

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Tempat Penelitian**

##### 1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di wilayah JaBoDeTaBek. Tepatnya adalah di restoran Es Teler 77. Target responden yaitu seluruh pengunjung restoran Es Teler 77 di JaBoDeTaBek. Penelitian ini dilaksanakan daring atau online melalui survei *Google Form* yang disebar dengan tujuan mempersingkat waktu dan menghemat biaya.

##### 2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan selama tujuh bulan, penelitian ini akan dimulai pada bulan Maret 2020 sampai bulan Agustus 2020. Waktu tersebut merupakan waktu yang tepat untuk melaksanakan penelitian, karena jadwal Peneliti sudah tidak padat seperti bulan yang lainnya, sehingga akan mempermudah Peneliti dalam melakukan penelitian dan peneliti dapat mencurahkan perhatian pada pelaksanaan penelitian.

#### **B. Pendekatan Penelitian**

##### 1. Metode

Menurut Darmadi (2013:153), Metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Sugiyono (2016:6) mengemukakan bahwa metode penelitian dapat diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan, dan dibuktikan, suatu pengetahuan tertentu

sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah.

Berdasarkan pemaparan diatas, Peneliti dalam melakukan penelitian ini menggunakan metode survei dengan pendekatan Deskriptif. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode survei dengan menggunakan instrumen berupa kuesioner.

Menurut Sugiyono (2013:11) pengertian metode survei adalah Penelitian yang dilakukan dengan menggunakan angket sebagai alat penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian relatif, distribusi, dan hubung anantar variabel, sosiologis maupun psikologis.

Selanjutnya, pendekatan deskriptif yang digunakan menurut Malhotra (2015:88) riset deskriptif adalah suatu jenis riset konklusif yang mempunyai tujuan utama menguraikan suatu karakteristik.

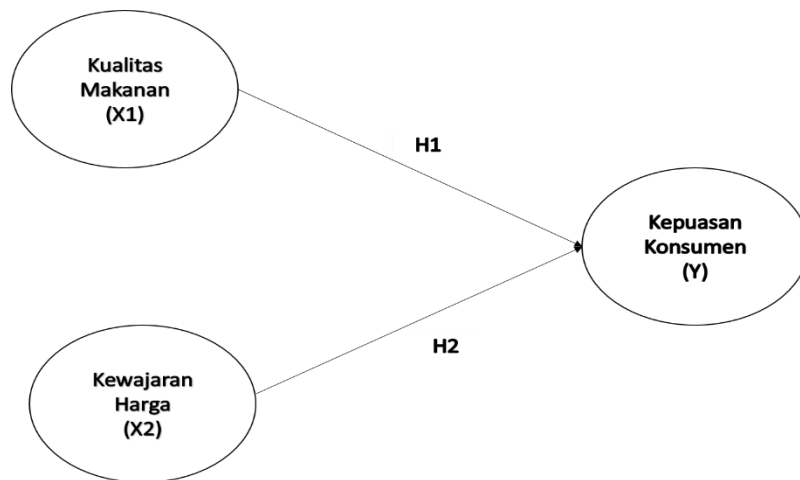
Penelitian deskriptif dilakukan untuk mengetahui dan mampu untuk menjelaskan karakteristik variabel yang diteliti dalam suatu situasi yaitu untuk memperoleh deskripsi dari variabel Kualitas Makanan, Kewajaran Harga dan Kepuasan Konsumen.

## 2. Konstelasi Hubungan Antara Variabel

Berdasarkan dengan hasil hipotesis yang dirumuskan, maka:

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas makanan dan kepuasan konsumen.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kewajaran harga dan kepuasan pelanggan.

Maka, konstelasi hubungan antar variabel pada penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 3.1** Konstelasi Hubungan Antar Variabel

Sumber: Data Diolah Oleh Peneliti

**Keterangan:**

Variabel bebas (X1) : Kualitas Makanan (*Food Quality*)

Variabel bebas (X2) : Kewajaran Harga (*Price Fairness*)

Variabel terikat (Y) : Kepuasan Konsumen (*Customer Satisfaction*)

### C. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Menurut Larosa, Rebeka, and Sugiarto (2011), populasi diartikan sebagai wilayah yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai karakteristik tertentu dan memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi anggota sampel yang dipilih.

Menurut Sugiyono (2015:11) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh Peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Es Teler 77. Hal ini dilakukan agar mendapatkan hasil yang akurat dan tepat. Sesuai dengan apa yang dirasakan pengunjung Es Teler 77.

