

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Objek Penelitian

Objek yang akan diteliti adalah McDonald Sunter Barat, sedangkan pelanggan yang membeli di McDonald Sunter Barat menjadi subjek dalam penelitian.

B. Desain Penelitian

Schindler (2022:75), mengemukakan desain penelitian sebagai rencana procedural yang terikat waktu untuk setiap langkah proses penelitian. Hal ini untuk memastikan bahwa penelitian dilakukan secara teratur dan terstruktur, dengan mempertimbangkan jangka waktu yang tersedia dan sumber informasi yang dibutuhkan.

Schindler (2022:78), membagi desain penelitian menjadi beberapa aspek:

1. Tujuan Penelitian

Penelitian kausal dalam penelitian ini memiliki tujuan guna menentukan bagaimana satu variable atau disebut variable independen dapat membawa perubahan atau pengaruh pada variable dependen.

2. Kontrol Variabel Penelitian

Desain ex post facto digunakan dalam penelitian ini, yang ditandai dengan tidak bisa mengontrol variable terhadap variable-variabel yang dikaji. Akibatnya, peneliti sebatas mengamati dan menganalisis data yang sudah ada, tidak dapat memanipulasi variabel yang diteliti.

3. Ruang Lingkup Topik

Studi statistic digunakan guna menyimpulkan karakteristik populasi yang luas dengan menarik kesimpulan dari ciri khas sampel. Hipotesis diuji secara kuantitatif,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
© Hak cipta milik IBI BIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)





temuan yang diperoleh kemudian digeneralisasi berdasarkan representasi sampel yang digunakan.

4. Teknik Penelitian

Penelitian ini dilakukan secara kuantitatif guna menguji hipotesis yang telah ditetapkan dan mengandalkan kualitas instrumen pengukuran sebagai fondasi utama. Instrumen ini menentukan ketepatan dan validitas data yang dikumpulkan, sehingga mempengaruhi seluruh proses penelitian dan kesimpulan yang dihasilkan.

5. Kompleksitas Desain

Penelitian ini menggunakan metodologi tunggal, dimana metode ini hanya menggunakan satu metode sebuah survei.

6. Metode Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan informasi dari partisipan penelitian ini menggunakan teknik komunikasi untuk menggali informasi dari partisipan. Peneliti menggunakan instrumen kuesioner melalui Google Forms sebagai alat bantu pengumpulan data.

7. Lingkungan Penelitian

Penelitian dilakukan dalam keadaan nyata dilakukan dalam ruang lingkup lingkungan sebenarnya.

8. Dimensi Waktu

Data cross-section digunakan dalam penelitian ini atau data serial waktu, dilaksanakan satu pengambilan untuk menjadi mewakili satu titik pengambilan data.

9. Kesadaran Persepsi Peserta

Kesadaran yang dirasakan responden berdampak pada temuan penelitian. Temuan penelitian dipengaruhi oleh persepsi kesadaran responden, tanpa adanya perubahan pada persepsi responden, persepsi yang dicari dalam penelitian ini lebih akurat.

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.



C. Variabel Penelitian

Menurut Creswell dan Guetterman (2019:112), variabel adalah elemen atau atribut penting dalam penelitian yang memungkinkan peneliti guna mengidentifikasi pola, hubungan antara individu atau organisasi yang diteliti.

1. Variabel Independen

Menurut Creswell dan Guetterman (2019:115), variabel independen sebagai elemen atau atribut yang mempengaruhi atau menyebabkan perubahan pada variabel bebas dan tidak dipengaruhi oleh faktor lain.

a. Kualitas Layanan (X1)

Tabel 3.1 Operasional Variabel Kualitas Layanan (X1)

