

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini ialah penelitian jenis kuantitatif dengan mencari hubungan kausal. Penelitian ini merupakan penelitian *assosiatif* yang bersifat kausal, dimana ada hubungan sebab akibat antara variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan dependen (dipengaruhi) (Sugiyono, 2013:37). Untuk menganalisis variabel independen yang terdiri dari variabel kualitas layanan dan harga terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan, maka dalam penelitian ini digunakan teknik analisis regresi linier berganda, dengan teknik tersebut akan dapat diuji hipotesis yang menyatakan ada pengaruh secara parsial antara variabel independen yaitu kualitas layanan dan harga terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan pelanggan.

3.2 Objek Penelitian

Dalam penelitian ini lokasi yang dipilih adalah Rumah Makan Serambi Pujasera Klojen Lumajang, adapun pertimbangan-pertimbangan yang melandasi penelitian memilih lokasi di Rumah Makan Serambi Pujasera Klojen Lumajang :

- a. Lokasi tempat penelitian dengan peneliti cukup terjangkau, sehingga memudahkan peneliti melakukan penelitian.
- b. Jumlah pelanggan yang memungkinkan untuk dijadikan sebagai responden penelitian.
- c. Di rumah makan tersebut terdapat masalah yang bisa diteliti yaitu kualitas layanan dan harga yang kurang memuaskan.

Adapun sebagai objek penelitian adalah variabel independen adalah yaitu kualitas layanan dan harga terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Serambi Pujasera Klojen Lumajang.

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

a. Data Primer

Data primer merupakan data asli yang dikumpulkan sendiri oleh periset untuk menjawab masalah risetnya secara khusus (Istijanto, 2009:44).Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil pengisian kuesioner oleh responden yaitu pelanggan Rumah Makan Serambi Pujasera Klojen Lumajang.

b. Data Sekunder

Kata sekunder berasal dari bahasa Inggris *secondary* yang berarti kedua atau bukan secara langsung dari sumbernya melainkan dari pihak lain. Data sekunder juga didefinisikan sebagai data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain, bukan oleh peneliti sendiri, yang bertujuan lain (Istijanto, 2009:38).Data sekunder yang dilakukan dalam penelitian ini berupa literatur dan penelitian terdahulu yang digunakan untuk mendukung penelitian ini.

3.3.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data internal, yaitu sebagai berikut:

Data internal merupakan data yang berasal dari dalam organisasi perusahaan yang bersangkutan (Istijanto, 2009:39).

Dari uraian diatas, maka penelitian menggunakan data internal. Data internal yang digunakan dalam penelitian ini berupa pengisian kuisioner yang dibagikan kepada pelanggan di Rumah Makan Serambi Pujasera Klojen Lumajang.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015:148). Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh pelanggan Rumah Makan Serambi Pujasera Klojen Lumajang.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik oleh populasi tersebut, (Sugiyono, 2015:149). Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling jenuh. Sampling jenuh merupakan teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil, (Sugiyono, 2015:156). Berdasarkan pendapat diatas maka sampel yang digunakan merujuk pada jumlah variabel yaitu dua variabel independen dan satu variabel dependen jadi jumlah variabel yang diteliti sebanyak tiga variabel. Sampel yang diambil sebanyak 3 (tiga) variabel x 15 responden=45 sampel. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel random sederhana (*simplerandom sampling*). Teknik *simplerandom*

sampling adalah desain yang paling sederhana cara pengambilan anggota sampel dilakukan secara acak dan populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih (Sugiyono, 2012:118).

3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

3.5.1 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015:95). Variabel dalam penelitian ini menggunakan 3 (tiga) variabel terdiri dari 2 (dua) variabel independen yaitu kualitas pelayanan, harga dan 1 (satu) variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan.

a. Variabel Independen

Variabel ini sering disebut variabel *stimulus*, *predictor*, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat), (Sugiyono, 2015:96). Adapun dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan harga.

b. Variabel Dependen

Variabel ini sering disebut variabel *output*, *kriteria*, *konsekuen*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas, (Sugiyono, 2015:97). Adapun dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan pelanggan.

