

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

##### 1) Waktu Penelitian

Pada penelitian ini waktu yang digunakan untuk penelitian ini yaitu enam bulan, mulai dari bulan Januari 2021 sampai Juni 2021. Pada waktu tersebut tepat dilaksanakannya penelitian dikarenakan bahwa waktu tersebut jadwal kuliah penelitian sudah tidak padat lagi. dengan begitu memudahkan peneliti fokus untuk melaksanakan penelitian, selain itu juga di waktu tersebut adanya pandemi *covid-19* sehingga penggunaan layanan pesan makanan *online* melonjak drastis karena sebagian masyarakat menerapkan kebijakan berdiam di rumah untuk dapat memutus rantai *covid-19*, untuk bisa dapat menikmati makanan di restoran, konsumen dapat memesan makanan melalui layanan pemesanan makanan *online* yang menjadi pilihan terbaik.

##### 2) Tempat Penelitian

Tempat yang di pilih oleh peneliti untuk melakukan penelitian ini yaitu di wilayah Jakarta. Peneliti memilih wilayah Jakarta dikarenakan sudah terdapatnya banyak tersedia layanan pemesanan makanan *online* Pizza Hut Delivery di wilayah Jakarta. Dengan begitu, peneliti lebih mudah dalam menemukan sampel penelitian

yaitu pelanggan yang pernah melakukan pembelian serta menggunakan layanan pemesanan makanan *online* Pizza Hut Delivery di wilayah Jakarta.

### 3.2 Desain Penelitian

#### 1) Metode

Sugiyono (2018) mengatakan bahwa metode merupakan teknik ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data, yang nantinya hasil data digunakan untuk pemanfaatan atau pelaksanaan tertentu. Peneliti menggunakan metode kuantitatif untuk penelitian ini. Sugiyono (2018) mengatakan bahwa metode penelitian kuantitatif merupakan teknik analisis yang bersumber pada filsafat yang bersifat nyata dan faktual didasarkan dengan data empiris yang digunakan terhadap suatu sampel atau populasi, untuk dapat menghasilkan data menggunakan alat penelitian tertentu dengan hasil analisis datanya yang bersifat kuantitatif dengan maksud membuktikan hipotesis yang ditetapkan.

Pada penelitian ini metode yang digunakan untuk pengumpulan data yang itu memakai metode survei dengan menggunakan pendekatan pendekatan korelasi. Malhotra (2015) mengatakan bahwa metode survei artinya kuesioner terstruktur yang diajukan pada sampel dari suatu populasi, dibuat dengan tujuan untuk memperoleh informasi spesifik dari responden. Selain itu menurut Sugiyono (2018) yang dimaksud survei ialah peneliti menanyakan tentang pendapat, keyakinan dan, karakteristik dari suatu objek dan perilaku yang sekarang terjadi atau sudah berlalu kepada beberapa responden. Alat penelitian yang digunakan ialah kuesioner yang disebarakan secara *online* terhadap populasi yang besar ataupun kecil. Data yang nantinya di teliti adalah data dari sampel yang berasal dari populasi tersebut.

Dengan demikian nanti hasil datanya menghasilkan suatu hal yang mutlak, hubungan antar variabel, hasil distribusi data. Penelitian menggunakan metode survei dalam penelitian ini dikarenakan ingin mengetahui tujuan yang sudah ditetapkan apakah tercapai atau tidak, terhadap pada suatu hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.

Sedangkan pendekatan penelitian yang dipakai untuk penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan korelasi. Menurut Arikunto (2007) mengatakan bahwa penelitian korelasional ialah menjelaskan ada atau tidaknya hubungan jika misalnya ada hubungan, seberapa eratnya hubungan antar variabel tersebut dan berarti atau tidak hubungan antar variabel tersebut. Peneliti menggunakan pendekatan korelasi dalam penelitian ini dikarenakan ingin membuktikan apakah ada hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Seandainya terbukti adanya hubungan, berapa kuatnya hasil hubungan antar variabel tersebut.

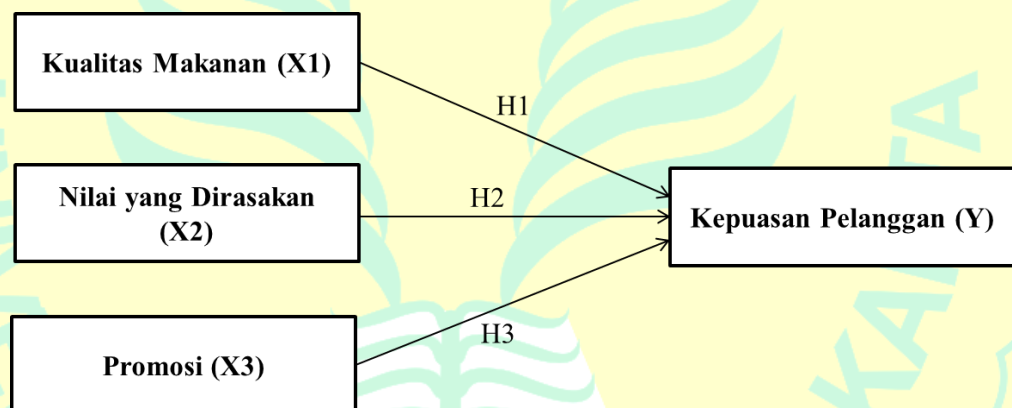
Metode analisis data yang dipakai untuk penelitian ini yaitu peneliti menggunakan metode analisis regresi linier sederhana karena peneliti ingin tahu apakah ada dan tidaknya pengaruh antar masing-masing variabel dan berapakah hasil pengaruh antar variabel tersebut. Gifary dan Kurnia (2015) bahwa metode analisis regresi linier sederhana dipakai untuk penelitian guna memprediksi terhadap variabel terikat jika variabel bebas diketahui, dan di analisis terhadap hubungan fungsional masing-masing antar variabel dan juga hubungan kausalitasnya.

