

BAB III

METODE PENELITIAN



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

A. Obyek Penelitian

Obyek penelitian yang akan diteliti adalah KFC Mall Kelapa Gading. Subjek penelitian ini adalah konsumen yang pernah mengkonsumsi di KFC Mall Kelapa Gading.

B. Desain Penelitian

Menurut Donald R. Cooper dan Pamela S. Schindler (2011: 140), pendekatan yang digunakan dalam metode penelitian ini bila ditinjau dari berbagai perspektif yang berbeda yaitu:

1. Tingkat perumusan masalah

Penelitian ini merupakan studi formal. Tujuan dari penelitian ini untuk menguji hipotesis dan menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang diajukan.

2. Metode pengumpulan data

Pengumpulan data ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Metode pengumpulan data dipilih untuk mendapatkan data primer yang bersumber langsung dari responden dengan cara menyebarkan kuesioner yang berisi daftar pernyataan kepada responden mengenai variabel dalam penelitian kemudian mengumpulkan jawaban dari pernyataan dalam kuesioner tersebut.

3. Pengendalian variabel-variabel oleh peneliti

Pengendalian variabel ini dibedakan menjadi dua, yaitu *experiment* dan *ex post facto study*. Peneliti menggunakan desain *ex post facto* yaitu penelitian ini dilakukan setelah kejadian sesudah fakta atau peristiwa yang telah terjadi sehingga tidak memiliki kemampuan untuk memanipulasinya karena perwujudan variabel

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.



tersebut telah terjadi dan variabel tersebut pada dasarnya memang tidak dapat dimanipulasi.

4. Tujuan penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kausal yaitu dengan cara mengamati dan menjelaskan hubungan antar variabel. Penelitian ini berkaitan dengan pernyataan ”pengaruh” dan ”seberapa besar pengaruh” variabel independen terhadap variabel dependen.

5. Dimensi waktu

Dimensi waktu ini terdapat dua klasifikasi yaitu studi longitudinal (*longitudinal studies*) dan lintas bagian (*cross-sectional studies*). Dilihat dari sisi dimensi waktunya, penelitian ini merupakan penelitian studi *cross-section* (studi lintas bagian) dimana penelitian hanya dilakukan sekali dan mewakili satu periode tertentu.

6. Ruang lingkup penelitian

Penelitian ini menggunakan studi desain statistik dengan tujuan untuk memperluas studi bukan untuk memperdalamnya. Hipotesis dalam penelitian ini akan diuji secara kuantitatif dengan menggunakan uji statistik. Kesimpulan penelitian disajikan berdasarkan tingkat sejauh mana sampel adalah representatif dengan tingkat validitas atau kesalahan sampel.

7. Persepsi subjek

Persepsi subjek penelitian berpengaruh terhadap proses penelitian. Hasil kesimpulan dari penelitian ini bergantung pada jawaban - jawaban yang diberikan oleh subyek penelitian. Dimana persepsi subyek penelitian dapat mempengaruhi hasil penelitian secara tidak terlihat. Oleh karena itu, penulis berusaha memberikan

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.



pemahaman kepada subyek penelitian untuk menghindari persepsi negatif terhadap

penelitian yang sedang penulis lakukan.

C. Variabel Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, variabel-variabel yang akan penulis teliti terdiri dari :

Variabel bebas (*independent variable*)

Menurut Sugiyono (2012: 59), variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya. Dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah :

- a. Kualitas Produk (X1)

Tabel 3.1

Variabel Kualitas Produk dan Indikator - Indikator Penelitian

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
1	Kualitas Produk didefinisikan totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.	Bentuk (<i>Form</i>)	Ukuran makanan yang disajikan KFC sesuai dengan selera saya.	Interval
		Fitur (<i>Feature</i>)	Rasa krispy yang ditawarkan KFC.	Interval
		Mutu Kinerja (<i>Performance Quality</i>)	- Rasa makanan yang ditawarkan oleh KFC. - Makanan yang disajikan KFC mengenyangkan saya.	Interval
		Mutu Kesesuaian (<i>Conformance Quality</i>)	Kualitas makanan sesuai dengan yang dijanjikan.	Interval
		Keandalan (<i>Reliability</i>)	Rasa makanan yang disajikan sama dari waktu ke waktu.	Interval
		Gaya (<i>Style</i>)	Tampilan makanan yang disajikan sangat menarik.	Interval

Sumber : Kotler dan Keller (2012:153)



b. Kualitas Layanan (X2)

