

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian ini merupakan penelitian eksplanasi (*explanatory research*), menurut Singarimbun dan Effendi (2010), penelitian eksplanasi (*explanatory research*) adalah penelitian yang menjelaskan hubungan antara variabel-variabel penelitian melalui pengujian hipotesis.

Skala pengukuran menggunakan skala Bipolar Adjective, metode pengumpulan data dengan cara angket, serta studi literatur. Metode analisis data yang di gunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Data di olah menggunakan SPSS versi 20. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah konsumen pada konsumen Roti Bakar 543 Jombang.

3.2 Lokasi dan Objek Penelitian

Lokasi penelitian ini di lakukan pada konsumen Roti Bakar 543 Jombang, Jl. Adityawarman No.81, Kaliwungu, Kec. Jombang, Kabupaten Jombang. Sedangkan obyek yang di ambil dalam penelitian ini adalah pengaruh *food quality* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

a. Definisi Operasional

1. Variabel Independen

Variabel independen dalam penelitian ini adalah :

1) *Food Quality* (X1)

Mengacu pada konsep dari Kotler dan Armstrong (2004) kualitas produk dalam penelitian ini didefinisikan sebagai persepsi konsumen tentang kemampuan kinerja produk roti bakar dalam menjalankan fungsinya yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan konsumen yang di ukur dengan menggunakan indikator (Essinger & Wylie, 2003) yaitu :

1. Kualitas dalam hal rasa, persepsi konsumen tentang cita rasa yang sesuai keinginan konsumen.
2. Kuantitas atau porsi masakan, persepsi konsumen tentang kuantitas di ukur dengan porsi makanan yang sesuai dengan keinginan.
3. Variasi menu, persepsi konsumen mengenai variasi menu masakan yang disajikan dari bermacam – macam jenis masakan dan variasi jenis masakan yang beraneka ragam.
4. Cita rasa yang khas, persepsi konsumen tentang keunikan/kekhasan roti bakar .
5. Higienitas, persepsi konsumen mengenai kebersihan dalam proses pengolahan dan penyajian

6. Inovasi, persepsi konsumen mengenai rasa-rasa baru yang ditawarkan membuat konsumen tidak bosan dengan produk yang monoton sehingga konsumen memiliki banyak pilihan

2) Kualitas Pelayanan (X2)

Mengacu pada konsep dari Tjiptono (2008), kualitas pelayanan dalam penelitian ini didefinisikan sebagai persepsi pelanggan atas kegiatan layanan yang diberikan perusahaan yang diukur menggunakan indikator dari Zeithaml, Parasuraman dan Berry (2009) yaitu:

1. *Tangible* atau sarana fisik, persepsi konsumen tentang tampilan fisik yang tersedia di Roti Bakar 543 Jombang
2. *Reliability* atau kehandalan, persepsi konsumen tentang kemampuan Roti Bakar 543 Jombang memberikan *value* (nilai) kepada konsumen.
3. *Responsiveness* atau daya tanggap, persepsi tentang daya tanggap atau kemampuan kecepatan dan kecekatan Roti Bakar 543 Jombang dalam melayani konsumen.
4. *Assurance* atau jaminan, kemampuan, yang dimiliki Roti Bakar 543 untuk membangun kepercayaan konsumen dalam apa yang diinginkan konsumen.

5. *Empathy* atau kepedulian, sikap tegas dan perhatian yang diberikan Roti Bakar 543 Jombang terhadap konsumen jika membutuhkan atau menginginkan sesuatu.

