



BAB III

METODE PENELITIAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Hak Milik IBI BIKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

A. Obyek Penelitian

Objek penelitian pada penelitian ini yaitu restoran internasional dengan nama McDonalds's. Penelitian ini meliputi variabel bebas yaitu kualitas produk dan kualitas layanan, sementara variabel tergantung (Y) ialah kepuasan pelanggan. Subyek penelitian ini ialah pelanggan yang telah berkunjung serta mengkonsumsi makanan di McDonalds Plaza Festival kurang dari 3 bulan lalu.

B. Desain Penelitian

Menurut Cooper dan Schindler (2017:148-152), desain penelitian dikelompokkan menjadi delapan kategori, yaitu:

1. Tingkat Penyelesaian Pertanyaan Penelitian

Dalam melakukan desain penelitian ini perlu dilakukan secara formal, karena penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis dan menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan.

2. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data untuk penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner melalui google form yang berisi pertanyaan berkaitan dengan variabel yang diteliti. Yaitu kualitas layanan, kualitas produk, dan kepuasan pelanggan yang pernah mengkonsumsi MCD Plaza Festival Epicentrum.

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. Berdasarkan Variabel Oleh Peneliti

Penelitian ini menggunakan *ex post facto design* yang bertujuan agar peneliti tidak dapat memanipulasi variabel atau sesuai dengan peristiwa yang telah terjadi atau sedang terjadi.

4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini termasuk studi kausal yang bertujuan untuk menguji apakah terdapat keterkaitan antara variabel- variabel yang akan diteliti, yaitu kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan MCD.

5. Waktu

Penelitian ini memakai *cross-sectional* karna dijalankan satu kali dan mewakili saat tertentu.

6. Ruang Lingkup

Dalam penelitian ini menggunakan studi statistik karena dibutuhkan keluasan studi bukan kedalaman studi. Ciri-ciri populasi studi ini dilihat dari ciri-ciri sampelnya. Pengujian ini dilakukan secara kuantitatif.

7. Lingkungan

Penelitian ini termasuk sebagai penelitian lapangan karena subjek dan objek penelitian berada di dalam lingkungan yang nyata.

8. Presepsi Peserta

Dalam penelitian ini presepsi subjek yang diusahakan adalah subjek tidak merasakan adanya penyimpangan dan tidak dikaitkan dengan peneliti.





C. Variabel Penelitian

Sugiyono (2019;67) menerangkan bahwa variabel penelitian ialah semua hal yang berupa apapun yang peneliti tetapkan agar dipahami, maka didapat informasi mengenai hal tersebut, lalu disimpulkan. Sekaran dan Bougie (2017;77) menerangkan variabel yaitu apa saja yang bisa merubah maupun membedakan nilai. Terdapat 2 variabel yakni variabel terikat, dan variabel bebas, diantaranya:

I. Variabel Terikat

Sekaran dan Bougie (2017;77) menerangkan bahwa variabel tergantung adalah variabel yang pusat perhatian peneliti, yang tujuannya untuk mengetahui serta menggambarkan variabel tergantung maupun menjelaskannya agar mendapat jawaban atau solusi dari masalah tersebut.

Variabel terikat pada penelitian ini ialah kepuasan pelanggan, berikut adalah tabel indikator untuk variabel tergantung penelitian pelanggan di MCD Plaza Festival.

Tabel 3.1

Indikator Variabel Terikat Kepuasan Pelanggan

Variabel	Indikator	Skala
Kepuasan pelanggan dalam Nur Alfian dan Masreviastuti (2020)	Kinerja	Likert
	Harapan	Likert
	Perbandingan	Likert
	Pengalaman	Likert

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Instititut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

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



	Konfirmasi	Likert
--	------------	--------

Sumber: Data diolah, 2021

Pada tabel 3.1 dijelaskan bahwa variabel terikat kepuasan pelanggan memiliki lima indikator yaitu kinerja, harapan, perbandingan, pengalaman, dan konfirmasi sebagai tujuan penelitian dan agar mengetahui serta menjelaskan variable tergantung.

