

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif karena penelitian ini menggunakan data yang terukur, menggunakan metode (alat uji) statistik untuk penghitungan data dan akan menghasilkan suatu kesimpulan. digunakan pada populasi atau sampel tertentu (Sugiyono;2008 :13)

#### **3.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini di lakukan pada masyarakat Gresik yang pernah berkunjung di Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo Gresik

#### **3.3 Populasi dan Sampel**

##### **3.3.1 Populasi**

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang terbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti, karena itu dipandang sebagai sebuah semesta penelitian (dinand, 2006 : 223). Berdasarkan pendapat Sugiyono (2008:115) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang melakukan pembelian di rumah makan Ayam Bakar Wong Solo Gresik.

### **3.3.2 Sampel**

Sampel adalah subjek dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi. Subyek diambil karena dalam banyak kasus tidak mungkin meneliti seluruh anggota populasi, oleh karena itu harus membentuk sebuah perwakilan populasi yang disebut sampel (Ferdinand, 2006). Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang di miliki oleh populasi tersebut. Dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi. menurut Sugiyono (2005;57) antara 30-500 responden, Dalam penelitian ini sampel yang akan diambil sebesar 100. Sampel penelitian di ambil dari konsumen yang melakukan pembelian di Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo.

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling Insidental*. *Sampling Insidental* adalah penentuan sampel berdasarkan kebetulan,yaitu siapa saja yang secara kebetulan / insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel,bila dipandang orang yang kebetulan itu ditemui cocok sebagai sumber data (Sugiyono 2008:122) .

Adapun kretiria sampel dalam penelitian ini adalah

1. Pelanggan melakukan pembelian secara langsung dan di konsumsi di tempat Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo
2. Usia minimal 17 tahun

### **3.4 Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional Variabel**

Variabel penelitian merupakan suatu atribut seseorang, atau obyek yang mempunyai variasi antara satu orang yang lain atau satu obyek dengan obyek yang lain (Sugiyono 2008 :58) . Ada 2 variabel penelitian yaitu:

### **3.4.1 Variabel Independen**

Variabel indenpenden merupakan variable yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variable dependen (terikat) (Sugiyono; 2008:59) . Variabel penelitian ini adalah:

#### **1. Kualitas layanan (X1)**

Kualitas layanan yaitu persepsi konsumen atas layanan nyata yang mereka terima dengan layanan yang sesungguhnya di harapkan atau di inginkan.

Indikator – indikator kualitas layanan yaitu:

- 1) Bentuk fisik atau berwujud
- 2) Keandalan
- 3) Tanggap
- 4) Jaminan dan kepastian
- 5) Empati

#### **2. Harga (X2)**

Harga adalah jumlah uang yang di butuhkan untuk memperoleh beberapa kombinasi sebuah produk dan pelayanan yang menyertainya.. Indikator-indikator harga yaitu:

1. Kesesuaian harga dengan kualitas jasa
2. Perbandingan harga dengan harga produk yang lain dan sejenis.
3. Kesesuaian harga dengan manfaat yang didapat.

### 3. Kepercayaan (X3)

Kepercayaan adalah perekat yang memungkinkan perusahaan untuk mempercayai orang lain dalam mengorganisir dan menggunakan sumber daya secara efektif

- 1) Kompetensi (kehandalan) jasa,
- 2) Kejujuran perusahaan,
- 3) Menjaga hubungan baik dengan pelanggan.

#### **3.4.2 Variabel Dependen**

Variabel dependen merupakan variabel yang di pengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang dijadikan variabel dependen adalah : Kepuasan konsumen (Y)

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya

Indikator-indikatornya adalah:

1. Pengalaman
2. Harapan
3. Merekomendasikan pada orang lain

### **3.5 Jenis dan Sumber Data**

#### **3.5.1 Data primer**

Data primer adalah data yang diolah sendiri oleh peneliti langsung dari responden. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang

berisi tentang: kualitas layanan, harga dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen.