2. Variabel Dependen ; Kepuasan Konsumen (Y)

Mengacu pada konsep dari (Philip & Keller, 2008) kepuasan konsumen didefinisikan sebagai evaluasi konsumen yang dicerminkan dari perasaan senang atau kecewa yang dirasakan terhadap kesesuaian antara harapan dan kinerja setelah membeli roti bakar. Kepuasan konsumen diukur dengan menggunakan indikator yang dikembangkan oleh peneliti yaitu:

Yang di ukur dengan menggunakan indikator:

- a. Perasaan senang terhadap kinerja utama produk, tingkat kesesuaian antara kinerja produk roti bakar dengan yang di harapkan oleh konsumen. Di ukur dengan:
 - a. Puas terhadap menu yang beragam
 - b. Puas terhadap cita rasa yang enak.
- b. Perasaan senang terhadap pelayanan, tingkat kesesuaian antara pelayanan yang di berikan dengan yang di harapkan konsumen. Di ukur dengan menggunakan item puas terhadap kinerja pelayanan sesuai harapan.

Tabel 3.1

Kisi- Kisi Instrumen

Variabel	Indikator	Item Pernyataan
<i>Food Quality</i> (X1)	1. Kualitas dalam hal rasa	1. Roti Bakar 543 Jombang memiliki cita rasa yang sesuai keinginan konsumen
	2. Kuantitas atau porsi masakan	2. Roti Bakar 543 Jombang memiliki porsi yang sesuai
	3. Variasi menu	3. Roti Bakar 543 Jombang memiliki variasi menu masakan yang banyak 4. Roti Bakar 543 Jombang memiliki jenis masakan yang beraneka ragam
	4. Cita rasa yang khas	5. Roti Bakar 543 Jombang memiliki rasa yang khas
	5. Higienitas,	6. Pemilik Roti Bakar 543 Jombang menjaga kebersihan dalam penyajian menu.
	6. Inovasi	7. Roti Bakar 543 Jombang selalu menawarkan produk yang baru
Kualitas Pelayanan (X2)	1. <i>Tangible</i>	8. Kebersihan secara umum ditempat Roti Bakar 543 Jombang 9. Kebersihan dan kenyamanan meja & kursi 10. Karyawan berpakaian rapi 11. Tersedia ruangan ber AC 12. Suasana yang menarik untuk spot foto. 13. Menyajikan alunan musik yang enak didengar. 14. Tersedia lahan parkir yang memadai.
	2. <i>Reliability</i>	15. Kedai Roti Bakar 543 mampu menyajikan menu yang dipesan dalam waktu relatif cepat. 16. Kedai Roti Bakar 543 mampu menyajikan menu sesuai dengan yang dipesan. 17. Kedai Roti Bakar 543 mampu menjelaskan pertanyaan konsumen tentang menu makanan.

		<p>18. Kedai Roti Bakar 543 mampu menjelaskan pertanyaan konsumen tentang menu minuman.</p> <p>19. Kesabaran karyawan Roti Bakar 543 Jombang dalam menunggu konsumen yang bingung memilih menu yang akan dipesan.</p>
	3. <i>Responsiveness</i>	<p>20. Daya tanggap karyawan Roti Bakar 543 menyambut konsumen yang baru datang.</p> <p>21. Kecepatan karyawan Roti Bakar 543 dalam menanggapi keluhan konsumen.</p> <p>22. Kemampuan karyawan Roti Bakar 543 menginformasikan menu yang masih tersedia.</p> <p>23. Kecekatan karyawan Roti Bakar 543 dalam menyajikan menu.</p> <p>24. Kemampuan karyawan menyarankan suatu menu bila konsumen terdapat kebingungan dalam memilih menu</p> <p>25. Kecepatan karyawan Roti Bakar 543 menyelesaikan keluhan konsumen.</p>
	4. <i>Assurance</i>	<p>26. Kedai Roti bakar 543 Jombang memiliki kemampuan menyajikan menu sesuai yang diharapkan konsumen.</p> <p>27. Pelayanan karyawan Roti bakar 543 memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan baik.</p> <p>28. Kedai Roti Bakar 543 akan mengganti masakan & minuman jika tidak sesuai pesanan konsumen.</p>
	5. <i>Empathy</i>	<p>29. Karyawan melayani konsumen dengan sopan bila konsumen membutuhkan pertolongan.</p> <p>30. Karyawan Roti Bakar 543 melayani para konsumennya secara adil.</p> <p>31. Karyawan Roti bakar 543 selalu ada dan siap jika konsumen membutuhkan sesuatu.</p>
Kepuasan Konsumen (Y)	1. Ekspresi puas terhadap kinerja utama produk	<p>32. Merasa puas terhadap pilihan menu yang beragam</p> <p>33. Merasa puas terhadap cita rasa yang enak.</p>

