

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu Penelitian

Penelitian ini dijalankan dalam periode 6 (enam) bulan, yakni terhitung mulai bulan Januari 2020 hingga bulan Juni 2020. Waktu tersebut dirasa merupakan waktu yang tepat untuk melakukan penelitian dikarenakan peneliti tidak lagi menjalankan perkuliahan dikelas sehingga memiliki waktu yang cukup senggang dan dapat mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian.

2. Tempat penelitian

Penelitian dilaksanakan di Universitas Negeri Jakarta yang beralamat di Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13120. Alasan peneliti melakukan penelitian di tempat tersebut di karenakan sesuai dengan survei awal yang dilakukan oleh peneliti yakni telah ditemukan masalah mengenai kepuasan pelanggan pada Mcdonald's Arion Mall pada mahasiswa di Universitas Negeri Jakarta.

B. Sampel dan Teknik Pemilihan Sampel

1. Metode

Menurut Sugiyono (2014:18) metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dalam penelitian ini, jenis metode yang digunakan ialah metode survei dengan pendekatan korelasional. Metode ini dipilih karena tepat dengan tujuan penelitian yang hendak dilaksanakan, yaitu ingin mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel independen pertama yaitu kualitas makanan (X1), variabel independen kedua persepsi nilai (X2), dan variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan (Y).

Menurut Sugiyono (2014:34) metode penelitian survei adalah metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel sosiologis dan psikologis dari sampel yang diambil dari populasi tertentu, teknik pengumpulan data dengan pengamatan (wawancara atau kuisioner) dan hasil penelitian cenderung untuk digeneralisasikan.

Selanjutnya menurut Sugiyono (2014:42) pendekatan korelasional adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui hubungan suatu variabel dengan variabel-variabel lain. Hubungan antara satu dengan beberapa variabel lain dinyatakan dengan besarnya koefisien korelasi dan keberartian (signifikan) secara statistik. Fungsi dari pendekatan korelasional adalah untuk mengetahui apakah

terdapat pengaruh dan seberapa kuat pengaruh tersebut antara variabel X dengan variabel Y.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan regresi linier berganda, untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara ketiga variabel dalam penelitian ini.

Menurut Sugiyono (2014:83) regresi linier berganda digunakan untuk melakukan prediksi, bagaimana perubahan nilai variabel dependen bila nilai variabel independen dinaikkan atau diturunkan nilainya (dimanipulasi). Regresi linier berganda dilakukan untuk menguji hipotesis yang memiliki hubungan dua variabel independen atau lebih secara bersama-sama dengan satu variabel dependen.

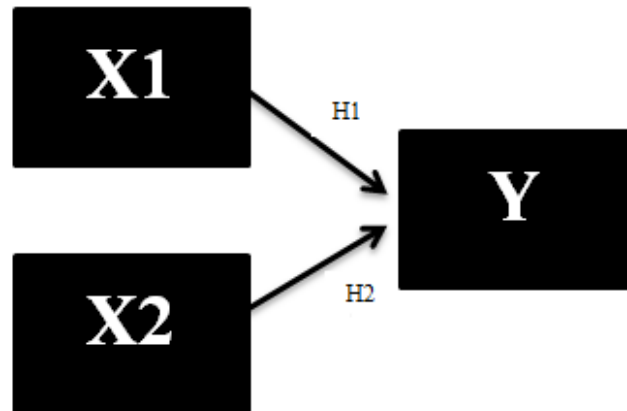
Dari pernyataan di atas, dapat disimpulkan bahwa alasan peneliti menggunakan metode tersebut dikarenakan dalam penelitian ini terdapat dua variabel independen dan satu variabel dependen. Tujuan utama ialah untuk meneliti apakah terdapat pengaruh antara dua variabel independen yakni kualitas makanan (X1) dan persepsi nilai (X2) terhadap satu variabel dependen yakni kepuasan pelanggan (Y).

