

BAB III METODELOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian Kuantitatif, dimana penelitian yang lebih menekankan pada angka-angka serta teknik analisisnya menggunakan statistik di bantu dengan program SPSS.

3.2. Lokasi Penelitian

Yang dimaksud lokasi penelitian adalah suatu tempat atau objek yang peneliti teliti secara langsung untuk memperoleh data – data dan informasi yang diperoleh dalam penelitian skripsi ini. Dalam penelitian ini lokasi yang dipilih adalah restoran Ichi Sushi yang berada di Jl. Kalimantan 187 GKB Gresik.

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek atau obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015;117). Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu (Sugiyono,2015;115). Populasi dalam penelitian ini ialah semua konsumen Ichi Sushi.

3.3.2. Sampel

Menurut Sugiyono (2015;118) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Adapun penentuan jumlah sampel yang dikembangkan oleh Roscoe dalam Sugiyono (2015;131) adalah ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500. Sedangkan menurut Frankel dan Wallen dalam Amiyani (2016;06) menyarankan besar sampel minimum untuk penelitian deskriptif sebanyak 100. Maka, berdasarkan teori tersebut sampel yang menjadi acuan oleh peneliti sebanyak 100 responden.

Pengambilan sampel dilakukan dengan cara *non probability sampling* dimana semua populasi tidak memiliki kesempatan atau peluang yang sama untuk dijadikan anggota sampel. Prosedur yang digunakan adalah memakai *sampling incidental* yaitu metode penetapan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel apabila orang yang ditemui tersebut dipandang cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2015;124). Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari konsumen Ichi Sushi yang setidaknya pernah melakukan transaksi pembelian minimal dua kali.

3.4. Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini merupakan data primer, yaitu data yang dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari responden dengan menggunakan

kuisisioner. Responden yang di maksud oleh peneliti adalah pengunjung yang pernah melakukan transaksi di Ichi Sushi GKB Gresik.

3.4.2 Sumber Data

Sumber data penelitiandiperoleh dari hasil kuisisioner jawaban responden yang pernah melakukan transaksi di Ichi Sushi dan dokumen - dokumen yang dibutuhkan oleh peneliti.

3.5. Teknik Pengambilan Data

Teknik pengambilan data atau pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner (angket). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono,2015;199).

Data kuesioner penelitian ini akan disebarakan pada konsumen yang pernah melakukan transaksipembelian di Ichi Sushi GKB Gresik. Hal ini dilakukan dengantujuanuntuk memperoleh data berupa jawaban-jawaban dari responden.

3.6. Definisi Operasional

Berdasarkan permasalahan dan hipotesis yang diajukan serta model analisis yang digunakan maka variabel yang dianalisis terdiri dari dua macam, yaitu variabel bebas (*independent variable*) diberi simbol X dan variabel terikat (*dependent variable*) diberi simbol Y. Berikut penjelasan masing - masing variabel operasional

1. Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah Harga, Kualitas Layanan, dan *Store Atmosphere*.

a. Harga (X_1)

Harga adalah sejumlah uang yang ditagihkan atas suatu produk dan jasa atau jumlah yang harus dikeluarkan oleh konsumen untuk memperoleh manfaat dari menggunakan produk dan jasa. Menurut Gitosudarmo (2007;277) adapun indikator harga sebagai berikut:

- 1) Keterjangkauan harga.
- 2) Potongan/ diskon harga.
- 3) Nilai adalah kualitas yang saya dapatkan dari harga yang saya bayarkan.

b. Kualitas Layanan (X_2)

Kualitas layanan ini bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh kualitas kinerja tiap karyawan dalam menangani konsumen. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Utami (2010;295) adapun indikator kualitas layanan sebagai berikut:

- 1) Berwujud (*tangibles*)
- 2) Keandalan (*reliability*)
- 3) Ketanggapan (*responsiveness*)
- 4) Kepastian (*assurance*)
- 5) Empati

c. *Store Atmosphere* (X_3)

Store Atmosphere adalah suatu karakteristik fisik yang sangat penting dalam menciptakan suasana yang nyaman bagi konsumen yang berada di

dalam toko dan secara tidak langsung dapat mempengaruhi gambaran konsumen dan perilaku pembelian. Adapun indikatornya sebagai berikut:

- 1) Kenyamanan
- 2) Desain interior
- 3) Kebersihan
- 4) Suasana restoran

2. Variabel Terikat (Y)

Adalah variabel kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen dalam penelitian ini adalah perasaan senang atau kecewa yang di rasakan oleh pengunjung di Ichi Sushi GKB Gresik. Adapun indikator-indikator sebagai berikut:

- a. Pelayanan yang diterima sesuai harapan.
- b. Barang atau jasa berkualitas.
- c. Kesiediaan untuk merekomendasikan.