### **3.6 Tehnik Pengambilan Data**

Instrumen atau alat yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah kuisisioner. Kuisisioner, yaitu teknik pengambilan data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan jawaban dari daftar pertanyaan melalui penyebaran kuisisioner. Pada responden untuk mendapatkan informasi yang diperlukan dalam penelitian dan tanggapan responden untuk teknik pengambilan data berupa kuisisioner akan menghasilkan data identitas responden sesuai hasil survey lapangan tersebut merupakan bahan untuk analisa penelitian.

### **3.7 Teknik Pengukuran Data**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan skala Likert sebagai pengukuran data. Sugiyono (2008; 132) skala likert di gunakan untuk mengukur setiap pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social. Dalam penelitian ini respondent di minta untuk menjawab pertanyaan terhadap setiap pertanyaan dengan memilih salah satu jawaban di antara empat sampai lima katagori. Skala Linkert yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert 1-5 dengan keterangan sebagai berikut:

1. Skor 5 untuk jawaban Sangat Setuju (SS)
2. Skor 4 untuk jawaban Setuju (S)
3. Skor 3 untuk jawaban Ragu-ragu (RR)
4. Skor 2 untuk jawaban Tidak Setuju (TS)

5. Skor 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS)

### 3.8 Uji Instrumen

#### 3.8.1 Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Untuk menguji validitas dalam penelitian ini adalah dengan menghitung korelasi diantara masing-masing pernyataan dengan skor total yang menggunakan korelasi *product moment*. Valid tidaknya suatu item, diketahui dengan membandingkan indeks koefisien korelasi *product moment* ( $r$ ) dengan nilai hitung kritisnya, dimana  $r$  dapat diperoleh dengan rumus (Sugiyono, 2005:212) sebagai berikut :

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2] [N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

N = Banyaknya variabel

X = Skor item x

Y = Skor item y

Jika  $r$  hitung > dari  $r$  table (uji 2 sisi dengan tingkat signifikansi 5%) maka butir pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid. Dalam uji validitas ini suatu butir pertanyaan atau variabel dinyatakan valid jika  $r$  hasil >  $r$  table (Santoso, 2001:280). Tabel  $r$  untuk  $df = N - k - 1 = 96$  tingkat signifikansi 5% didapat angka 0,195.

### **3.8.2 Uji Reliabilitas**

Reliabilitas menunjukkan stabilitas dan konsistensi dari suatu instrument yang mengukur suatu konsep. Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan membandingkan hasil jawaban suatu pertanyaan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan (Ghozali, 2005). SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha  $> 0,60$  (Nunnally, 1969 dalam Ghozali, 2005).

### **3.8.3 Uji Asumsi Klasik**

#### **1. Uji Normalitas**

Menurut Ghozali (2009) menyatakan bahwa uji normalitas adalah untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel independen dan dependennya memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Pada prinsipnya normalitas data dapat diketahui dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal pada grafik atau histogram dari residualnya. Data normal dan tidak normal dapat diuraikan sebagai berikut (Ghozali, 2009);

- 1) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya, menunjukkan pola terdistribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya, tidak menunjukkan pola terdistribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Menurut Ghozali (2009) uji normalitas dengan grafik dapat menyesatkan apabila tidak hati-hati secara visual kelihatan normal, pada hal secara statistik bisa sebaliknya. Oleh sebab itu dianjurkan selain menggunakan uji grafik dilengkapi dengan uji statistik. Uji statistik yang digunakan dalam penelitian ini untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik non-parametrik *Kolmogrov-Smirov* (K-S). uji K-S dilakukan dengan membuat hipotesis :

Ho : Data residual berdistribusi normal apabila nilai signifikan  $< 5\%$  (0,05).

Ha : Data residual tidak berdistribusi normal apabila nilai signifikan  $> 5\%$  (0,05).

## 2. Uji Multikolinearitas

Jika pada model persamaan regresi mengandung gejala multikolinearitas, berarti terjadi korelasi (mendekati sempurna) antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Suatu model regresi yang bebas multiko adalah sebagai berikut mempunyai nilai *tolerance* lebih dari 0,10 dan nilai *VIF* (*Variance Inflation Factor*) kurang dari 10 (Ghozali, 2001).

