



BAB III

METODE PENELITIAN



A. Objek Penelitian

Objek yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah KFC yang ada di wilayah Jakarta. Sedangkan subjek penelitian ini adalah konsumen yang pernah membeli makanan di KFC.

B. Desain Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan faktor deskriptif. Penelitian kuantitatif dengan format deskriptif bertujuan agar dapat menjelaskan, meringankan berbagai kondisi, berbagai situasi, ataupun berbagai variabel yang timbul dimasyarakat yang menjadi objek penelitian berdasarkan apa yang terjadi. Penelitian ini dimaksudkan agar penulis dapat mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian di KFC.

1. Tingkat Penyelesaian Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan penyelesaian pertanyaan penelitian, penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis dan menjawab semua pertanyaan penelitian yang diajukan, dan oleh karena itu termasuk dalam penelitian formal.

2. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data, penelitian ini menggunakan studi komunikasi dimana peneliti menyebarkan kuesioner secara elektronik melalui google form yang berisikan sejumlah pertanyaan yang diajukan kepada subjek penelitian dan mengumpulkan respon mereka.

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. Kontrol Peneliti terhadap Variabel

Penelitian ini berdasarkan kemampuan peneliti untuk memanipulasi variabel, penelitian ini menggunakan desain *ex post facto* (*ex post facto design*) dimana peneliti tidak memiliki kontrol terhadap variabel-variabel, dalam arti tidak mampu memanipulasi variabel, peneliti hanya mampu melaporkan apa yang telah terjadi atau apa yang sedang terjadi.

4. Tujuan Studi

Berdasarkan tujuan studi, penelitian ini berfokus pada satu variabel yang mampu mempengaruhi dan mengubah variabel lainnya. Penelitian ini menggunakan penelitian kausal-eksplanatori yang mana menjelaskan keterkaitan atau hubungan antar variabel.

5. Dimensi Waktu

Berdasarkan dimensi waktu, penelitian ini menggunakan studi *cross sectional* (*cross-sectional study*) karena penelitian ini hanya dilakukan satu kali dan menyajikan potret dari suatu kejadian dalam satu waktu.

6. Cakupan Topik

Berdasarkan cakupan topik, penelitian ini menggunakan studi statistik (*statistical study*). Studi statistik didesain untuk cakupan yang lebih luas dan bukan lebih mendalam. Studi ini bertujuan untuk menangkap karakteristik populasi dengan membuat kesimpulan dari karakteristik sampel dan hipotesis akan diuji secara kuantitatif.

7. Lingkungan Penelitian

Berdasarkan lingkungan penelitian, penelitian ini termasuk dalam kondisi lingkungan *actual*, yang mana penelitian dilakukan dengan menganalisis kondisi yang sesungguhnya yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada responden.

© Hak cipta milik IBI KKG (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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



8. Kesadaran Persepsi Partisipan

- Mengetahui persepsi responden saat menjawab kuesioner secara tidak langsung dapat mempengaruhi hasil penelitian ini. Dalam penelitian ini, persepsi yang diupayakan responden adalah persepsi yang sebenarnya dan tidak menyimpang dari kehidupan sehari-hari.

C. Variabel Penelitian

Variabel penelitian terdiri dari variabel terikat dan variabel bebas. Menurut Setyawan (2021 : 40), variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Menurut Setyawan (2021 : 40), Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Berikut ini adalah variabel bebas dan variabel terikat yang digunakan:

- Variabel bebas (X) : Kualitas produk dan kualitas layanan
- Variabel terikat (Y) : Keputusan pembelian

1. Kualitas produk

Kualitas produk merupakan suatu pernyataan mengenai kemampuan suatu merek dalam menjalankan fungsi yang diharapkan. Menurut Garvin dalam Ling Chen Hoe (2018) kualitas produk memiliki delapan indikator yaitu kinerja, fitur, kesesuaian, daya tahan, estetika, kehandalan, kemampuan melayani, dan kualitas yang dirasakan.

