

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui data secara empiris, tentang :

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan
3. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di perusahaan jasa boga atau biasa di kenal dengan istilah *catering* di PT. Nisa Artha Boga yang berada di Jakarta Selatan, dan waktu penelitian ini dilakukan pada bulan November 2013 sampai dengan Maret 2014 .

#### **C. Metode Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya maka penelitian ini adalah menggunakan penelitian deskriptif. Metode penelitian adalah “cara dan prosedur untuk mendapatkan data yang

digunakan untuk pembuktian, penemuan, pengembangan berdasarkan kaidah -kaidah ilmu pengetahuan”.<sup>1</sup>

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang dihimpun melalui metode *survey* (kuesioner). Penelitian kuantitatif adalah “penelitian yang datanya dinyatakan dalam angka dan di analisis dengan teknik statistik”.<sup>2</sup>

Pengumpulan data survei adalah “data yang didapat langsung oleh peneliti dengan cara melakukan: (i) wawancara, (ii) kuesioner dengan membuat daftar pertanyaan dan dibagikan responden”.<sup>3</sup> Salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dalam mencari data dengan cara mengajukan kepada responden adalah teknik wawancara. Dan teknik yang kedua yang dilakukan peneliti yaitu menggunakan metode *survey* (kuesioner) yaitu daftar pertanyaan yang sesuai dengan objek penelitian data, melalui kuesioner responden dapat memberikan jawaban yang diharapkan dalam pembuktian hipotesis.

Peneliti melakukan penelitian dengan penyebaran kuesioner yang telah di siapkan sebelumnya. Kuesioner ini dimaksudkan untuk memperoleh data deskriptif guna menguji hipotesis dan model analisis. Untuk memperoleh data tersebut digunakan kuesioner yang bersifat

---

<sup>1</sup> Masyhudzulkhak. *Memahami Penulisan Ilmiah dan Metode Penelitian. Lembaga Pengkajian dan Pengembangan Sumber Daya*(Jakarta: LP2S, 2012),h. 27

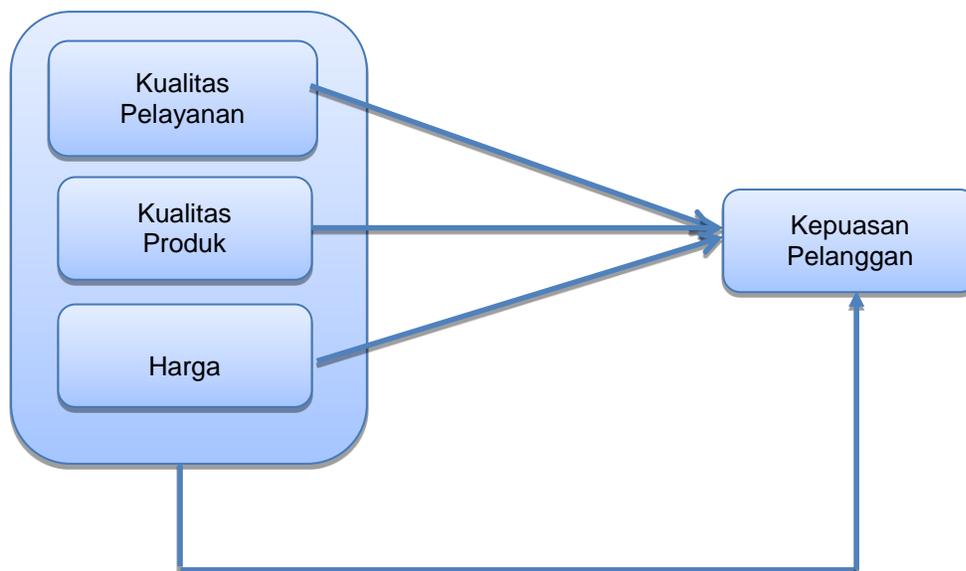
<sup>2</sup> Sangadji dan Sopiah,*Metodologi Penelitian*. (Yogyakarta: CV. ANDI, 2010), h.26.

<sup>3</sup> Masydzulkhak, *op. cit.*, h39

tertutup yaitu sejumlah daftar pernyataan dimana di dalamnya terdapat beberapa alternatif jawaban atau respon, kemudian responden diminta memilih satu jawaban saja dari beberapa alternatif jawaban yang ada.

Metode survey (kuesioner) mempunyai beberapa kelebihan yang menjadi pertimbangan peneliti. Menurut Malhotra, kelebihan metode survey pertama adalah kuesioner mudah dikelola. Dan kedua data yang diperoleh dapat dipercaya, karena tanggapan terbatas pada alternatif yang dinyatakan. Dan ketiga, penetapan kode, analisis dan interpretasi data relatif sederhana”.<sup>4</sup>

Konstelasi Penelitiannya adalah :



Gambar 3.1 Konstelasi Pengaruh Antar Variabel

---

<sup>4</sup> Malhotra Nares, *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan Edisi Keempat* (Jakarta: Indeks, 2009), h.197

## D. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah kumpulan menyeluruh dari suatu objek yang merupakan perhatian dari peneliti.<sup>5</sup> Populasi sasaran dalam penelitian ini adalah para pelanggan yang telah memakai jasa *catering* di PT. Nisa Artha Boga di wilayah Jakarta - Selatan, yang secara konsisten mampu menyelenggarakan minimal 100 resepsi pernikahan setiap tahunnya.