2. Konstelasi Pengaruh Antar Variabel

Sesuai dengan hipotesis yang telah dirumuskan, bahwa:

- a. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan.
- b. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara persepsi nilai terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh antar variabel penelitian di atas digambarkan dalam konstelasi sebagai berikut:



Gambar 1 3.1 Kerangka Teori

Sumber: data diolah oleh peneliti

A. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Abdullah (2015:226) populasi adalah kumpulan unit yang akan diteliti ciri-ciri (karakteristik) nya, dan apabila populasinya terlalu luas, maka peneliti harus mengambil sampel (bagian dari populasi) itu untuk diteliti, dengan demikian berarti populasi adalah keseluruhan sasaran yang seharusnya diteliti, dan pada populasi itulah nanti hasil penelitian diberlakukan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2014:63) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dalam penelitian ini sampel diambil menggunakan teknik purposive. Menurut Sugiyono (2013:156) *sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Dalam penelitian ini menggunakan sampel antara lain mahasiswa Universitas Negeri Jakarta yang sudah pernah membeli Mcdonald's Arion Mall yang berjumlah 200 mahasiswa.

B. Penyusunan Instrumen

Dalam penelitian ini meneliti tiga variabel, yakni kepuasan pelanggan, kualitas makanan dan persepsi nilai. Adapun instrumen untuk mengukur ketiga variabel tersebut akan dijabarkan dsebagai berikut:

1. Kepuasan Pelanggan

a. Definisi Konseptual

Kepuasan pelanggan merupakan penilaian dan perasaan yang muncul ketika membandingkan antara ekspektasi pelanggan terhadap produk/jasa didapatkan oleh pelanggan.

b. Definisi Operasional

Kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan tiga indikator. Indikator pertama ialah hasil evaluasi yang menyenangkan, indikator kedua ialah pelayanan sesuai dengan ekspektasi pelanggan, indikator ketiga ialah ialah pelanggan akan merasa yakin secara emosional bila kepuasan terpenuhi.

c. Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan

Kisi-kisi instrumen yang terdapat dalam bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan pelanggan yang diujicobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan pelanggan. Kisi-kisi ini disajikan dengan maksud untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang dimasukkan setelah uji validitas dan uji reliabilitas. Kisi-kisi instrumen dapat dilihat pada table III.1

Tabel 1 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan pelanggan

Indikator	Butir Uji Coba		Drop	Hasil Uji Drop	No. Butir Valid		Hasil Uji Valid	No. Butir Final	
	(+)	(-)			(+)	(-)		(+)	(-)
Hasil evaluasi yang menyenangkan	1,2	-	-		1,2	-	0.583, 0.553	1,2	-
Pelayanan sesuai dengan ekspektasi pelanggan	3,4,5, 6,7	-	3	0.315	4,5,6, 7	-	0.669, 0.567, 0.612, 0.550	3,4, 5,6	-
Pelanggan merasa yakin secara emosional bila kepuasan terpenuhi	8,9,1 0, 11	-	10	0.272	8,9, 11	-	0.583, 0.649, 0.657		-

Sumber: data diolah oleh peneliti

Untuk mengukur variabel kepuasan pelanggan, pengukuran data yang digunakan adalah dengan memberikan skor pada setiap jawaban dari pernyataan dalam angket. Dalam penelitian ini, pengukuran yang digunakan dalam pemberian skor penelitian ini yakni menggunakan skala *likert*. Menurut Sugiyono (2013:168) skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Instrumen penelitian dibuat dalam bentuk *checklist* (✓). Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi dari sangat positif (5) sampai sangat negatif (1) yang dapat dinyatakan sebagai berikut:

Tabel 2 3.2 Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Pelanggan

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

4.	Tidak setuju (TS)	2	4
5.	Sangat tidak setuju (STS)	1	5

Sumber: Sugiyono (2013:168)

d. Validasi Instrumen Kepuasan Pelanggan

Proses pengembangan instrumen kepuasan pelanggan dimulai penyusunan instrumen berbentuk kuesioner model skala *likert* yang mengacu pada model indikator-indikator variabel kepuasan pelanggan terlihat Tabel 3.1. yang disebut sebagai konsep instrumen untuk mengukur variabel kepuasan pelanggan.