## **2. Sampel**

Menurut Sugiyono (2013:32) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dalam penelitian ini diambil secara purposive. Sampling purposive adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Pada penelitian ini sampelnya adalah pengunjung Es Teler 77. Yang pernah mengunjungi Es Teler 77 minimal dua kali dalam enam bulan terakhir. Dan berdomisili di JaBoDeTaBek. Sampel yang diambil adalah sebanyak 150 sampel yang merupakan pelanggan Es Teler 77.

## **D. Penyusunan Instrumen**

Dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah kualitas makanan (*food quality*) dan kewajaran harga (*price fairness*). Sedangkan untuk variabel terikatnya adalah kepuasan konsumen (*customer satisfaction*). Menurut Sugiyono (2016:39) “Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).”

Sedangkan variabel terikat menurut Sugiyono (2016:39) “Variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.”

### **1. Kepuasan Konsumen (Variabel Y )**

#### **a. Definisi konseptual Kepuasan Konsumen**

Kepuasan pelanggan adalah harapan pelanggan terhadap kinerja produk yang didapatkan. Kriteria harapan konsumen dalam kinerja produk

adalah produk berkinerja lebih dari yang diharapkan maka pelanggan akan puas dan akan menggunakan produk kembali.

b. Instrumen Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen yang diuji cobakan untuk mengukur variabel kepuasan konsumen. Instrumen ini disajikan dengan maksud untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang dimasukkan setelah uji validitas dan uji realibilitas. Instrumen dapat dilihat pada tabel.

**Tabel 1.1 Instrumen Kepuasan Konsumen**

<b>Indikator Asli</b>	<b>Indikator Adaptasi</b>	<b>Sumber</b>
All things considered, I feel good about my decision to dine out at this restaurant	Saya merasa senang dengan keputusan Saya makan di restoran Es Teler 77.	Jin et al. (2012)
Considering all my experiences with this restaurant, my choice to dine out at this restaurant was a wise one	Dengan semua pengalaman yang saya rasakan, makan di restoran Es Teler 77 adalah pilihan yang bijaksana.	
Overall, I am pleased with the dining experiences at this restaurant	Secara keseluruhan, Saya senang dengan pengalaman makan di restoran Es Teler 77.	
I really enjoyed myself at this restaurant.	Saya menikmati diri saya berada di restoran Es Teler 77.	
The food quality and services of this	Kualitas makanan dan layanan dari restoran	

restaurant fulfil my expectations.	Es Teler 77 memenuhi harapan saya.	
Overall, I am satisfied about this restaurant.	Secara keseluruhan, saya puas dengan restoran Es Teler 77.	

Sumber: Data diolah oleh Peneliti

## 2. Kualitas Makanan (Variabel X1)

### a. Definisi Konseptual Kualitas Makanan

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. Instrumen Kualitas Makanan

Kualitas makanan yang diuji cobakan untuk mengukur variabel kepuasan pelanggan. Instrumen ini disajikan dengan maksud untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang dimasukkan setelah uji validitas dan uji reliabilitas. Instrumen dapat dilihat pada tabel.

**Tabel 3.2 Instrumen Kualitas Makanan**

Indikator Asli	Indikator Adaptasi	Sumber
Food presentation is visually attractive	Tampilan makanan yang disajikan restoran Es Teler 77 menarik.	Namkung and Jang (2007)
The restaurant offers a variety of menu items	Menu yang ditawarkan restoran Es Teler 77 bervariasi.	

The restaurant offers healthy options	Restoran Es Teler 77 menawarkan makanan sehat.	
The restaurant serves tasty food	Restoran Es Teler 77 menyajikan makanan yang lezat.	
The restaurant offers fresh food	Restoran Es Teler 77 menyajikan makanan yang segar.	
Food is served at the appropriate temperature	Makanan di restoran Es Teler 77 disajikan dengan suhu yang sesuai.	

Sumber: Data diolah oleh Peneliti

### 3. Kewajaran Harga (Variabel X2)

#### a. Definisi konseptual Kewajaran Harga

Kewajaran Harga itu adalah keadilan atau ketidakadilan yang berasal dari membandingkan harga referensi seseorang dengan harga aktual yang dibayarkan pihak lain yang sebanding masuk akal, dapat diterima, atau dibenarkan.

#### b. Instrumen kewajaran Harga

Kewajaran harga yang diuji cobakan untuk mengukur variabel kepuasan pelanggan. Instrumen ini disajikan dengan maksud untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang dimasukkan setelah uji validitas dan uji reliabilitas. Instrumen dapat dilihat pada tabel.

