

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan selama enam bulan, yaitu dimulai dari bulan Januari 2020 Sampai bulan Juni 2020. Waktu tersebut merupakan waktu yang tepat untuk melaksanakan penelitian, karena jadwal peneliti sudah tidak padat, sehingga bisa memudahkan peneliti untuk melakukan penelitian.

2. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di wilayah Jakarta Timur dan target responden yaitu pelanggan KFC Arion Mall. Penelitian ini dilaksanakan daring atau *online* melalui survei *Google Form* yang disebar dengan tujuan mempersingkat waktu dan menghemat biaya.

B. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif. Dikatakan dalam Suryani and Hendryadi (2015: 109), pendekatan kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan analisis data yang berbentuk numerik/angka. Tujuan penelitian kuantitatif yaitu untuk mengembangkan dan menggunakan

model matematis, teori dan/atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena yang diselidiki oleh peneliti.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Dikatakan dalam Siregar and Harahap (2019: 76) survei adalah satu bentuk teknik penelitian di mana informasi dikumpulkan dari sejumlah sampel berupa orang, melalui pertanyaan-pertanyaan; satu cara mengumpulkan data melalui komunikasi dengan individu-individu dalam suatu sampel.

Menurut Umar (2002: 44) metode survei adalah riset yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta tentang gejala-gejala atau permasalahan yang timbul.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Harinaldi (2005: 2) populasi adalah kumpulan dari keseluruhan pengukuran, objek, atau individu yang sedang dikaji. Populasi dalam statistik tidak terbatas pada sekelompok/kumpulan orang-orang, namun mengacu pada seluruh ukuran, hitungan, atau kualitas yang menjadi focus perhatian suatu kajian. Dikatakan dalam Elcom (2010: 45) populasi adalah keseluruhan pengamatan yang diperoleh dari percobaan atau penelitian, baik terhingga maupun tak terhingga. Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah pelanggan KFC.

2. Sampel

Menurut Harinaldi (2005: 2) sampel adalah sebagian, atau *subset* (himpunan bagian), dari suatu populasi. Dan dikatakan dalam Elcom (2010: 46) sampel adalah suatu himpunan bagian dari populasi. Sampel yang akan peneliti ambil adalah responden yang pernah mengunjungi dan makan di KFC Arion Mall.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan oleh peneliti adalah metode *purposive sampling* yang termasuk dalam *non probability sampling*. Menurut Salim and Haidir (2019: 80) sampel bertujuan atau *purposive sample* adalah pengambilan sampel yang ditentukan berdasarkan tujuan tertentu. Kriteria responden yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pelanggan KFC Arion Mall dengan kunjungan minimal 3 kali dalam 6 bulan terakhir.

D. Penyusunan Instrumen

Penelitian ini meneliti empat variabel, yaitu kualitas pelayanan (variabel X1), kualitas makanan (variabel X2), harga (variabel X3) dan kepuasan pelanggan (variabel Y).

Adapun instrumen untuk mengukur keempat variabel tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)

a. Definisi Konseptual

Kepuasan konsumen diartikan sebagai sejauh mana kinerja produk dapat memenuhi harapan konsumen terhadap produk tersebut dan konsumen akan kembali menggunakan produk yang ditawarkan.

b. Definisi Operasional

Terdapat sembilan indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu kualitas layanan restoran ini memuaskan, kualitas makanan restoran ini memuaskan, harga makanan di restoran ini memuaskan, pelanggan merasa puas karena telah memilih restoran ini, makan di restoran ini merupakan pilihan yang tepat, pelanggan akan merekomendasikan restoran ini kepada teman dan kenalannya, pelanggan akan datang ke restoran ini lagi, pelanggan akan menyampaikan kata yang baik untuk restoran ini dan terakhir indikator pelanggan akan berbicara tentang kekurangan restoran ini.

c. Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan

Kisi-kisi instrumen yang disajikan pada 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 tabel III.1.