2. Variabel bebas

Sekaran dan Bougie (2017;79) memaparkan bahwa variabel bebas ialah variabel yang memberi pengaruh variabel tergantung, baik secara positif ataupun negative. Bisa dikatakan, varians pada variabel tergantung diakibatkan oleh variabel bebas.

Variabel bebas pada penelitian ini yakni kualitas layanan dan kualitas produk berikut adalah tabel indikator untuk variabel bebas penelitian pelanggan di MCD Plaza Festival.

Tabel 3.2

Indikator Variabel Bebas Kualitas Layanan

Variabel	Indikator	Skala
Kualitas layanan dalam Kotler dan Keller (2016)	Daya Tanggap	Likert
	Keandalan	Likert
	Empati	Likert
	Jaminan	Likert
	Bukti Fisik	Likert

Sumber: Data olah, 2021

Hak cipta Dilindungi Undang-Undang
Hak cipta milik BKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak cipta Dilindungi Undang-Undang
Hak cipta milik BKKG 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 IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



Pada tabel 3.2 dijelaskan bahwa variabel bebas kualitas layanan mempunyai lima indikator yakni daya tanggap, keandalan, empati, jaminan dan bukti fisik dimana kelima indikator ini menjadi tolak ukur dari kualitas layanan.

Tabel 3.3

Indikator Variabel Bebas Kualitas Produk

Variabel	Indikator	Skala
Kualitas Produk dalam Jurnal Miswan dan Utami 2021 dalam Kotler dan Keller 2009	Fitur	Likert
	Kinerja	Likert
	Daya Tahan	Likert
	Reabilitas	Likert
	Serviceability	Likert
	Kesesuaian Spesifikasi	Likert
	Estetika	Likert

Sumber Data : Data Olah 2021

Pada tabel 3.2 dijelaskan bahwa variabel bebas kualitas produk terdapat tujuh indikator yaitu fitur, kinerja, daya tahan, reabilitas, serviceability, kesesuaian spesifikasi, estetika dimana ketujuh indikator ini menjadi tolak ukur dari kualitas layanan.

D. Teknik Pengambilan Sampel

Sugiyono (2019;127), sampel yaitu bagian dari ciri dan jumlah yang dipunyai oleh populasi tersebut. Terdapat 2 teknik pemilihan sampel yakni non probabilitas dan probabilitas.

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

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



Probabilitas menurut Sugiyono (2019;129), yaitu semua unsur populasi pada teknik pemilihan sampel mendapat kesempatan yang sama untuk dijadikan anggota sampel, sementara non probabilitas dalam buku Sugiyono (2019;131), ialah cara pemilihan sampel yang tidak memberikan peluang sama untuk semua anggota populasi maupun unsur untuk menjadi sampel.

Pada penelitian ini teknik sampling yang dipakai yaitu non probabilitas dan metode pengambilan sampling purposive dalam Sugiyono (2019;133), ialah teknik pemilihan sampel dengan pertimbangan konsumen yang membeli dan mengunjungi MCD Plaza Festival.

Populasi penelitian ini yaitu pelanggan yang pernah membeli dan mengunjungi MCD di Plaza Festival. Dari populasi tersebut akan diambil sampel berdasarkan responden yang pernah membeli dan mengunjungi MCD di Plaza Festival yang mengunjungi MCD Plaza Festival dalam rentang waktu 3 bulan terakhir berdasarkan kuesioner yang disebarakan mendapatkan 108 responden.

E. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini mempergunakan pengumpulan data melalui angket. Menurut Sekaran dan Bougie (2017;170), kuesioner ialah daftar pertanyaan tertulis yang sudah dibuat, yang mana responden akan menulis jawaban mereka, umumnya pada pilihan yang dartikan secara jelas. Skala pengukuran yang diambil pada penelitian ini yaitu mempergunakan skala likert, terdapat opsi dari jawaban diberi nilai:

1. Untuk sangat tidak setuju
2. Untuk tidak setuju
3. Untuk ragu-ragu
4. Untuk setuju



5. Untuk sangat setuju

Pembagian angket akan dilakukan lewat media elektronik dikarenakan dapat diakses dengan mudah dan responden bisa mengisi angket dengan nyaman. Angket penelitian ini menggunakan google form dan di bagikan lewat media elektronik yang ada. Kuesioner dibagikan kepada 108 koresponden dan dapat dilihat langsung menggunakan google form.