3.5.2 Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan penentuan variabel yang mengakibatkan variabel tersebut dapat diukur, dan juga menjelaskan tentang cara yang dapat digunakan oleh peneliti dalam mengoperasionalkan variabel, sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan peniruan pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran variabel yang lebih baik, (Indriantoro dan Supomo, 2009:69).

a. Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai sesuatu yang dilakukan dengan penuh tanggung jawab dalam memenuhi harapan pelanggan bukan lebih (Lovelock dkk, 2010:154) Menurut Parasuraman, dkk dalam Anatan dan Allitan (2007:184) menyatakan bahwa terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yang masuk kedalam indikator kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) Berwujud (*tangible*)
- 2) Realibilitas
- 3) Ketanggapan (*responsiveness*)
- 4) Jaminan dan kepastian (*assurance*)
- 5) Empati (*empathy*)

Dari indikator-indikator kualitas layanan maka dapat disusun kuesioner dengan jawaban dalam skala likert yang disesuaikan dengan kondisi objek yang diteliti sebagai berikut :

- a) Bangunan Rumah Makan Serambi Pujasera Klojen Lumajang terlihat bersih.
- b) Karyawan di Rumah Makan Serambi Pujasera Klojen Lumajang memiliki waktu luang untuk membantu pelanggan.
- c) Karyawan di Rumah Makan Serambi Pujasera Klojen Lumajang melayani pelanggan dengan tanggap dan cepat.
- d) Rumah Makan Serambi Pujasera Klojen Lumajang selalu menjaga kebersihan dan kesegaran makanan dan minuman.
- e) Karyawan di Rumah Makan Serambi Pujasera Klojen Lumajang bersikap sopan dan ramah.

b. Harga

Harga dapat diartikan sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukarkan konsumen atas manfaat-maanafaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa yang telah digunakan (Saputi dan yulianti, 2016;78).

Menurut HendraFure (2013) dalam penelitiannya ada lima dimensi harga antara lain:

- 1) Harga yang sesuai dengan manfaat.
- 2) Persepsi harga dan manfaat.
- 3) Harga barang terjangkau.
- 4) Persaingan harga.
- 5) Kesesuaian harga dengan kualitasnya.

Dari indikator-indikator harga maka dapat disusun kuesioner dengan jawaban dalam skala likert yang disesuaikan dengan kondisi objek yang diteliti sebagai berikut :

- a) Harga di Rumah Makan Serambi Pujasera Klojen Lumajang yang sesuai dengan manfaat.
- b) Harga di Rumah Makan Serambi Pujasera Klojen Lumajang yang sesuai dengan daya beli pelanggan.
- c) Harga di Rumah Makan Serambi Pujasera Klojen Lumajang dapat dikatakan murah.
- d) Harga di Rumah Makan Serambi Pujasera Klojen Lumajang dapat bersaing dengan rumah makan yang lain.
- e) Harga di Rumah Makan Serambi Pujasera Klojen Lumajang sesuai dengan kualitas produk yang diterima.

c. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai tingkat perasaan dimana pelanggan atau konsumen menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan yang diharapkan setiap pelanggan maupun konsumen (Kotler dan Keller dalam Aksa dan Ratnasari 2011:117). Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya (Sunarto, 2006;17)

Dari definisi tersebut maka indikator kepuasan pelanggan antara lain:

- 1) Tidak ada keluhan atau keluhan yang teratasi.
- 2) Perasaan puas pelanggan pada keseluruhan produk.

- 3) Kesesuaian dengan ekspektasi harapan pelanggan.
- 4) Harapan pelanggan yang terlampaui.

Dari indikator-indikator kepuasan pelanggan maka dapat disusun kuesioner dengan jawaban dalam skala likert yang disesuaikan dengan kondisi objek yang diteliti sebagai berikut :

- a) Selama saya makan di Rumah Makan Serambi Pujasera Klojen Lumajang tidak pernah mengajukan komplain.
- b) Saya merasa puas dengan makanan yang di sajikan di Rumah Makan Serambi Pujasera Klojen Lumajang.
- c) Makanan yang saya terima di Rumah Makan Serambi Pujasera Klojen Lumajang sesuai dengan harapan yang saya terima.
- d) Makanan di Rumah Makan Serambi Pujasera Klojen Lumajang lebih dari yang saya inginkan.

3.6 Metode Pengumpulan Data

3.6.1 Kuesioner

Kusioner diartikan sebagai cara pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan cara pengumpulan data yang paling efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan mengerti apa yang diharapkan dari responden (Sugiyono, 2012:199). Untuk penyebaran kuesioner sebagai bahan penelitian diberikan kepada semua pelanggan Rumah Makan Serambi Pujasera Klojen Lumajang. Teknik skala yang digunakan dalam penelitian ini berupa teknik skala *likert*.

Skala *likert* dapat digunakan untuk mengukur suatu sikap, pendapat, dan bahkan juga dapat digunakan sebagai alat ukur untuk mengukur persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan (Sugiyono, 2013:93).