	2. Ekspresi puas terhadap pelayanan	34. Konsumen puas terhadap kinerja pelayanan sesuai harapan
--	-------------------------------------	---

3.4 Skala Pengukuran Variabel

Pada penelitian ini, peneliti akan memberikan angket kepada konsumen yang pernah mengunjungi dan menikmati roti bakar 543 dengan maksud untuk memperoleh data yang kemudian dianalisis. Pernyataan yang tertera didalam angket diukur dengan menggunakan skala Bipolar Adjective. Skala Bipolar Adjective merupakan penyempurnaan dari *semantic scale* dengan maksud untuk mendapatkan respon berupa *intervally scaled data* (Ferdinand, 2014). Skala yang digunakan adalah rentang interval 1-10, angka 1 berarti sangat tidak setuju hingga angka 10 berarti sangat setuju.

3.5 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti karena itu dipandang sebagai semesta penelitian (Ferdinand, 2014). Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Roti Bakar 543 Jombang yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti.

b. Sampel

Menurut Arikunto (2010) sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Pada penelitian ini populasi yang diambil berukuran besar dan

jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Penentuan jumlah sampel yang tidak diketahui jumlah populasinya adalah menggunakan rumus sebagai berikut (Wibisono, 2003) :

$$n = \left(\frac{Z_{\alpha/2} \sigma}{e} \right)^2$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

Z_{α} = Nilai yang diperoleh dari tabel normalitas tingkat keyakinan

e = Kesalahan Penarikan Sampel

Tingkat keyakinan dalam penelitian ini sebesar 95% maka nilai Z 0,05 adalah 1,96 dan standar deviasi (σ)= 0,25. Tingkat kesalahan dalam penarikan sampel ditentukan sebesar 5% atau 0,05 maka dengan menggunakan rumus tersebut dapat ditentukan jumlah sampelnya yaitu:

$$\begin{aligned} n &= \left(\frac{(1,96) \cdot (0,25)}{0,05} \right)^2 \\ &= 96,04 \end{aligned}$$

Jadi berdasarkan perhitungan diatas besarnya nilai sampel sebesar 96,04 orang yang dibulatkan menjadi 97 orang

Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel tersebut adalah menggunakan teknik non probability sampling yang sampelnya berjenis *Purposive Sampling*, *Purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu (Ferdinand, 2014). Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah konsumen Roti Bakar 543 Jombang.

3.6 Jenis Data, Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data

3.6.1 Jenis Data dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data interval berupa hasil jawaban responden terhadap pernyataan dalam angket dan data nominal yang berisi tentang karakteristik responden yang mencakup nama responden, jenis kelamin dan pekerjaan responden yang bersumber dari data primer dan melalui data sekunder berupa studi kepustakaan melalui buku, jurnal, artikel dan internet.

3.6.2 Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan angket didalam proses pengumpulan data. angket yang disebarakan berupa pernyataan-pernyataan yang diukur dengan menggunakan skala Bipolar Adjektive. Angket tersebut berisikan tentang data responden secara demografis dan berisikan pernyataan yang sesuai dengan indikator variabel penelitian.

3.7 Uji Instrumen Penelitian

3.7.1. Uji Validitas

Umar (2011), validitas merupakan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur, pada penelitian ini peneliti menggunakan kuisisioner di dalam pengumpulan data penelitian, maka kuisisioner yang disusun harus mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas dapat menggunakan rumus *Pearson Product Moment*.

Rumus :

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

r = korelasi

x = variabel independen

y = variabel dependen

Perhitungan rumus tersebut menggunakan bantuan SPSS versi 20.0. Adapun dasar pengambilan keputusan suatu item valid atau tidak valid menurut Sugiyono (2012: 21), dapat diketahui dengan cara mengkorelasikan antara skor butir dengan skor total bila korelasi r diatas 0,30 maka dapat disimpulkan bahwa butir instrumen tersebut valid.