F. Teknik Analisis Data

Sesudah mengumpulkan data melalui angket, maka peneliti mengolah data melakukan pengolahan data tersebut untuk dianalisa supaya menjadi informasi yang bermanfaat dalam menjawab permasalahan yang ada. Instrumen berbentuk software komputer yang dipergunakan dalam menganalisa data ialah SPSS 20. Terdapat teknik analisis data yang dipakai yaitu:

1. Uji Validitas dan Reabilitas

a. Uji Validitas

Menurut Uma Sekaran & Roger Bougie (2017), uji validitas adalah uji mengenai sebaik apa sebuah alat ukur yang digunakan dalam menilai konsep tertentu yang hendak diukur. Sebuah angket dianggap valid bila pertanyaan pada angket bisa menerangkan sesuatu yang hendak dinilai oleh angket tersebut. Validitas hendak menilai apakah pertanyaan pada angket yang telah dibuat benar-benar bisa menilai apa yang akan kita ukur.

Bila $r_{hitung} > r_{tabel}$ ataupun skor positif di atas 0,361 maka pertanyaan tersebut valid, atau sebaliknya bila $r_{hitung} < r_{tabel}$ ataupun kurang dari 0,361 maka pertanyaan tersebut dianggap tidak valid.

b. Uji Reliabilitas



Menurut Uma Sekaran & Roger Bougie (2017), reliabilitas adalah sebuah pengukuran membuktikan sejauh manapengukuran tersebut tanpa bias, sehingga menjamin kestabilan pengukuran dan diberberapa poin pada alat ukur tersebut. Kesesuaian dapat dibuktikan dengan melihat daya sebuah pengukuran untuk stabil sepanjang waktu, walaupun ada keadaan uji yang tidak bisa dikendalikan maupun kondisi responden tersebut, sebagai tandak stabilitas dan kerentanan yang rendah terhadap perubahan situasi. Pengukuran reliabilitas bisa dipakai melalui dua cara, yakni:

- 1) Reliabilitas Bentuk Paralel atau Parallel-Form Reliability: Ketika respon terhadap ukuran yang hampir sama yang mengungkap ide yang sama menunjukkan hubungan yang tinggi.
- 2) Reliabilitas Test Ulang: koefisien reliabilitas yang diperoleh dengan mengulangi pengukuran yang sama pada pengukuran kedua.

Bila skor Alpha > 0,7 berarti reabilitas mencukupi, sedangkan bila Alpha > 0,8 semua butir reliable dan setiap uji secara konsisten mempunyai reabilitas yang kuat.

2. Analisis Deskriptif

Sugiyono (2017:9), menerangkan bahwa analisis deskriptif yaitu deskripsi keadaan atau nilai variabel secara mandiri. Alat analisis deskriptif yang dipergunakan yaitu:

a. Rata – Rata

Dalam Sekaran dan Bougie (2017), mean hitung ialah ukuran tendensi sentral yang memberi gambaran umum terkait data tanpa terlalu membebani seseorang dalam setiap observasi dalam sekelompok data.



Cara menentukan score ialah dengan mempergunakan semua perkalian antara frekuensi dengan skor dibagi dengan jumlah keseluruhan frekuensi.

$$\bar{X} = \frac{\sum fi \cdot xi}{\sum fi}$$

Dimana:

xi = skor ataupun bobot nilai 1-2-3-4-5

\bar{X} = rata-rata skor

fi = frekuensi pengamatan

b. Rentang Skala

Teknik analisis data yang dipakai pada penelitian ini yaitu Skala Linkert. Menurut Sugiyono (2014:132) Dalam jurnal Ratika Zahra dan Nofha Rina (2018), skala linkert dipergunakan dalam menilai sikap, pendapat, serta presepsi individu atay kelompok. Dalam peneltian ini penulis mempergunakan skala linkert dengan 5 pilihan yaitu, 1 menunjukkan nilai terendah sampai 5 menunjukkan nilai tertinggi. Skor nilai yang diberi pada semua pertanyaan ialah

