

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sugiyono (2012:55) mengemukakan bahwa pendekatan kuantitatif yaitu pendekatan penelitian yang menggunakan data berupa angka-angka hasil jawaban survei yang disebarkan ke sampel penelitian dan dianalisis menggunakan teknik analisis statistik. Pendekatan kuantitatif digunakan karena data yang digunakan dalam penelitian ini akan diolah dengan menggunakan statistik.

Jenis penelitian yang digunakan adalah kausal. Penelitian kausal adalah penelitian yang meneliti hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian kausal akan dijelaskan pengaruh perubahan variasi nilai dalam satu atau lebih variabel lain. Artinya, apakah perubahan nilai dalam suatu variabel menyebabkan perubahan nilai dalam variabel lain (Silalahi, 2009).

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode survei. Metode survei merupakan suatu proses yang kompleks, suatu yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Metode survei digunakan dalam penelitian ini dikarenakan penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam, serta responden yang diamati tidak terlalu besar (Sugiono, 2012:145).

1.2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian di Restoran Soto Cak Har Lamongan Surabaya di Jl. Ir. H. Soekarno MERR (Middle East Ring Road).

3.3. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas; objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiono, 2012:80). Berdasarkan definisi tersebut, maka dapat diketahui bahwa populasi dalam penelitian ini meliputi seluruh pelanggan Rumah Makan Soto Cak Har Lamongan.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan *teknik purposive* dimana sampel responden diambil berdasarkan kriteria tertentu. Kriteria yang diberikan dalam pemilihan sampel yakni responden merupakan pelanggan restoran Soto Lamongan Cak Har Surabaya. Menurut Sugiyono (2012), metode pengambilan sampel dengan cara *non probability sampling* dengan *teknik purposive* adalah cara untuk pengambilan responden anggota sampel dari populasi dengan sistem pertimbangan tertentu yakni responden yang berlangganan di restoran Soto Lamongan Cak Har Surabaya. Penelitian ini mengambil sampel berjumlah 100 orang yang dihitung dengan rumus slovin

$$n = \frac{N}{1 + N \alpha^2}$$

$$n = \frac{1000}{1 + 1000 (0,1)^2}$$

$$n = 90,90 \text{ (dibulatkan 100)}$$

Keterangan:

n : jumlah Sampel

N: Jumlah Populasi

α : Margin Error (Tingkat kesalahan 10 (%))

3.4. Jenis dan Sumber Data serta Skala Pengukuran

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Pengumpulan data akan dilakukan melalui survei pada responden dengan memberikan wawancara terstruktur dengan menggunakan kuesioner pada pelanggan Rumah Makan Soto Cak Har Lamongan. Pelanggan Rumah Makan Soto Cak Har Lamongan di Surabaya berjenis kelamin laki-laki maupun perempuan. Kuesioner merupakan satu set tulisan tentang pertanyaan yang diformulasi agar responden dapat mencatat jawabannya, biasanya secara terbuka dan alternatif jawaban ditentukan (Silalahi, 2009:296).

3.5. Teknik Pengambilan Data

Metode pengumpulan data adalah cara yang dapat digunakan untuk mengumpulkan atau mendapatkan data dari fenomena empiris (Silalahi, 2009:291). Metode pengumpulan data yang didasarkan pada pertanyaan yang disampaikan kepada responden yang didesain untuk mendapatkan informasi dari responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah

direct approach. *Direct approach* atau pendekatan langsung adalah cara yang dilakukan untuk menyampaikan pesan-pesan dan maksud secara langsung kepada pihak lain, seperti tatap muka langsung dengan pihak lain (Purwanto, 2007:86).

Instrumen penelitian merupakan semua alat yang digunakan untuk mengumpulkan, memeriksa, menyelidiki suatu masalah, mengumpulkan, mengolah, menganalisa dan menyajikan data-data sistematis serta objektif dengan tujuan untuk memecahkan suatu persoalan atau melakukan pengujian suatu hipotesis. Instrumen-instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel adalah uji validitas dan reliabilitas (Sugiyono, 2012:102). Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner merupakan satu set tulisan tentang pertanyaan yang diformulasi agar responden dapat mencatat jawabannya, biasanya secara terbuka dan alternatif jawaban ditentukan (Silalahi, 2009:296). Kuesioner tersebut dilakukan melalui dua cara yakni online dan langsung. Kuesioner tersebut berisikan pernyataan-pernyataan yang harus dijawab oleh responden dengan pilihan jawaban yang sudah ditentukan sebelumnya.