## 3. Uji Heterokedastisitas

Menurut Ghozali (2001) uji heterokedastisitas menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan



ke pengamatan lain. Jika varians dan residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain maka disebut homokedastisitas, dan jika varians berbeda disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas. Deteksi adanya heterokedastisitas dapat dilakukan dengan melihat grafik Scatterplot. Dasar pengambilan keputusannya yaitu jika ada pola tertentu seperti titik-titik (poin poin) yang membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi heterokedastisitas dan jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heterokedastisitas.

#### 4. Uji Autokorelasi

Adalah suatu korelasi antara nilai variabel dengan nilai variabel yang sama pada lagi satu atau lebih sebelumnya.(Bambang, 2007;93). Definisi yang lain adalah terdapat pengaruh dari variabel dalam model melalui tenggang waktu. Hal ini berarti bahwa nilai variabel saat ini akan berpengaruh pada nilai variabel dimasa yang akan datang. jika dalam model regresi terdapat autokorelasi maka akan menyebabkan *varians* sampel tidak dapat menggambarkan varians populasinya dan model regresi yang dihasilkan tidak dapat digunakan untuk menaksir nilai variabel independen tertentu.

Untuk mendiagnosis ada tidaknya autokorelasi dalam suatu model regresi dapat dilakukan dengan cara melakukan pengujian terhadap nilai uji Durbin – Watson (DW). Pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi adalah sebagai berikut :

1. Bila nilai DW terletak diantara batas atas (du) dan (4-du), maka koefisien autokorelasi sama dengan nol berarti tidak ada autokorelasi
2. Bila nilai DW lebih rendah daripada batas bawah (dl), maka koefisien autokorelasi lebih besar daripada nol, berarti ada autokorelasi positif .
3. Bila nilai DW lebih besar daripada (4-dl), maka koefisien autokorelasi lebih kecil daripada nol, berarti ada autokorelasi negatif
4. Bila nilai DW terletak diantara batas atas (du) dan batas bawah (dl) atau DW terletak antara (4-du) dan (4-dl) maka hasilnya tidak dapat disimpulkan.

### 3.9 Teknik Analisis Data

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah Regresi Linier Berganda. Analisis linier berganda ini digunakan untuk mengetahui adanya hubungan antar antara dua variabel dengan rumusan sebagai berikut:

( $X_3$ ). Rumus yang digunakan adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan : Y	= Kepuasan konsumen
a	= Konstanta
$b_1 b_2 b_3$	= Koefisien Regresi
$X_1$	= Kualitas layanan
$X_2$	= Harga
$X_3$	= Kepercayaan
e	= Variabel Pengganggu

### 3.10 Uji Hipotesis

Ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual dapat dinilai dengan *Goodness of Fit*-nya. Secara statistik setidaknya ini dapat diukur dari nilai koefisien determinasi, nilai statistik F dan nilai statistik t. Perhitungan statistik disebut signifikan secara statistik apabila nilai uji statistiknya berada dalam daerah kritis (daerah dimana  $H_0$  ditolak), sebaliknya disebut tidak signifikan bila nilai uji statistiknya berada dalam daerah dimana  $H_0$  diterima (Ghozali, 2001)

Prosedur pengujian statistik sebagai berikut:

a. Uji Hipotesis satu (uji t)

Untuk mengetahui masing-masing variabel bebas secara parsial atau sendiri-sendiri terhadap variabel terikat.

