

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN

Lokasi yang akan dipilih dan digunakan dalam penelitian ini adalah daerah Jakarta dan sekitar. Dengan rentang waktu yang digunakan adalah bulan Maret - Juli 2020 untuk mengetahui peran atribut serta pengalaman *customer satisfaction* terhadap *behavioral intention* pada studi kasus Lawless Burgerbar Menteng.

#### B. PENDEKATAN PENELITIAN

Menurut Arikunto (2013), metode penelitian adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitian. Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang mana digunakan untuk meneliti sampel atau populasi tertentu (Hermawan, 2019).

Sugiyono (2013, hal. 47) menyatakan bahwa, “Metode kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *progresivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan *instrument* penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”. Pemilihan metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka, yang akan dianalisis menggunakan data statistik dan bertujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan pada bab II.

Peneliti menggunakan jenis metode survei secara *online/daring* yang mana merupakan salah satu metode penelitian kuantitatif yang sering digunakan oleh para peneliti pemula. Metode penelitian *survey* menurut Darna dan Herlina (2018, hal. 288) adalah “Untuk mendapatkan data dari tempat

tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, tes, wawancara terstruktur dan sebagainya pada populasi besar maupun kecil". Sedangkan Adiyanta (2019, hal. 699) menyatakan bahwa, "metode *survey* menyediakan pertanyaan-pertanyaan untuk penelitian tentang laporan keyakinan/kepercayaan atau perilaku diri". Peneliti telah menyiapkan pertanyaan-pertanyaan berupa kuesioner sebagai penunjang penelitian. Jenis penelitian kuantitatif terdiri atas metode survei dan metode eksperimen, namun yang digunakan Peneliti adalah penelitian kuantitatif metode survei.

Penelitian ini akan melakukan pengujian terhadap pengaruh dari variabel *Independent* yaitu *service quality* ( $X_1$ ), *food quality* ( $X_2$ ), *price* ( $X_3$ ), beserta variabel *intervening* yaitu *customer satisfaction* ( $Y$ ) terhadap variabel *dependent* yaitu *behavioral intention* ( $Z$ ).

## C. POPULASI DAN SAMPEL

### 1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah responden yang mengetahui keberadaan Lawless Burgerbar Menteng serta mereka yang sudah pernah *dine in* atau mengunjungi tempat tersebut minimal 2 kali dalam kurun waktu 6 bulan terakhir. Jenis populasi yang akan diteliti ialah populasi *infinite* yaitu objek dengan ukuran yang tidak terhingga.

### 2. Sampel

Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling* yang mana memiliki kriteria tertentu sesuai dengan kuesioner peneliti. Alasan pemilihan sampel dengan menggunakan *purposive sampling* ini dikarenakan tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan yang Penulis tentukan. Ada pun karakteristik yang diinginkan Penulis sebagai berikut :

- a) Rentang Usia di atas 17 tahun,
- b) Mengetahui keberadaan Lawless Burgerbar Menteng,

- c) Pernah berkunjung serta *Dine In* di Lawless Burgerbar Menteng minimal 2 kali dalam kurun waktu 6 bulan terakhir.

Interpretasi hasil SEM, besaran ukuran sampel penelitian memiliki peranan penting. Dalam analisis SEM jumlah sampel harus besar (*asymptotic*) dan paling sedikit 5 kali jumlah variabel indikator yang digunakan dalam penelitian tersebut. Teknik *Maximum Likelihood Estimation* (MLE) akan efektif pada jumlah sampel antara 150-400 atau 5-10 sampel per jumlah variabel indikator (Hair *et al.*, 2014). Jumlah sampel yang akan digunakan untuk menghindari adanya eror atau kurangnya sampel dalam penelitian ini maka yang diambil adalah 8 sampel per jumlah variabel indikator yakni sebesar 184 responden, dan akan dibulatkan menjadi 200 responden. Jumlah tersebut berdasarkan dari hasil perkalian indikator yang mana terdapat 23 indikator dalam penelitian ini.

#### **D. PENYUSUNAN INSTRUMENTASI**

Instrumen penelitian yang digunakan di penelitian ini yaitu menggunakan alat instrumen kuesioner yang mempermudah para responden untuk langsung memberikan angka nilai yang sudah disediakan.

##### **1. Operasional Variabel**

Variabel merupakan hal yang penting dalam sebuah penelitian. Tanpa adanya variabel maka tidak mungkin sebuah penelitian dapat dilaksanakan. Variabel Penelitian bisa berbentuk apa saja yang telah ditetapkan oleh seorang Peneliti guna untuk mendapatkan informasi mengenai hal tersebut dan ditarik kesimpulan (Alihamdan.id, 2018). Variabel memiliki jenis-jenis yaitu :

##### **a) Variabel Independen**

Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel independen, yakni *service quality* sebagai  $X_1$ , *food quality* sebagai  $X_2$ , dan *price* sebagai  $X_3$ .