Pilihan jawaban yang disediakan dalam kuesioner yang akan dibagikan kepada para responden adalah dengan menggunakan aras ordinal dengan skala *likert*. Menurut Silalahi (2009:305), arah ordinal mengurut kategori respons dari tingkat yang terendah ke tingkat yang tertinggi menurut atribut dalam suatu urutan atau orde tertentu. Ukuran ordinal menunjukkan perbedaan berdasarkan urutan yang berjenjang berdasarkan urutan logis sesuai dengan besarnya tingkat kategori yang dimiliki.

Skala *likert* merupakan teknik penskalaan untuk mengukur sikap, pendapat, atau persepsi seseorang tentang dirinya atau kelompoknya atau sekelompok orang yang berhubungan dengan suatu hal (Silalahi, 2009:305). Skala ini berisi sejumlah pernyataan dengan kategori respon. Pertama-tama ditentukan beberapa alternatif kategori respons atau satu seri item respons yang mengekspresikan luas jangkauan sikap dari ekstrem positif ke ekstrem negatif untuk direspons oleh responden. Dalam penelitian ini digunakan skala likert rentang lima di mana item respons disusun dalam lima alternatif yang mengekspresikan seperti halnya sangat setuju, setuju, netral atau ragu-ragu atau bimbang, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Tiap respon dihubungkan dengan nilai skor atau nilai skala untuk masing-masing pernyataan.

- | | | |
|---|-------------------------------|-----------|
| 1 | Sangat setuju diberikan | = skor 5, |
| 2 | Setuju diberikan | = skor 4, |
| 3 | Ragu-ragu diberikan | = skor 3, |
| 4 | Tidak setuju diberikan | = skor 2, |
| 5 | Sangat tidak setuju diberikan | = skor 1. |

1.6 Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan maka variabel yang digunakan dalam analisis ini dijelaskan sebagai berikut :

1. Variabel Independen

Variabel ini sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, *antecedent*.

Sedangkan dalam istilah bahasa Indonesia, variabel independen juga disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang

mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) (Sugiyono, 2012:39). Adapun variabel independen dalam penelitian ini adalah:

a. Kualitas Makanan

Menurut Ryu dan Han dalam Sahari *et al.*, (2012) kualitas makanan adalah atribut yang paling penting dari keseluruhan kualitas layanan restoran dan diharapkan memiliki hubungan positif dengan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Jika sebuah restoran mampu memberikan pelayanan yang baik bagi pelanggannya maka akan dapat menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan, selain itu pelanggan akan datang kembali ke restoran tersebut. Indikator variabel ini yakni :

- 1) *Presentation,*
- 2) *variety,*
- 3) *healthy options,*
- 4) *taste,*
- 5) *freshness,*
- 6) *temperature.*

b. Kualitas Pelayanan

Menurut Parasumarman, Berry, dan Zeithaml (2001: 44) bahwa kualitas layanan adalah tanggapan atau persepsi seseorang yang membeli atau menggunakan jasa terhadap keunggulan atau kelebihan layanan yang diberikan suatu badan usaha dibandingkan layanan yang diberikan oleh badan usaha lain. Indikator variabel kualitas pelayanan meliputi :

- 1) *tangibles*,
- 2) *reliability*,
- 3) *responsiveness*,
- 4) *assurance*,
- 5) *empathy*.

c. Kualitas Lingkungan Fisik

Menurut Ryu et al (2012:205) menjelaskan bahwa lingkungan fisik merupakan segala sesuatu yang terkait dengan pekerja yang dapat mempengaruhi kinerja pekerja serta kenyamanan pelanggan dimana lingkungan fisik berhubungan dengan penampilan restoran tersebut yang secara langsung turut menjadi penilaian pelanggan. Indikator variabel kualitas lingkungan fisik yakni :