**Tabel 3.3 Instrumen Kewajaran Harga**

Indikator Asli	Indikator Adaptasi	Sumber

The food prices at this restaurant are reasonable	Harga makanan di restoran Es Teler 77 masuk akal.	Jin et al. (2012)
The beverage prices at this restaurant are Reasonable	Harga minuman di restoran Es Teler 77 termasuk wajar.	
The prices charged by this restaurant are appropriate for the level of service	Harga yang ditawarkan restoran Es Teler 77 sesuai dengan layanan yang diberikan.	
This restaurant offers the best possible price plan that meets my needs.	Restoran Es Teler 77 menawarkan harga paket yang sesuai kebutuhan saya.	
The costs in this restaurant seem appropriate for what I get.	Harga di Restoran Es Teler 77 sesuai dengan apa yang saya dapatkan.	
Overall, this restaurant provides superior pricing options compared to other service providers.	Secara keseluruhan, Restoran Es Teler 77 menyediakan opsi harga yang unggul dibandingkan restoran lainnya.	

Sumber: Data diolah oleh Peneliti

#### 4. Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert Menurut Sugiyono (2015:134) Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dimana fenomena ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti yang selanjutnya disebut sebagai



variabel penelitian. Skala ini banyak digunakan karena skala ini memberi banyak peluang kepada responden untuk mengekspresikan perasaan mereka dalam bentuk persetujuan atau *agreement* terhadap suatu pernyataan. Pertanyaan diberikan berjenjang, mulai dari tingkat terendah sampai tertinggi.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan skala likert lima mata. Maksud dari lima mata adalah pilihan dalam skala likert terdapat hanya lima. Dapat dilihat pada tabel.

**Tabel 3.4 Skala Pengukuran Likert**

<b>Kriteria Jawaban</b>	<b>Kode</b>
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Ragu-Ragu	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Sumber: Simamora (2008)

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini meneliti tiga variabel, yaitu kualitas makanan (variabel X1), kewajaran harga (variabel X2) dan kepuasan pelanggan (variabel Y). Pada penelitian ini metode yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah metode survei dengan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner. Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau

oleh sistem yang sudah ada. Kuesioner disebar dengan menggunakan *google form* melalui daring atau online.

Peneliti menggunakan metode survei, karena metode survei mudah mendapatkan data dengan cepat. Data yang didapat sudah pasti dan membuat peneliti dengan mudah menganalisisnya. Data yang sudah dikumpulkan dalam penelitian akan digunakan untuk memecahkan masalah yang ada sehingga data-data tersebut harus benar-benar dapat dipercaya dan akurat.

## **F. Teknik Analisis Data**

### **1. Analisis Deskriptif**

Menurut Sugiyono (2015:207) statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Dalam statistik deskriptif antara lain adalah penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean (pengukuran tendensi sentral), perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, perhitungan persentase.

### **2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

#### **a. Uji Validitas**

Instrumen penelitian yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data tersebut valid. Untuk menguji apakah kuesioner yang valid,

maka diperlukannya uji validasi. Menurut Suharso (2009:108) validitas adalah pengukuran yang menunjukkan tingkat ketepatan (kesahihan) ukuran suatu instrumen terhadap konsep yang diteliti. Suatu instrumen adalah tepat untuk digunakan sebagai ukuran suatu konsep jika memiliki tingkat validitas yang tinggi. Sebaliknya, validitas rendah mencerminkan bahwa instrumen kurang tepat untuk diterapkan.

Validitas menurut Sugiyono (2016:177) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mencari validitas sebuah item, kita mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Jika koefisien antara item dengan total item sama atau diatas 0,361 maka item tersebut dinyatakan valid, tetapi jika nilai korelasinya dibawah 0,361 maka item tersebut dinyatakan tidak valid.

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 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 didrop.

### **b. Uji Reliabilitas**

Menurut Suharso (2009:106) reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Keandalan suatu instrumen menunjukkan hasil pengukuran dari suatu instrumen yang tidak mengandung bias atau bebas dari kesalahan pengukuran (*error file*), sehingga menjamin suatu pengukuran yang konsisten dan stabil (tidak berubah) dalam kurun waktu dan berbagai item atau titik (*point*) dalam instrumen.