## 2) Konstelasi Pengaruh antar Variabel

Berikut merupakan rumusan hipotesis yang sebelumnya sudah ditetapkan peneliti, maka konstelasinya adalah sebagai berikut :

- 1) Adanya pengaruh antara kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan secara positif dan signifikan.
- 2) Adanya pengaruh antara nilai yang dirasakan terhadap kepuasan pelanggan secara positif dan signifikan.
- 3) Adanya pengaruh antara promosi terhadap kepuasan pelanggan secara positif dan signifikan.

Maka gambar untuk konstelasi pengaruh antar masing-masing variabel yaitu :



**Gambar III. 1** Konstelasi X1,X2, dan X3 dengan Y

Sumber : Data diolah oleh Peneliti

### Keterangan:

Variabel Independen (X1) : Kualitas Makanan

Variabel Independen (X2) : Nilai yang Dirasakan

Variabel Independen (X3) : Promosi

Variabel Dependen (Y) : Kepuasan Pelanggan

—————> : Arah Hubungan

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 1) Populasi

Sugiyono (2018) mengatakan bahwa populasi ialah suatu lokasi yang tergeneralisasi di dalamnya mempunyai suatu objek serta subjek, penelitian terhadap suatu ciri ciri atau sifat dari populasi tersebut untuk didapatkannya hasil kesimpulannya. Jadi, dapat dikatakan bahwa populasi merupakan keseluruhan objek penelitian dengan karakteristik tertentu yang dapat memberikan informasi atau data. Jadi populasi yang digunakan untuk penelitian ini yaitu pelanggan Pizza Hut Delivery yang pernah melakukan pembelian dengan menggunakan layanan pemesanan makanan *online* Pizza Hut Delivery yang berada wilayah Jakarta..

#### 2) Sampel

Sugiyono (2018) mengatakan bahwa sampel terdiri di dalamnya sifat serta ciri-ciri pada sampel yang juga merupakan dari komponen populasi. Teknik *purposive sampling* yang dipakai peneliti untuk penelitian guna mengumpulkan sampel. Menurut Sugiyono (2018) mengatakan bahwa *purposive sampling* ialah cara agar mendapatkan sampel dengan adaya pertimbangan-pertimbangan tertentu untuk responden yang dapat mengisi kuesioner. Sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu pelanggan Pizza Hut Delivery yang tinggal di wilayah Jakarta serta melakukan pembelian dengan menggunakan layanan pemesanan makanan *online* Pizza Hut Delivery minimal pembelian sebanyak 2 (dua) kali dalam 6 (enam) bulan terakhir.

Menentukan jumlah sampel seberapa banyak dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori dari Hair et al (2010) bahwa untuk menentukan jumlah sampel menggunakan teknik *Maximum Likelihood Estimation*. Menurut MLE sampel

dengan kisaran jumlah 100 sampai 200 responden adalah merupakan jumlah sampel yang baik untuk penelitian. Untuk penelitian ini peneliti menggunakan 200 sampel.

### **3.4 Pengembangan Instrumen**

Pada penelitian ini terdapat empat variabel, pertama yaitu variabel X1 (kualitas makanan), Kedua variabel X2 (nilai yang dirasakan), ketiga variabel X3 (promosi), dan variabel Y (kepuasan pelanggan). Untuk mengukur keempat variabel, berikut adalah uraian terkait instrumen pada masing-masing variabel :

#### **1) Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)**

##### **a. Definisi Konseptual**

Kepuasan pelanggan diartikan sebagai hasil dari ulasan atau penilaian pelanggan akan produk atau layanan jasa yang telah dirasakan yang sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Jika adanya kesesuaian antara ekspektasi dan realitanya maka dapat dikatakan bahwa pelanggan puas, tetapi jika tidak terdapatnya kesesuaian antara ekspektasi dan realitanya maka dapat dikatakan bahwa pelanggan merasakan ketidakpuasan.

##### **b. Definisi Operasional**

Variabel kepuasan pelanggan diukur dengan menggunakan 5 (lima) indikator yaitu kepuasan pengalaman secara keseluruhan sebagai indikator pertama, adanya kesesuaian harapan sebagai indikator kedua, perasaan puas pada kualitas pelayanan sebagai indikator ketiga, minat berkunjung kembali sebagai indikator keempat, dan kesediaan merekomendasi sebagai indikator kelima.

### c. Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan

Adanya Kisi- kisi instrumen yang berisikan butir pernyataan di perlukan untuk mengukur mengenai variabel kepuasan pelanggan. Kisi-kisi instrumen diperlukan untuk menjelaskan informasi terkait butir-butir pernyataan yang ditetapkan sebagai instrumen, yang nantinya akan di uji validitas dan uji reliabilitas.

**Tabel III. 1 Instrumen Kepuasan Pelanggan (Consumer Satisfaction)**

Indikator	Pernyataan Penelitian	Pernyataan Adaptasi	Uji Coba		Drop	Final	
			(+)	(-)		(+)	(-)
Kepuasan pengalaman secara keseluruhan	<i>I am satisfied with the range of products offered online</i>	Saya puas dengan rangkaian produk yang ditawarkan Pizza Hut Delivery.	25		-	25	
	<i>I am satisfied with quality of product received through online purchase</i>	Saya puas dengan kualitas makanan yang di terima melalui pembelian di Pizza Hut Delivery.	26		-	26	
Kesesuaian harapan	<i>Products purchased online have measured up to my expectations</i>	Makanan dari Pizza Hut Delivery yang saya beli secara online telah memenuhi harapan saya	27		-	27	
Perasaan puas pada kualitas pelayanan	<i>Online shopping is easier and faster</i>	Memesan makanan melalui Pizza Hut Delivery lebih mudah dan cepat	28		-	28	
	<i>I am satisfied with POD mode of payment</i>	Saya puas dengan cara pembayaran yang digunakan Pizza Hut Delivery.	29		-	29	
	<i>Online shopping take care of the timely delivery of the product, assured package quality.</i>	Pizza Hut Delivery menangani pengiriman produk tepat waktu dan kualitas produk terjamin	30		-	30	
Minat berkunjung kembali	<i>I would continue to purchase products online</i>	Saya akan terus membeli produk Pizza Hut Delivery secara online	31		-	31	
Kesediaan merekomendasi	<i>I recommend online shopping websites to other people</i>	Saya akan merekomendasi Pizza Hut Delivery kepada teman-teman saya	32		-	32	