3.7. Pengukuran Variabel

Teknik pengukuran data yang digunakan adalah skala interval, maka dalam kuisisioner ini digunakan skala likert (*likert scale*). Skala likert yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert 1-5 dengan keterangan sebagai berikut:

1. Responden akan mendapat nilai 5 apabila responden menjawab SS (SangatSetuju)
2. Responden akan mendapat nilai 4 apabila responden menjawab S (Setuju)
3. Responden akan mendapat nilai 3 apabila responden menjawab CS (CukupSetuju)

4. Responden akan mendapat nilai 2 apabila responden menjawab TS (TidakSetuju)
5. Responden akan mendapat nilai 1 apabila responden menjawab STS (SangatTidakSetuju).

3.8. Pengujian Instrumen Penelitian

3.8.1. Uji Validitas

Validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur (kuisisioner) itu dapat mengukur apa yang ingin diukur. Oleh karena itu suatu data yang valid harus mengandung unsur ketepatan dan kecermatan, tepat berarti mengenai sasaran dan cermat berarti mampu membedakan aspek sampai sekecil-kecilnya. Selain itu alat ukur dikatakan valid apabila memiliki kemampuan untuk menyadap aspek-aspek (atau unsur-unsur, dimensi-dimensi) yang hendak diukur.

Dalam penelitian ini untuk uji validitas dilakukan dengan teknik korelasi *product moment*. Adapun rumus korelasinya menurut Sugiyono (2015;255) sebagai berikut:

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

Dengan pengertian

- R = Koefisien korelasi antara x dan y r_{xy}
- N = Banyaknya variabel
- X = Skor item x
- Y = Skor item y
- $\sum X$ = Jumlah skor items
- $\sum Y$ = Jumlah skor total
- $\sum X^2$ = Jumlah Kuadrat skor item
- $\sum Y^2$ = Jumlah Kuadrat Skor total

Selanjutnya perhitungan dilakukan dengan menggunakan bantuan program komputer dengan program SPSS. Untuk menentukan kesahihan (r_{hitung}) harus dibandingkan dengan angka kritis tabel korelasi *product moment* (r_{tabel}) pada taraf 5%. Bila angka korelasi yang diperoleh berada di bawah angka kritis berarti tersebut tidak sah.

3.8.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan tujuan untuk mengukur suatu kestabilan dan konsentrasi skala pengukuran. Data yang diperoleh harus menunjukkan hasil yang stabil dan konsistensi bila dilakukan pengukuran kembali terhadap objek yang sama. Untuk mengetahui konsistensi dari data yang dilakukan dengan uji reliabilitas konsistensi internal (Sugiyono,2015;185).

Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian dilakukan dengan cara mencobakan instrument sekali saja, kemudian data yang diperoleh dari analisis dengan teknik tertentu, dalam hal ini teknik yang digunakan adalah teknik *Cronbach Alpha* (α). Suatu variable dikatakan *reliable* jika memberikan nilai *alpha* $>0,60$

3.9. Uji Asumsi Klasik

3.9.1. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas artinya variabel *independent* yang satu dengan *independent* yang lain dalam model regresi saling berhubungan secara sempurna atau mendekati sempurna. Apabila pada model regresi terdapat multikolinearitas maka akan

menyebabkan kesalahan estimasi akan cenderung meningkat dengan bertambahnya variabel *independent*, tingkat signifikansi yang digunakan untuk menolak hipotesis nol akan semakin besar dan probabilitas menerima hipotesis yang salah juga semakin besar, hal ini akan mengakibatkan model regresi yang diperoleh tidak valid untuk menaksir variabel *independent*. Model regresi yang baik seharusnya tidak mengandung korelasi diantara variabel *independent*. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *tolerance value* dan *value inflation (VIF)*. Apabila nilai *tolerance value* $< 0,10$ dan $VIF > 10$, maka terjadi multikolinearitas. Jika nilai *tolerance value* $> 0,10$ dan $VIF < 10$, maka tidak terjadi multikolinearitas.

3.9.2. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2013:139) uji heteroskedastisitas yaitu untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Gejala heteroskedastisitas terjadi sebagai akibat ketidaksamaan data terlalu bervariasi data yang diteliti. Ada beberapa cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas salah satunya dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel dependen dengan residualnya. Dasar analisisnya adalah:

1. Jika terdapat pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka

mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Penyimpangan asumsi model klasik yang lain adanya heterostisiditas. Artinya adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi.

2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, maka terjadi heteroskedastisitas.

3.9.3. Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini dengan menggunakan grafik dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau histogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusan menurut Ghozali (2013;163) yaitu:

1. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan tidak mengikuti arah garis histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

3.9.4. Uji Autokorelasi

Menurut Ghozali (2013;110) uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi.