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Hal ini menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran itu tetap konsisten bila dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama, dengan menggunakan alat ukur yang sama. Alat ukur dikatakan reliabel jika menghasilkan hasil yang sama meskipun dilakukan pengukuran berkali-kali.

Pada penelitian ini pengujian reliabilitas menggunakan teknik *cronbach's alpha* ( $\alpha$ ) yang menyatakan sebuah kuesioner reliabel jika memiliki nilai *alpha* diatas 0,6. Reliabilitas kurang dari 0,6 kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima, dan 0,8 adalah baik. Rumus *cronbach's alpha* dituliskan sebagai berikut:

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

Dimana:

$r_{11}$	= Reliabilitas instrumen.
$\sigma_b^2$	= Jumlah varians butir.
$K$	= Banyaknya butir pertanyaan.
$\sigma_t^2$	= Jumlah varians total.

### 3. 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:

1. Angka signifikansi (SIG)  $>0,05$ , maka data berdistribusi normal.
2. Angka signifikansi (SIG)  $<0,05$ , maka data tidak berdistribusi normal.

### 4. Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2013:210) menyatakan bahwa analisis regresi berganda merupakan suatu alat analisis yang digunakan untuk memprediksikan berubahnya nilai variabel tertentu bila variabel lain berubah. Jumlah variabel independen yang diteliti lebih dari satu, sehingga dikatakan regresi berganda. Model regresi berganda dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan dari variabel yang diteliti. Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui adanya hubungan antara variable kualitas makanan ( $X_1$ ) dan kewajaran harga ( $X_2$ ) dan kepuasan konsumen (Y) .

Rumus yang digunakan yaitu:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Dimana :

Y = variabel terikat (Kepuasan konsumen)

a = konstanta atau bila harga  $X = 0$

$\beta$  = koefisien regresi variabel bebas

$X_1$  = Kualitas makanan

$X_2$  = Kewajaran harga

## 5. Analisis Korelasi Berganda (R)

Analisis korelasi berganda yaitu analisis yang digunakan untuk mengetahui seberapa kuat hubungan antara variabel kualitas makanan ( $X_1$ ) dan kewajaran harga ( $X_2$ ) dan kepuasan konsumen (Y). Analisis korelasi ganda digunakan untuk mengetahui tinggi-rendahnya hubungan antar variabel yang minimal dua variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

Nilai R berkisar antara 0 sampai 1, nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaliknya nilai semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah. Menurut Sugiyono (2007) pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut:

0,00 - 0,199 = sangat rendah

0,20 - 0,399 = rendah

0,40 - 0,599 = sedang

0,60 - 0,799 = kuat

0,80 - 1,000 = sangat kuat

## 6. Uji Hipotesis

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

Uji t digunakan untuk menguji salah satu hipotesis di dalam penelitian yang menggunakan analisis regresi linier berganda. Uji t digunakan untuk menguji secara parsial masing-masing variabel. 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 Variabel bebas berpengaruh tidak nyata apabila nilai koefisiennya sama dengan nol, sedangkan variabel bebas akan berpengaruh nyata. Uji signifikan parsial dijelaskan ke dalam bentuk statistik sebagai berikut:

$H_0 : \beta_1 = 0$  : tidak terdapat pengaruh

$H_1 : \beta_1 \neq 0$  : terdapat pengaruh

$H_0 : \beta_2 = 0$  : tidak terdapat pengaruh

$H_1 : \beta_2 \neq 0$  : terdapat pengaruh

Suharyadi and Purwanto (2017:241) mengatakan uji F disebut juga uji signifikansi. Uji F digunakan untuk menguji salah satu hipotesis di dalam penelitian yang menggunakan analisis regresi linier berganda. Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat.

Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji simultan dengan F-test ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen. Hipotesis yang dikemukakan dapat dijabarkan sebagai berikut:

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$  : tidak terdapat pengaruh antara kualitas makanan ( $X_1$ )

dan kewajaran harga ( $X_2$ ), terhadap kepuasan konsumen

(Y)

$H_1 : \beta_1 = \beta_2 \neq 0$  : terdapat pengaruh antara kualitas makanan ( $X_1$ )

dan Kewajaran harga ( $X_2$ ), terhadap Kepuasan konsumen (Y)

## **7. Perhitungan Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel  $x$  (kualitas makanan dan kewajaran harga) terhadap variabel  $Y$  (kepuasan konsumen). Untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel  $X_1, X_2$  ( variabel independen ) terhadap variabel  $Y$  (variabel dependen) biasanya dinyatakan dalam bentuk persen (%).