Sumber : Data diolah oleh Peneliti

Dapat dilihat bahwa tabel di atas disimpulkan memiliki 5 indikator dan 8 butir pertanyaan. Untuk menjawab setiap butir pertanyaan, peneliti menampilkan beberapa pemilihan jawaban untuk setiap butir pernyataan yang berupa angka dari

1 sampai 5 yang selaras dengan skala jawabannya. Berikut merupakan opsi jawaban dari setiap butir pernyataan :

**Tabel III. 2 Skala Instrumen Penilaian Kepuasan Pelanggan**

No	Alternatif Jawaban	Item Positif
1.	Sangat Puas (SP)	5
2.	Puas (P)	4
3.	Ragu-ragu (RR)	3
4.	Tidak Puas (TP)	2
5.	Sangat Tidak Puas (STP)	1

Sumber : Sugiyono (2018)

#### **d. Validitas Intrumen Kepuasan Pelanggan**

Pada tahap validasi, yang awalnya sudah terlebih dahulu membuat instrumen pernyataan kuesioner yang terdapat pada tabel III.1 untuk mengukur variabel kepuasan pelanggan, selanjutnya untuk menjawab pernyataan tersebut, peneliti menyediakan skala jawaban untuk memudahkan responden untuk menjawab, skala tersebut menggunakan *skala likert*.

Proses setelahnya mengetahui apakah butir-butir pernyataan mampu untuk menilai masing-masing pernyataan pada variabel kepuasan pelanggan yang tertera pada Tabel III.1 peneliti melakukan konsultasi kepada dosen pembimbing. Selanjutnya setelah dosen menyetujui rancangan instrumen, kemudian proses setelahnya melaksanakan uji coba pernyataan instrumen kepada 30 responden pelanggan Pizza Hut Delivery di wilayah Jakarta pernah melakukan pembelian menggunakan layanan pemesanan makanan *online* Pizza Hut Delivery.

Kemudian tahap selanjutnya yaitu tahap validitas, yaitu dengan mengkaji hasil uji coba instrument. Noor (2014) menyebutkan bahwa untuk menghitung hasil uji validitas digunakannya rumus sebagai berikut :



$$r = \frac{N \cdot \sum xy - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{\{N \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{N \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

**Keterangan :**

r = Koefisien korelasi antara skor butir dan skor total

N = Jumlah subyek penelitian

$\sum x$  = Jumlah skor butir

$\sum y$  = Jumlah skor total

$\sum xy$  = Jumlah perkalian antara skor butir dengan skor total

$\sum x^2$  = Jumlah kuadrat skor butir

$\sum y^2$  = Jumlah kuadrat skor total

Butir pada setiap pernyataan dapat dikatakan valid jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , untuk  $r_{tabel}$  didapatkan sebesar 0,361 maka disimpulkan bahwa pernyataan dapat dikatakan valid. Namun, jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka pernyataan dikatakan tidak valid, sehingga pernyataan tersebut harus dihilangkan atau di *drop*. Berdasarkan hasil uji validitas melalui SPSS versi 25 diperoleh bahwa 8 butir atau semua pernyataan dari variabel kepuasan pelanggan adalah valid.

Berikutnya, untuk menghitung nilai reliabilitas yaitu dengan cara menghitung masing-masing pernyataan yang sudah valid sebelumnya dengan memakai rumus *cronbach alpa* pada tahap yang sebelumnya, tetapi sebelum menguji reliabilitasnya varians butir dan varians totalnya dicari terlebih dahulu hasilnya. Noor (2014) mengatakan rumus untuk menghitung reliabilitas adalah sebagai berikut :

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right]$$

**Keterangan :**

- $r_{ii}$  = Reliabilitas instrumen  
 $k$  = Jumlah butir yang valid  
 $\sum si^2$  = Jumlah varians skor butir  
 $st$  = Varians total

Untuk mencari varians butir dapat menggunakan rumus berikut ini

$$Si^2 = \frac{\sum xi^2 - \frac{(\sum xi)^2}{n}}{n}$$

**Dimana:**

- $Si^2$  = Simpangan baku  
 $n$  = Jumlah populasi  
 $\sum Xi^2$  = Jumlah kuadrat data X  
 $Xi$  = Jumlah data

Selanjutnya, untuk mencari varians total memakai rumus sebagai berikut :

$$St^2 = \frac{\sum xt^2 - \frac{(\sum xt)^2}{n}}{n}$$

**Keterangan:**

- $St$  = simpangan baku  
 $n$  = jumlah populasi  
 $\sum xt^2$  = jumlah kuadrat data total  
 $\sum xt$  = jumlah data total

Berdasarkan dari hasil uji reliabilitas dilakukan peneliti menghasilkan nilai *cronbach alpa* sebesar 0,930. Dari hasil *cronbach alpha* tersebut dinyatakan reliabel dari hasil variabel kepuasan pelanggan.

## **2) Kualitas Makanan (Variabel X1)**

### **a. Definisi Konseptual**

Kualitas makanan merupakan suatu unsur yang penting khususnya pada bidang usaha makanan dengan menyediakan pengalaman bersantap yang selalu menjaga kualitas makanan agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam menyajikan makanan berkualitas terdapat beberapa atribut yang diterapkan restoran yaitu kebersihan, kesegaran, kesehatan dan juga dalam penyajian makanan yang semenarik mungkin sehingga dapat memberikan pengalaman bersantap yang menyenangkan bagi pelanggan.