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Kualitas Produk

Variabel	Dimensi	Indikator	Butir Pertanyaan	Skala
Kualitas Produk	-	<i>Performance</i> (Kinerja)	KFC menyajikan makanan yang selalu hangat dan crispy.	Interval



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	-	<i>Features</i> (Fitur)	Makanan dan minuman di KFC bervariasi disesuaikan dengan selera masyarakat Indonesia.	Interval
	-	<i>Conformance</i>	KFC menyajikan produk sesuai dengan spesifikasi yang ada di menu.	Interval
	-	<i>Aesthetics</i> (Estetika)	KFC menggoreng ayam sampai berwarna <i>golden brown</i> sehingga meningkatkan selera makan konsumen.	Interval

Sumber : Ling Chen Hoe (2018 : 23-24)

2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan menurut Meithiana Indrasari (2019 : 62) pada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen.

Tabel 3.2 Variabel Kualitas Layanan

Variabel	Dimensi	Indikator	Butir Pernyataan	Skala
Kualitas Layanan	-	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	KFC memiliki karyawan yang berpenampilan rapi dan bersih.	Interval
	-	Empati (<i>Emphaty</i>)	Karyawan KFC dapat dengan mudah memahami keinginan konsumen.	Interval
	-	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Kehandalan karyawan KFC dalam melayani konsumen sesuai dengan standar operasional.	Interval
	-	Daya Cepat Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Karyawan KFC memiliki daya tanggap yang baik dalam membantu konsumen.	Interval
	-	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Karyawan KFC memberikan pelayanan dengan sopan santun dan mampu menjelaskan produk mereka dengan baik serta memberikan kepercayaan kepada konsumen mengenai produk yang ditawarkan	Interval

Sumber: Kotler dan Keller (2016 : 442)

3. Keputusan Pembelian

Menurut Kotler dan Armstrong (2021:170), keputusan pembelian berarti membeli merek yang paling disukai, tetapi ada dua faktor antara niat pembelian



dan keputusan pembelian. Berikut ini adalah variabel keputusan pembelian yang terdiri dari enam indikator menurut Meithiana Indrasari (2019: 74-75), yaitu:

Tabel 3.3 Variabel Keputusan Pembelian

Variabel	Dimensi	Indikator	Butir Pernyataan	Skala
Keputusan pembelian	-	<i>Product choice</i>	Saya memilih makan di restoran cepat saji karena produknya sesuai selera dan keinginan saya.	Interval
	-	<i>Brand choice</i>	Saya memilih KFC karena KFC merupakan merek makanan cepat saji yang paling populer di Indonesia.	Interval
	-	<i>Purchase amount</i>	Saya membeli produk KFC dalam jumlah yang banyak karena produk yang di tawarkan sangat beragam.	Interval
	-	<i>Purchase timing</i>	Saya membeli produk KFC pada saat <i>weekday</i> .	Interval
	-	<i>Payment method</i>	Saya membeli produk KFC karena memiliki beragam metode pembayaran.	Interval

Sumber: Kotler dan Keller (2016 : 187)

D. Teknik Pemilihan Sampel

Teknik pemilihan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non-probability sampling* dimana tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap elemen atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Sedangkan jenis teknik *non-probability sampling* yang digunakan adalah *judgement sampling*, yaitu sampel *non-probability* yang pengambilan anggota sampelnya berdasarkan pertimbangan atau kriteria tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen KFC yang ada di Jakarta dan kriteria yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen KFC yang pernah membeli KFC lebih dari satu kali di Jakarta.

Untuk ukuran sampel sendiri, Hair et al. (2019 : 133) menyatakan bahwa sebaiknya ukuran sampel harus 100 atau lebih besar. Sebagai aturan umum, jumlah



sampel minimum setidaknya lima kali lebih banyak dari jumlah variabel yang akan dianalisis, dan ukuran sampel akan lebih diterima apabila memiliki rasio 10:1.

Dalam penelitian ini terdapat 14 item pernyataan, maka jumlah sampel minimum yang dibutuhkan berdasarkan perhitungan adalah $14 \times 5 = 70$ responden. Namun pada pengamatan ini responden tersebut ditambah sebanyak 30 agar sesuai dengan ukuran sampel yang baik dan 100 responden juga akan lebih baik daripada hanya 70 responden.

E. Teknik Pengumpulan Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber pertama atau responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik komunikasi dengan cara menyebarkan kuesioner secara elektronik melalui Google Forms kepada responden. Jenis kuesioner yang digunakan adalah pertanyaan tertutup, yang artinya pertanyaan telah disusun sebelumnya dengan memberikan pilihan jawaban yang sudah dipersiapkan oleh peneliti. Kuesioner disusun menggunakan skala likert dengan lima tingkatan, yaitu STS = Sangat Tidak Setuju, TS = Tidak Setuju, N = Netral, S = Setuju, SS = Sangat Setuju.