### 2. Teknik Pengambilan Sampel

Sampel adalah “bagian dari populasi”.<sup>6</sup> Sampel penelitian ini keseluruhan diambil sebanyak 100 responden yang telah menggunakan jasa *catering* di PT. Nisa Artha Boga.

Dalam penelitian ini menggunakan teknik *nonprobability sampling*. *Nonprobability Sampling* adalah “teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang / kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel”.<sup>7</sup> Teknik sampel penelitian ini menggunakan *sampling* jenuh. *Sampling* jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

---

<sup>5</sup> Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Sistem* (Jakarta: Rineka Cipta, 2000), h.9

<sup>6</sup> Moh. Nasir, *Metode Penelitian* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), h.271

<sup>7</sup> Sophiah dan Sangadji, *op.cit.*, h. 188

## **E. Teknik Pengumpulan data**

### **1. Kepuasan Pelanggan**

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

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya dengan faktor personal (*personal factor*) dan faktor situasional (*situasional factor*).

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

Kepuasan pelanggan adalah skor jawaban responden tentang perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk PT. Nisa Artha Boga dan harapan-harapannya dengan dimensi faktor personal (*personal factor*) dan faktor situasional (*situasional factor*).

#### **c. Kisi-kisi instrumenKepuasan Pelanggan**

Berikut adalah kisi-kisi dari kuesioner instrumen (kepuasan pelanggan) yang akan disebarakan kepada responden yang telah menggunakan jasa boga (*catering*) di PT. Nisa Artha Boga.

**Tabel 3.1**  
**Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan**

Variabel	Dimensi	Indikator	Item Pernyataan
<b>Kepuasan Pelanggan (Dependent Variable)</b> ( Zeithaml, 1993)	Faktor Personal ( <i>Personal Factor</i> )	Harapan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan	Harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Nisa <i>catering</i> sudah terpenuhi
		Harapan Pelanggan terhadap Kualitas Produk	Harapan pelanggan terhadap kualitas produk Nisa <i>catering</i> sudah terpenuhi
		Harapan Pelanggan terhadap Harga	
	Faktor situasional ( <i>Situasional Factor</i> )	Pengalaman terhadap Kualitas Pelayanan sudah lebih baik dari kompetitor	Pengalaman terhadap Kualitas Pelayanan Nisa <i>catering</i> lebih baik dari kompetitor
		<b>Pengalaman terhadap Kualitas Produk sudah lebih baik dari kompetitor</b>	<b>Pengalaman terhadap Kualitas Produk Nisa <i>catering</i> lebih baik dari kompetitor</b>
		Pengalaman terhadap Harga sudah lebih baik dari kompetitor	Pengalaman terhadap Harga Nisa <i>catering</i> lebih baik dari kompetitor

#### d. Jenis Instrumen

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data kuesioner (*survey*). Menurut Malhotra, “metode atau pendekatan *survey* merupakan metode pengumpulan data kuantitatif yang paling umum dalam riset pemasaran”.<sup>8</sup> Sedangkan kuesioner adalah “teknik terstruktur untuk memperoleh data yang terdiri dari serangkaian pertanyaan tertulis atau verbal, yang dijawab responden”.<sup>9</sup>

Berdasarkan cara memperolehnya yaitu melalui data primer dan data sekunder. Sangadji dan Sopiah berpendapat data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama, sedangkan data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi. Dengan mendapatkan data primer dan data sekunder diharapkan data penelitian ini semakin lebih tajam dan akurat.

Berdasarkan sumbernya yaitu internal dan eksternal. Menurut Sangadji dan Sopiah data internal adalah “data yang berasal dari dalam instansi, sedangkan data eksternal adalah data yang berasal dari luar instansi (pelanggan)”.<sup>10</sup> Dimana sesuai dengan penelitian ini yang mencari sumber dari dalam perusahaan,

---

<sup>8</sup>Malhotra, *op.cit.*, h.197

<sup>9</sup>*Ibid.*, h.325

<sup>10</sup> Sangadji & Sopiah, *op.cit.*, h. 190

dan fokusnya adalah dari luar perusahaan yaitu para pelanggan PT. Nisa Artha Boga.

Berdasarkan pembagian waktunya peneliti memilih data *cross section*. Sangadji dan Sopiah menjelaskan “data *cross section* adalah data yang dikumpulkan pada satu waktu tertentu pada beberapa objek dengan tujuan menggambarkan keadaan”.<sup>11</sup> Sangat tepat apabila peneliti hanya mengambil beberapa objek variabel dengan membatasi pada kurun waktu tertentu.

Dalam melakukan pengumpulan data penelitian diperlukan uji validitas dan reliabilitas. Analisis data serta pengolahan kuesioner dalam penelitian ini yaitu dengan memakai teknik statistik deskriptif kuantitatif. Dari setiap pernyataan diberikan skala 1-5 (skala Likert), seperti dibawah ini :

Tabel 3.2 : Skala Likert (Penelitian Kuantitatif)

No.	Keterangan/Kategori	Skor/Indek
1.	Sangat tidak setuju	1
2.	Tidak setuju	2
3.	Ragu-ragu	3
4.	Setuju	4
5.	Sangat setuju	5

---

<sup>11</sup> *Ibid.*, h.190

Skala Likert ini adalah termasuk jenis pengumpulan data terstruktur. Menurut Malhotra, pengumpulan data terstruktur adalah “penggunaan kuesioner formal yang menyajikan pertanyaan dengan urutan yang ditetapkan sebelumnya, maka proses tersebut juga bersifat langsung”.<sup>12</sup>

#### e. Pengujian Validitas dan Perhitungan Reliabilitas

##### 1) Uji Validitas

Validitas instrumen adalah “untuk menunjukkan sejauhmana suatu alat mampu mengukur apa yang diukur”.<sup>13</sup> Validitas adalah kesahihan. “Validitas menunjuk pada sejauh mana suatu alat mampu mengukur apa yang seharusnya diukur”.<sup>14</sup> Pengukuran ini dilakukan dengan menggunakan teknik metode korelasi dari Pearson. Teknik ini digunakan untuk menguji apakah tiap item pertanyaan mampu mengungkapkan faktor yang akan diukur atau konsistensi internal tiap item alat ukur dalam mengukur suatu faktor.