Cara untuk menguji autokorelasi dapat dilihat dari uji Durbin Waston (DW test) yang hanya digunakan untuk Autokorelasi tingkat satu dan mensyaratkan adanya intercept (konstanta) dalam model regresi dan tidak ada variable lagi di antara variable independen. Pedoman dalam menentukan autokorelasi dapat dilihat dalam tabel Durbin Watson sebagai berikut :

Tabel 3.1
Tabel Durbin Watson

Range	Keputusan
$0 < dw < dl$	Terjadi masalah autokorelasi yang positif yang perlu perbaikan.
$dl < dw < du$	Ada autokorelasi positif tetapi lemah, dimana perbaikan akan lebih baik.
$du < dw < 4-du$	Tidak ada masalah autokorelasi.
$4-du < dw < 4-dl$	Masalah autokorelasi lemah, dimana dengan perbaikan akan lebih baik.
$4-dl < dw$	Masalah autokorelasi serius.

Keterangan :

du = Batas Atas

dw = Hasil tes Durbin Watson

dl = Batas

3.10. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

3.10.1. Analisis Regresi Linear Berganda

Penelitian ini ingin mengetahui pengaruh variabel bebas (Harga, Kualitas Layanan, *Store Atmosphere*) terhadap variabel terikat (Kepuasan Konsumen). Oleh karena itu digunakan Analisis Regresi Linier Berganda. Model regresi digunakan untuk menganalisis pengaruh dari berbagai variabel independen terhadap satu variabel dependen.

Rumus yang digunakan regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

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

Keterangan :

Y	:	Kepuasan konsumen
a	:	Konstanta
$b_1 - b_3$:	Koefisien regresi
X_1	:	Harga
X_2	:	Kualitas layanan
X_3	:	<i>Store atmosphere</i>
e	:	Error/ variabel pengganggu

3.10.2 Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghazali (2013;97), koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Koefisien determinasi ini digunakan karena dapat menjelaskan kebaikan dari model regresi dalam memprediksi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu.

1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas.
2. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independennya memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen.

Dengan demikian, semakin tinggi nilai koefisien determinasi maka akan semakin baik pula kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

Kelemahan penggunaan koefisien determinasi adalah jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka R^2 akan meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut

berpengaruh secara signifikan terhadap variabel independen. Oleh karena itu, banyak peneliti yang menganjurkan untuk menggunakan nilai adjusted R^2 pada saat mengevaluasi mana model regresi yang terbaik. Tidak seperti nilai R^2 , nilai adjusted R^2 dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan kedalam model.

3.10.3. Uji Hipotesis

1. Uji t (Parsial)

Untuk mengetahui masing-masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Uji t hitung bertujuan untuk melihat secara parsial apakah ada pengaruh variabel bebas X terhadap variable terikat Y (Ghozali, 2007;77).

1. $H_0 = b_1, b_2, b_3 = 0$ artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh antara variabel harga, kualitas layanan, dan *store atmosphere* terhadap kepuasan konsumen.
2. $H_1 = b_1, b_2, b_3, \neq 0$ artinya secara parsial terdapat pengaruh antar variabel harga, kualitas layanan, dan *store atmosphere* terhadap kepuasan konsumen.
3. Rumus :

$$t_{hitung} = \frac{\beta_i}{se(\beta_i)}$$

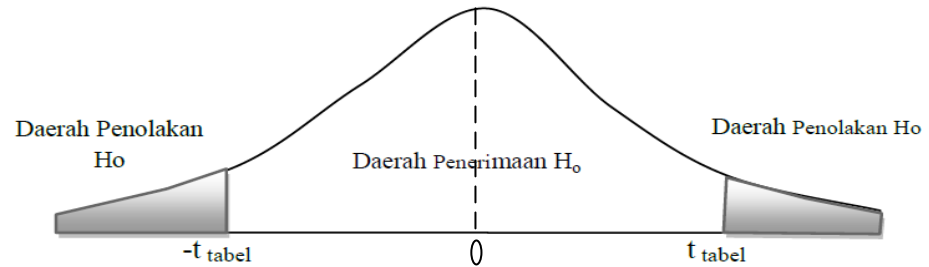
Keterangan :

β_1 = koefisiensi Regresi

Se = Standar error

Tingkat signifikansi $\alpha = 5\%:2 =$ (uji dua sisi) dengan derajat kebebasan (df) $n-k-1$ Priyatno, (2012:91).

4. Kriteria pengujian sebagai berikut :



Gambar 3.1.
Distribusi Penerimaan atau Penolakan Uji t

5. Kriteria pengujian :
- Jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}} = H_0$ ditolak dan H_1 diterima, artinya variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.
 - Jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}} = H_0$ diterima dan H_1 ditolak, artinya variabel independen tidak mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.