Tabel 3.2

Variabel Kualitas Layanan dan Indikator - Indikator Penelitian

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
1	Kualitas Layanan didefinisikan pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari satu pihak kepada pihak lain. Pada umumnya jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, di mana interaksi antara pemberi jasa dan penerima jasa mempengaruhi hasil jasa tersebut.	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	- Respon karyawan untuk menanggapi permintaan konsumen dengan baik. - Kesiapan karyawan dalam memberikan layanan yang cepat	Interval
		Keandalan (<i>Reliability</i>)	- Ketepatan dalam mencatat pemesanan. - Ketepatan waktu pengoperasian (jam buka / jam tutup)	Interval
		Empati (<i>Emphaty</i>)	- Kemudahan untuk dihubungi. - Memahami kebutuhan pelanggan	Interval
		Jaminan (<i>Assurance</i>)	- Karyawan mengerti produk yang ditawarkan ke konsumen. - Keramahan karyawan dalam memberikan layanan.	Interval
		Bukti langsung (<i>Tangibles</i>)	- Fasilitas yang disediakan memberikan kenyamanan. - Kerapian penampilan karyawan.	Interval

Sumber : Freddy Rangkuti (2003:26)

Variabel terikat (*dependent variable*)

Variabel terikat adalah variabel yang yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.

Dalam penelitian ini variabel dependen yang digunakan adalah kepuasan konsumen (Y).

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.



Tabel 3.3

© Variabel Kepuasan Konsumen dan Indikator - Indikator Penelitian

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
3.	Kepuasan Konsumen didefinisikan sejauh mana kinerja produk yang dirasakan sesuai dengan harapan pembeli.		Berdasarkan pengalaman pelanggan merasa puas setelah menikmati produk yang ditawarkan.	Interval
			Restoran KFC mampu memenuhi kebutuhan saya.	Interval
			Saya akan merekomendasikan ke orang lain.	Interval
			Saya akan mengatakan hal positif produk KFC kepada orang lain.	Interval

Sumber : Kotler dan Amstrong

D. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2012: 402) bila dilihat dari sumber datanya, pengumpulan data dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Sumber primer

Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Secara umum terdapat empat macam teknik pengumpulan data, yaitu obeservasi, wawancara, dokumentasi dan gabungan/trianggulasi.

Untuk memperoleh data primer yang diperlukan dalam penelitian skripsi ini, penulis menggunakan teknik kuesioner / angket. Menurut Sugiyono (2012: 199), angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Kuesioner dapat berupa pertanyaan/ pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau internet.



Dengan penyebaran kuesioner ini diharapkan penulis bisa mendapatkan informasi dari 100 responden yang merupakan konsumen KFC Mall Kelapa Gading.

2. Sumber sekunder

Sumber sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. yang melakukan penelitian dari sumber – sumber yang telah ada.

Untuk mendapatkan data sekunder, penulis memanfaatkan buku – buku serta jurnal untuk mendapatkan teori – teori. Serta memanfaatkan internet untuk mendapatkan data – data yang diperlukan dan gambaran umum mengenai perusahaan.

E. Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Sugiyono (2012: 116), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik sampling yang digunakan adalah *nonprobability sampling*. Menurut Sugiyono (2012: 120) *nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/ kesempatan sama bagi setiap unsur anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Teknik sampling yang digunakan adalah *judgement sampling*, dengan pengambilan sampel ini dilakukan berdasarkan pertimbangan peneliti sehingga peneliti mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini dilakukan dua kali pembagian kuesioner yaitu pra survey disebarakan sebanyak 30 orang dan kuesioner 100 orang yang dibagikan kepada para konsumen yang pernah mengonsumsi di restoran KFC Mal Kelapa Gading.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Analisis persentase

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.



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:

$$Pj = \frac{fi}{\sum fi} \times 100\%$$

Keterangan :

Pj : Persentase dari responden yang dimiliki

fi : Jumlah responden yang memiliki kategori tertentu

$\sum fi$: Jumlah responden

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2. Rentang skala menggunakan Skala Likert

Menurut Imam Ghazali (2006: 45), skala yang sering dipakai dalam penyusunan kuesioner adalah skala ordinal atau sering disebut skala likert, yaitu skala yang berisi

lima tingkat preferensi jawaban dengan pilihan sebagai berikut:

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

3. Uji Validitas

Menurut Imam Ghazali (2006: 49), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Menurut Husein Umar (2010: 52), uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pernyataan - pernyataan pada kuesioner yang harus

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.



dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan. Penelitian ini melakukan

pengujian validitas menggunakan korelasi *product moment*, rumusnya adalah :

$$r_{XY} = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{[n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2][n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2]}}$$

Dimana :

r = korelasi *product moment*

X = skor tiap pertanyaan

n = jumlah anggota sampel

Y = skor total

Dasar pengambilan keputusan terhadap koefisien korelasi atau r hitung adalah sebagai berikut:

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

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

4. Uji Reliabilitas

Jika alat ukur telah dinyatakan valid, maka berikutnya alat ukur tersebut diuji reliabilitasnya. Reliabilitas menurut Imam Ghazali (2006: 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 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 reliabilitas, penulis menggunakan teknik *Cronbach Alpha* yang diambil dari Husein Umar (2010: 56), rumusnya adalah sebagai berikut :

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

Keterangan :

r_{α} = Reliabilitas instrumen

k = Jumlah butir pertanyaan

$\sum s_b^2$ = Jumlah varian butir

s_t^2 = Varian total

Sebelum menghitung dengan rumus *Cronbach Alpha*, jumlah varian butir dicari dulu dengan cara mencari nilai varian tiap butir, kemudian jumlahkan. Rumus varian yang digunakan sebagai berikut :

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

Dimana :

n = jumlah responden

X = nilai skor yang dipilih



Menurut Imam Ghozali (2006: 46), suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60.



5. Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Menurut Imam Ghozali (2006: 147), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik adalah model yang memiliki residual yang berdistribusi normal. Salah satu cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak adalah dengan uji statistik non-parametrik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S). Uji tersebut dilakukan dengan membuat hipotesis:

H_0 : Data residual berdistribusi normal

H_a : Data residual tidak berdistribusi normal

Dasar pengambilan keputusan:

(1) Tolak H_0 bila probabilitas $\leq \alpha$ (0,05)

(2) Tidak tolak H_0 bila probabilitas $\geq \alpha$ (0,05)

Uji Multikolinearitas

Imam Ghozali (2006 : 95), pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi di antara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi multikolinearitas di antara variabel bebas. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel - variabel ini tidak ortogonal (variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol). Multikolinearitas dapat ditentukan dari nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan nilai *tolerance* pada tabel *coefficient*.



Dasar pengambilan keputusan:

- (1) Jika nilai tolerance $\geq 0,10$ atau VIF < 10 maka tidak terdapat multikolineraritas.
- (2) Jika nilai tolerance $< 0,10$ atau VIF ≥ 10 maka terdapat multikolineraritas

Uji Heterokedastisitas

Menurut Imam Ghozali (2006: 125), uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas. Uji heterokedastisitas dalam penelitian ini dilakukan dengan uji *Park*. Park mengemukakan metode bahwa *variance* merupakan fungsi dari variabel – variabel independen yang dinyatakan dalam persamaan. Uji heteroskedastisitas juga dapat ditentukan dari nilai signifikannya, tolak H_0 jika nilai signifikannya $< \alpha$. Dengan hipotesis sebagai berikut:

H_0 : Homoskedastisitas

H_a : Heteroskedastisitas

5. Regresi Linier Berganda

Menurut Imam Ghozali (2006: 86), analisa regresi berganda ini digunakan selain mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Penulis menggunakan analisis multiregresi karena terdapat lebih dari satu variabel bebas. Rumus:

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

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 :

- $\hat{Y}$ = nilai prediksi Y
 b_1, b_2 = koefisien regresi
 X_1, X_2 = variabel bebas

6. Uji Keberartian Model (Uji F)

Menurut Imam Ghozali (2006: 88), uji statistik F menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama - sama terhadap variabel dependen / terikat.

Uji F digunakan untuk melihat signifikansi model regresi, apakah model regresi penelitian layak digunakan. Dalam analisisnya menggunakan hipotesis statistik sebagai berikut :

$$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$$

$$H_a : \beta_1 \neq \beta_2 \neq 0$$

Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :

- Jika nilai $\text{Sig} \leq \alpha$ (0,05) atau $F \text{ hitung} \geq F \text{ tabel}$ maka tolak H_0 (ada pengaruh), berarti model regresi tersebut dapat digunakan untuk memprediksi Y.
- Jika nilai $\text{Sig} > \alpha$ (0,05) atau $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$ maka tidak tolak H_0 (tidak ada pengaruh), berarti model regresi tersebut tidak dapat digunakan untuk memprediksi Y.

6. Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Imam Ghozali (2006: 87), koefisien determinasi untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel - variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel



dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel - variabel independen

memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berada dalam selang $0\% \leq R^2 \leq 100\%$, dimana:

- $R^2 = 0$, berarti variabel independen (X) tidak memiliki kemampuan untuk menjelaskan variabel dependen (Y).
- $R^2 = 1$, berarti variabel independen (X) secara sepenuhnya mampu menjelaskan variabel dependen (Y).

7. Uji Signifikan Koefisiensi (Uji t)

Ham Ghazali (2006: 88), uji t digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen.

Hipotesis statistik dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$H_0 : \beta_1 = 0$$

$$H_0 : \beta_2 = 0$$

$$H_a : \beta_1 \neq 0$$

$$H_a : \beta_2 \neq 0$$

Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :

- Jika nilai $\text{Sig} \leq \alpha (0,05)$ atau $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka tolak H_0 , yang berarti variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- Jika nilai $\text{Sig} > \alpha (0,05)$ atau $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ maka tidak tolak H_0 , yang berarti variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.