Validitas dalam penelitian ini adalah validitas item kuesioner. Validitas item digunakan untuk mengukur ketepatan

---

<sup>12</sup> Malhotra, *op.cit.*, h.197

<sup>13</sup> Arief Furchan, *Pengantar Penelitian dan Pendidikan* (Surabaya: Usaha Nasional, 2001), h.128

<sup>14</sup> Sangadji&Sophiah, *op.cit.*, h.160

atau kecermatan suatu item suatu item dalam mengukur apa yang ingin diukur. Item yang valid ditunjukkan dengan adanya korelasi antara item dan skor total item. Rumus yang digunakan dalam uji validitas dengan menggunakan rumus Pearson Product Moment :

$$r = \frac{(N \cdot \sum X_i X_t) - (\sum X_i) (\sum X_t)}{\sqrt{[(N \cdot \sum X_i^2) - (\sum X_i)^2] [(N \cdot \sum X_t^2) - (\sum X_t)^2]}}$$

Keterangan:

$r_{XY}$  = Koefisien Korelasi  
 N = Jumlah Responden  
 X = Skor Butir  
 Y = Skor total

Dalam Penentuan apakah suatu item layak digunakan atau tidak yaitu dengan cara uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05. Yang artinya adalah suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total item.

Keputusan untuk uji validitas sebagai berikut :

Jika **r hitung > r tabel**, maka dikatakan valid  
 Jika **r hitung < r tabel**, maka dikatan tidak valid

Hasil uji validitas dengan menggunakan SPSS diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3.3 Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel Y

No.	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
01	19.37	18.930	.697	.844
02	18.43	23.978	.920	.853
03	18.90	20.369	.695	.844
04	19.47	18.740	.651	.857
05	18.83	19.316	.632	.858
06	18.83	20.626	.780	.833

Berdasarkan tabel 3.3 di atas hasil uji validitas dengan menggunakan rumus korelasi *Pearson Product Moment* pada variabel Kepuasan pelanggan menunjukkan nilai koefisien korelasi pada masing-masing item pertanyaan adalah  $> r$  tabel  $(0,361)^{15}$ . Hal ini membuktikan bahwa seluruh item pertanyaan yang digunakan valid.

## 2) Perhitungan Reliabilitas

Reliabilitas adalah “suatu alat pengukur, yang menunjukkan bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen sudah baik”.<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup>LihatLampiran

<sup>16</sup>*Ibid.*, h.163

Suatu variabel dinyatakan reliabel, jika nilai Alpha Cronbach's lebih besar atau sama dengan 0,600, sedangkan bila nilai Alpha Cronbach's lebih kecil 0,600, variabel tersebut dapat dikatakan tidak reliabel. Adapun rumus Alpha Cronbach's sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right)$$

Keterangan:

Dimana :

- rit = Koefisien reliabilitas instrumen
- k = jumlah butir instrumen yang valid
- Si<sup>2</sup> = varians butir
- St<sup>2</sup> = varians total

Jadi, alat ukur dapat reliabel jika nilai reliabilitasnya > 0,600.

- Cronbach's Alpha < **0,6** = reliabilitas buruk
- Cronbach's Alpha **0,6 – 0,79** = reliabilitas diterima
- Cronbach's Alpha > **0,8** = reliabilitas baik

Hasil uji perhitungan reliabilitas dengan menggunakan SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3.4 Perhitungan Reliabilitas Variabel Y

Cronbach's Alpha	N of Items
.870	6

Berdasarkan tabel 3.4 di atas menunjukkan hasil uji reliabilitas variabel kepuasan pelanggan dengan menggunakan Alpha Cronbach's, bahwa nilai Alpha Cronbach's adalah 0,870.

Dari hasil tersebut maka dapat disimpulkan variabel kepuasan pelanggan adalah reliabel karena lebih besar dari 0,6.

## **2. Kualitas Pelayanan**

### **a. Definisi Konseptual**

Kualitas Pelayanan adalah keseluruhan corak dan karakteristik dari sebuah jasa yang menunjang kemampuan untuk memuaskan pelanggan baik secara langsung maupun tidak langsung dengan dimensi Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), dan Bukti Fisik (*Tangibles*).

### **b. Definisi Operasional**

Kualitas Pelayanan adalah skor jawaban responden tentang keseluruhan corak dan karakteristik dari sebuah jasa PT. Nisa Artha Boga yang menunjang kemampuan untuk memuaskan pelanggan baik secara langsung maupun tidak langsung dengan dimensi Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Emphaty*), dan Bukti Fisik (*Tangibles*).

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

Berikut adalah kisi-kisi dari kuesioner instrumen kualitas pelayanan yang akan disebarakan kepada responden yang telah menggunakan jasa boga (*catering*) di PT. Nisa Artha Boga.