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena tertentu yang ingin diketahui. Dalam angket skala likert biasanya disediakan lima alternatif jawaban seperti : SS, S, N, TS, dan STS, agar peneliti dapat dengan mudah mengetahui apakah seorang responden menjawab dengan sungguh-sungguh atau asal-asalan. Sebaiknya angket disusun berdasarkan pernyataan positif dan pernyataan negatif (Digdoweseiso, 2017 : 60).

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 3.4 Skala Likert

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Netral	Setuju	Sangat setuju
1	2	3	4	5

F. Teknik Analisis Data

Setelah mengumpulkan data melalui kuesioner, selanjutnya peneliti akan melakukan pengolahan data untuk dianalisis dengan menggunakan software sebagai alat bantu analisis data yaitu software Smart-PLS 3.0. Berikut adalah teknik analisis data dengan menggunakan software Smart-PLS 3.0.

1. Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Model pengukuran (juga disebut sebagai outer model dalam PLS-SEM) dari konstruk yang menampilkan hubungan antara konstruk dan variabel indikator (persegi panjang) (Hair et al 2021 : 5). Teori pengukuran menentukan bagaimana variabel laten (konstruk) diukur.

Secara umum, ada dua cara berbeda untuk mengukur variabel yang tidak dapat diamati. Satu pendekatan disebut sebagai pengukuran reflektif, dan yang lainnya adalah pengukuran formatif. Untuk pengukuran formatif arah panah bergerak dari indikator ke konstruk. Sedangkan untuk pengukuran reflektif arah panah bergerak dari konstruk ke indikator (Hair et al 2021 : 7).

a. Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur validitas suatu kuesioner. Menurut Hair et. al (2019 : 13) Validitas adalah sejauh mana suatu ukuran secara akurat mewakili apa yang seharusnya. Sebuah survei divalidasi jika pertanyaan-pertanyaan dalam survei tersebut dapat mengungkapkan apa yang diukur oleh survei tersebut.



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.

Validitas berkaitan dengan seberapa baik konsep didefinisikan oleh ukuran (Hair et. al, 2019 : 3).

Kuesioner memiliki indikator variabel laten dan ini adalah tujuan dari pemeriksaan validitas guna menentukan kemampuan indikator untuk mengukur variabel laten. Berikut merupakan ukuran yang digunakan untuk uji validitas menggunakan software Smart-PLS 3 yaitu:

1) Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Validitas konvergen merupakan instrumen yang mendapatkan data terkait dengan konstruk yang memiliki pola yang sama dengan yang dihasilkan oleh instrumen lain guna mengukur konstruk yang sama (Duryadi, 2021 : 59). Penelitian menerapkan indikator refleksif, maka validitas konvergen dalam software SmartPLS 3.0 dapat dilihat dari nilai *loading factor* untuk tiap indikator konstruk. Menurut Duryadi (2021 : 62), *Rule of Thumb* yang digunakan adalah sebagai berikut:

- 1) *Loading Factor* ≥ 0.70
- 2) *Average Variance Extracted (AVE)* > 0.50

2) Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Validitas diskriminan adalah sejauh mana sebuah konstruk secara empiris berbeda dari konstruk lain dalam model (Hair et al, 2021 : 184). Validitas diskriminan dengan indikator refleksif dilihat dari *cross loading* untuk setiap variabel harus > 0.70 dan akar kuadrat AVE $>$ dari korelasi antar konstruk laten (Duryadi, 2021 : 62).





b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur kuesioner yang menjadi indikator dari satu variabel. Uji reliabilitas dilakukan untuk menunjukkan ketelitian dan kekuatan alat ukur untuk struktur ukur (Hamid dan Anwar, 2019 : 42). Mengukur reliabilitas dalam PLS-SEM menggunakan software SmartPLS 3.0 dapat dilakukan dengan melihat:

1) *Composite Reliability*

Composite reliability digunakan untuk mengukur *internal consistency*. Nilai *Composite Reliability* yang baik dan dapat diterima adalah > 0.70 (Hair et. al, 2019 : 760).