Tabel III. 1 Instrumen Kepuasan Pelanggan

No.	Indikator	Pernyataan	Butir Uji Coba		Drop	No. Butir Valid		No. Butir Final	
			(+)	(-)		(+)	(-)	(+)	(-)
1.	<i>I am satisfied with service quality at this fast food restaurant.</i>	Kualitas layanan di KFC Arion Mall memuaskan	1			1		1	
2.	<i>I am satisfied with food quality at this fast food restaurant.</i>	Kualitas makanan di KFC Arion Mall memuaskan	2			2		2	
3.	<i>I am satisfied with food prices at this fast food restaurant.</i>	Harga makanan di KFC Arion Mall memuaskan	3			3		3	
4.	<i>I feel satisfied for choosing this fast food restaurant to eat at.</i>	Saya merasa puas karena memilih KFC Arion Mall.	4			4		4	
5.	<i>I made the right choice by eating at this fast food restaurant.</i>	Makan di KFC Arion Mall merupakan pilihan yang tepat.	5			5		5	
6.	<i>I will recommend this place to my friends and acquaintances.</i>	Saya akan merekomendasikan KFC Arion Mall kepada teman dan kenalan saya.	6			6		6	

7.	<i>I will come to this fast food restaurant again.</i>	Saya akan datang ke KFC Arion Mall lagi.	7			7		7	
8.	<i>I will put a good word for this fast food restaurant when I talk with other people about it.</i>	Saya akan menyampaikan kata yang baik untuk KFC Arion Mall ketika saya berbicara dengan orang lain tentang hal itu.	8			8		8	
9.	<i>I will talk about the shortcomings of this fast food restaurant when I talk with other people about it.</i>	Saya akan berbicara tentang kekurangan KFC Arion Mall ketika saya berbicara dengan orang lain tentang hal itu.		9			9		9

Sumber: data diolah oleh peneliti

Untuk mengisi setiap butir pernyataan dalam instrumen penelitian, responden dapat memilih salah satu jawaban dari 5 alternatif yang telah disediakan. Dan 5 alternatif jawaban tersebut diberi nilai 1 (satu) sampai 5 (lima) sesuai dengan tingkat jawaban. Alternatif jawaban yang digunakan sebagai berikut:

Tabel III. 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 Sejutu (TS)	2	4
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

d. Validasi Instrumen Kepuasan Pelanggan

Proses pengembangan instrumen kepuasan pelanggan dimulai dengan penyusunan instrumen berbentuk kuesioner model skala *likert* yang mengacu pada model indikator-indikator variabel kepuasan pelanggan terlihat pada tabel III.1 yang disebut sebagai konsep instrumen untuk mengukur variabel kepuasan pelanggan.

Tahap berikutnya konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir indikator tersebut telah mengukur indikator dari variabel kepuasan pelanggan sebagaimana tercantum pada tabel III.1. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen diujicobakan kepada 30 pelanggan KFC Arion Mall 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 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 *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. Uji reliabilitas dengan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu:

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

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:

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

Dimana:

S_i^2 = Simpangan baku

n = Jumlah populasi

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

$\sum Xi$ = Jumlah data

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil $S_i^2 = 0,30$, $St^2 = 9,82$ dan rii sebesar 0,3131, hal ini menunjukkan bahwa, koefisien reliabilitas termasuk dalam kategori rendah.