**Tabel 3.5**  
**Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan**

Variabel	Dimensi	Indikator	Item Pernyataan
<b>Independent Kualitas Pelayanan</b>  (Parasuraman 2007)	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	Pengiriman makanan sesuai schedule	Pengiriman makanan sudah sesuai <i>schedule</i>
		Kecepatan dalam proses administrasi	Staff Nisa cepat dalam proses administrasi
	Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	Pihak <i>marketing</i> memonitor persiapan dekorasi dan berlangsungnya acara <i>wedding</i>	Pihak <i>marketing</i> memonitor persiapan dekorasi dan berlangsungnya acara <i>wedding</i>
		Kecepatan melakukan perbaikan apabila ada komplek	Teknisi cepat melakukan perbaikan apabila ada komplek
	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Ketersediaan makanan sesuai jumlah porsi yang dipesan	Nisa <i>catering</i> selalu menyediakan makanan sesuai dengan jumlah porsi yang dipesan
		Daftar pesanan makanan yang dipesan pasti dikirim	Daftar pesanan makanan yang sudah masuk pasti dikirim
	Empati ( <i>Emphaty</i> )	<i>Marketing</i> pasti bisa dihubungi setiap saat	<i>Marketing</i> Nisa selalu bisa dihubungi setiap saat
	Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	Karyawan berpenampilan rapih	Karyawan Nisa berpenampilan rapih
		Kantor terlihat bersih	Kantor Nisa selalu terlihat bersih
		Makanan terlihat bersih	Makanan Nisa selalu terlihat bersih

**d. Jenis instrumen**

Jenis instrumen yang digunakan adalah berupa angket atau kuesioner yang terdiri dari 10 pernyataan dengan 5 opsi jawaban

dengan menggunakan skala likert. Adapun teknik penskorannya adalah sebagai berikut:

Tabel 3.6 Skala Likert

No.	Keterangan/Kategori	Skor/Indek
1.	Sangat tidak setuju	1
2.	Tidak setuju	2
3.	Ragu-ragu	3
4.	Setuju	4
5.	Sangat setuju	5

#### e. Pengujian Validitas dan Perhitungan Reliabilitas

##### 1) Uji Validitas

Validitas instrumen adalah “untuk menunjukkan sejauhmana suatu alat mampu mengukur apa yang diukur”.<sup>17</sup> Validitas adalah kesahihan. “Uji Validitas menunjuk pada sejauh mana suatu alat mampu mengukur apa yang seharusnya diukur”.<sup>18</sup> Pengukuran ini dilakukan dengan menggunakan teknik metode korelasi dari Pearson. Teknik ini digunakan untuk menguji apakah tiap item pertanyaan mampu mengungkapkan faktor yang akan diukur atau konsistensi internal tiap item alat ukur dalam mengukur suatu faktor.

<sup>17</sup> Arief Furchan, *Pengantar Penelitian dan Pendidikan* (Surabaya: Usaha Nasional,2001), h.128

<sup>18</sup> Sangadji&Sophiah, *op.cit.*, h.160

Validitas dalam penelitian ini adalah validitas item kuesioner. Validitas item digunakan untuk mengukur ketepatan atau kecermatan suatu item dalam mengukur apa yang ingin diukur. Item yang valid ditunjukkan dengan adanya korelasi antara item dan skor total item. Dalam Penentuan apakah suatu item layak digunakan atau tidak yaitu dengan cara uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05. Yang artinya adalah suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total item. Rumus yang digunakan dalam uji validitas dengan menggunakan rumus Pearson Product Moment:

$$r = \frac{|N \cdot \sum X_i X_t| - |\sum X_i| |\sum X_t|}{\sqrt{(|N \cdot \sum X_i^2| - |\sum X_i|^2) (|N \cdot \sum X_t^2| - |\sum X_t|^2)}}$$

Keterangan:

$r_{XY}$  = Koefisien Korelasi  
 N = Jumlah Responden  
 X = Skor Butir  
 Y = Skor total

Keputusan untuk uji validitas sebagai berikut :

Jika **r hitung > r tabel**, maka dikatakan valid  
 Jika **r hitung < r tabel**, maka dikatan tidak valid

Hasil uji validitas dengan menggunakan SPSS diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3.7 Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel X<sub>1</sub>

No.	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	34.90	26.438	.684	.831
2	34.93	31.306	.609	.843
3	34.87	27.361	.684	.831
4	35.63	35.137	-.048	.898
5	35.47	26.533	.720	.827
6	35.00	29.862	.530	.845
7	35.47	26.740	.829	.817
8	34.90	31.403	.632	.843
9	34.53	31.844	.633	.844
10	34.70	26.769	.725	.826

Berdasarkan tabel 3.7 diatas hasil uji validitas dengan menggunakan rumus korelasi *Pearson Product Moment* pada variabel Kualitas Pelayanan menunjukkan nilai koefisien korelasi terdapat 1 butir pernyataan yang tidak valid yakni pernyataan nomor 4 karena nilai  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel. Sehingga untuk variabel Kualitas Pelayanan terdapat 9 pernyataan yang dijadikan instrumen penelitian.

## 2) Perhitungan Reliabilitas

Reliabilitas adalah “suatu alat pengukur, yang menunjukkan bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen sudah baik”.<sup>19</sup>

Suatu variabel dinyatakan reliabel, jika nilai Alpha Cronbach's lebih besar atau sama dengan 0,600, sedangkan bila nilai Alpha Cronbach's lebih kecil 0,600, variabel tersebut dapat dikatakan tidak reliabel. Adapun rumus Alpha Cronbach's sebagai berikut :

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right)$$

Keterangan:

Dimana :

- rit = Koefisien reliabilitas instrumen
- k = jumlah butir instrumen yang valid
- Si<sup>2</sup> = varians butir
- St<sup>2</sup> = varians total

Jadi, alat ukur dapat reliabel jika nilai reliabilitasnya > 0,600.