1.  $H_0 = \beta_1, \beta_2, \beta_3 = 0$  artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan.
2.  $H_a = \beta_1, \beta_2, \beta_3 \neq 0$  artinya secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan.
3. Rumus:

$$t_{hitung} = \frac{b_i}{Se(b_i)} \quad (\text{Djarwanto, 2001;95})$$

Keterangan :

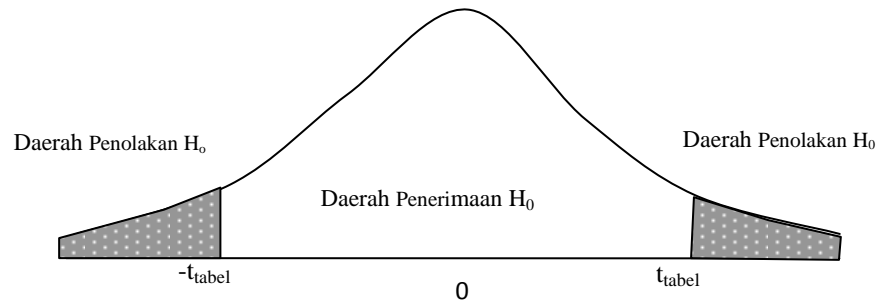
$\beta_1$  = Koefisien Regresi

Se = standar error

Tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%:2 = 2,5\%$  (uji dua sisi) dengan derajat kebebasan (df)  $n-k-1$  (Priyanto 2009;85). Jika  $t_{hitung} > t_{table}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang artinya ada pengaruh antara variabel

bebas(x) dan variabel terikat(y) secara parsial. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang artinya tidak ada pengaruh antara variabel terikat(y) dan variabel bebas(x).

4. Kriteria pengujian sebagai berikut



Gambar 3.1  
Daerah penerimaan dan Penolakan  $H_0$   
(Uji t)

$H_0$  diterima jika  $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$

$H_0$  ditolak jika  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$

b. Uji hipotesis dua adalah uji F atau mengetahui pengaruh variabel secara simultan terhadap variabel terikat.

1.  $H_0 = \beta_1, \beta_2, \beta_3 = 0$  artinya secara simultan tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X (bebas) dan variabel Y (terikat) secara bersama-sama.

2.  $H_0 = \beta_1, \beta_2, \beta_3 \neq 0$  artinya secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X (bebas) dan variabel Y (terikat) secara bersama-sama.

3. Rumus :

$$f_{hitung} = \frac{R^2/K}{(1-R^2)/(N-K-1)} \quad (\text{Sudjana, 2005 ;355})$$

Dimana :

R<sup>2</sup> = koefisien determinasi

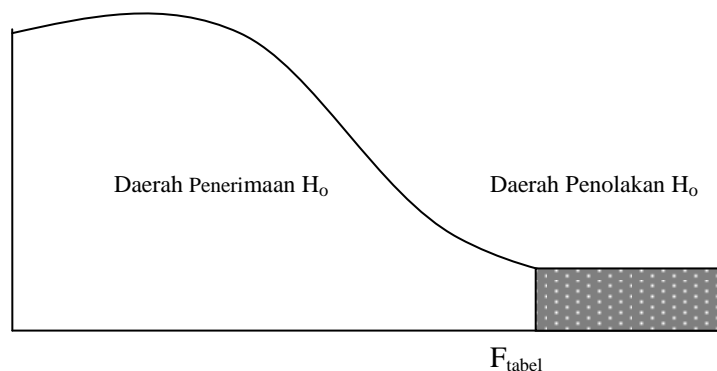
N = Jumlah observasi

K = Jumlah variabel bebas

Tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$  (0,05) dengan df 1 = jumlah variabel - 1 dan df2= n-k-1 (Priyanto, 2009;82). Jika F hitung > F table maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima yang artinya ada pengaruh antara variabel bebas(x) dan variabel terikat (y).

Jika F hitung < F table, maka H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>a</sub> ditolak yang artinya tidak ada pengaruh antara variabel bebas(x) dan variabel terikat (y).

4. Kriteria pengujian sebagai berikut :



Gambar 3.2  
Daerah penerimaan dan Penolakan H<sub>0</sub>  
(Uji f)

H<sub>0</sub> diterima jika  $f_{\text{hitung}} \leq f_{\text{tabel}}$

H<sub>0</sub> ditolak jika  $f_{\text{hitung}} > f_{\text{tabel}}$