Pada penelitian ini digunakan sampel untuk pengujian validitas dan reliabilitas sebanyak 30 karyawan. Berikut hasil uji validitas item pernyataan :

Tabel 3.2
Hasil Pengujian Validitas

No item	Variable	r hitung	r kritis	Keterangan
1	Food Quality (X1)	0,699	0,3	valid
2		0,860		
3		0,560		
4		0,452		
5		0,371		
6		0,676		
7		0,547		
1	Kualitas Pelayanan (X2)	0,691	0,3	valid
2		0,736		
3		0,727		
4		0,589		
5		0,432		
6		0,691		
7		0,691		
8		0,691		
9		0,773		
10		0,775		
11		0,430		
12		0,633		
13		0,633		
14		0,373		
15		0,355		
16		0,773		
17		0,775		
18		0,589		
19		0,736		
20		0,727		
21		0,589		
22		0,726		
23		0,551		
1	Kepuasan Konsumen (Y)	0,732	0,3	valid
2		0,878		
3		0,831		

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Tabel 3.2 terlihat bahwa korelasi antara masing-masing item terhadap total skor dari setiap variabel menunjukkan hasil yang signifikan, dan menunjukkan bahwa r hitung $> 0,3$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan dinyatakan valid

3.7.2. Uji Reliabilitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi hasil pengukuran bila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama, dengan alat ukur yang sama. Hasilnya ditunjukkan oleh sebuah indeks yang menunjukkan seberapa jauh suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Uji ini diterapkan untuk mengetahui responden telah menjawab pertanyaan-pertanyaan secara konsisten atau tidak, sehingga kesungguhan jawabannya dapat dipercaya. Untuk menguji reliabilitas instrumen penelitian ini digunakan formula *Cronbach Alpha* (Arikunto, 2010). Dengan rumus:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum a_b^a}{a_1^2} \right]$$

Dimana :

r_{11} = reliabilitas instrumen

K= banyaknya butir pertanyaan

$\sum a_b^a$ = varian total

a_1^2 = jumlah varian item

Dalam hal ini apabila nilai koefisien $\alpha > 0,6$, maka dapat dikatakan bahwa instrumen yang digunakan tersebut reliabel. Jika apabila nilai koefisien $\alpha < 0,6$ maka dapat dikatakan bahwa instrumen yang digunakan tersebut tidak reliabel. Proses pengujian dilakukan sebelum penelitian sebenarnya dilakukan.

Hasil pengujian reliabilitas untuk masing-masing variabel yang diringkas pada tabel 3.3 berikut ini:

Tabel 3.3

Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Alpha	Koefisien α	Keterangan
<i>Food Quality</i> (X1)	0,714	0,6	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0,931	0,6	Reliabel
Kepuasan Konsumen (Y)	0,745	0,6	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah, 2018

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien Alpha yang cukup besar yaitu diatas 0,6 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel sehingga untuk selanjutnya item-item pada masing-masing konsep variabel tersebut layak digunakan sebagai alat ukur.

3.8 Teknik Analisis Data

3.8.1. Analisis Deskriptif

Analisis Deskriptif merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui deskripsi empiris atau gambaran atas data yang dikumpulkan

didalam penelitian (Ferdinand, 2014). Data yang diperoleh dari jawaban responden akan diinterpretasikan dengan rumus sebagai berikut (Ferdinand, 2014):

$$\text{Nilai Indeks} = ((\%F1 \times 1) + (\%F2 \times 2) + (\%F3 \times 3) + (\%F4 \times 4) + (\%F5 \times 5) + (\%F6 \times 6) + (\%F7 \times 7) + (\%F8 \times 8) + (\%F9 \times 9) + (\%F10 \times 10)) / 10$$