- Cronbach's Alpha < **0,6** = reliabilitas buruk
- Cronbach's Alpha **0,6 – 0,79** = reliabilitas diterima
- Cronbach's Alpha > **0,8** = reliabilitas baik

Hasil uji perhitungan reliabilitas dengan menggunakan SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

---

<sup>19</sup>*Ibid.*, h.163

Table 3.8 Perhitungan Reliabilitas Variabel X<sub>1</sub>

Cronbach's Alpha	N of Items
.856	10

Berdasarkan tabel 3.8 diatas menunjukkan hasil uji reliabilitas variabel kualitas pelayanan dengan menggunakan Alpha Cronbach's, bahwa nilai Alpha Cronbach's adalah 0,856. Dari hasil tersebut maka dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan adalah reliabel karena lebih besar dari 0,6.

### 3. Kualitas Produk

#### a. Definisi Konseptual

Kualitas produk adalah keseluruhan corak dan karakteristik barang yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan dengan dimensi Karakteristik (*Features*), Bisa Sesuai Pesanan (*Customization*), Kualitas Kinerja (*Performance Quality*), Kesesuaian Kualitas (*Conformance Quality*), Daya Tahan (*Durability*), Keandalan (*Reliability*), Kemudahan Perbaikan (*Repairability*), Gaya (*Style*).

#### b. Definisi Operasional

Kualitas produk adalah skor jawaban responden tentang keseluruhan corak dan karakteristik barang yang dapat ditawarkan PT. Nisa Artha Boga kepada konsumen untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan.

### c. Kisi-kisi Instrumen Kualitas Produk

Berikut adalah kisi-kisi dari kuesioner instrumen Kualitas Produk yang akan disebarakan kepada responden yang telah menggunakan jasa boga (*catering*) di PT. Nisa Artha Boga.

**Tabel 3.9 Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Produk**

Variabel	Dimensi	Indikator	Item Pernyataan	
<b>Independent Kualitas Produk</b>	Karakteristik ( <i>Features</i> )	Mempunyai cita rasa makanan yang berbeda dengan catering lain.	Mempunyai citra rasa makanan yang berbeda dengan catering lain.	
		Memiliki berbagai macam menu masakan	Memiliki berbagai macam pilihan menu masakan	
	Bisa sesuai pesanan ( <i>Customization</i> )	Menu masakan bisa sesuai pesanan jika tidak ada di daftar pilihan menu paket	Menu masakan bisa sesuai pesanan jika tidak ada di daftarpilihan menu paket	
		Jumlah porsi masakan dikirim sesuai pesanan	Jumlah porsi masakan sesuai pesanan	
		<i>Decoration</i> pelaminan dan <i>catering</i> bisa disesuaikan	<i>Decoration</i> pelaminan dan <i>catering</i> bisa disesuaikan	
	Kualitas Kinerja (Performance Quality)	Tim kerjanisa <i>catering</i> solid dan bisa dipercaya	Tim kerja nisa bekerja profesional	
			Hasil tampilan yang diselenggarakan berlangsung meriah dan bagus	Hasil tampilan yang diselenggarakan berlangsung meriah dan bagus
	Kesesuaian Kualitas ( <i>Conformance Quality</i> )		Penghitunga njumlah porsi makanan pada hari H bisa disaksikan	Penghitungan jumlah porsi makanan pada hari H bisa disaksikan
			Makanan yang dikriim sesuai pesanan	Makanan yang dikriim sesuai pesanan

	DayaTahan ( <i>Durability</i> )	Makanan tidak ada yang basi	Makanan tidak ada yang basi
	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	Citra rasa makanan baik dari competitor	Citra rasa makanan baik dari competitor
	Kemudahan perbaikan ( <i>Repairability</i> )	<i>Decoration</i> dan tema warna bisa disesuaikan	<i>Decoration</i> dan tema warna bisa disesuaikan keinginan calon pengantin
	Gaya ( <i>Style</i> )	Dukungan dari tim <i>decoration</i> yang handal	Dukungan dari tim <i>decoration</i> yang professional ikut memberikan jaminan kualitas tampilan acara pernikahan yang baik

#### d. Jenis instrumen

Jenis instrumen yang digunakan adalah berupa angket atau kuesioner yang terdiri dari 7 pernyataan dengan 5 opsi jawaban dengan menggunakan skala likert. Adapun teknik penskorannya adalah sebagai berikut:

Tabel 3.10 Skala Likert

No.	Keterangan/Kategori	Skor/Indek
1.	Sangat tidak setuju	1
2.	Tidak setuju	2
3.	Ragu-ragu	3
4.	Setuju	4
5.	Sangat setuju	5

## e. Pengujian Validitas dan Perhitungan Reliabilitas

### 1) Uji Validitas

Validitas instrumen adalah “untuk menunjukkan sejauhmana suatu alat mampu mengukur apa yang diukur”.<sup>20</sup> Validitas adalah kesahihan. “Validitas menunjuk pada sejauh mana suatu alat mampu mengukur apa yang seharusnya diukur”.<sup>21</sup> Pengukuran ini dilakukan dengan menggunakan teknik metode korelasi dari Pearson. Teknik ini digunakan untuk menguji apakah tiap item pertanyaan mampu mengungkapkan faktor yang akan diukur atau konsistensi internal tiap item alat ukur dalam mengukur suatu faktor.