**b) Variabel Dependen**

Dalam penelitian ini terdapat satu variabel dependen, yakni *behavioral intentions* sebagai Z.

**c) Variabel Intervening**

Dalam penelitian ini terdapat satu variabel intervening, yakni *customer satisfaction* sebagai Y.

Masing-masing variabel di atas akan diukur dengan indikator-indikator seperti tabel di bawah ini :

**Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel**

Variabel	Indikator Asli	Indikator Adaptasi	Sumber
<b>Service Quality (X<sub>1</sub>)</b>	<i>The restaurant served my food exactly as I order it.</i>	Lawless Burgerbar Menteng menyajikan makanan sesuai dengan pesanan yang saya pesan.	1. (Canny, 2014) 2. (Mensah & Mensah, 2018)
	<i>The restaurant employees are always willing to help me.</i>	Pelayan Lawless Burgerbar Menteng bersedia membantu ketika saya butuh bantuan.	
	<i>The restaurant employees were neat and well dressed.</i>	Pelayan Lawless Burgerbar Menteng memiliki tampilan yang rapi.	
	<i>Staff are friendly.</i>	Pelayan Lawless Burgerbar Menteng memiliki sikap yang ramah.	
	<i>Restaurant has a comfortable dining area</i>	Lawless Burgerbar Menteng memiliki ruang makan yang nyaman.	

Variabel	Indikator Asli	Indikator Adaptasi	Sumber
<b>Food Quality (X<sub>2</sub>)</b>	<i>The food was delicious.</i>	Makanan yang disajikan oleh Lawless Burgerbar Menteng memiliki rasa yang sangat lezat.	1. (Hyun & Han, 2012)
	<i>The restaurant offered a variety of menu items.</i>	Lawless Burgerbar Menteng menawarkan berbagai pilihan menu makanan.	
	<i>The restaurant offered fresh food.</i>	Lawless Burgerbar Menteng menyediakan makanan yang masih segar.	
	<i>The smell of the food was enticing.</i>	Makanan yang disajikan oleh Lawless Burgerbar Menteng memiliki aroma yang menggurikan.	
	<i>The food presentation was visually attractive.</i>	Makanan yang disajikan memiliki penampilan yang menarik.	
<b>Price (X<sub>3</sub>)</b>	<i>Organic food price is acceptable.</i>	Harga yang ditawarkan Lawless BurgerBar Menteng dapat diterima.	1. (Konuk, 2019) 2. (Ruslim & Rahardjo, 2016)
	<i>The price of organic food is reasonable.</i>	Harga yang ditawarkan Lawless BurgerBar Menteng masuk akal.	
	<i>The price match with product quality</i>	Harga yang ditawarkan Lawless BurgerBar Menteng sesuai dengan kualitas makanan.	

<b>Variabel</b>	<b>Indikator Asli</b>	<b>Indikator Adaptasi</b>	<b>Sumber</b>
<b>Customer Satisfaction (Y)</b>	<i>I am satisfied with service quality at this fast food restaurant.</i>	Saya merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Lawless Burgerbar Menteng.	1. (Ruslim & Rahardjo, 2016) 2. (Namin, 2017)
	<i>I am satisfied with food quality at this fast food restaurant.</i>	Saya merasa puas dengan kualitas makanan yang disajikan oleh Lawless Burgerbar Menteng.	
	<i>I am satisfied with food prices at this fast food restaurant.</i>	Saya merasa puas dengan harga yang ditawarkan oleh Lawless Burgerbar Menteng.	
	<i>I feel satisfied for choosing this fast food restaurant to eat at.</i>	Saya merasa puas telah memilih Lawless Burgerbar Menteng sebagai tempat untuk makan.	
	<i>The location is good and accessible</i>	Lawless Burgerbar Menteng memiliki lokasi yang tepat.	

Variabel	Indikator Asli	Indikator Adaptasi	Sumber
<b>Behavioral Intention (Z)</b>	<i>I made the right choice by eating at this fast food restaurant.</i>	Saya merasa telah mengambil keputusan yang tepat untuk makan di Lawless Burgerbar Menteng.	1. (Alhelalat, Habiballah, & Twaissi, 2017)
	<i>I will recommend this place to my friends and acquaintances.</i>	Saya akan merekomendasikan Lawless Burgerbar Menteng kepada orang-orang yang saya kenal.	
	<i>I will come to this fast food restaurant again.</i>	Saya akan kembali untuk datang ke Lawless Burgerbar Menteng.	
	<i>I will put a good word for this fast food restaurant when I talk with other people about it.</i>	Saya akan memberikan penilaian yang baik ketika saya sedang membicarakan Lawless Burgerbar Menteng kepada orang lain.	
	<i>I will talk about the shortcomings of this fast food restaurant when I talk with other people about it.</i>	Saya akan datang kembali dalam kurun waktu terdekat ketika saya sedang membicarakan Lawless Burgerbar Menteng kepada orang lain.	