### **b. Definisi Operasional**

Variabel kualitas makanan di ukur dengan menggunakan 7 (tujuh) indikator yaitu rasa sebagai indikator yang pertama, tekstur sebagai indikator kedua, porsi sebagai indikator ketiga, aroma sebagai indikator keempat, warna sebagai indikator kelima, temperatur sebagai indikator keenam, dan penyajian sebagai indikator ketujuh.

### **c. Kisi-Kisi Instrumen**

Adanya Kisi-kisi instrumen yang berisikan butir pernyataan di perlukan untuk mengukur mengenai variabel kualitas makanan. Kisi-kisi instrumen diperlukan untuk menjelaskan informasi terkait butir-butir pernyataan yang ditetapkan sebagai instrumen, yang nantinya akan di uji validitas dan uji reliabilitas:

**Tabel III. 3 Instrumen Kualitas Makanan (Food Quality)**

Indikator	Pernyataan Penelitian	Pernyataan Adaptasi	Uji Coba		Drop	Final	
			(+)	(-)		(+)	(-)
Rasa	<i>Good taste of food</i>	Pizza Hut Delivery memiliki rasa makanan yang sedap	1		-	1	
	Kualitas rasa yang dijaga dengan baik	Kualitas rasa makanan Pizza Hut Delivery dijaga dengan baik	2		-	2	
Tekstur	Texture makanan yang baik sesuai dengan jenis makanan	Tekstur makanan Pizza Hut Delivery baik sesuai dengan jenis makanan	3		-	3	
Porsi	<i>Food portion in the restaurant was enough</i>	Pizza Hut Delivery memiliki porsi makanan sudah cukup	4		-	4	
Aroma	aroma makanan yang sedap	Pizza Hut Delivery memiliki aroma makanan yang sedap	5		-	5	
Warna	Warna makanan yang menarik menimbulkan selera makan	Warna makanan Pizza Hut Delivery menarik sehingga menimbulkan selera makan	6		-	6	
Temperatur	<i>food is served at the appropriate temperatur</i>	Makanan Pizza Hut Delivery disajikan pada temperatur yang sesuai	7		-	7	
Penyajian	<i>Attractive and tempting food</i>	Pizza Hut Delivery memberikan makanan yang menarik dan menggoda	8		-	8	

Sumber : Data diolah oleh Peneliti

Dapat dilihat bahwa tabel diatas disimpulkan memiliki 7 indikator dan 8 butir pertanyaan. Untuk menjawab setiap butir pertanyaan. Peneliti menampilkan beberapa pemilihan jawaban untuk setiap butir pernyataan yang berupa angka dari 1 sampai 5 yang selaras dengan skala jawabannya. Berikut merupakan opsi jawaban dari setiap butir pernyataan :

**Tabel III. 4 Skala Instrumen Penilaian Kualitas Makanan**

No	Alternatif Jawaban	Item Positif
1.	Sangat Baik (SB)	5
2.	Baik (B)	4
3.	Ragu-ragu (RR)	3
4.	Tidak Baik (TB)	2
5.	Sangat Tidak Baik (STB)	1

Sumber : Sugiyono (2018)

#### d. Validitas Instrumen Kualitas Makanan

Pada tahap validasi, yang awalnya sudah terlebih dahulu membuat instrumen pernyataan kuesioner yang terdapat pada tabel III.3 untuk mengukur variabel kualitas makanan, selanjutnya untuk menjawab pernyataan tersebut, peneliti menyediakan skala jawaban untuk memudahkan responden untuk menjawab, skala tersebut menggunakan *skala likert*.

Proses setelahnya adalah mengetahui apakah butir-butir pernyataan mampu untuk menilai masing-masing pernyataan pada variabel kualitas makanan yang tertera pada Tabel III.3 peneliti melakukan konsultasi kepada dosen pembimbing. Selanjutnya setelah dosen menyetujui ketika rancangan instrumen, kemudian proses setelahnya melaksanakan uji coba pernyataan instrumen kepada 30 responden pelanggan Pizza Hut Delivery di wilayah Jakarta pernah melakukan pembelian menggunakan layanan pemesanan makanan *online* Pizza Hut Delivery.

Kemudian tahap selanjutnya yaitu tahap validitas, yaitu dengan mengkaji hasil uji coba instrumen. Noor (2014) rumus yang digunakan untuk menghitung hasil validitas pada setiap butir pernyataan adalah sebagai berikut :

$$r = \frac{N \cdot \sum xy - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{\{N \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{N \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

#### Keterangan :

- r = Koefisien korelasi antara skor butir dan skor total
- N = Jumlah subyek penelitian
- $\sum x$  = Jumlah skor butir

$\sum y$  = Jumlah skor total

$\sum xy$  = Jumlah perkalian antara skor butir dengan skor total

$\sum x^2$  = Jumlah kuadrat skor butir

$\sum y^2$  = Jumlah kuadrat skor total

Butir pada setiap pernyataan dapat dikatakan valid jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , untuk  $r_{tabel}$  didapatkan sebesar 0,361 maka disimpulkan bahwa pernyataan dapat dikatakan valid. Namun, apabila nilai  $r_{hitung}$  lebih besar (<) dari  $r_{tabel}$  maka hasil pernyataan tersebut tidak valid, dengan begitu dihilangkannya pernyataan tersebut untuk kuesioner final. Pada hasil pengujian validitas melalui SPSS versi 25 diperoleh bahwa 8 butir atau semua pernyataan dari variabel kualitas makanan adalah valid.