Tahap berikutnya konsep instrumen di konsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir indikator telah mengukur dari variabel kepuasan pelanggan sebagaimana tercantum pada Tabel 3.1. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen di ujicobakan kepada 30 mahasiswa Universitas Negeri Jakarta yang sesuai dengan karakteristik populasi di luar sampel.

Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen, yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total instrumen. Rumus yang digunakan dalam Sugiyono (2013:216) adalah sebagai berikut :

$$r_{it} = \frac{\sum x_{it}^2}{\sqrt{\sum x_i^2 \sum x_t^2}}$$

Dimana:

r_{it} = Koefisien skor butir dengan skor total instrumen

x_i = Deviasi skor butir dari X_i

$$x_t = \text{Deviasi skor dari } X_t$$

Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah $r_{\text{tabel}} = 0,361$ jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$, maka butir pernyataan dianggap valid. Sedangkan, jika $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$, maka butir pernyataan dianggap tidak valid, yang kemudian butir pernyataan tersebut tidak digunakan atau harus di-drop.

Selanjutnya, dihitung reliabilitasnya terhadap butir-butir pernyataan yang telah dianggap valid dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* yang sebelumnya dihitung terlebih dahulu varian butir dan varian total. Menurut Sugiono (2013:216) uji reliabilitas dengan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu:

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

Dimana:

- r_{ii} = Reliabilitas instrumen
- k = Banyak butir pernyataan (yang valid)
- $\sum si^2$ = Jumlah varians skor butir
- st^2 = Varian skor total

Varians butir itu sendiri dapat diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Dimana:

S_i^2 = Simpangan baku

n = Jumlah populasi

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

$\sum X_i$ = Jumlah data

2. Kualitas Makanan

a. Definisi Konseptual

Kualitas makanan merupakan karakteristik makanan yang berhubungan dengan persyaratan tertentu dan dapat diterima oleh seluruh lapisan konsumen.

b. Definisi Operasional

Kualitas makanan dapat diukur menggunakan tiga indikator. Indikator pertama ialah kualitas rasa yang lezat, indikator kedua beraneka macam menu, indikator ketiga ialah makanan yang berkualitas.

c. Kisi-Kisi Instrumen Kualitas makanan

Kisi-kisi instrumen yang terdapat dalam bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas makanan yang diujicobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas makanan. Kisi-kisi ini disajikan dengan maksud untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang dimasukkan setelah uji validitas dan uji reliabilitas. Kisi-kisi instrumen dapat dilihat pada table 3.3.

Tabel 3 3.3 Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Makanan

Indikator	Butir Uji Coba		Drop	Hasil Uji Drop	No. Butir Valid		Hasil Uji Valid	No. Butir Final	
	(+)	(-)			(+)	(-)		(+)	(-)
Kualitas rasa yang lezat	1,2,3	-	-		1,2,3	-	0.725, 0.577, 0.673	1,2,3	-

Beraneka macam menu	4,5	-	5	0.297	4	-	0.668	4	-
Makanan yang berkualitas	6,7,8,9,10,11	-	-		6,7,8,9,10,11	-	0.712, 0.724, 0.727, 0.779, 0.590	5,6,7,8,9,10	-

Sumber: data diolah oleh peneliti

Untuk mengukur variabel kualitas makanan, pengukuran data yang digunakan adalah dengan memberikan skor pada setiap jawaban dari pernyataan dalam angket. Dalam penelitian ini, pengukuran yang digunakan dalam pemberian skor penelitian ini yakni menggunakan skala *likert*. Menurut Sugiyono (2013:168) skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi dari sangat positif (5) sampai sangat negatif (1), yang dapat dinyatakan sebagai berikut:

Tabel 4 3.4 Skala Penilaian Instrumen Kualitas Makanan

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

Sumber: Sugiyono (2013:168)

d. Validasi Instrumen Kualitas Makanan

Proses pengembangan instrumen kualitas makanan dimulai penyusunan instrumen berbentuk kuesioner model skala *likert* yang mengacu pada model

indikator-indikator variabel kualitas makanan terlihat Tabel 3.3. yang disebut sebagai konsep instrumen untuk mengukur variabel kualitas makanan.

Tahap berikutnya konsep instrumen di konsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir indikator telah mengukur dari variabel kepuasan pelanggan sebagaimana tercantum pada Tabel 3.3. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen di ujicobakan kepada 30 mahasiswa Universitas Negeri Jakarta yang sesuai dengan karakteristik populasi di luar sampel.

Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen, yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total instrumen. Rumus yang digunakan dalam Sugiyono (2013:216) adalah sebagai berikut :

$$r_{it} = \frac{\sum x_{it}x_t}{\sqrt{\sum x_i^2 \sum x_t^2}}$$

Dimana:

r_{it} = Koefisien skor butir dengan skor total instrumen

x_i = Deviasi skor butir dari X_i

x_t = Deviasi skor dari X_t

Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah $r_{tabel} = 0,361$ jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir pernyataan dianggap valid. Sedangkan, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir pernyataan dianggap tidak valid, yang kemudian butir pernyataan tersebut tidak digunakan atau harus di-drop.

Selanjutnya, dihitung reliabilitasnya terhadap butir-butir pernyataan yang telah dianggap valid dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* yang sebelumnya dihitung terlebih dahulu varian butir dan varian total. Sugiyono (2013:216) uji reliabilitas dengan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu:

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

Dimana:

- r_{ii} = Reliabilitas instrumen
- k = Banyak butir pernyataan (yang valid)
- $\sum si^2$ = Jumlah varians skor butir
- st^2 = Varian skor total

Varians butir itu sendiri dapat diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Dimana:

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

3. Persepsi Nilai

a. Definisi Konseptual

Persepsi nilai adalah membandingkan antara ekspektasi pelanggan mengenai produk/jasa yang akan didapatkan dibandingkan dengan jumlah biaya yang telah dikeluarkan oleh pelanggan.

b. Definisi Operasional

Persepsi nilai dapat diukur menggunakan tiga indikator. Indikator pertama ialah nilai positif terhadap produk, indikator kedua ialah kinerja suatu produk dibandingkan dengan ekspektasi, indikator ketiga ialah nilai efisiensi biaya.

c. Kisi-Kisi Instrumen Persepsi Nilai

Kisi-kisi instrumen yang terdapat dalam bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel persepsi nilai yang diujicobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur variabel persepsi nilai. Kisi-kisi ini disajikan dengan maksud untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang dimasukkan setelah uji validitas dan uji reliabilitas. Kisi-kisi instrumen dapat dilihat pada table 3. 5.

Tabel 3.5 Kisi-Kisi Instrumen Persepsi Nilai

Indikator	Butir Uji Coba		Drop	Hasil Uji Drop	No. Butir Valid		Hasil Uji Valid	No. Butir Final	
	(+)	(-)			(+)	(-)		(+)	(-)
Nilai positif terhadap produk	1,2,3	-	3	0.353	1,2	-	0.567, 0.420	1,2	-
Kinerja suatu produk dibandingkan dengan ekspektasi	4,5,6	-	-		4,5, 6	-	0.481, 0.391, 0.461	3,4, 5	-
Nilai efisiensi biaya	7,8,9, 10, 11	-	-		7,8, 9,10 , 11	-	0.486, 0.612, 0.476, 0.686, 0.513	,6,7, 8,9, 10	-

Sumber: data diolah oleh peneliti

Untuk mengukur variabel persepsi nilai, pengukuran data yang digunakan adalah dengan memberikan skor pada setiap jawaban dari pernyataan dalam angket. Dalam penelitian ini, pengukuran yang digunakan dalam pemberian skor penelitian ini yakni menggunakan skala *likert*. Menurut Sugiyono (2013:168) skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi dari sangat positif (5) sampai sangat negatif (1), yang dapat dinyatakan sebagai berikut:

Tabel 5 3.6 Skala Penilaian Instrumen Persepsi Nilai

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

Sumber: Sugiyono (2013:168)

d. Validasi Instrumen Persepsi Nilai

Proses pengembangan instrumen persepsi nilai dimulai penyusunan instrumen berbentuk kuesioner model skala *likert* yang mengacu pada model indikator-indikator variabel persepsi nilai terlihat Tabel 3. 5. yang disebut sebagai konsep instrumen untuk mengukur variabel persepsi nilai.

Tahap berikutnya konsep instrumen di konsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir indikator telah mengukur dari variabel persepsi nilai sebagaimana tercantum pada Tabel 3.5. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah

instrumen di ujicobakan kepada 30 mahasiswa Universitas Negeri Jakarta yang sesuai dengan karakteristik populasi di luar sampel.

Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen, yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total instrumen. Rumus yang digunakan dalam Sugiyono (2013:216) adalah sebagai berikut :

$$r_{it} = \frac{\sum x_{it}}{\sqrt{\sum x_i^2 \sum x_t^2}}$$

Dimana:

r_{it} = Koefisien skor butir dengan skor total instrumen

x_i = Deviasi skor butir dari X_i

x_t = Deviasi skor dari X_t

Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah $r_{tabel} = 0,361$ jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir pernyataan dianggap valid. Sedangkan, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir pernyataan dianggap tidak valid, yang kemudian butir pernyataan tersebut tidak digunakan atau harus di-drop.

Selanjutnya, dihitung reliabilitasnya terhadap butir-butir pernyataan yang telah dianggap valid dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* yang sebelumnya dihitung terlebih dahulu varian butir dan varian total. Menurut Sugiyono (2013:216) uji reliabilitas dengan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu:

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

Dimana:

r_{ii} = Reliabilitas instrumen

k = Banyak butir pernyataan (yang valid)

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

st^2 = Varian skor total

Varians butir itu sendiri dapat diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Dimana:

$$Si^2 =$$

Simpangan baku

n = Jumlah populasi

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

$\sum Xi$ = Jumlah data

C. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013:223) dalam pengumpulan data dapat dilakukan dengan berbagai setting dan menggunakan berbagai sumber, dan dengan berbagai cara. Bila dilihat dari settingnya, data dapat dikumpulkan pada setting alamiah (natural setting), pada laboratorium dengan metode eksperimen, dirumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, dan lain-lain. Kemudian bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer, dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Selanjutnya bila dilihat dari segi

teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan wawancara, kuesioner, observasi, dan gabungan ketiganya.

Setting yang digunakan oleh peneliti adalah dirumah dengan responden Universitas Negeri Jakarta menggunakan sumber primer. Dalam metode pengumpulan data peneliti menggunakan kuesioner (angket) menggunakan *googleform*.

Menurut Sugiyono (2013:230) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dimana partisipan/responden mengisi pertanyaan atau pernyataan, kemudian setelah diisi dengan lengkap, responden mengembalikan kepada peneliti.