Validitas dalam penelitian ini adalah validitas item kuesioner. Validitas item digunakan untuk mengukur ketepatan atau kecermatan suatu item suatu item dalam mengukur apa yang ingin diukur. Item yang valid ditunjukkan dengan adanya korelasi antara item dan skor total item. Dalam Penentuan apakah suatu item layak digunakan atau tidak yaitu dengan cara uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05. Yang artinya adalah suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total item. Rumus yang

---

<sup>20</sup> Arief Furchan, *Pengantar Penelitian dan Pendidikan* (Surabaya: Usaha Nasional,2001), h.128

<sup>21</sup> Sangadji&Sophiah, *op.cit.*, h.160

digunakan dalam uji validitas dengan menggunakan Rumus

Pearson Product Moment:

$$r = \frac{N \cdot \sum X_i X_t - (\sum X_i) (\sum X_t)}{\sqrt{[N \cdot \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2] [N \cdot \sum X_t^2 - (\sum X_t)^2]}}$$

Keterangan:

$r_{XY}$  = Koefisien Korelasi  
 N = Jumlah Responden  
 X = Skor Butir  
 Y = Skor total

Keputusan untuk uji validitas sebagai berikut :

Jika **r hitung > r tabel**, maka dikatakan valid  
 Jika **r hitung < r tabel**, maka dikatan tidak valid

Hasil uji validitas dengan menggunakan SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3.11 Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel X<sub>2</sub>

No.	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	20.30	16.631	.559	.695
2	21.17	13.868	.711	.647
3	21.33	14.575	.557	.695
4	21.33	22.575	-.130	.833
5	20.17	19.109	.626	.712
6	20.73	15.720	.599	.683
7	20.57	17.633	.621	.694

Berdasarkan tabel di atas hasil uji validitas dengan menggunakan rumus korelasi *Pearson Product Moment* pada variabel Kualitas Produk menunjukkan nilai koefisien korelasi terdapat 1 butir pernyataan yang tidak valid yakni pernyataan nomor 4 karena nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$ . Sehingga untuk variabel Kualitas Produk terdapat 6 pernyataan yang dijadikan instrumen penelitian.

## 2) Perhitungan Reliabilitas

Reliabilitas adalah “suatu alat pengukur, yang menunjukan bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen sudah baik”.<sup>22</sup> Suatu variabel dinyatakan reliabel, jika nilai Alpha Cronbach’s lebih besar atau sama dengan 0,600, sedangkan bila nilai Alpha Cronbach’s lebih kecil 0,600, variabel tersebut dapat dikatakan tidak reliabel. Adapun Rumus Alpha Cronbach’s sebagai berikut:

$$r_{it} = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right)$$

Keterangan:

Dimana :

rit = Koefisien reliabilitas instrumen  
 k = jumlah butir instrumen yang valid  
 Si<sup>2</sup> = varians butir  
 St<sup>2</sup> = varians total

---

<sup>22</sup>*Ibid.*, h.163

Jadi, alat ukur dapat reliabel jika nilai reliabilitasnya > 0,600.

- Cronbach's Alpha < **0,6** = reliabilitas buruk
- Cronbach's Alpha **0,6 – 0,79** = reliabilitas diterima
- Cronbach's Alpha > **0,8** = reliabilitas baik

Hasil uji perhitungan reliabilitas dengan menggunakan SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3.12 Perhitungan Reliabilitas Variabel X<sub>2</sub>

Cronbach's Alpha	N of Items
.747	7

Berdasarkan tabel 3.12 diatas menunjukkan hasil uji reliabilitas variabel kualitas produk dengan menggunakan Alpha Cronbach's, bahwa nilai Alpha Cronbach's adalah 0,747. Dari hasil tersebut maka dapat disimpulkan variabel kualitas produk adalah reliabel karena lebih besar dari 0,6

#### 4. Harga

##### a. Definisi Konseptual Harga

Harga adalah nilai pertukaran yang ditetapkan oleh penjual dan pembeli untuk memperoleh suatu produk dengan dimensi Menetapkan Harga (*Setting The Price*), Menyesuaikan Harga (*Adapting The Price*), Memulai dan merespons harga (*Initiating and Responding to Price*).

## b. Definisi Operasional

Harga merupakan variabel yang sangat penting karena harga mempengaruhi jumlah konsumen dan banyaknya uang yang diperoleh dalam artian laba yang didapat. Secara istilah harga diartikan sebagai jumlah uang (satuan moneter) dan / atau aspek lain yang mengandung kegunaan tertentu untuk mendapatkan barang.