Penyebaran kusioner yang dilakukan peneliti sebagai bahan penelitian dibagikan kepada pelanggan di Rumah Makan Serambi Pujasera Klojen Lumajang. Dengan menyebar kusioner peneliti berharap memperoleh data yang akurat mengenai peran persepsi kualitas layanan dan harga dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Pengukuran data yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan cara memberi skor pada tiap-tiap jawaban dari butir pertanyaan dari kusioner. Pemberian skor dalam penelitian ini berdasarkan skala *likert*.

Vagias (2006) berpendapat bahwa cara memberi skor pada skala *likert* sebagai berikut:

No	Keterangan	Skala
1	Sangat setuju	5
2	Setuju	4
3	Ragu-ragu	3
4	Tidak setuju	2
5	Sangat tidak setuju	1

Tabel 3.1. Skala Likert

3.6.2 Observasi

Observasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik apabila dibandingkan dengan cara lain yaitu wawancara dan kuesioner. Jika wawancara dan kuesioner selalu berinteraksi dengan orang maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar (Sugiyono 2012:203). Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini berupa observasi dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap responden, yaitu pelanggan di Rumah Makan Serambi Pujasera Klojen Lumajang.

3.6.3 Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain, (Sugiyono, 2012:422). Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa dokumentasi pada saat penyebaran kuesioner.

3.6.4 Wawancara

Wawancara diartikan sebagai suatu kegiatan berupa tanya jawab untuk memperoleh informasi atau data. Wawancara digunakan dalam penelitian di lapangan sebab mempunyai banyak kelebihan yakni peneliti dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan secara cepat (Widodo, 2017:74).

Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara kepada pemilik Rumah Makan Serambi Pujasera Klojen Lumajang.

3.6.5 Studi Pustaka

Studi pustaka adalah proses pengumpulan data dengan cara mempelajari, mendalami, dan mengutip teori-teori atau konsep-konsep dari sejumlah literatur baik buku, jurnal, majalah, koran atau karya tulis lainnya yang relevan sesuai dengan topik, fokus atau variabel penelitian, (Widodo, 2017:75). Untuk memperoleh penelitian ini peneliti melakukan studi kepustakaan. Teori yang dilakukan dalam penelitian adalah teori tentang kualitas layanan dan harga dalam meningkatkan kepuasan pelanggan (Studi Kasus Rumah Makan Serambi Pujasera Klojen Lumajang).

3.7 Teknik Analisis Data

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi linear berganda, dengan mencari hubungan *assosiatif* yang bersifat kausal. Dalam penelitian kuantitatif, teknik analisis data yang digunakan sudah jelas, yaitu diarahkan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang sudah dirumuskan dalam proposal peneliti (Sugiyono, 2013:206). Sebelum melakukan analisis dan uji pengaruh terhadap kuesioner maka, perlu melakukan uji validitas dan reliabilitas. Selanjutnya akan dilakukan analisis dan uji pengaruh yang menggunakan asumsi dasar regresi linear berganda bahwa data harus berdistribusi normal, bebas dari Multikolinieritas (*Multicolonearity*) dan Heterokedastisitas (*Heterokedasticity*).

3.7.1 Uji Instrumen

Sebelum melakukan pengujian terhadap hipotesis, maka perlu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner yang digunakan untuk menjaring data responden, dimana asumsi dasar yang harus dipenuhi oleh kuesioner merupakan data harus valid dan reliabel untuk bisa dilakukan pengujian hipotesis tahap berikutnya.

a. Pengujian Validitas

Uji validitas yaitu derajat ketepatan antara data yang sebenarnya terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian (Sugiyono, 2012:455).

Validitas merupakan langkah untuk mengetahui instrumen yang akan di pakai, apakah benar-benar valid untuk mengukur variabel yang akan diteliti (Yuandari & Rahman, 2017:51). Pengujian validitas dapat dikatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas yaitu konsistensi atau kestabilan skor suatu instrumen penelitian terhadap individu yang sama, dan diberikan dalam waktu yang berbeda (Yusuf, 2015:242). Uji Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan suatu alat ukur untuk dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Suatu item pernyataan dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6 (Yuandari & Rahman, 2017:57).