Indikator	Butir Pernyataan	Skala
Keandalan (Reliability)	- Karyawan McDonald Sunter barat melayani pelanggan sesuai dengan SOP yang berlaku - McDonald memperkerjakan karyawan yang mampu dan memahami bidangnya masing-masing	Interval
Daya Tanggap (Responsiveness)	- Karyawan McDonald Sunter Barat siap sedia membantu pelanggan - Karyawan McDonald Sunter Barat selalu memberikan saran dan informasi mengenai	Interval

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 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)

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.

	produk dan layanan dari McDonald	
Jaminan (Assurance)	- Karyawan McDonald Sunter Barat mendapatkan kepercayaan dari pelanggan - Karyawan McDonald Sunter Barat selalu mampu menjawab pertanyaan dari pelanggan	Interval
Empati (Emphaty)	- Karyawan McDonald Sunter Barat selalu menunjukkan rasa kepedulian kepada pelanggan - Karyawan McDonald Sunter Barat selalu dapat memberikan apa yang dibutuhkan pelanggan	Interval
Bukti Fisik (Tangible)	- McDonald Sunter Barat memiliki peralatan yang terbaru dan modern - Ruangannya McDonald Sunter Barat sangat menarik dipandang mata	Interval

Sumber : Kotler, et al (2022)

b. Kualitas Produk (X2)



Tabel 3.2 Operasional Variabel Kualitas Produk (X₂)

Indikator	Butir Pernyataan	Skala
Performance	Ayam McDonald memiliki ragam pilihan	Interval
Durability	Ayam McDonald dapat bertahan cukup lama dan tidak mudah cepat basi	Interval
Conformance	Ayam McDonald memiliki standar kualitas yang tinggi	Interval
Features	McDonald memberikan promo paket ayam yang menarik	Interval
Reliability	McDonald terkenal dengan memiliki citra rasayang otentik dan cukup berbeda dengan kompetitornya.	Interval
Aesthetics	McDonald memiliki bentuk kemasan atau bag (tas) makanan yang mudah dikenali oleh pelanggan	Interval
Perceived Quality	Ayam McDonald memiliki kualitas produk sesuai dengan standar mutu makanan dunia	Interval

Sumber : Indrasari (2019)

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

2. Variabel Dependen

Menurut Creswell dan Guetterman (2019:114), variabel dependen sebagai elemen penting dalam penelitian karena memungkinkan peneliti untuk mengukur efek dari variabel independen, atau dapat menarik simpulan.



Tabel 3.3 Operasional Variabel Keputusan Pembelian (Y)

Indikator	Butir Pernyataan	Skala
Tujuan dalam membeli sebuah produk	Saya akan membeli ayam McDonald untuk memenuhi sarapan	Interval
Pemrosesan informasi untuk sampai ke pemilihan merek	Saya akan mencari informasi yang tepat untuk memilih ayam McDonald	Interval
Kemantapan pada sebuah produk	Saya akan membeli kembali ayam di McDonald walaupun banyak restoran cepat saji lain	Interval
Memberikan rekomendasi kepada orang lain	Saya akan menyarankan teman dan keluarga untuk membeli ayam di McDonald Sunter Barat	Interval
Melakukan pembelian ulang	Saya akan membeli kembali ayam favorit saya di McDonald Sunter Barat	Interval

Sumber : Indrasari (2019)

D. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik *non-probability sampling* digunakan dalam menentukan sampel guna menyeleksi sampel yang dikaji, dengan tidak memberikan probabilitas yang serupa pada masing-masing bagian dari populasi untuk menjadi bagian dari sampel, Sugiyono (2024:136), sedangkan jenis teknik yang dipakai merupakan *purposive sampling*, yakni menentukan sampel penelitian dari populasi, melalui mekanisme berdasarkan karakteristik khusus yang sesuai dengan harapan peneliti berdasarkan pertimbangan tertentu untuk mewakili sampel. Pelanggan yang membeli di McDonald Sunter Barat