2) *Cronbach's Alpha*

Cronbach's Alpha digunakan untuk diagnosis konsistensi dari seluruh skala dengan melihat koefisien reliabilitas. Nilai *Cronbach's Alpha* yang baik dan dapat diterima adalah > 0.70 (Hair et. al, 2019 : 163).

2. Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Model struktural (juga disebut sebagai inner model dalam konteks PLS-SEM) yang menghubungkan berbagai konstruk (lingkaran atau oval). Model struktural juga menampilkan hubungan (jalur) antara konstruk (Hair et al 2021 : 5). Teori struktural menunjukkan bagaimana variabel laten terkait satu sama lain (menunjukkan konstruk dan hubungan jalur mereka dalam model struktural). Ketika model jalur dikembangkan, urutannya adalah dari kiri ke kanan. Variabel di sisi kiri

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.



model jalur adalah variabel independen, dan setiap variabel di sisi kanan adalah variabel dependen (Hair et al 2021 : 8).

1) Nilai R^2 (koefisien determinasi)

Nilai R^2 berfungsi dalam mengukur tingkat variasi dari perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai R^2 sebesar 0,67, 0,33, dan 0,19 masing-masing dapat dianggap substansial, sedang, dan lemah (Duryadi, 2021 : 62-63).

2) Nilai Q^2

Nilai Q^2 *predictive relevance* > 0 menunjukkan bahwa model mempunyai *predictive relevance* yang baik, sedangkan nilai $Q^2 < 0$ menunjukkan bahwa model kurang memiliki *predictive relevance* (Duryadi, 2021 : 63).

3. Uji Hipotesis

Pengambilan keputusan hipotesis diperhatikan berdasarkan:

1) *T-Statistic*

T-statistic sebagai pertimbangan hasil untuk menilai pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pada uji *t-statistic*, syarat nilai *t-statistic* harus diatas 1,65 untuk hipotesis satu arah (*one-tailed*) dan *t-statistic* harus diatas 1,96 untuk hipotesis dua arah (*two-tailed*) (Duryadi, 2021 : 63).

2) *P-Values*

Nilai *P-Values* $< 0,05$ (Duryadi, 2021 : 63) dipakai untuk pengambilan keputusan mengenai pengaruh hipotesis variabel penelitian berpengaruh secara signifikan atau tidak.

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.



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. Analisis Deskriptif

a. Analisis Persentase

Analisis ini digunakan untuk mengetahui karakteristik yang ada dalam responden yaitu terdiri dari usia, jenis kelamin, pekerjaan, domisili, dan sebagainya. Adapun rumus yang digunakan yaitu:

$$Fri = \frac{\Sigma fi}{n} \times 100\%$$

Keterangan:

Fri = frekuensi relatif ke-I setiap kategori

Σfi = jumlah responden yang termasuk kategori-i

n = total responden

b. Rata-Rata Hitung

Perhitungan ini dilakukan dengan cara menjumlahkan seluruh nilai data suatu kelompok sampel yang kemudian dibagi dengan jumlah dari sampel tersebut. Rumus rata-rata hitung yaitu sebagai berikut:

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

Keterangan:

\bar{x} = rata-rata hitung (*mean*)

x_i = nilai sampel ke-i

n = jumlah sampel

c. Rata-Rata Skala

Berikut ini adalah rumus rentang skala sebagai berikut:

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



© 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.

Keterangan:

R_s = rentang skala

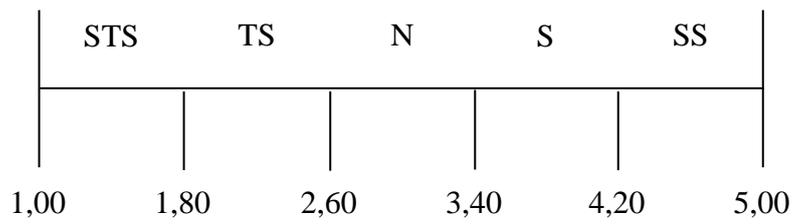
m = skor tertinggi pada skala

n = skor terendah pada skala

b = jumlah kelas atau kategori

Skor tertinggi adalah 5 dan skor terendah adalah 1, dengan jumlah kelas atau kategori adalah 5, maka dapat ditentukan rentang skalanya sebagai berikut:

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



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)