2. Kualitas Pelayanan (X1)

a. Definisi Konseptual

Kualitas pelayanan merupakan penilaian yang berkenaan dengan suatu pelayanan yang didasarkan evaluasi dari konsumen setelah membandingkan harapan pelanggan dengan kinerja dari pelayanan itu sendiri.

b. Definisi Operasional

Terdapat 16 indikator untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu restoran memiliki peralatan yang tampak modern, karyawan restoran ini

secara konsisten sopan kepada pelanggan, karyawan restoran ini memahami kebutuhan spesifik pelanggan, karyawan restoran ini selalu bersedia membantu, fasilitas restoran ini menarik secara visual, restoran ini memberikan perhatian khusus kepada pelanggan, karyawan restoran ini memberi layanan yang cepat, restoran ini menyajikan makanan yang lezat, restoran ini menunjukkan perhatian yang tulus untuk menyelesaikan masalah yang terjadi pada pelanggan, restoran ini menarik perhatian pelanggan, restoran ini memiliki dekorasi sesuai dengan citra dan kisaran harga, perilaku karyawan restoran ini menanamkan keyakinan pada pelanggan, karyawan restoran ini memberi tahu pelanggan kapan makanan tersedia, restoran ini menyajikan makanan yang secara visual menarik, karyawan restoran ini tidak pernah terlalu sibuk untuk menanggapi permintaan pelanggan, dan terakhir restoran ini memiliki jam operasi yang nyaman bagi semua pelanggannya.

c. Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan

Kisi-kisi instrumen yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan yang diujicobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan. 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 tabel III.3.

Tabel III. 3 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan

No.	INDIKATOR	PERNYATAAN	Butir Uji Coba		Drop	No. Butir Valid		No. Butir Final	
			(+)	(-)		(+)	(-)	(+)	(-)
1.	<i>The restaurant had modern-looking equipment</i>	KFC Arion Mall memiliki peralatan yang tampak modern	1		1				
2.	<i>Employees of the restaurant were consistently courteous with you</i>	Karyawan KFC Arion Mall secara konsisten sopan kepada saya	2			2		1	
3.	<i>Employees of the restaurant understood your specific needs</i>	Karyawan KFC Arion Mall memahami kebutuhan spesifik saya	3			3		2	
4.	<i>The employees of the restaurant were always willing to help you</i>	Karyawan KFC Arion Mall selalu bersedia membantu saya	4			4		3	
5.	<i>The restaurant's facilities were visually appealing</i>	Fasilitas KFC Arion Mall menarik secara visual	5			5		4	

6.	<i>The restaurant gave you individual attention</i>	KFC Arion Mall memberikan perhatian khusus kepada saya	6			6		5	
7.	<i>Employees of the restaurant gave you prompt service</i>	Karyawan KFC Arion Mall memberi layanan yang cepat	7			7		6	
8.	<i>The restaurant served delicious food</i>	KFC Arion Mall menyajikan makanan yang lezat	8			8		7	
9.	<i>When you had a problem, the restaurant showed a sincere interest in solving it</i>	Ketika saya memiliki masalah, KFC Arion Mall menunjukkan perhatian yang tulus untuk menyelesaikannya	9			9		8	
10.	<i>The restaurant had your best interest at heart</i>	KFC Arion Mall menarik perhatian saya	10			10		9	
11.	<i>The restaurant had a décor in keeping with its image and price range</i>	KFC Arion Mall memiliki dekorasi sesuai dengan citra dan kisaran harga	11			11		10	
12.	<i>The behavior of the employees of the restaurant instills confidence in customers</i>	Perilaku karyawan KFC Arion Mall menanamkan keyakinan pada pelanggan	12			12		11	

13.	<i>Employees of the restaurant told you exactly when the services were available</i>	Karyawan KFC Arion Mall memberi tahu saya kapan makanan tersedia	13			13		12	
14.	<i>The restaurant gave you a food which was visually attractive</i>	KFC Arion Mall menyajikan makanan yang secara visual menarik	14			14		13	
15.	<i>Employees of the restaurant were never too busy to respond to your request</i>	Karyawan KFC Arion Mall tidak pernah terlalu sibuk untuk menanggapi permintaan saya	15			15		14	
16.	<i>The restaurant had operating hours convenient to all its customers</i>	KFC Arion Mall memiliki jam operasi yang nyaman bagi semua pelanggannya	16			16		15	

Sumber: data diolah oleh peneliti

Untuk mengisi setiap butir pernyataan dalam instrumen penelitian, responden dapat memilih salah satu jawaban dari 5 alternatif yang telah disediakan. Dan 5 alternatif jawaban tersebut diberi nilai 1 (satu) sampai 5 (lima) sesuai dengan tingkat jawaban.