- 1) desain interior,
- 2) background musik,
- 3) kebersihan area makan,
- 4) kerapian karyawan

2. Variabel Dependen

Variabel dependen atau sering disebut dengan variabel terikat. Variabel dependen sendiri merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2012:39). Berdasarkan definisi tersebut, variabel terikat dalam penelitian ini adalah niat perilaku pelanggan (Y). Niat Perilaku Pembelian ulang Pelanggan merupakan kemauan untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain dan kemauan

untuk melakukan pembelian berulang (Hutama & Subagio 2014). Utama & Subagio (2014), Niat Perilaku Pembelian Pelanggan dapat diukur dari 3 indikator, yaitu :

1. Loyalty to Company

Suatu kondisi dimana pelanggan melakukan pembelian ulang secara berkala dan mereferensikan kepada orang lain.

2. Propensity to Switch

Suatu perilaku yang menunjukkan kemungkinan untuk pindah atau tidaknya ke pesaing

3. Willingness to Pay More

Suatu kondisi dimana bersedia untuk membayar lebih tinggi daripada seharusnya untuk memperoleh manfaat yang diterima.

3.7. Metode Pengolahan Data dan Pengujian Hipotesis

3.7.1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2013;121) validitas adalah instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Valid menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti.

Menurut Ghazali(2013;53) Uji validitas dalam penelitian ini digunakan dengan bantuan program SPSS dengan membandingkan nilai r hitung (*correlated item-total correlations*) dengan nilai r tabel. Jika nilai r hitung $>$ r tabel dan bernilai positif maka pertanyaan tersebut dikatakan valid.

r_{tabel} didapat dari taraf signifikansi (α) sebesar 5% (0,05) dengan derajat bebas atau *degree of freedom* (df) menggunakan rumus berikut :

$$\text{df} = n - 2$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

2 = *two tail test*

3.7.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah derajat sejauh mana ukuran menciptakan respon yang sama sepanjang waktu dan lintas situasi. Suatu alat ukur dikatakan reliabel jika hasil pengukuran dari alat ukur tersebut stabil dan konsisten (Silalahi, 2009:237,238).

Uji reliabilitas akan dilakukan dengan menggunakan uji statistik *cronbach's alpha* (α) dengan ketentuan bahwa variabel yang diteliti dinyatakan reliabel apabila nilai *cronbach's alpha* (α) adalah di atas 0,6.

3.7.3 Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik digunakan untuk memastikan bahwa normalitas, multikolinieritas, autokorelasi, heterokedastisitas tidak terdapat dalam model yang digunakan dan data yang digunakan berdistribusi normal. Pengujian asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini meliputi :

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi, variable pengganggu atau residual memiliki distribusi normal.

a. Analisis Grafik

Dengan menggunakan pengujian ini, maka keputusan ada atau tidaknya *residual* berdistribusi normal bergantung pada asumsi sebagai berikut ;

- 1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal tersebut, maka model regresi yang digunakan memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal tersebut, maka model regresi yang digunakan tidak memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen) dengan variabel tetap (dependen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Multikolinieritas dapat dideteksi dengan melihat nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF) dengan menggunakan asumsi sebagai berikut :

- a. Jika $VIF < 10$ dan nilai *Tolerance* $> 0,1$ dan $Tolerance \leq 1$, maka tidak terjadi multikolinieritas.
- b. Jika $VIF > 10$ dan nilai *Tolerance* $< 0,1$ dan $Tolerance \geq 1$, maka terjadi multikolinieritas.

3. Uji Autokorelasi

Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linier terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka terdapat

masalah autokorelasi. Autokorelasi muncul karena observasi yang beruntutan sepanjang waktu yang saling berkaitan satu sama lainnya. Model regresi yang baik adalah model regresi yang bebas dari autokorelasi. Untuk menguji Cara yang dapat dilakukan untuk mendeteksi ada atau tidaknya autokorelasi adalah dengan melakukan uji Durbin-Watson. Secara umum bisa diasumsikan sebagai berikut :

- a. Jika $d > d_l$ atau $D < (4-d_l)$ maka hipotesis nol ditolak, yang berarti terdapat autokorelasi.
- b. Jika d terletak antara d_u dan $(4-d_u)$, maka hipotesis diterima, yang berarti tidak ada autokorelasi.
- c. Jika d terletak antara d_l dan d_u atau diantara $(4-d_u)$ dan $(4-d_l)$, maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti

4. Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas.