3.7.2 Pengujian Asumsi Dasar Regresi Linier Berganda

Penelitian yang menggunakan alat analisis regresi dan korelasi berganda harus mengetahui asumsi–asumsi yang mendasarinya. Apabila asumsi–asumsi yang diinginkan tidak terpenuhi, maka hasil analisis akan berbeda dari kenyataan (biasa). Asumsi–asumsi regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

- a. Variabel bebas dan variabel dependen memiliki hubungan yang linier (garis lurus).
- b. Variabel dependen harus kontinyu dan setidaknya berupa skala interval. Variasi dari perbedaan antara aktual dan nilai prediksi harus sama untuk semua nilai prediksi harus sama untuk semua nilai prediksi Y . Artinya, nilai $(Y-Y')$ harus sama untuk semua nilai Y' . Jika hal ini terjadi, perbedaan menurut ‘*homoscedasticity*’. Selain itu, nilai residual atau $(Y-Y')$ harus terdistribusi secara normal dengan rata–rata nol.
- c. Nilai observasi yang berurutan dari variabel dependen harus tidak berhubungan (tidak berkorelasi). Pelanggaran terhadap asumsi disebut “*autocorrelation*” atau “otokorelasi”. Otokorelasi sering terjadi jika data yang dikumpulkan pada suatu periode waktu (*time series data*).
- d. Variabel independen tidak boleh berkorelasi dengan variabel independen lain dalam model. Jika variabel–variabel independen berkorelasi tinggi (positif maupun negatif), disebut “*multicollinearity*” (Atmaja, 2009:184).

3.7.3 Uji Asumsi Klasik

a. Pengujian Normalitas Data

Uji normalitas diartikan sebagai uji yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal

atau tidak, (Umar, 2008:77). Pengujian normalitas data dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogorof-Smirnov (KS) yaitu dengan melihat nilai $ASymp.Sig$ harus lebih besar dari tingkat signifikansi 5% (Widarjono, 2015:90).

b. Pengujian Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antarvariabel independen. Jika terjadi korelasi, terdapat masalah multikolinieritas yang harus diatasi, (Umar, 2008:80). Pengujian multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai $VIF < 10$ dan nilai Tolerance semakin mendekati 1 (Widarjono, 2015:65).

c. Pengujian Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah suatu uji untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residu satu ke pengamatan ke pengamatan yang lain (Kurniawan, 2014:158). Uji Heteroskedastisitas berarti variasi residual tidak sama dari satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya, atau dapat dikatakan bahwa variansi residual harus bersifat homoskedastisitas yaitu pengamatan satu dengan pengamatan yang lain sama agar memberikan pendugaan model yang lebih akurat. Dalam penelitian ini uji heteroskedastisitas menggunakan uji gletser dengan menggunakan *software* SPSS (Lupiyoadi & Ikhsan, 2015:138-139).

3.7.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi ganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan

nilainya). Jadi analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2 (Sugiyono, 2009:277).

Secara umum persamaan regresi linier berganda dapat dituliskan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Dimana :

Y = Variabel terikat

X₁ = Variabel bebas pertama

X₂ = Variabel bebas kedua

a dan b₁ serta b₂ = konstanta

Dengan analisis regresi berganda ini juga dapat diketahui variabel manadiantara variabel independen yaitu kualitas layanan dan harga yang berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan. Analisis regresi linier berganda juga dapat digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan masing-masing independen terhadap variabel dependen lainnya.

3.7.5 Pengujian Hipotesis

Setelah dilakukan analisis regresi linier berganda kemudian dilakukan pengujian hipotesis yang digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel independen (kualitas layanan dan harga) terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan) secara parsial.

a. Uji t (Uji Parsial)

Uji t digunakan untuk membuktikan apakah variabel independen secara individu mempengaruhi variabel dependen (Widarjono, 2015:22).

Adapun langkah-langkah pengujian hipotesis sebagai berikut:

1) Merumuskan hipotesis

H1 :Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

H2 :Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

2) Menentukan level of signifikan dengan $\alpha = 5\%$

3) Menentukan kriteria pengujian:

Jika $-t \text{ tabel} > t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, maka Hipotesis diterima

Jika $-t \text{ tabel} \leq t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$, maka Hipotesis ditolak

4) Menemukan nilai t hitung dengan rumus:

$$t \text{ hitung} = \frac{\text{Koefisien } \beta}{\text{Standar error}}$$

5) Membuat kesimpulan dengan membandingkan hasil t hitung dengan t tabel.

3.7.6 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) sering pula disebut dengan koefisien determinasi majemuk (*multiple coefficient of determination*) yang hampir sama dengan koefisien r^2 . R juga hampir serupa dengan r , tetapi keduanya berbeda dalam fungsi (kecuali regresi linier sederhana) atau determinasi pada regresi linier berganda adalah dengan menggunakan nilai *R-Square* (Sanusi, 2011:136). Koefisien Determinasi (R^2) dalam penelitian ini akan digunakan untuk mencari berapa besarnya pengaruh variabel independen yaitu kualitas layanan dan harga terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Serambi Pujasera KlojenLumajang.