Alternatif jawaban yang digunakan sebagai berikut:

Tabel III. 4 Skala Penilaian Instrumen Kualitas Pelayanan

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

d. Validasi Instrumen Kualitas Pelayanan

Proses pengembangan instrumen kualitas pelayanan dimulai dengan penyusunan instrumen berbentuk kuesioner model skala *likert* yang mengacu pada model indikator-indikator variabel kualitas pelayanan terlihat pada tabel III.3 yang disebut sebagai konsep instrumen untuk mengukur variabel kualitas pelayanan.

Tahap berikutnya konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir indikator tersebut telah mengukur indikator dari variabel kualitas pelayanan sebagaimana tercantum pada tabel III.3. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen diujicobakan kepada 30 pelanggan KFC Arion Mall 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 sebagai berikut:

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

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.

Uji reliabilitas dengan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu:

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

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

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

$\sum Xi$ = Jumlah data

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil $Si^2 = 0,25$, $St^2 = 20,45$ dan rii sebesar 0,6653, hal ini menunjukkan bahwa, koefisien reliabilitas termasuk dalam kategori tinggi.

3. Kualitas Makanan (X2)

a. Definisi Konseptual

Kualitas makanan merupakan indikasi kualitas bahan dan makanan yang ditawarkan oleh restoran cepat saji yang meliputi kebersihan,

kesegaran, dan kesehatan makanan serta berbagai makanan yang ditawarkan di restoran cepat saji.

b. Definisi Operasional

Kualitas makanan memiliki empat indikator, yaitu indikator pertama adalah makanan yang disajikan di restoran memiliki cita rasa yang enak. Indikator kedua yaitu porsi makanan yang ditawarkan restoran sudah cukup. Indikator ketiga adalah menyukai berbagai macam pilihan menu di restoran. Dan indikator keempat yaitu menyukai pilihan makanan sehat di restoran.

c. Kisi-kisi Instrumen Kualitas Makanan

Kisi-kisi instrumen yang disajikan pada 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 tabel III.5.

Tabel III. 5 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Makanan

No.	INDIKATOR	PERNYATAAN	Butir Uji Coba		Drop	No. Butir Valid		No. Butir Final	
			(+)	(-)		(+)	(-)	(+)	(-)
1.	<i>The food I had was tasty, so I enjoyed it.</i>	Makanan yang disajikan di KFC Arion Mall memiliki cita rasa yang enak.	1			1		1	
2.	<i>Food portion in the Korean restaurant was enough, satisfying my hunger.</i>	Porsi makanan yang ditawarkan KFC Arion Mall memuaskan rasa lapar saya.	2			2		2	
3.	<i>I liked a variety of menu choices in the Korean restaurant.</i>	Saya menyukai berbagai macam pilihan menu di KFC Arion Mall.	3			3		3	
4.	<i>I liked healthy food options in the Korean restaurant.</i>	Saya menyukai pilihan makanan sehat di KFC Arion Mall.	4			4		4	

Sumber: data diolah oleh peneliti

Untuk mengisi setiap butir pernyataan dalam instrumen penelitian, responden dapat memilih salah satu jawaban dari 5 alternatif yang telah disediakan. Dan 5 alternatif jawaban tersebut diberi nilai 1 (satu) sampai 5 (lima) sesuai dengan tingkat jawaban.

Alternatif jawaban yang digunakan sebagai berikut:

Tabel III. 6 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

d. Validasi Instrumen Kualitas Makanan

Proses pengembangan instrumen kualitas makanan dimulai dengan penyusunan instrumen berbentuk kuesioner model skala *likert* yang mengacu pada model indikator-indikator variabel kualitas makanan terlihat pada tabel III.5 yang disebut sebagai konsep instrumen untuk mengukur variabel kualitas makanan.