D. Teknik Analisis Data

1. Uji Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas

Menurut Sugiyono (2013:271) uji normalitas data untuk membuktikan bahwa data setiap variabel yang akan dianalisis harus berdistribusi normal. Menurut (metodologi penelitian dan statistik) Untuk mendeteksi apakah model yang peneliti gunakan memiliki distribusi normal atau tidak yaitu dengan menggunakan uji statistik (Uji Kolmogorov Smirnov). Hipotesis penelitiannya adalah:

- 1) H_0 : data berdistribusi normal
- 2) H_a : data tidak berdistribusi normal

Kriteria pengujian dengan uji statistic Kolmogorov Smirnov, yaitu:

- 1) Jika signifikansi $> 0,05$ maka data berdistribusi normal.
- 2) Jika signifikansi $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal.

b. Uji Linieritas

Pengujian linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah variable mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Pengujian dengan menggunakan *Test of Linearity* pada taraf signifikansi 0,05. Menurut Kadir (2015:180) variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikansi kurang dari 0,05.

Hipotesis penelitiannya adalah:

- 1) H_0 : artinya data tidak linier
- 2) H_a : artinya data linier

Sedangkan kriteria pengujian dengan uji statistik, yaitu:

- 1) Jika signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima artinya data tidak linier.
- 2) Jika signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak artinya data linier.

2. Persamaan Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2018:293) analisis regresi ganda digunakan bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya) dan untuk mengetahui pengaruh secara linier antara dua variabel atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel terikat, dalam penelitian ini terdapat variabel X_1 dan X_2 terhadap Y . Persamaan regresi untuk dua prediktor adalah:

$$\hat{Y} = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

Keterangan:

$\hat{Y}$ = variabel terikat (kepuasan pelanggan)

X_1 = variabel bebas pertama (kualitas makanan)

X_2 = variabel bebas kedua (persepsi nilai)

A = konstanta (nilai Y apabila $X_1, X_2, \dots, X_n = 0$)

b_1 = koefisien regresi variabel bebas pertama, X_1 (kualitas makanan)

b_2 = koefisien regresi variabel bebas kedua, X_2 (persepsi nilai)

3. Uji hipotesis

Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Menurut Kuncoro (2007:81) uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat.

Hipotesis nol (H_0) yang hendak di uji adalah apakah suatu parameter (b_i) dalam model sama dengan nol, atau:

$$H_0 : b_i = 0$$

Artinya, apakah suatu variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.

Hipotesis alternatifnya (H_a), parameter suatu variabel tidak sama dengan nol, atau:

$$H_0 : b_i \neq 0$$

Artinya, variabel tersebut merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.

Kriteria pengambilan keputusan hasil analisis menurut Aedy *et al.* (2017) adalah sebagai berikut:

- 1) H_0 ditolak dan H_a diterima apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai probabilitas $sig. < 0,05$
- 2) H_0 diterima dan H_a ditolak apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai probabilitas $sig. > 0,05$

4. Analisis Koefisien Korelasi *Pearson*

Eeng Ahman (2007:155) menyebutkan bahwa korelasi *pearson* menyatakan hubungan linier antara variabel X dan Y.

Berikut dasar pengambilan keputusan:

- Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka berkorelasi
- Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka tidak berkorelasi

Berikut terlampir pedoman derajat hubungan:

- Nilai pearson correlation 0,00 s/d 0,20 = tidak ada korelasi
- Nilai pearson correlation 0,21 s/d 0,40 = korelasi lemah
- Nilai pearson correlation 0,41 s/d 0,60 = korelasi sedang
- Nilai pearson correlation 0,61 s/d 0,80 = korelasi kuat
- Nilai pearson correlation 0,81 s/d 1,00 = korelasi sempurna

Analisis korelasi *pearson* ini dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS versi 22.

5. Perhitungan Koefisien Determinasi

Menurut Kuncoro (2007:84) koefisien determinasi (R^2) adalah mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Yang pada intinya koefisien determinasi menunjukkan ragam (variasi) naik

turunnya Y yang diterangkan oleh pengaruh linear X (berapa bagian keragaman dalam variabel Y yang dapat dijelaskan oleh beragamnya nilai-nilai variabel X). Untuk melakukan perhitungan koefisien determinasi, dilakukan dengan menggunakan *software SPSS 24*.