Cara mendeteksi ada atau tidaknya heterokedastisitas adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel dependen. Dasar analisis untuk menentukan ada atau tidaknya heterokedastisitas yaitu :

- a. Jika ada pola tertentu. Seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heterokedastisitas.

- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

3.7.4 Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda (*multiple regression analysis*) adalah satu teknik statistik yang dapat digunakan untuk menganalisa hubungan antara satu variabel dependen tunggal dan beberapa variabel independen. Model regresi linier berganda dalam penelitian ini disusun menggunakan nilai koefisien regresi *unstandardized B* (untuk analisis pengaruh simultan) dan *standardized beta* (untuk analisis pengaruh parsial). Rumus regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Dimana;

Y	: Niat Perilaku Pelanggan
β_0	: Koefisien konstanta
$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4$: Koefisien regresi
X_1	: Kualitas Makanan
X_2	: Kualitas Pelayanan
X_3	: Kualitas Lingkungan Fisik
e	: Error

3.7.5 Uji Hipotesis

Untuk menguji suatu hipotesis yang dikemukakan oleh peneliti, maka dilakukan uji statistik, yaitu:

3.7.5.1 Uji t

Uji ini digunakan untuk menguji seberapa jauh satu variabel bebas (*independen*) secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat (*dependen*).

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa tahap antara lain :

1. Merumuskan hipotesis statistik

$H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = 0$, artinya disiplin, motivasi dan budaya organisasi secara parsial tidak ada pengaruh terhadap kinerja karyawan Restoran Soto Cak Har.

$H_a : b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq 0$, artinya disiplin, motivasi dan budaya organisasi secara parsial ada pengaruh terhadap kinerja karyawan Restoran Soto Cak Har.

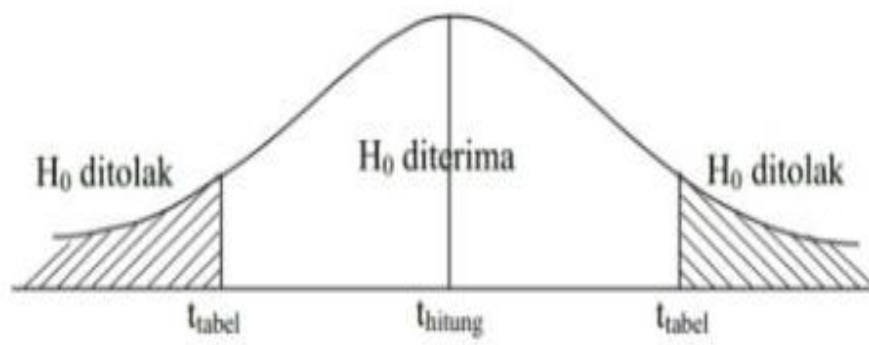
2. Menentukan t_{tabel}

Menentukan taraf nyata (α) 5%, derajat bebas atau *degree of freedom* (df) $n - k$, dimana n = jumlah pengamatan dan k = jumlah variabel untuk menentukan nilai t_{tabel} .

3. Kriteria yang dipakai dalam uji t adalah:

a. Apabila $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ atau nilai signifikansi $< \alpha$ (0,05) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya secara signifikan ada pengaruh nyata antara disiplin, motivasi dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan Restoran Soto Cak Har. Dengan demikian hipotesis satu terbukti kebenarannya.

b. Apabila $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ atau nilai signifikansi $> \alpha$ (0,05) maka H_0 diterima dan H_a ditolak, , artinya secara signifikan tidak ada pengaruh nyata antara disiplin, motivasi dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan Restoran Soto Cak Har. Dengan demikian hipotesis satu tidak terbukti kebenarannya.



Gambar 3.1
Kurva Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji t