



BAB III

METODE PENELITIAN



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

A. Objek Penelitian

Objek pada penelitian ini adalah kedai Kopi Janji Jiwa. Dan subjek pada penelitian ini adalah pelanggan Kopi Janji Jiwa.

B. Desain Penelitian

Menurut Cooper dan Schindler (2017:147) desain penelitian dapat dilihat dari perspektif sebagai berikut :

1. Tingkat Penyelesaian Pertanyaan Penelitian

Peneliti sudah berhasil merumuskan penelitian ini maka, penelitian ini bersifat studi formal, studi formal dimulai dengan hipotesis atau pertanyaan penelitian yang melibatkan prosedur yang tepat serta spesifikasi sumber data, tujuannya dari desain studi formal adalah untuk menguji hipotesis dan menjawab semua pertanyaan penelitian yang dikemukakan.

2. Metode Pengumpulan Data

Berdasarkan pengumpulan datanya peneliti menggunakan studi komunikasi yaitu peneliti memberikan pertanyaan berupa kusioner kepada responden dan mengumpulkan .

3. Kontrol Peneliti terhadap Variabel

Karena peneliti tidak memiliki kontrol atas variable maka penelitian ini menggunakan *ex post facto study*.

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.



4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini menggunakan studi kausal-prediktif dimana penelitian ini berusaha untuk menjelaskan pengaruh dari satu variabel dengan variabel lainnya yaitu pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada Kopi Janji Jiwa.

5. Dimensi waktu

Dalam merancang desain penelitian, dimensi waktu penelitian ini menggunakan studi *cross-sectional* yang mengumpulkan data dilakukan hanya satu kali yaitu pada saat penyebaran kuesioner kepada pelanggan Kopi Janji Jiwa.

6. Cakupan Topik

Penelitian ini termasuk penelitian statistik yang untuk menjelaskan karakteristik populasi dengan membuat kesimpulan dari karakteristik sampel. Hipotesis dalam penelitian ini akan diuji secara kuantitatif.

7. Lingkungan Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam kondisi lapangan, karena data yang didapatkan secara langsung dari pelanggan Kopi Janji Jiwa dengan menyebarkan kuesioner.

© 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.



C. Variabel Penelitian

Berdasarkan batasan penelitian yang akan diteliti, Terdapat tiga variabel yang akan diteliti. Dua variabel bebas meliputi kualitas produk dan kualitas layanan, dan satu variabel terikat meliputi kepuasan pelanggan. Berikut indikator yang dapat di jelaskan dari variabel-variabelnya :

1. Variabel kualitas produk

Tabel 3.1

Dimensi dan Indikator – indikator Kualitas Produk

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Produk	Fitur	1. Pilihan varian rasa yang ditawarkan Kopi Janji Jiwa sudah baik 2. Keberagaman topping yang ditawarkan Kopi Janji Jiwa sudah baik	Interval
	Mutu kesesuaian	3. Kopi Janji Jiwa memiliki standar mutu yang baik 4. Kopi Janji Jiwa memiliki konsistensi rasa yang baik	Interval
	Daya tahan	5. Kopi Janji Jiwa memiliki daya tahan yang baik	Interval
	Gaya	6. Kopi Janji Jiwa disajikan dengan baik dan menarik	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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



2. Variabel kualitas Layanan

Tabel 3.2

Dimensi dan Indikator – indikator Kualitas Layanan

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang Kualitas Layanan Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	Daya tanggap	1. Ketanggapan karyawan Kopi Janji Jiwa dalam mengatasi pelanggan sudah baik 2. Ketanggapan karyawan Kopi Janji Jiwa dalam menangani pesanan pelanggan sudah baik	Interval
	Keandalan	3. Informasi yang diberikan karyawan Kopi Janji Jiwa sudah baik 4. Karyawan Kopi Janji Jiwa sudah bersikap ramah dan sopan kepada pelanggan	Interval
	Empati	5. Karyawan Kopi Janji Jiwa menerima kritik dan saran dari pelanggan dengan baik 6. Karyawan Kopi Janji Jiwa menghormati pelanggan dengan baik	Interval
	Bukti Fisik	7. Karyawan Kopi Janji Jiwa sudah berpenampilan dengan baik 8. Kedai Kopi Janji Jiwa didesign dengan baik dan menarik	Interval

3. Variabel Kepuasan Pelanggan

Tabel 3.3

Dimensi dan Indikator – indikator Kepuasan Pelanggan

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kepuasan Pelanggan Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie	Fitur Produk dan Layanan	1. Saya mendapat produk yang baik yang diberikan Kopi Janji Jiwa	Interval
	Persepsi tentang Keadilan	2. Saya mendapat layanan yang baik yang diberikan Kopi Janji Jiwa	Interval
	Pelanggan lain, Anggota keluarga, dan Rekan kerja	3. Saya mendapat perlakuan yang adil dalam layanan dari Kopi Janji Jiwa 4. Saya Selalu Merekomendasikan Kopi Janji Jiwa ke kerabat saya.	Interval

© 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.



D. Teknik Pengambilan Sampel

© Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability* sampling dengan menggunakan metode *convenience sampling* dimana calon responden adalah orang yang berada di kedai Kopi Janji Jiwa. Populasi dari penelitian ini adalah pelanggan dari Kopi Janji Jiwa. Kuesioner disebar kepada 100 responden pelanggan Kopi Janji Jiwa di area Jakarta Utara.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik komunikasi yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 orang responden, sumber data yang digunakan langsung dari responden pelanggan Kopi Janji Jiwa.

Peneliti menentukan penilaian skor atas jawaban yang diberikan oleh responden, peneliti menetapkan nilai masing-masing pernyataan yang diperoleh menggunakan skala likert, yang terbagi menjadi sebagai berikut :

Tabel 3.4

Skala Likert

Pernyataan	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Cukup Setuju	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

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.



F. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas

Menurut Imam Ghozali (2016:52), 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.

Pernyataan dikatakan valid apabila nilai *Corrected Total-Item Correlation* > 0,361. Apabila item pernyataan tidak valid maka item pernyataan yang tidak valid harus diperbaiki.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Imam Ghozali (2016:47), reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten dan stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran realibilitas dilakukan dengan *One Shot* atau pengukuran sekali saja. Disini pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan.

Dalam SPSS mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel, apabila nilai *Cronbach Alpha* (α) > 0,70, sedangkan apabila nilai *Cronbach Alpha* (α) < 0,70 maka dikatakan tidak reliabel.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI RKG (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.



3. Analisis Deskriptif

Ⓒ Rata-rata Tertimbangan dan Rentang Skala

Dalam mendeskripsikan variabel atau indikator yang diteliti akan menggunakan skor (1,2,3,4,dan5) untuk mengukur setuju-tidak setuju, maka nilai skor diubah dalam bentuk rentang skala. Adapun penghitungan rentang skala adalah sebagai berikut :

$$RS = (b-k)/b$$

Keterangan :

Rs = rentang skala, b = skor terbesar, k = skor terkecil

Karena skor terbesar adalah 5 dan skor terkecil adalah 1, maka dapat ditentukan rentang skalanya sebagi berikut :

$$Rs = (5-1) / 5 = 0,80$$

Dengan demikain penyajian rentang skala dan kriterianya :

Tabel 3.5

Rentang Skala

Rentang Nilai	Kriteria		
	Kualitas Produk	Kualitas Layanan	Kepuasan Pelanggan
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Baik	Sangat Tidak Baik	Sangat Tidak Puas
1,81 – 2,60	Tidak Baik	Tidak Baik	Tidak Puas
2,61 – 3,40	Cukup Baik	Cukup Baik	Cukup Puas
3.41 – 4.20	Baik	Baik	Puas
4,21 – 5,00	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Puas

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.



4. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda yang akan digunakan oleh peneliti guna mengetahui hubungan antar variable. Dalam penelitian ini variable independennya adalah Kualitas Produk dan Kualitas Layanan, sedangkan variable dependennya adalah kepuasan pelanggan, dengan persamaan regresi sebagai berikut :

$$y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon$$

dimana, X_1 = Kualitas Produk

y = Kepuasan Pelanggan

X_2 = Kualitas Layanan

ϵ = Variabel Gangguan / Residual

β_0 = konstanta

$\beta_1 - \beta_2$ = koefisien variabel

Persamaan regresi tersebut diatas terlebih dahulu di estimasi dengan persamaan regresi estimasi sebagai berikut :

$$\hat{y} = b_0 + b_1 x_1 + b_2 x_2$$

dimana, b_0, b_1, b_2 sebagai terduga dari $\beta_0, \beta_1 X_1, \beta_2$

a. Uji Asumsi Klasik

Dilakukan pemeriksaan uji klasik untuk mengetahui bahwa persamaan regresi estimasi memenuhi kriteria BLUE (*Best Linier Unbiased Estimated*) adapun beberapa asumsi klasiknya :