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 3.4 Skala Likert

Skala Peringkat	Bobot
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

F. Teknik Analisis Data

Setelah seluruh kuesioner terisi kemudian ditabulasi, langkah selanjutnya mengolah data kuesioner agar menjadi informasi yang bermanfaat bagi penelitian. Peneliti memakai aplikasi IBM SPSS Statistics 26.0 untuk menganalisis data penelitian yang didapatkan dari kuesioner untuk menentukan apakah ada pengaruh antara variabel bebas atau pada kajian ini variabel kualitas layanan dengan kualitas produk terhadap variabel terikat atau pada kajian ini variabel keputusan pembelian di McDonald Sunter Barat. Berikut analisis yang di aplikasikan dalam penelitian ini:

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Menurut Ghozali (2021:66), mengemukakan uji validitas merupakan suatu proses penting dalam penelitian untuk memastikan keabsahan atau validnya suatu kuesioner yang digunakan, jika pernyataan yang terdapat dalam kuesioner mampu mengukur apa yang jadi tujuan dari peneliti.

Kriteria pengukuran uji validitas meliputi:

- 1) Jika r hitung $>$ r tabel, dikatakan bahwa bagian pernyataan dalam kuesioner tersebut dinyatakan valid.

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



- 2) Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$, dikatakan bahwa bagian pernyataan dalam kuesioner tersebut tidak valid.

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

b. Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2021:61), mengemukakan uji realibilitas sebagai sebuah alat ukur untuk menilai kualitas kuesioner yang digunakan sebagai alat ukur dari suatu konstruk. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel maupun handal jika tanggapan atau jawaban responden dalam pernyataan-pernyataan di dalamnya menunjukkan konsistensi atau stabilitas dari waktu ke waktu. Sementara mekanisme uji reliabilitas atau kredibilitas pada data kajian ini dilaksanakan dengan uji statistik *Cronbach's Alpha*.

Kriteria penilaian uji reliabilitas meliputi:

- 1) Jika koefisien *Cronbach's Alpha* $> 0,6$, maka variabel yang diukur dalam penelitian dikatakan handal atau reliabel.
- 2) Jika koefisien *Cronbach's Alpha* $< 0,6$, maka variabel yang diukur dalam penelitian dikatakan tidak handal atau tidak reliabel.

2. Analisis Deskriptif

Ghozali (2021:19), mengemukakan analisis deskriptif adalah sebagai teknik statistika untuk menganalisis data yang melibatkan karakteristik atau penjelasan data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean) dan rentang skala.

a. Rata-rata dan Rentang Skala

Rata-rata adalah ukuran tendensi sentral yang memberikan representasi numerik yang ringkas mengenai kecenderungan umum respons seluruh partisipan terhadap setiap butir pernyataan dalam suatu instrument, sedangkan rentang skala adalah ukuran indikasi mengenai sebaran data yang diperoleh dari selisih skor tertinggi dan terendah pada suatu item dalam instrumen.

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.



Rumus Rentang Skala:

$$Rs = \frac{(b - k)}{b}$$

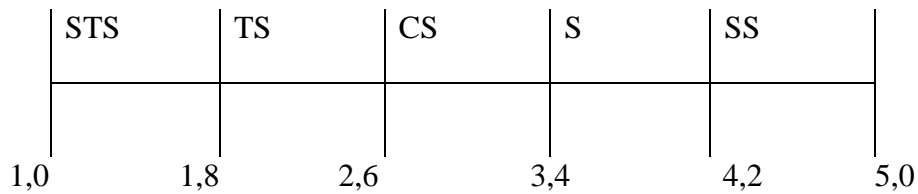
Keterangan:

b = Skala angka tertinggi

k = Skala angka terendah

Maka ukuran rentang skala yang digunakan sebagai berikut:

$$Rs = \frac{(5 - 1)}{5} = 0,80$$



Keterangan :

1,00 – 1,80 = Sangat Tidak Setuju (STS)

1,81 – 2,60 = Tidak Setuju (TS)