Berdasarkan rumus diatas jawaban responden berangkat dari angka 1 sampai 10, maka angka indeks akan dimulai dari angka 10 sampai dengan 100 rentang sebesar 90, dengan menggunakan kriteria *three-box method*, maka rentang 90 akan dibagi tiga sehingga menghasilkan rentang sebesar 30 sehingga akan digunakan untuk dasar interpretasi nilai indeks sebagai berikut:

10.00-40 = rendah

40.01-70 = sedang

70.01-100 = Tinggi

3.8.2. Analisis Regresi Berganda

Menurut Sugiyono (2007) mengatakan bahwa analisis regresi berguna untuk melakukan prediksi seberapa tinggi nilai variabel dependen bila nilai variabel independen dimanipulasi (dirubah-rubah). Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh *food quality* (X1) kualitas pelayanan (X2) dan Kepuasan konsumen (Y). Persamaan Regresi linier sederhana menggunakan rumus :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \epsilon$$

Keterangan :

Y = Kepuasan konsumen

a = Konstanta

b_1, b_2 = Koefisien regresi *food quality*, kualitas pelayanan

X_1 = *food quality*

X_2 = kualitas pelayanan

ϵ = standar error

3.8.3. Uji Asumsi Klasik

1 Uji Normalitas Data

Kenormalan data diperlukan dalam metode analisis regresi (Baroroh, 2013). Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2011). Uji normalitas data bertujuan untuk mendeteksi distribusi data dalam satu variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak untuk membuktikan model-model penelitian tersebut adalah data distribusi normal. Uji normalitas yang digunakan adalah uji Kolmogorov-Smirnov. Data dikatakan normal, apabila nilai signifikan lebih besar 0,05 pada ($P > 0,05$). Sebaliknya, apabila nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 pada ($P < 0,05$), maka data dikatakan tidak normal.

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2011). Dasar pengambilan keputusannya adalah :

- (a) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- (b) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi uji asumsi normalitas

2 Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas berarti ada dua atau lebih variable x yang memberikan informasi yang sama tentang variable Y kalau X1 dan X2 berkolinearitas, berarti kedua variabel cukup diwakili satu variable saja. Memakai keduanya merupakan inefisiensi. (Simamora, 2005)

Ada beberapa metode untuk mendeteksi adanya multikolinearitas, diantaranya :

- 1) Dengan menggunakan antar variabel independen. Misalnya ada empat variabel yang diuji dikorelasikan, hasilnya korelasi antara X1 dan X2 sangat tinggi, dapat disimpulkan bahwa telah terjadi multikolinearitas antara X1 dan X2.
- 2) Disamping itu untuk mendeteksi adanya multikolinearitas dapat juga dilihat dari *Varian Inflation Factor* (VIF). Apabila nilai tolerance

value $< 0,01$ atau VIF > 10 maka terjadi multikolinearitas. Dan sebaliknya apabila *tolerance value* $> 0,01$ atau VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinearitas. (Simamora, 2005)

3 Uji Autokorelasi

Istilah Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode sebelumnya. Jika terjadi korelasi maka dinamakan ada problem autokorelasi. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Dalam mendeteksi ada atau tidaknya autokorelasi dapat dilakukan dengan uji Durbin-watson (DW test) dengan syarat $du < DW$ (Ghozali, 2011).

3.8.4. Pengujian Hipotesis

Pengujian dilakukan dengan t-test, bilamana diperoleh p-value ≤ 0.05 (Alpha 5%), maka dapat disimpulkan signifikan dan begitu pula sebaliknya (Solimun, 2017).

3.8.5. R – Squared Coeficients

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk melihat kemampuan variabel independen dalam menerangkan variabel dependen dan proporsi variasi dari variabel dependen yang diterangkan oleh variasi dari variabel-

variabel independennya. Jika R^2 yang diperoleh dari hasil perhitungan menunjukkan semakin besar maka dapat dikatakan bahwa sumbangan dari variabel independen terhadap variabel dependen semakin besar. Hal ini berarti model yang digunakan semakin besar untuk menerangkan variabel dependennya.