Tahap berikutnya konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir indikator tersebut telah mengukur indikator dari variabel kualitas makanan sebagaimana tercantum pada tabel III.6. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen

diujicobakan kepada 30 pelanggan KFC Arion Mall 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 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.

Uji reliabilitas dengan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu:

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

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

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

$\sum Xi$ = Jumlah data

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil $Si^2 = 0,25$, $St^2 = 1,73$ dan r_{ii} sebesar 0,0580, hal ini menunjukkan bahwa, koefisien reliabilitas termasuk dalam kategori sangat rendah.

4. Harga (X3)

a. Definisi Konseptual

Harga adalah sejumlah uang yang harus ditukarkan konsumen untuk mendapatkan produk yang dibeli guna memenuhi kebutuhannya.

b. Definisi Operasional

Dalam variabel harga terdapat lima indikator pengukurannya, yaitu indikator pertama adalah harga yang ditawarkan restoran cukup terjangkau bagi berbagai kalangan. Indikator kedua yaitu harga yang ditawarkan restoran sesuai dengan kualitas makanan yang disajikan. Indikator ketiga adalah harga yang ditawarkan restoran dapat bersaing dengan restoran cepat saji lainnya. Indikator keempat yaitu harga yang ditawarkan restoran sesuai dengan manfaat yang didapatkan. Indikator kelima yaitu restoran sering memberikan potongan harga yang menarik.

c. Kisi-kisi Instrumen Harga

Kisi-kisi instrumen yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel harga yang diuji cobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur variabel harga. 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 tabel III.7.

Tabel III. 7 Kisi-kisi Instrumen Harga

No.	INDIKATOR	PERNYATAAN	Butir Uji Coba		Drop	No. Butir Valid		No. Butir Final	
			(+)	(-)		(+)	(-)	(+)	(-)
1.	Keterjangkauan harga	Harga yang ditawarkan KFC cukup terjangkau bagi berbagai kalangan.	1			1		1	
2.	Kesesuaian harga dengan kualitas produk	Harga yang ditawarkan KFC sesuai dengan kualitas makanan yang disajikan.	2			2		2	
3.	Daya saing harga	Harga yang ditawarkan KFC dapat bersaing dengan restoran cepat saji lainnya.	3			3		3	
4.	Kesesuaian harga dengan manfaat	Harga yang ditawarkan KFC sesuai dengan manfaat yang didapatkan.	4			4		4	
5.	Potongan harga khusus	KFC sering memberikan potongan harga khusus di hari-hari tertentu.	5			5		5	

Sumber: data diolah oleh peneliti

Untuk mengisi setiap butir pernyataan dalam instrumen penelitian, responden dapat memilih salah satu jawaban dari 5 alternatif yang telah disediakan. Dan 5 alternatif jawaban tersebut diberi nilai 1 (satu) sampai

5 (lima) sesuai dengan tingkat jawaban. Alternatif jawaban yang digunakan sebagai berikut:

Tabel III. 8 Skala Penilaian Instrumen Harga

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

d. Validasi Instrumen Harga

Proses pengembangan instrumen harga dimulai dengan penyusunan instrumen berbentuk kuesioner model skala *likert* yang mengacu pada model indikator-indikator variabel harga terlihat pada tabel III.7 yang disebut sebagai konsep instrumen untuk mengukur variabel harga.

Tahap berikutnya konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir indikator tersebut telah mengukur indikator dari variabel harga sebagaimana tercantum pada tabel III.7. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen diujicobakan kepada 30

pelanggan KFC Arion Mall 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 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.

Uji reliabilitas dengan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu:

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

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

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

$\sum Xi$ = Jumlah data

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil $Si^2 = 0,32$, $St^2 = 2,57$ dan r_{ii} sebesar 0,7667, hal ini menunjukkan bahwa, koefisien reliabilitas termasuk dalam kategori tinggi.

