu ke waktu	Interval

2. Kualitas Layanan

Tabel 3.2

Dimensi dan Indikator dari Kualitas Layanan

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang Kualitas Layanan dan Kotler dan Armstrong (2012)	1. Keandalan (<i>Reliability</i>)	1. memberikan pelayanan yang konsisten dari waktu ke waktu	Interval
	2. Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	1. Karyawan restoran tanggap dalam melayani permintaan Konsumen 2. Karyawan restoran cepat dalam menanggapi masalah	Interval
	3. Jaminan (<i>Assurance</i>)	1. Karyawan restoran sopan dalam melayani konsumen. 2. karyawan restoran menguasai produk makanan yang di tawarkan.	Interval
	4. Empati (<i>Empathy</i>)	1. Karyawan restoran memahami keinginan konsumen 2. Karyawan restoran memberikan perhatian atas kebutuhan individual konsumen	Interval
	5. Bukti fisik (<i>tangible</i>)	1. Cara berpenampilan karyawan selalu rapih 2. Fasilitas yang sediakan restoran memberikan nyaman	Interval

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.



3. Distribusi

Tabel 3.3
Dimensi dan Indikator dari distribusi

Variabel	Indikator	Skala
Distribusi (Place) Kotler dan Armstrong (2012)	1. Restoran Hoka – Hoka Bento dan GokanaTeppan mudah di temukan. 2. <i>delivery service</i> baik	Interval

D. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode komunikasi yaitu dengan menyebarkan daftar pernyataan (kuesioner) kepada responden. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Jenis kuesioner itu sendiri adalah pertanyaan tertutup, yaitu pernyataan yang telah disusun sebelumnya beserta alternatif jawaban yang sudah ditetapkan.

E. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel atau teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling*. *Non-probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/Kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Pendekatan yang di gunakan adalah *judgement sampling* atau sampling pertimbangan, yaitu pengambilan sampel yang berdasarkan kriteria atau pertimbangan

1. Dilarang menyalin sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip 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.



tertentu. Oleh karena itu, dalam penelitian ini penulis telah menetapkan bahwa sampel yang diambil adalah para konsumen yang sudah pernah membeli dan makan di restoran Gokana Teppan dan Hoka – Hoka Bento.

F. Teknik Analisis Data

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

1. Skala Likert

Menurut Imam Ghazali(2012:45), Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item – item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrument menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata – kata antara lain :

Tabel 3.4

Jawaban Skala Likert

Jawaban	Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu – ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1



© Rentang skala yang digunakan adalah ;

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

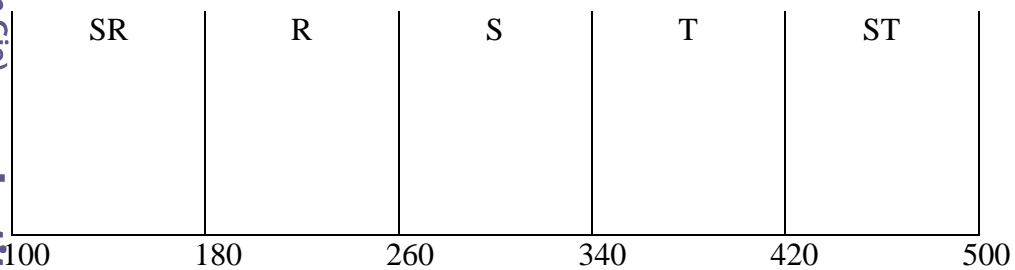
Keterangan

Rs = Rentang skala penelitian

m = banyaknya kategori

Skor terbesar adalah 5 dan skor terkecil adalah 1, jumlah kelas atau kategori 5, maka maka dapat di tentukan rentang skalanya sebagai berikut

$$Rs = \frac{500 - 100}{50} = 80$$



Keterangan :

1.00 – 1.80 = Sangat Rendah (STS)

1.81 – 2.60 = Rendah (R)

2.61 – 3.40 = Sedang (S)

3.41 – 4.20 = Tinggi (T)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



4.21 – 5.00 = Sangat Tinggi (ST)



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

2. Uji Validitas

Menurut Imam Ghazali (2012 : 49), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan – pertanyaan pada kuesioner yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan.

Penelitian ini melakukan pengujian validitas menggunakan korelasi *product moment*, rumusnya adalah :

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

Dimana

r = korelasi product moment

X = Skor tiap pernyataan

n = jumlah anggota sampel

Y = skor total

Dasar pengambilan keputusan adalah adalah bila :

- Jika r hitung (pada nilai *corrected item total correlation*) > r tabel (0,361), maka pernyataan kuesioner valid

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



- b) Jika r hitung (pada nilai *corrected item total icorrelation*) $< r$ tabel (0,361), maka pernyataan kuesioner tidak valid. Butir yang tidak valid tersebut akan dibuang.

3. Uji Reliabilitas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Jika alat ukur telah dinyatakan valid, maka berikutnya alat ukur tersebut di uji reliabilitasnya. Reabilitas menurut Imam Ghazali (2012:45) adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Jadi realibilitas 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 reabilitas, penulis menggunakan teknik *Cronbach Alpha*, 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} = Reabilitas instrumen
- k = Jumlah butir pertanyaan
- $\sum S_b^2$ = Jumlah Varian Butir
- $\sum S_t^2$ = Varian total

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.



Sebelum Menghitung dengan Cronbach Alpha, jumlah varian butir dicari terlebih

dahulu dengan cara mencari nilai varian tiap butir, kemudian Jumlahkan. Rumus varian yang digunakan adalah sebagai berikut;

$$S_b^2 = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}}{n - 1}$$

Dimana

n = jumlah responden

x = nilai skor yang di pilih

Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60.

(Imam Ghozali) Jika r hitung > r tabel maka reliabel, sebaiknya jika r hitung < tabel maka tidak reliabel.

4. Uji Beda t-test

Uji beda t-test digunakan untuk menentukan apakah dua sample yang tidak berhubungan memiliki nilai rata-rata yang berbeda. Uji beda t-test dilakukan dengan cara membandingkan perbedaan antara dua nilai rata-rata dengan standar error dari perbedaan rata-rata dua sample atau secara rumus dapat ditulis sebagai berikut :

$$r = \frac{\text{Rata rata sample pertama} - \text{rata rata sample kedua}}{\text{standar eror perbedaan rata} - \text{rata kedua sample}}$$

Standar erorr perbedaan dalam nilai rata-rata terdistribusi secara normal.

Jadi tujuan uji beda t-test adalah membandingkan rata-rata dua grup yang tidak berhubungan satu dengan yang lain. Apakah kedua grup tersebut mempunyai nilai rata-rata yang sama atautakah tidak sama secara signifikan. Sebagai misal kita ingin

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.

mengetahui apakah rata-rata pengalaman kerja sebelumnya berbeda untuk

Responden laki-laki dan wanita

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