1. Uji Normalitas

Menurut Imam Ghozali (2016:154) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan analisis statistik. Penelitian ini, menggunakan uji statistik

© 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.



non-parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S) dengan hipotesis sebagai berikut:

H_0 : data residual berdistribusi normal

H_a : data residual berdistribusi tidak normal

2. Uji Otokorelasi

Menurut Imam Ghazali (2016:107) uji otokorelasi mengetahui adanya korelasi antar residual.. Model regresi yang BLUE adalah regresi yang tidak terdapat otokorelasi. Uji yang digunakan adalah uji Durbin-Watson yaitu dengan cara melihat hasil pada tabel DW.

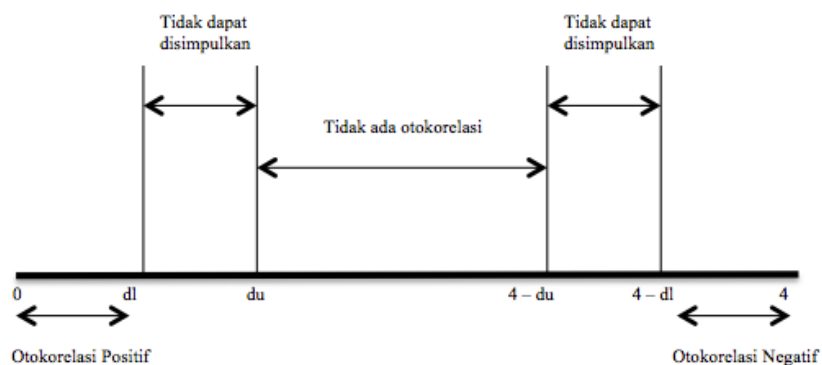
Adapun hipotesis yang akan diuji adalah sebagai berikut:

H_0 : tidak ada otokorelasi ($\rho = 0$)

H_a : ada otokorelasi ($\rho \neq 0$)

Gambar 3.1

Tabel Durbin Watson



Keterangan :

d_L = batas bawah

d_U = batas atas

© 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. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Imam Ghozali (2016:134) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dengan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang BLUE adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Pada penelitian ini, metode yang digunakan yaitu uji Glejser. Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas sedangkan jika nilai signifikan $< 0,05$ maka terjadi heteroskedastisitas.

4. Uji Multikolinieritas

Menurut Imam Ghozali (2016:103) uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Model regresi yang BLUE seharusnya tidak terjadi korelasi yang kuat diantara variabel independen. Jika variabel *independent* saling berkorelasi, maka variabel – variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel *independent* yang nilai korelasi antar sesama variabel *independent* sama dengan nol. Untuk mendeteksi ada tidaknya di dalam model regresi dapat dilihat dari nilai toleransi dan nilai Variance Inflation Factor (VIF).

Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

$VIF > 10$ maka terjadi multikolinieritas.

$VIF < 10$ maka tidak terjadi multikolinieritas.

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.



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.

b. Pengujian Kesesuaian Model (Uji F)

Uji F dilakukan untuk menguji apakah model regresi dapat digunakan atau tidak.

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

$$H_a : \text{Paling sedikit ada satu } \beta_i \neq 0$$

Kriteria pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :

- (1) Apabila nilai sig. F < 0,05 maka tolak H_0 , yang menunjukkan model regresi tersebut dapat digunakan
- (2) Apabila nilai sig. F > 0,05 maka tidak tolak H_0 , yang menunjukkan model regresi tersebut tidak dapat digunakan.

c. Pengujian Hipotesis Penelitian (Uji t)

Uji t digunakan untuk menentukan apakah setiap variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yang disusun. Dengan program SPSS akan diperoleh nilai t hitung dan juga Sig. Dasar pengambilan keputusannya sebagai berikut :

$$H_0 : \beta_i = 0$$

$$H_a : \beta_i > 0 \quad i = 1,2$$

Menetapkan tingkat kesalahan (α) = 0,05

Kriteria pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :

- (1) Jika Sig-t < 0,05 maka tolak H_0 , artinya variable independen memiliki pengaruh yang signifikan secara positif
- (2) terhadap variable dependen.
- (3) Jika Sig-t > 0,05 maka tidak tolak H_0 , artinya variable independen tidak memiliki pengaruh yang signifikan secara positif terhadap variable dependen.