## c. Kisi-kisi Instrumen Harga

**Tabel 3.13 Kisi-Kisi Instrumen Harga**

Variabel	Dimensi	Indikator	Item Pernyataan
<b>Independent Harga</b>	Menetapkan harga ( <i>Setting The Price</i> )	Harga <i>Nisa Catering</i> lebih murah dari competitor	Harga <i>Nisa Catering</i> lebih murah dibandingkan harga competitor
		Penetapan harga bisa <i>online</i> untuk semua acara di gedung	Penetapan harga bisa online untuk semua acara di gedung
( <i>Stevenson 2005</i> )	Menyesuaikan harga ( <i>Adapting The Price</i> )	Harga makanan sesuai mutu	Harga makanan sesuai dengan mutu makanan
		Harga bisa di <i>discount</i>	Harga <i>Nisa Catering</i> bisa disesuaikan budget pelanggan
	Memulai dan merespons harga ( <i>Initiating and Responding to Price</i> )	Pembayaran dengan <i>booking fee</i> terlebih dahulu	Pembayaran <i>Nisa Catering</i> dengan <i>booking fee</i> lebih dahulu
		Pembayaran bisa bayar 30% setelah <i>booking fee</i>	Pembayaran bisa dibayar 30% setelah <i>booking fee</i>
		Sisa pembayaran dibayar pada 2 minggu sebelum berlangsungnya acara	Sisa pembayaran dibayar pada saat 2 minggu sebelum berlangsungnya acara

#### d. Jenis instrumen

Jenis instrumen yang digunakan adalah berupa angket atau kuesioner yang terdiri dari 5 pernyataan dengan 5 opsi jawaban dengan menggunakan skala likert. Adapun teknik penskorannya adalah sebagai berikut:

Tabel 3.14 Skala Likert

No.	Keterangan/Kategori	Skor/Indek
1.	Sangat tidak setuju	1
2.	Tidak setuju	2
3.	Ragu-ragu	3
4.	Setuju	4
5.	Sangat setuju	5

#### e. Pengujian Validitas dan Perhitungan Reliabilitas

##### 1) Uji Validitas

Validitas Instrumen adalah “untuk menunjukkan sejauhmana suatu alat mampu mengukur apa yang diukur”.<sup>23</sup>

Validitas adalah Kesahihan. “Validitas menunjuk pada sejauh mana suatu alat mampu mengukur apa yang seharusnya diukur”.<sup>24</sup> Pengukuran ini dilakukan dengan menggunakan teknik metode korelasi dari Pearson. Teknik ini digunakan untuk

<sup>23</sup> Arief Furchan, *Pengantar Penelitian dan Pendidikan* (Surabaya: Usaha Nasional,2001), h.128

<sup>24</sup> Sangadji&Sophiah, *op.cit.*, h.160

menguji apakah tiap item pertanyaan mampu mengungkapkan faktor yang akan diukur atau konsistensi internal tiap item alat ukur dalam mengukur suatu faktor.

Validitas dalam penelitian ini adalah validitas item kuesioner. Validitas item digunakan untuk mengukur ketepatan atau kecermatan suatu item dalam mengukur apa yang ingin diukur. Item yang valid ditunjukkan dengan adanya korelasi antara item dan skor total item. Dalam Penentuan apakah suatu item layak digunakan atau tidak yaitu dengan cara uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05. Yang artinya adalah suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total item. Rumus yang digunakan dalam uji validitas dengan menggunakan rumus Pearson Product Moment:

$$r = \frac{|N \cdot \sum X_i X_t| - |\sum X_i| |\sum X_t|}{\sqrt{(|N \cdot \sum X_i^2| - |\sum X_i|^2|) (|N \cdot \sum X_t^2| - |\sum X_t|^2|)}}$$

Keterangan:

$r_{XY}$  = Koefisien Korelasi  
 N = Jumlah Responden  
 X = Skor Butir  
 Y = Skor total

Keputusan untuk uji validitas sebagai berikut :

Jika **r hitung > r tabel**, maka dikatakan valid

Jika **r hitung < r tabel**, maka dikatan tidak valid

Hasil uji validitas dengan menggunakan SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3.15 Hasil Perhitungan Uji Validitas Variabel X<sub>3</sub>

No.	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1	14.40	15.628	.683	.908
2	14.73	12.892	.816	.882
3	14.00	14.276	.703	.905
4	14.40	13.421	.823	.879
5	14.33	14.299	.867	.873

Berdasarkan tabel di atas hasil uji validitas dengan menggunakan rumus korelasi *Pearson Product Moment* pada variabel harga menunjukkan nilai koefisien korelasi pada masing-masing item pertanyaan adalah  $> r$  tabel (0,361). Hal ini membuktikan bahwa seluruh item pertanyaan yang digunakan valid.

## 2) Perhitungan Reliabilitas

Reliabilitas adalah “suatu alat pengukur, yang menunjukkan bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan

sebagai alat pengumpul data karena instrumen sudah baik”.<sup>25</sup> Suatu variabel dinyatakan reliabel, jika nilai Alpha Cronbach's lebih besar atau sama dengan 0,600, sedangkan bila nilai Alpha Cronbach's lebih kecil 0,600, variabel tersebut dapat dikatakan tidak reliabel. Adapun rumus Alpha Cronbach's sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right)$$

Keterangan:

Dimana :

- rit = Koefisien reliabilitas instrumen
- k = jumlah butir instrumen yang valid
- Si<sup>2</sup> = varians butir
- St<sup>2</sup> = varians total

Jadi, alat ukur dapat reliabel jika nilai reliabilitasnya > 0,600.

- Cronbach's Alpha < 0,6 = reliabilitas buruk
- Cronbach's Alpha 0,6 – 0,79 = reliabilitas diterima
- Cronbach's Alpha > 0,8 = reliabilitas baik

Hasil uji perhitungan reliabilitas dengan menggunakan SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3.16 Perhitungan Reliabilitas Variabel X<sub>3</sub>

Cronbach's Alpha	N of Items
.910	5

<sup>25</sup> *Ibid.*, h.163

Berdasarkan tabel 3.16 di atas menunjukkan hasil uji reliabilitas variabel kualitas produk dengan menggunakan Alpha Cronbach's, bahwa nilai Alpha Cronbach's adalah 0,910. Dari hasil tersebut maka dapat disimpulkan variabel harga adalah reliabel karena lebih besar dari 0,6.