Berikutnya, untuk menghitung nilai reliabilitas yaitu dengan cara menghitung masing-masing pernyataan yang sudah valid sebelumnya dengan memakai rumus *cronbach alpa* pada tahap yang sebelumnya, tetapi sebelum menguji reliabilitasnya varians butir dan varians totalnya dicari terlebih dahulu hasilnya. Menurut. Noor (2014) mengatakan rumus untuk menghitung reliabilitas adalah sebagai berikut :

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right]$$

**Keterangan :**

$r_{ii}$  = Reliabilitas instrumen

$k$  = Jumlah butir yang valid

$\sum si^2$  = Jumlah varians skor butir

$st$  = Varians total

Untuk mencari varians butir dapat menggunakan rumus berikut ini

$$S_i^2 = \frac{\sum xi^2 - \frac{(\sum xi)^2}{n}}{n}$$

**Dimana:**

$S_i^2$  = Simpangan baku

n = Jumlah populasi

$\sum Xi^2$  = Jumlah kuadrat data X

$Xi$  = Jumlah data

Selanjutnya, untuk mencari varians total memakai rumus sebagai berikut :

$$S_t^2 = \frac{\sum xt^2 - \frac{(\sum xt)^2}{n}}{n}$$

**Keterangan:**

$S_t$  = simpangan baku

n = jumlah populasi

$\sum xt^2$  = jumlah kuadrat data total

$\sum xt$  = jumlah data total

Berdasarkan dari hasil uji reliabilitas dilakukan peneliti menghasilkan nilai *cronbach alpa* sebesar 0,889. Dari hasil *cronbach alpha* tersebut dinyatakan reliabel dari hasil variabel kualitas makanan.

### 3) Nilai yang Dirasakan (Variabel X2)

#### a. Definisi Konseptual

Nilai yang dirasakan sesuatu penilaian keseluruhan atas kegunaan produk atau jasa yang didasarkan kepada pandangan konsumen terhadap apa yang mereka terima. Nilai yang dirasakan adalah hasil atas pertimbangan konsumen terhadap

keuntungan-keuntungan yang pelanggan alami keseluruhan dan suatu pengorbanan yang telah mereka keluarkan untuk keuntungan tersebut. Kepuasan pada pelanggan dapat terjadi apabila produk yang ditawarkan perusahaan sesuai dengan apa yang pelanggan harapkan.

### b. Definisi Operasional

Variabel nilai yang dirasakan diukur dengan menggunakan 4 (empat) indikator yaitu *emotional value* sebagai indikator yang pertama, *social value* sebagai indikator kedua, *functional value (quality/performance value)* sebagai indikator ketiga, dan *price value (price/value of money)* sebagai indikator keempat.

### c. Kisi-Kisi Instrumen

Adanya Kisi-kisi instrumen yang berisikan butir pernyataan di perlukan untuk mengukur mengenai variabel nilai yang dirasakan. Kisi-kisi instrumen diperlukan untuk menjelaskan informasi terkait butir-butir pernyataan yang ditetapkan sebagai instrumen, yang nantinya akan diuji validitas dan uji reliabilitas:

**Tabel III. 5 Instrumen Nilai yang Dirasakan (*Perceived Value*)**

Indikator	Pernyataan Penelitian	Pernyataan Adaptasi	Uji Coba		Drop	Final	
			(+)	(-)		(+)	(-)
<i>Emotional Value</i>	<i>Has products that would give me pleasure</i>	Mengonsumsi makanan Pizza Hut Delivery membuat Saya senang	9		-	9	
	<i>Has products that would make me feel good</i>	Mengonsumsi makanan Pizza Hut Delivery membuat saya merasa lebih baik	10		-	10	
<i>Social Value</i>	<i>Has a good reputation</i>	Pizza Hut Delivery memiliki reputasi yang baik	11		-	11	
	<i>Improves the way I am perceived</i>	Membeli Pizza Hut Delivery meningkatkan cara saya dipandang	12		-	12	
<i>Functional Value</i>	<i>Product quality is consistent</i>	Kualitas makanan Pizza Hut Delivery tetap konsisten	13		-	13	



	<i>Is easy to locate</i>	Layanan pemesanan online Pizza Hut Delivery mudah ditemukan	14	-	14
Price Value (Price/value of Money)	<i>The price offered is in accordance with the goods received</i>	Harga Pizza Hut Delivery sesuai dengan produk makanan yang di terima	15	-	15
	<i>Is reasonably priced</i>	Makanan yang dijual Pizza Hut Delivery memiliki harga yang masuk akal	16	-	16

Sumber : Data diolah oleh Peneliti

Dapat di lihat bahwa tabel diatas disimpulkan memiliki 4 indikator dan 8 butir pertanyaan. Untuk menjawab setiap butir pertanyaan. Peneliti menampilkan beberapa pemilihan jawaban untuk setiap butir pernyataan yang berupa angka dari 1 sampai 5 yang selaras dengan skala jawabannya. Berikut merupakan opsi jawaban dari setiap butir pernyataan :

**Tabel III. 6 Skala Instrumen Penilaian Nilai yang Dirasakan**

No	Alternatif Jawaban	Item Positif
1.	Sangat Baik (SB)	5
2.	Baik (B)	4
3.	Ragu-ragu (RR)	3
4.	Tidak Baik (TB)	2
5.	Sangat Tidak Baik (STB)	1

Sumber : Data diolah oleh Peneliti

#### **d. Validitas Intrumen Nilai yang Dirasakan**

Pada tahap validasi, yang awalnya sudah terlebih dahulu membuat instrumen pernyataan kuesioner yang terdapat pada tabel III.5 untuk mengukur variabel nilai yang dirasakan, selanjutnya untuk menjawab pernyataan tersebut, peneliti menyediakan skala jawaban untuk memudahkan responden untuk menjawab, skala tersebut menggunakan *skala likert*.