1 Sangat Tidak Setuju

2 Tidak Setuju

3 Ragu – Ragu

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju



Untuk menghitung rerata skor responden, membuat kelas dari range tersebut, serta melihat pertanyaan sesuai dengan tiap kelasnya.

$$Range = \frac{m - n}{b}$$

Dimana:

b = jumlah kategori

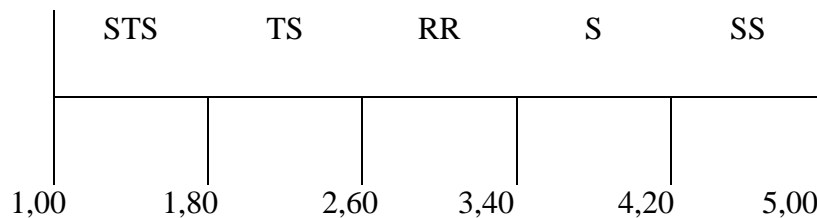
m = skor nilai maksimum

n = skor nilai minimum

Melalui peringkat jawaban paling tinggi yaitu 5 dan minimum ialah 1, dengan jumlah kategori ataupun kelas adalah 5, maka di tentukan tentang skalanya yaitu:

$$R_5 = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Maka, posisi keputusan menjadi:



Interpretasi angka-angkanya ialah

1,00 – 1,79 = Sangat Tidak Setuju (STS)

1,80 – 2,59 = Tidak Setuju (TS)

2,60 – 3,39 = Ragu – Ragu (RR)

3,40 – 4,19 = Setuju (S)



4,20 – 5,00 = Sangat Setuju (SS)

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Sekaran & Bougie (2017) menerangkan bahwa Analisis regresi berganda ialah menilai secara objektif pada tingkat korelasi antara variabel bebas dan tergantung; secara relative koefisien regresi menunjukkan betapa pentingnya tiap variabel independen pada variabel dependen.

a. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Imam Glozali (2018;161) menerangkan bahwa uji ini bertujuan mengetahui apakah pada model regresi, residual memberi sumbangan normal. Sebagaimana yang dipahami bahwa uji T dan F menganggap bahwa skor residual mengikuti sumbangan normal. Bila anggapan tersebut dilanggar maka untuk jumlah yang kecil dalam uji statistik menjadi tidak valid. Uji statistik yang bisa dipakai dalam pengujian normalitas residual ialah uji statistik *non – parametrik K-S*.

Uji K-S diadakan dengan merumsukan hipotesis:

H_0 : data residual tidak berdistribusi normal.

H_a : data residual berdistribusi normal.

Dengan signifikansi (= 5%), ketentuan pembuatan keputusan:

- Bila $p\text{-value} < (0,05)$, data dianggap tidak berdistribusi normal.
- Bila $p\text{-value} > (0,05)$, data dikatakan berdistribusi normal.

2) Uji Multikolinieritas



Imam Ghozali (Ghozali, 2018) menerangkan bahwa uji multikolinieritas tujuannya agar mengetahui apakah model regresi terdapat keterkaitan antar variabel bebas. Seharusnya, model regresi yang baik tidak terdapat hubungan antar variabel bebas. Variabel ini tidak orthogonal bila variabel bebas saling terkait.

Hipotesis yang terbentuk:

H_0 : tidak terjadi multikolinieritas

H_a : terjadi multikolinieritas

Ketentuan keputusan:

a) Tidak ada multikolinieritas bila $VIF < 10$ dan $Tolerance > 0,1$.

b) Ada multikolinieritas bila $VIF > 10$ dan $Tolerance < 0,1$.