2,61 – 3,40 = Cukup Setuju (CS)

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

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan dalam penelitian ini meliputi:

a. Estimasi Persamaan Regresi

$$y = \beta_0 + \beta_1x_1 + \beta_2x_2 + \varepsilon$$

Keterangan:

y = Variabel Keputusan Pembelian (Y), (ramalan)

β_0 = Konstanta regresi

β_1x_1 = Koefisien variabel Kualitas Layanan (X_1)



β_2x_2 = Koefisien variabel Kualitas Produk (X_2)

ϵ = Error



4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Menurut Ghozali, (2021:196), mengemukakan uji normalitas merupakan sebuah uji statistic dengan tujuan guna melakukan pengujian apakah bentuk regresi, variabel residu mempunyai sebaran residual normal atau sebaliknya. Uji *Kolmogorov-Smirnov (K-S)* diaplikasikan pada pengujian ini.

Kriteria hasil pengukuran dinyatakan sebagai berikut:

- (1) Nilai sig. atau signifikansi < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.
- (2) Nilai sig. atau signifikansi > 0,05 maka data berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2021:157), mengemukakan uji multikolinearitas adalah sebuah uji yang dilaksanakan untuk memperlihatkan di dalam sebuah model regresi yang diaplikasikan apakah terindikasi adanya hubungan di antara variabel bebas maupun sebaliknya. Persamaan model regresi yang baik atau layak dimana didalamnya tidak mengalami multikolinearitas antar variabel independen.

Multikolinearitas memiliki kriteria sebagai berikut:

- 1) Nilai VIF < 10, dinyatakan tidak terjadinya multikolinearitas.
- 2) Tolerance > 0,1, dinyatakan tidak terjadinya multikolinearitas

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2021:178), mengemukakan uji heteroskedastisitas merupakan uji guna mendapati ada maupun tidaknya perbedaan varian dari suatu residual pada sebuah pengamatan satu terhadap pengamatan lainnya. Adanya

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.



perbedaan pada varian disebut heteroskedastisitas, namun jika tetap maka disebut homoskedastisitas.

Keterangan dalam menguji heteroskedastisitas memiliki kriteria sebagaimana dinyatakan:

- 1) Sig. > 0,05, dinyatakan tidak terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Sig. < 0,05, dinyatakan terjadinya heteroskedastisitas

5. Uji Hipotesis

a. Uji Kesesuaian Model (Uji F)

Menurut Ghazali (2021:148), mengemukakan uji kesesuaian model atau uji F yang bertujuan guna memberikan indikasi apakah ada hubungan maupun pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama, guna mengetahui kelayakan signifikansi regresi, apa layak digunakan atau tidak, dengan hipotesis meliputi:

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

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

Dalam menguji hipotesis ini kriteria sebagaimana dinyatakan:

- (1) Taraf sig adalah 0.05.
- (2) Jika Sig. < 0.05, dinyatakan tolak H_0 atau dapat dinyatakan layaknya persamaan model regresi yang digunakan.
- (3) Jika Sig. > 0.05, dinyatakan tidak tolak H_0 atau dapat dinyatakan tidak layaknya persamaan model regresi yang digunakan.

b. Uji Koefisien Parsial (Uji t)

Menurut Ghazali (2021:148), mengemukakan uji ini diaplikasikan guna mengungkapkan seberapa kuat atau seberapa besar kontribusi suatu variabel independen dalam menafsirkan variabel dependen secara individual.

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

Hipotesis yang digunakan meliputi:

$$H_{01} : \beta_1 = 0$$

$$H_{a1} : \beta_1 > 0$$

$$H_{02} : \beta_2 = 0$$

$$H_{a2} : \beta_2 > 0$$

- (1) Sig. < 0.05, maka tolak H_0 atau terbukti variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikat.
- (2) Sig. > 0.05 maka tidak tolak H_0 atau tidak terbukti variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikat.

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