Proses setelahnya adalah mengetahui apakah butir-butir pernyataan mampu untuk menilai masing-masing pernyataan pada variabel nilai yang dirasakan yang tertera pada Tabel III.5 peneliti melakukan konsultasi kepada dosen pembimbing.

Selanjutnya setelah dosen menyetujui ketika rancangan instrumen, kemudian proses setelahnya melaksanakan uji coba pernyataan instrumen kepada 30 responden pelanggan Pizza Hut Delivery di wilayah Jakarta pernah melakukan pembelian menggunakan layanan pemesanan makanan *online* Pizza Hut Delivery.

Kemudian tahap selanjutnya yaitu tahap validitas, yaitu dengan mengkaji hasil uji coba instrumen. Noor (2014) menyebutkan bahwa untuk menghitung hasil uji validitas digunakannya rumus sebagai berikut :

$$r = \frac{N \cdot \sum xy - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{\{N \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{N \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

**Keterangan :**

r = Koefisien korelasi antara skor butir dan skor total

N = Jumlah subyek penelitian

$\sum x$  = Jumlah skor butir

$\sum y$  = Jumlah skor total

$\sum xy$  = Jumlah perkalian antara skor butir dengan skor total

$\sum x^2$  = Jumlah kuadrat skor butir

$\sum y^2$  = Jumlah kuadrat skor total

Butir pada setiap pernyataan dapat dikatakan valid jika jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , untuk  $r_{tabel}$  didapatkan sebesar 0,361 maka disimpulkan bahwa pernyataan dapat dikatakan valid. Namun, apabila nilai  $r_{hitung}$  lebih besar (<) dari  $r_{tabel}$  maka hasil pernyataan tersebut tidak valid, dengan begitu dihilangkannya pernyataan tersebut untuk kuesioner final. Pada hasil pengujian validitas melalui SPSS versi 25

diperoleh bahwa 8 butir atau semua pernyataan dari variabel nilai yang dirasakan dalam valid.

Berikutnya, untuk menghitung nilai reliabilitas yaitu dengan cara menghitung masing-masing pernyataan yang sudah valid sebelumnya dengan memakai rumus *cronbach alpa* yang pada tahap yang sebelumnya, tetapi sebelum menguji reliabilitasnya varians butir dan varians totalnya dicari terlebih dahulu hasilnya. Noor (2014) mengatakan rumus untuk menghitung reliabilitas adalah sebagai berikut :

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right]$$

**Keterangan :**

$r_{ii}$  = Reliabilitas instrumen

$k$  = Jumlah butir yang valid

$\sum si^2$  = Jumlah varians skor butir

$st$  = Varians total

Untuk mencari varians butir dapat menggunakan rumus berikut ini

$$Si^2 = \frac{\sum xi^2 - \frac{(\sum xi)^2}{n}}{n}$$

**Dimana:**

$Si^2$  = Simpangan baku

$n$  = Jumlah populasi

$\sum Xi^2$  = Jumlah kuadrat data X

$\sum X_i$  = Jumlah data

Selanjutnya, untuk mencari varians total memakai rumus sebagai berikut :

$$S_t^2 = \frac{\sum xt^2 - \frac{(\sum xt)^2}{n}}{n}$$

**Keterangan:**

$S_t$  = simpangan baku

$n$  = jumlah populasi

$\sum xt^2$  = jumlah kuadrat data total

$\sum xt$  = jumlah data total

Berdasarkan dari hasil uji reliabilitas dilakukan peneliti menghasilkan nilai *cronbach alpha* sebesar 0,859. Dari hasil *cronbach alpha* tersebut dinyatakan reliabel dari hasil variabel nilai yang dirasakan.

#### 4) Promosi (Variabel X3)

##### a. Definisi Konseptual

Promosi merupakan aktifitas serta menyampaikan informasi untuk menawarkan produk atau jasa kepada berbagai pihak, sebagai suatu dorongan agar melakukan pembelian, adanya dorongan dengan melakukan penambahan nilai maupun insentif akan produk yang ditawarkan yaitu berupa undian berhadiah, kupon, ataupun jaminan pengembalian.

##### b. Definisi Operasional

Variabel promosi diukur dengan menggunakan 5 (lima) indikator yaitu periklanan sebagai indikator yang pertama, promosi penjualan sebagai indikator kedua, penjualan personal sebagai indikator ketiga, publikasi sebagai indikator keempat, dan pemasaran langsung sebagai indikator kelima.

### c. Kisi-Kisi Instrumen

Adanya Kisi-kisi instrumen yang berisikan butir pernyataan di perlukan untuk mengukur mengenai variabel promosi kepada kepuasan pelanggan. Kisi-kisi instrumen diperlukan untuk menjelaskan informasi terkait butir-butir pernyataan yang ditetapkan sebagai instrumen, yang nantinya akan diuji validitas dan uji reliabilitas :

**Tabel III. 7 Instrumen Promosi (Promotion)**

Indikator	Pernyataan Penelitian	Pernyataan Adaptasi	Uji Coba		Drop	Final	
			(+)	(-)		(+)	(-)
Periklanan	Penemuan informasi tentang produk dari berbagai media mudah.	Informasi produk Pizza Hut Delivery mudah diperoleh berbagai media	17		-	17	
	Informasi yang disampaikan dalam berbagai media jelas	Informasi yang disampaikan Pizza Hut Delivery di berbagai media jelas	18		-	18	
	<i>The advertisements for brand X are frequently shown</i>	Iklan Pizza Hut Delivery sering ditampilkan di berbagai media	19		-	19	
Promosi penjualan	<i>Brand X frequently offers price discounts</i>	Pizza Hut Delivery sering menawarkan diskon harga	20		-	20	
	Insentif yang ditawarkan bervariasi ( <i>cashback / voucher belanja</i> )	Promosi yang ditawarkan Pizza Hut Delivery bervariasi (seperti adanya <i>Cashback</i> dan <i>Voucher</i> diskon)	21		-	21	
Penjualan personal	Karyawan mampu menyampaikan informasi dengan jelas	Karyawan Pizza Hut Delivery mampu menyampaikan informasi dengan jelas	22		-	22	
Publisitas	Berita yang tersebar mengenai perusahaan baik	Berita yang tersebar mengenai Pizza Hut Delivery baik	23		-	23	
Pemasaran langsung	Ketersediaan website tentang produk perusahaan	Website Pizza Hut Delivery untuk menjelaskan tentang produk Pizza Hut Delivery	24		-	24	