3) Uji Heteroskedastisitas

Imam Ghozali (2018;137) menerangkan bahwa tujuan uji ini ialah guna mengetahui apakah pada model regresi ditemukan perbedaan variance dari residual antar observasi. Jika variance antar observasi tetap ialah Homoskedastisitas. Tidak adanya Heteroskedastisitas ataupun yang Homoskedastisitas disebut model regresi yang ialah. Hal tersebut dapat diketahui melalui uji Glejser, yakni melalui cara meregresikan skor absolut residual pada variabel independent. Bila variabel independent signifikan secara statistik 78 memberi pengaruh pada variabel terikat, maka menandakan mengalami Heteroskedastisitas.

Hipotesis yang terbentuk:

H_0 : tidak terjadi Heteroskedastisitas

H_a : terjadi Heteroskedastisitas



Pembuatan keputusan mengalami Heteroskedastisitas atau tidak:

1. Apabila nilai Sig. absolut residual variabel independent $> 0,05$; maka tidak tolak H_0 .
2. Apabila nilai Sig. absolut residual variabel independent $< 0,05$; maka tolak H_0 dan menerima H_a .

4) Uji Autokorelasi

Imam Ghozali (2018), menerangkan bahwa uji autokorelasi tujuannya mengetahui apakah pada model regresi linier ditemukan hubungan antara residual pada periode t dengan residual pada periode $t-1$. Bila terdapat hubungan, maka disebut ditemukan gejala autokorelasi. Pada SPSS uji autokorelasi bisa diketahui dari uji dengan Run Test yang menjadi bagian dari statistik non-parametrik bisa pula dipergunakan dalam menguji apakah antara residual ada hubungan yang tinggi. Bila antar residual tidak ditemukan keterkaitan maka dianggap bahwa residual ialah random ataupun acak. Run Test dipakai dalam mengetahui apakah data residual terdapat secara acak maupun tidak. Hipotesis yang berbentuk:

H_0 : residual random

H_a : residual tidak random

Pembuatan keputusan terjadi tidaknya autokorelasi:

- 1) Bila angka Sig. Residual $> 0,05$; maka tidak tolak H_0 .
- 2) Jika angka Sig. Residual $< 0,05$; maka tolak H_0 dan H_a diterima.

b. Uji Kesesuaian Model

Pada uji F bisa diketahui signifikansi model regresi, kelayakan model regresi penelitian untuk dipergunakan. Hipotesis statistik dipakai pada analisisnya yakni:



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

$$H_a: \text{setidaknya terdapat } \beta_i \neq 0 \text{ (} i = \beta_1, \beta_2 \text{)}$$

Ketentuan pembuatan keputusannya yaitu dengan mengetahui angka signifikan dari uji F tersebut, serta membandingkan hasil dari skor F dan skor F table. Jika skor F di atas F table (nilai F > nilai F table) berarti menandakan bahwa model layak untuk dipergunakan.

1) Bila skor Sig. < alpha (0,05); maka menolak H_0 dan H_a diterima.

2) Bila skor Sig. > alpha (0,05); maka tidak tolak H_0 .

c. Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji t)

Uji statistik t memperlihatkan sejauh mana pengaruh sebuah variabel bebas secara parsial dalam menjelaskan variabel tergantung. H_0 yang akan diuji ialah apakah sebuah parameter (β_i) senilai nol, ataupun:

$$H_0 = \beta_i = 0$$

Berarti apakah sebuah variabel bebas bukan sebagai penerang yang bermakna terhadap variabel terikat. H_a parameter sebuah variabel tidak senilai nol, ataupun:

$$H_1 = \beta_1 \neq 0$$

$$H_1 = \beta_i < 0 \text{ (} i = \beta_2 \text{)}$$

Berarti variabel tersebut sebagai penerang yang bermakna terhadap variabel tergantung.

Hasil uji t dapat diketahui dari tabel Coefficients pada kolom sig.

1. Bila taraf sig. > 0,05; maka Tidak Tolak H_0 atau menerima H_a . Hal ini artinya secara individu variabel bebas tidak memberi pengaruh pada variabel tergantung.



2. Bila taraf sig. $< 0,05$; maka menolak H_0 dan H_a diterima. Hal tersebut maka secara individual variabel bebas memberi pengaruh terhadap variabel tergantung.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.