Sumber : Data diolah Peneliti (2020)

## 2. Skala Pengukuran

Penelitian ini menggunakan pengukuran Skala Ordinal, “lambang-lambang bilangan hasil pengukuran selain menunjukkan perbedaan juga menunjukkan urutan atau tingkatan obyek yang diukur menurut karakteristik tertentu”, (Junaidi, 2015, hal. 2).

Adapun nilai atau ukuran dalam pilihan jawaban atas daftar pertanyaan adalah antara lain :

**Tabel 3.2 Skala Ordinal**

<b>Kriteria Jawaban</b>	<b>Kode</b>	<b>Skor</b>
Sangat Tidak Setuju	STS	1
Tidak Setuju	TS	2
Agak Tidak Setuju	ATS	3
Agak Setuju	AS	4
Setuju	S	5
Sangat Setuju	SS	6

Sumber : Wilson (2017)

#### **E. TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Melakukan penelitian diperlukan adanya ketersediaan sumber data maka dilakukan kegiatan pengumpulan data. Dalam proses pengumpulan data tersebut diperlukan sebuah alat atau instrumen pengumpul data. Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data Primer, yaitu data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti untuk menjawab masalah atau tujuan penelitian.

Peneliti menggunakan instrumen berupa angket atau kuesioner secara *online* yang sudah dibuat dan sediakan untuk dapat diakses melalui sebuah *google form*. Peneliti menyebarkan kuesioner melalui sosial media berupa Instagram, line, dan whatsapp. Responden dalam penelitian ini merupakan orang-orang yang sudah pernah datang ke Lawless Burgerbar Menteng.

Penelitian ini menggunakan tiga variabel *independent* yakni *Service Quality* sebagai variabel bebas  $X_1$ , *Food Quality* sebagai variabel  $X_2$ , *Price* sebagai variabel  $X_3$ , dan memiliki variabel *intervening* yakni *Customer Satisfaction* sebagai  $Y$ , serta variabel *dependent* yaitu *Behavioral Intention* sebagai  $Z$ .

## F. TEKNIK ANALISIS DATA

Dalam penelitian kualitatif, analisis data merupakan kegiatan yang dilakukan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Tujuan analisis data adalah untuk menginterpretasikan data dan menarik kesimpulan dari sejumlah data yang terkumpul ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan sederhana. Dalam proses analisis ini digunakan metode-metode statistik. Penelitian ini akan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25 dan SEM (*Structural Equation Modeling*) AMOS versi 24. Pemilihan SEM sebagai teknik analisis data dikarenakan SEM dinilai lebih akurat.

### 1. Analisis Deskriptif

Menurut Pandjaitan dan Ahmad (2017), metode deskriptif merupakan suatu rumusan masalah yang ditujukan untuk mendapatkan gambaran atau mendeskripsikan sekumpulan data dari hasil pengamatan. Tujuan dari analisis deskriptif adalah untuk mengetahui gambaran atau penyebaran data sampel dan populasi.

### 2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrumen. Pengujian uji validitas memiliki hubungan antara objek yang diukur dengan sejauh mana alat ukur dapat menjalankan fungsinya serta uji validitas digunakan untuk mendapatkan penilaian pada sebuah kuesioner yang akan diteliti (Sugiyono, 2017).

Pada penelitian ini Peneliti akan melihat uji validitas yang dilakukan layak atau tidak terhadap analisis faktor. Terdapat dua jenis faktor yang digunakan yaitu *Explonatory Factor Analysis* (EFA) dan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA). Penggunaan EFA pada penelitian ini berfungsi sebagai mencari hasil pengujian pada indikator per variabel.

Sedangkan Uji Reliabilitas adalah sebuah uji yang dapat menunjukkan konsistensi dan stabilitas skala pengukuran, di mana

reliabilitas dapat dikatakan sebagai indeks yang menunjukkan besaran atau seberapa besar alat ukur yang digunakan dapat dipercaya atau diandalkan. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika instrumen tersebut tetap konsisten atau stabil pada hasil yang relatif sama walaupun pengukuran tersebut diulang kembali. Uji reliabilitas menggunakan metode *Cronbach Alpha*. *Cronbach Alpha* merupakan ukuran reliabilitas yang berkisar dari 0 hingga 1. Untuk pengujian biasanya menggunakan batasan tertentu seperti 0,6. Reliabilitas kurang dari 0,6 dapat dikatakan kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan 0,8 dapat dikatakan baik (Hair *et al.*, 2014).