Sumber : Data diolah oleh Peneliti

Dapat dilihat bahwa tabel diatas disimpulkan memiliki 5 indikator dan 8 butir pertanyaan. Untuk menjawab setiap butir pertanyaan. Peneliti menampilkan beberapa pemilihan jawaban untuk setiap butir pernyataan yang berupa angka dari

1 sampai 5 yang selaras dengan skala jawabannya. Berikut merupakan opsi jawaban dari setiap butir pernyataan :

**Tabel III. 8 Skala Instrumen Penilaian Promosi**

No	Alternatif Jawaban	Item Positif
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Ragu-ragu (RR)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Ghozali (2016)

#### **d. Validitas Intrumen Promosi**

Pada tahap validasi, yang awalnya sudah terlebih dahulu membuat instrumen pernyataan kuesioner yang terdapat pada tabel III.5 untuk mengukur variabel promosi, selanjutnya untuk menjawab pernyataan tersebut, peneliti menyediakan skala jawaban untuk memudahkan responden untuk menjawab, skala tersebut menggunakan *skala likert*.

Proses setelahnya adalah mengetahui apakah butir-butir pernyataan mampu untuk menilai masing-masing pernyataan pada variabel promosi yang tertera pada Tabel III.7 peneliti melakukan konsultasi kepada dosen pembimbing. Selanjutnya setelah dosen menyetujui ketika rancangan instrumen, kemudian proses setelahnya melaksanakan uji coba pernyataan instrumen kepada 30 responden pelanggan Pizza Hut Delivery di wilayah Jakarta pernah melakukan pembelian menggunakan layanan pemesanan makanan *online* Pizza Hut Delivery.

Kemudian tahap selanjutnya yaitu tahap validitas, yaitu dengan mengkaji hasil uji coba instrumen. Noor (2014) menyebutkan bahwa untuk menghitung hasil uji validitas digunakannya rumus sebagai berikut :

$$r = \frac{N \cdot \sum xy - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{\{N \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{N \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

**Keterangan :**

r = Koefisien korelasi antara skor butir dan skor total

N = Jumlah subyek penelitian

$\sum x$  = Jumlah skor butir

$\sum y$  = Jumlah skor total

$\sum xy$  = Jumlah perkalian antara skor butir dengan skor total

$\sum x^2$  = Jumlah kuadrat skor butir

$\sum y^2$  = Jumlah kuadrat skor total

Butir pada setiap pernyataan dapat dikatakan valid jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , untuk  $r_{tabel}$  didapatkan sebesar 0,361 maka disimpulkan bahwa pernyataan dapat dikatakan valid. Namun, apabila nilai  $r_{hitung}$  lebih besar (<) dari  $r_{tabel}$  maka hasil pernyataan tersebut tidak valid, dengan begitu dihilangkannya pernyataan tersebut untuk kuesioner final. Pada hasil pengujian validitas melalui SPSS versi 25 diperoleh bahwa 8 butir atau semua pernyataan dari variabel promosi adalah valid.

Berikutnya, untuk menghitung nilai reliabilitas yaitu dengan cara menghitung masing-masing pernyataan yang sudah valid sebelumnya dengan memakai rumus *cronbach alfa* yang pada tahap yang sebelumnya, tetapi sebelum menguji reliabilitasnya varians butir dan varians totalnya dicari terlebih dahulu hasilnya. Noor (2014) mengatakan rumus untuk menghitung reliabilitas adalah sebagai berikut :

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right]$$

**Keterangan :**

- $r_{ii}$  = Reliabilitas instrumen  
 $k$  = Jumlah butir yang valid  
 $\sum si^2$  = Jumlah varians skor butir  
 $st$  = Varians total

Untuk mencari varians butir dapat menggunakan rumus berikut ini

$$Si^2 = \frac{\sum xi^2 - \frac{(\sum xi)^2}{n}}{n}$$

**Dimana:**

- $Si^2$  = Simpangan baku  
 $n$  = Jumlah populasi  
 $\sum Xi^2$  = Jumlah kuadrat data X  
 $Xi$  = Jumlah data

Selanjutnya, untuk mencari varians total memakai rumus sebagai berikut :

$$St^2 = \frac{\sum xt^2 - \frac{(\sum xt)^2}{n}}{n}$$

**Keterangan:**

- $St$  = simpangan baku  
 $n$  = jumlah populasi  
 $\sum xt^2$  = jumlah kuadrat data total  
 $\sum xt$  = jumlah data total



Berdasarkan dari hasil uji reliabilitas dilakukan peneliti menghasilkan nilai *cronbach alpha* sebesar 0,875. Dari hasil *cronbach alpha* tersebut dinyatakan dari reliabel hasil variabel promosi.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian teknik mengumpulkan data ini sangat diperlukan untuk mendapatkan data hasil penelitian. Pengumpulan data dari hasil penelitian ini didapatkan dari sumber primer yaitu sumber yang memberikan informasi data secara langsung, sedangkan untuk sumber sekunder yaitu sumber yang dapat memberikan informasi secara tidak langsung seperti dari jurnal atau buku (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian ini teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data yaitu dengan metode survei dengan menggunakan alat yaitu kuesioner.