E. Teknik Pengumpulan Data

Rukajat (2018: 25) mengatakan bahwa teknik pengumpulan data dalam penelitian dengan pendekatan kuantitatif diperlukan data-data untuk dianalisa. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner. Dikatakan dalam Rukajat (2018: 26) kuesioner yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan menggunakan seperangkat pertanyaan yang disusun untuk diajukan kepada para responden. Kuisoner ini dimaksudkan untuk memperoleh data secara tertulis dari para responden untuk ditetapkan sebagai sampel.

F. Teknik Analisis Data

Adapun langkah-langkah dalam menganalisis data adalah sebagai berikut:

1. Uji Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas

Dikatakan dalam Enterprise (2018: 49) uji normalitas dibuat untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Secara umum, data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal.

Dalam Santoso (2010: 46), kriteria pengujian uji normalitas yaitu:

- Angka signifikansi (sig) $> 0,05$, maka data berdistribusi normal.
- Angka signifikansi (sig) $< 0,05$, maka data tidak berdistribusi normal.

b. Uji Linieritas Regresi

Dalam Santosa (2018: 166) dikatakan bahwa uji linieritas merupakan salah satu asumsi dari analisis garis regresi, artinya apakah sebuah garis regresi antara variabel X dan variabel Y membentuk garis linier atau tidak.

Hipotesis yang diajukan dalam uji linieritas adalah:

Ho: regresi tidak linier

Ha: regresi linier

Dikatakan dalam Sitanggang, Luthan, and Hamid (2019: 99) kriteria pengujiannya yaitu:

Ho ditolak jika signifikansi nilai F hitung $> 0,05$

Ho diterima jika signifikansi nilai F hitung $< 0,05$

2. Persamaan Regresi Linier Berganda

Dikatakan oleh Suharyadi and Purwanto (2017: 258) regresi berganda digunakan untuk mengetahui arah dan besar pengaruh dari variabel bebas yang jumlahnya lebih dari satu terhadap variable terikatnya. Bentuk umum persamaan regresi untuk k variabel independen dirumuskan sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + b_kX_k$$

Keterangan:

\hat{Y} = nilai yang diprediksikan

a = konstanta atau bila harga $X = 0$

b_k = koefisien regresi variabel bebas

X_k = variabel bebas

3. Uji Hipotesis

a. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Suharyadi and Purwanto (2017: 244) mengatakan bahwa uji signifikansi parsial atau individual digunakan untuk menguji apakah suatu variabel bebas berpengaruh nyata atau tidak terhadap variabel terikat. Variabel bebas berpengaruh tidak nyata apabila nilai koefisiennya sama dengan nol, sedangkan variabel bebas akan berpengaruh nyata apabila nilai koefisiennya tidak sama dengan nol. Hipotesis lengkapnya sebagai berikut:

$$H_0 : B_1 = 0 \quad H_1 : B_1 \neq 0$$

$$H_0 : B_2 = 0 \quad H_1 : B_2 \neq 0$$

4. Analisis Korelasi Ganda

Dikatakan dalam Narlan and Juniar (2018: 78) korelasi ganda merupakan angka yang menunjukkan arah dan kuatnya hubungan antara dua variabel independen secara bersama-sama atau lebih dengan satu variabel dependen. Analisis korelasi ganda digunakan untuk mengetahui tinggi-rendahnya

hubungan antar variabel yang minimal dua variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

5. Perhitungan Koefisien Determinasi

(Suharyadi and Purwanto (2017: 177)) mengatakan bahwa koefisien determinasi adalah bagian dari keragaman total variabel terikat Y (variabel yang dipengaruhi atau dependen) yang dapat diterangkan atau diperhitungkan oleh keragaman variabel bebas X (variabel yang memengaruhi atau independen).