### 3. Uji Kesesuaian Model

Peneliti menggunakan perangkat lunak (*software*) SEM AMOS versi 24 untuk menganalisis data. Pada SEM (Structural Equation Modeling) AMOS menyediakan banyak fitur untuk menggambar model di kanvas yang telah disiapkan pada program AMOS Graphic. Terdapat beberapa langkah yang dapat dilakukan untuk menguji apakah model SEM layak atau tidak. Yang pertama adalah dengan menguji ada atau tidaknya nilai taksiran yang rusak. Nilai yang rusak bisa terjadi pada bagian model struktural atau pada model pengukuran.

Terdapat beberapa alat uji model pada SEM (Structural Equation Modeling) yang terbagi menjadi tiga bagian, yakni *Absolute Fit Indices*, *Incremental Fit Indices*, dan *Parsimony Fit Indices*.

- a) *Absolute fit indices* merupakan pengujian yang akan membandingkan secara langsung matriks *kovarians* sampel dengan estimasi, dengan demikian alat uji golongan ini adalah dasar dari semua alat uji yang lain. Salah satu alat uji *goodness of fit* utama pada absolute fit indices adalah *Chi-square* yang merupakan alat utama pengujian *measurement* model.

- b) *Incremental fit indices* merupakan pengujian yang akan membandingkan model tentu dengan *null* model, yakni model yang mempunyai asumsi bahwa semua indikator (*observed variables*) tidak berkorelasi satu dengan lainnya. Alat uji yang digunakan tetap Chi-square, hanya nanti hasil perhitungan Chi-square akan dibandingkan (relatif) terhadap *null* model (disebut pula dengan istilah *baseline model*).
- c) *Parsimony fit indices* membandingkan model yang kompleks dengan model sederhana (*parsimony* atau ringkas).

Analisis dengan menggunakan SEM memerlukan beberapa fit indeks untuk mengukur kebenaran model yang diajukan. Ada beberapa indeks kesesuaian dan *cut-off value*-nya untuk menguji diterima atau ditolaknya sebuah model (uji kelayakan model). Berikut adalah Indeks Kelayakan Model.

**Tabel 3.3 Indeks Kelayakan Model**

<b>Goodness of Fit Index</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Cut-of Point</b>
<i>Chi Square</i>	Menguji apakah kovarians populasi yang diestimasi sama dengan kovarians sampel (apakah model sesuai dengan data)	Diharapkan kecil
<i>Probability</i>	Uji signifikansi terhadap perbedaan matrix kovarians data dengan matriks kovarians yang diestimasi	$\geq 0,05$
RMSEA ( <i>The Root Mean Square Error of Approximation</i> )	Mengompensasi kelemahan chi-square pada sampel yang besar (Hair, dkk., 2006)	$\leq 0,08$

<b>Goodness of Fit Index</b>	<b>Keterangan</b>	<b>Cut-of Point</b>
GFI ( <i>Good of Fit Index</i> )	Menghitung proporsi tertimbang varians dalam matriks sampel yang dijelaskan oleh matriks kovarians populasi yang di estimasi.	$\geq 0,90$
AGFI ( <i>Adjusted Goodnes of Fit Indices</i> )	Merupakan GFI yang disesuaikan terhadap <i>Degree of Freedom</i> .	$\geq 0,90$
CMIN/DF ( <i>The Minimum Sample Discrepancy Function</i> )	Kesesuaian antara data dengan model.	$\leq 2,00$
TLI ( <i>Tuckler Lewis Index</i> )	Pembanding antara model yang diuji terhadap <i>baseline</i> model.	$\geq 0,95$
CFI ( <i>Comparative Fit Index</i> )	Uji kelayakan model yang tidak sensitif terhadap besarnya sampel dan kerumitan model.	$\geq 0,95$

Sumber : Padjaitan dan Ahmad (2017, hal. 124–125)

#### 4. Pengujian Hipotesis

Setelah dilakukan uji kesesuaian model, selanjutnya akan dilakukan pengujian hipotesis untuk mengetahui hubungan kausalitas antar variabel penelitian. Hasil uji hipotesis hubungan di antara variabel ditunjukkan dari nilai *regression weight* pada kolom (nilai) CR (di mana identik dengan ( $t_{hitung}$ ) yang dibandingkan dengan nilai kritisnya (di mana identik dengan ( $t_{tabel}$ ) pada level signifikansi tertentu.

Dalam menguji hipotesis mengenai hubungan kausalitas antar variabel yang ada dalam penelitian ini, maka perlu dilakukan pengujian hipotesis.

Kriteria pengujian adalah memperhatikan nilai probabilitas ( $p$ ) dari nilai koefisien lamda ( $\lambda$ ), jika nilai  $p$  lebih kecil dikembangkan pada dari nilai (0,05) atau nilai CR lebih besar dari 1.96 maka indikator tersebut dapat dikatakan signifikan.