Malhotra (2015) mengatakan bahwa metode survei merupakan kuesioner terstruktur yang diajukan pada sampel dari suatu populasi, dibuat dengan tujuan untuk memperoleh informasi spesifik dari responden. Selain itu Sugiyono (2018) yang dimaksud survei ialah peneliti menanyakan tentang pendapat, keyakinan dan, karakteristik dari suatu objek dan perilaku yang sekarang terjadi atau sudah berlalu kepada beberapa responden. Alat penelitian menggunakan angket yang dilakukan terhadap populasi. Dari hasil penelitian nanti sampel yang terdapat dalam populasi nantinya akan di analisis sehingga akan dapat memberikan informasi terkait datanya yang menghasilkan suatu hal yang mutlak, hubungan antar variabel, dan hasil distribusi data. Penelitian menggunakan metode survei dalam penelitian ini dikarenakan ingin mengetahui tujuan yang sudah ditetapkan apakah tercapai atau

tidak, terhadap suatu hubungan antara variabel independent dengan variabel dependen.

### 3.6 Teknik Analisis Data

Berikut merupakan tahap-tahap yang digunakan untuk penelitian dengan menggunakan analisis regresi sederhana :

#### 1) Uji Persyaratan Analisis

##### a. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2016) pengujian normalitas dilakukan pada suatu model regresi kepada variabel terikat dan bebas guna untuk menguji apakah datanya berdistribusi normal atau tidak. Untuk pengujian normalitas dilakukan dengan 2 (dua) cara yaitu :

- Analisis statistik, syarat data berdistribusi normal yaitu :

- 1) Apabila nilai signifikan lebih dari 0,05 maka di sini dikatakan data berdistribusi normal dengan artinya bahwa  $H_0$  diterima
- 2) Apabila nilai signifikan kurang dari 0,05 maka disini dapat dikatakan bahwa data tidak berdistribusi normal dengan artinya bahwa  $H_0$  ditolak

- Analisis grafik, syarat data memenuhi asumsi normalitas yaitu :

- 1) Apabila hasil datanya di grafik menyebar tidak jauh dari garis diagonal maka data memenuhi asumsi normalitas
- 2) Apabila hasil datanya menyebar jauh kepada garis diagonal maka data tidak memenuhi asumsi normalitas.

### b. Uji Linieritas

Sugiyono dan Susanto (2015) Pengujian pengujian linearitas guna untuk membuktikan terdapat hubungan yang linier atau tidak secara signifikan antara masing-masing variabel. Untuk mengetahui hasil linearitasnya dapat digunakan dengan *Test of Linearity* melalui *software* SPSS versi 25. Variabel bebas dan variabel terikat dapat dikatakan memiliki hubungan linear jika hasil *linearity* nya < 0,05. Berikut kriteria dalam uji linieritas :

- 1) Apabila nilai signifikansi *Linearity* > 0,05 dengan begitu Ho di terima yang artinya data dikatakan tidak linear.
- 2) Apabila nilai signifikansi *Linearity* < 0,05 dengan begitu Ho di tolak yang artinya data dikatakan linear.

### 2) Persamaan Regresi Linier Sederhana

Sugiyono (2018) menyatakan bahwa regresi linear sederhana dimaksudkan untuk menjelaskan hubungan linear antara dua variabel yang dimana salah satu variabelnya mempengaruhi variabel lainnya, variabel yang mempengaruhi disebut sebagai variabel independen selain itu untuk variabel yang dipengaruhi disebut variabel dependen. Hubungan antar variabel dinyatakan dalam persamaan berikut :

$$\hat{Y} = a + bX$$

#### Keterangan :

$\hat{Y}$  = Variabel dependen

X = Variabel independen

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

### 1) Uji Hipotesis

#### a. Uji Signifikan Parsial (uji-t)

Ghozali (2016) mengatakan bahwa Uji-t ialah yang intinya menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat. Uji-t dapat menggunakan rumus uji-t sebagai berikut :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

#### Keterangan:

t = nilai uji

r = koefisien korelasi

$r^2$  = koefisien determinasi

n = banyak sampel

Kriteria pengambilan keputusan dalam uji-t yaitu :

- 1) Apabila hasil  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , dengan begitu  $H_a$  di terima dan nilai probabilitas signifikan  $< 0,05$ , maka adanya pengaruh secara signifikan.
- 2) Apabila hasil  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , dengan begitu  $H_a$  ditolak dan nilai probabilitas signifikan  $> 0,05$ , maka tidak ada pengaruh secara signifikan.

### 2) Uji Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

#### a. Uji Koefisien Korelasi

Sugiyono (2018) mengatakan bahwa uji korelasi dalam penelitian dilakukan mencari hubungan dan membuktikan hipotesis yang sudah ditetapkan antara hubungan dua variabel (bivariate). Pengujian korelasi dapat dilakukan dengan

memakai *software* SPSS versi 25. Koefisien korelasi (R), nilai koefisien korelasi bervariasi mulai dari -1 sampai dengan +1. Berikut merupakan hasil koefisien korelasi dapat di jelaskan pada tingkat hubungan berikut:

**Tabel III. 9 Korelasi Pearson**

Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
0.00 – 0.199	Sangat Rendah
0.20 – 0.399	Rendah
0.40 – 0.599	Sedang
0.60 – 0.799	Kuat
0.80 – 1.00	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2018)

#### **b. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Menurut Ghozali (2016) koefisien determinasi dilakukan dalam penelitian untuk mengetahui hasil seberapa besar variabel bebas dapat menerangkan variabel terikatnya. Nilai koefisien korelasi yaitu dari 0 (nol) sampai dengan 1 (satu). Apabila nilai determinasinya kecil maka variabel bebas terbatas dalam menjelaskan variabel terikatnya, tetapi apabila nilai determinasi mendekati 1 (satu), maka variabel bebas dapat memberikan informasi dalam memprediksi variabel terikatnya. Di dalam penelitian untuk mendapatkan koefisien determinasi peneliti menggunakan *software* SPSS versi 25.