## **F. Teknik Analisis Data**

### **1. Uji Prasyaratan Analisis**

#### **a. Uji Normalitas**

Dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen, variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik yaitu data normal atau mendekati normal. Deteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- 1) Jika menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi Normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi Normalitas.

b. Uji Multikolinieritas

Uji ini dilakukan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya terbebas dari masalah multikolinieritas. Multikolinieritas ditemukan dengan cara melihat bersama VIF (*Variance Inflation Factor*) atau *tolerance*, jika nilai VIF disekitar angka 1 atau kurang dari 5 dan nilai *tolerance* mendekati, maka disimpulkan model regresi tersebut terbebas dari masalah multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Yaitu pengujian untuk melihat apakah dalam sebuah regresi terjadi kesamaan atau ketidaksamaan varian. Terdapat atau tidaknya heteroskedastisitas pada model regresi dapat dilihat pada model *scatterplot*. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik (*point-point*) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (*bergelombang*, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi heteroskedastisitas. Jika pola tersebut menyebar, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Dalam analisis kuantitatif untuk menguji pengaruh variabel *independent* dan variabel *dependent* yaitu dengan cara regresi linear yang diolah dengan menggunakan *Statistical Program for Social Science* (SPSS) 20.

Regresi linear adalah metode analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis yaitu analisis regresi linear berganda dengan formula sebagai berikut :

$$Y = a_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Dimana :  $a_0$  = Konstanta

$a$  = Koefisien regresi

$b_1$  = koefisien regresi dari variable  $X_1$ , kualitas pelayanan

$b_2$  = koefisien regresi dari variable  $X_2$ , kualitas produk

$b_3$  = koefisien regresi dari variable  $X_3$ , harga

$Y$  = Kepuasan konsumen

$X_1$  = Kualitas pelayanan

$X_2$  = Kualitas produk

$X_3$  = Harga

$E$  = *Error term*

## 2. Uji Hipotesis

Untuk mengetahui besar pengaruh variabel independen dari kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap variabel dependent dari kepuasan pelanggan, maka akan digunakan Uji Simultan menggunakan F-Test. Hipotesis yang digunakan dalam menguji masing-masing koefisien regresi, yaitu sebagai berikut :

- 1) H<sub>0</sub> : Koefisien regresi tidak signifikan secara simultan berpengaruh kepada kepuasan konsumen.
- 2) H<sub>1</sub> : Koefisien regresi signifikan secara simultan berpengaruh kepada kepuasan pelanggan.

Pengambilan keputusan berdasarkan perhitungan SPSS 20 sebagai berikut:

- 1) Jika nilai *p value* (Sig) > *level of significant* ( $\alpha$ ), maka H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>1</sub> ditolak.
- 2) Jika nilai *p value* (Sig)  $\leq$  *level of significant* ( $\alpha$ ), maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima.

Untuk mengetahui besarnya pengaruh setiap variabel kualitas pelayanan, kualitas produk dan penetapan harga secara individual (parsial) terhadap variabel kepuasan pelanggan, maka dilakukan Uji Parsial dengan *t-Test*. Pengambilan keputusan berdasarkan tingkat signifikan. Hipotesis yang digunakan untuk menguji masing-masing variabel yaitu:

- 1) H<sub>0</sub> : Variabel tidak signifikan secara parsial berpengaruh kepada kepuasan pelanggan.
- 2) H<sub>1</sub> : Variabel signifikan berpengaruh secara parsial kepada kepuasan pelanggan.

Dalam pengambilan keputusan berdasarkan perhitungan SPSS 20, sebagai berikut :

- 1) Jika nilai *p value* (Sig)  $>$  *level of significant* ( $\alpha$ ), maka H 0 diterima dan H 1 ditolak.
- 2) Jika nilai *p value* (Sig)  $\leq$  *level of significant* ( $\alpha$ ), maka H 0 ditolak dan H 1 diterima.

Pengambilan keputusan juga dapat dilihat dari signifikansi (*p value*) dengan ketentuan sebagai berikut :

- 1) Jika  $p \leq 0,01$ , berarti X sangat signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
- 2) Jika  $0,01 < p \leq 0,05$ , berarti X signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
- 3) Jika  $p > 0,05$ , berarti X tidak signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

*Beta Coefficient* adalah koefisien regresi dari *standardized variables*. Beta coefficient dipakai untuk menentukan urutan prioritas faktor-faktor yang dominan (pada *independent variable*) yang mempengaruhi variabel *dependent*, yang dilihat dari besarnya angka atau koefisien *standardized variables* yang diperoleh tanpa melihat tanda positif atau negatif yang melekat pada koefisien tersebut (tanda positif atau negatif hanya menunjukkan pengaruh variabel *independent* tersebut secara positif atau negatif terhadap variabel *dependent*).

**G. Hipotesis Statistik**

Hipotesis 1 :  $H_0 : \rho_{y1} \leq 0$

$H_1 : \rho_{y1} > 0$

Hipotesis 2: :  $H_0 : \rho_{y2} \leq 0$

$H_1 : \rho_{y2} > 0$

Hipotesis 3: :  $H_0 : \rho_{y3} \leq 0$

$H_1 : \rho_{y3} > 0$

Hipotesis 4: :  $H_0 : \rho_{y.123} \leq 0$

$H_1 : \rho_{y.123} > 0$