

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek dan Lokasi Penelitian

Menurut Sugiyono (2012:13) Objek penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu hal objektif, valid, dan reliable tentang suatu hal. Dalam penelitian ini yang menjadi obyek penelitian adalah konsumen dari Rumah Makan Ibu Asih. Lokasi penelitian menunjukkan pada pengertian tempat atau lokasi sosial penelitian yang dicirikan oleh adanya unsur yaitu pelaku, tempat, dan kegiatan yang dapat di observasi. Lokasi dari penelitian ini adalah di Jalan Raya Semarang-Demak Kecamatan Sayung Kabupaten Demak, Jawa Tengah.

3.2 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 sebuah semesta penelitian (Ferdinand, 2006). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen Warung Bu Asih yang jumlahnya sangat banyak, maka dilakukan pengambilan sampel untuk penelitian ini.

b. Sampel

Sampel adalah subset dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi. Subset ini diambil karena dalam banyak kasus tidak mungkin kita meneliti seluruh anggota populasi oleh karena itu kita membentuk sebuah perwakilan populasi yang disebut sampel (Ferdinand, 2006). Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin meneliti semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat kota Semarang yang sedang berkunjung ke Warung Makan Bu Asih.

Begitu pula menurut Baley dalam Mahmud (2011, 159) yang menyatakan bahwa penelitian yang menggunakan analisis data statistik, ukuran sampel yang minimum adalah 30.

Menurut Roscoe dalam buku Sugiyono (2011, 90) memberikan saran – saran tentang ukuran sampel untuk penelitian sebagaimana berikut ini:

1. Ukuran sample yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.
2. Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya: pria-wanita, pegawai negeri-swasta dan lain-lain) maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.
3. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi berganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Misalnya variabel penelitiannya ada 5 (independent dan dependen), maka jumlah anggota sampel = $10 \times 5 = 50$
4. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok control, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 sampai dengan 20.

Berdasarkan uraian diatas, maka sampel minimal yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 60 responden dengan perhitungan sebagaimana berikut:

$$\text{Jumlah sample} = \text{jumlah variabel} \times 10$$

$$\text{Jumlah sampel} = 6 \times 10$$

$$\text{Jumlah sampel} = 60$$

Dari hasil perhitungan ditemukan ada sejumlah 60 responden sebagai dasar penelitian.

3.3 Jenis Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

Data primer

Menurut Marzuki (2005) data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber datanya diamati dan dicatat untuk pertama

kalinya”. Data primer dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang terdiri dari variabel terkait yaitu Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Emphaty*) serta Kepuasan Pelanggan diperoleh langsung dari hasil penyebaran daftar pertanyaan kepada konsumen di Warung Makan Bu Asih.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono,2004). Skala Pengukuran untuk semua indikator pada masing-masing variabel menggunakan skala Likert (skala 1 sampai dengan 5) dimulai dari Sangat Tidak Setuju (STS) sampai dengan Sangat Setuju (SS).

1 : Sangat Tidak Setuju (STS)

2 : Tidak Setuju (TS)

3 : Ragu-ragu (R)

4 : Setuju (S)

5 : Sangat Setuju (SS)

Data penelitian ini diolah menggunakan metode statistika karena data yang dihasilkan berupa angka-angka. Metode analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah teknik korelasi Product Moment dari Pearson untuk menguji adanya hubungan antara kualitas dan kepuasan konsumen Warung Bu Asih memecahkan masalah dalam menyusun skripsi pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unika Soegijapranata. Selanjutnya analisis data tersebut diolah dengan menggunakan program SPSS.

Uji yang digunakan merupakan sebagaimana berikut:

1. Uji Validitas Alat Ukur

Menurut Sugiyono (2015, h. 363) validitas merupakan derajat ketetapan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Penelitian ini

menggunakan validitas konten untuk pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, karena merupakan angket tertutup yang disusun berdasarkan tahapan, dan memiliki sistem skoring pembobotan sehingga tidak dihitung menggunakan program statistika. Sedangkan untuk Kepuasan Pelanggan akan diuji menggunakan korelasi Product Moment. Untuk menghindari adanya kelebihan bobot, maka dikoreksi menggunakan Part-Whole.

Validitas item ditunjukkan dengan adanya korelasi atau dukungan terhadap item total (skor total), perhitungan dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor total item. Bila kita menggunakan lebih dari satu faktor berarti pengujian validitas item dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor faktor, kemudian dilanjutkan mengkorelasikan antara skor item dengan skor total faktor (penjumlahan dari beberapa faktor). Dari hasil perhitungan korelasi akan didapat suatu koefisien korelasi yang digunakan untuk mengukur tingkat validitas suatu item dan untuk menentukan apakah suatu item layak digunakan atau tidak.

Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
- Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) atau r_{hitung} negatif, maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

Dengan taraf signifikan sebesar 5% atau 0,05. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel}

-Instrumen dinyatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0.2091)

-Instrumen dinyatakan tidak valid apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ (0.2091)

Pengujian Validitas penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS for Windows 25.0 dan dengan tujuan untuk mengetahui ketetapan instrument dalam kuesioner yang disebarkan kepada 61 responden yang terpilih. Berikut ini adalah hasil uji validitas masing – masing variabel:

Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas pada Masing-Masing Variabel

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Kriteria
Bukti Fisik	Instrumen 1 (X1.1)	1	0,2091	Valid
	Instrumen 2 (X1.2)	0,805	0,2091	Valid
	Instrumen 3 (X1.3)	0,782	0,2091	Valid
	Instrumen 4 (X1.4)	0,695	0,2091	Valid
	Instrumen 5 (X1.5)	0,641	0,2091	Valid
Kemampuan	Instrumen 1 (X2.1)	1	0,2091	Valid
	Instrumen 2 (X2.2)	0,759	0,2091	Valid
	Instrumen 3 (X2.3)	0,802	0,2091	Valid
	Instrumen 4 (X2.4)	0,582	0,2091	Valid
Daya Tanggap	Instrumen 1 (X3.1)	1	0,2091	Valid
	Instrumen 2 (X3.2)	0,704	0,2091	Valid
	Instrumen 3 (X3.3)	0,712	0,2091	Valid
	Instrumen 4 (X3.3)	0,753	0,2091	Valid
Jaminan	Instrumen 1 (X4.1)	1	0,2091	Valid
	Instrumen 2 (X4.2)	0,845	0,2091	Valid
	Instrumen 3 (X4.3)	0,670	0,2091	Valid
	Instrumen 4 (X4.4)	0,723	0,2091	Valid
Empati	Instrumen 1 (X5.1)	1	0,2091	Valid

	Instrumen 2 (X5.2)	0,797	0,2091	Valid
	Instrumen 3 (X5.3)	0,700	0,2091	Valid
	Instrumen 4 (X5.4)	0,660	0,2091	Valid
Kepuasan Pelanggan	Instrumen 1 (Y1.1)	1	0,2091	Valid
	Instrumen 2 (Y1.2)	0,726	0,2091	Valid
	Instrumen 3 (Y1.3)	0,858	0,2091	Valid
	Instrumen 4 (Y1.4)	0,845	0,2091	Valid
	Instrumen 5 (Y1.5)	0,755	0,2091	Valid

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan data tabel 3.1 menunjukkan masing-masing instrument dari setiap variabel teruji validitasnya yang dapat dilihat melalui seluruh r hitung dari masing-masing instrument lebih besar dari r tabel.

2. Uji Reliabilitas Alat Ukur

Reliabilitas merupakan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan (Sugiyono, 2015, h. 364). Adapun untuk mengetahui reliabilitas hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan menggunakan teknik koefisien Alpha dari Cronchbach.

3.5 Teknik Analisis Data

Analisis Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis Regresi Linear Berganda, karena variabel dependen atau variabel terikat dalam penelitian ini berjumlah satu sedangkan variabel bebas dalam penelitian ini berjumlah dua (lebih dari satu). Maka persamaan dari analisis regresi linear berganda seperti berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5 + e$$

Keterangan:

- a = konstanta
- b_1, b_2, b_3, b_4, b_5 = koefisien regresi masing-masing variabel x
- x_1 = bukti fisik

x2	= kehandalan
x3	= daya tanggap
x4	= jaminan
x5	= empati
Y	= kepuasan pelanggan
e	= residual atau prediction error

Pengujian hipotesis dengan menggunakan regresi linear berganda dilakukan dengan melakukan uji berikut ini:

1) Uji statistik t

Uji statistik t pada dasarnya digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel bebas secara parsial atau individual terhadap variabel terikat (Kuncoro, 2001: 97). Pengujian ini dilakukan dengan uji t pada tingkat signifikansi (α) 0,05% dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Apabila nilai sig t > 0,05 maka variabel tersebut tidak berpengaruh positif dan signifikan.
- b) Apabila nilai sig t < 0,05 maka variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan (Muhson, 2005: 55).

2) Uji statistik F

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model memiliki pengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel dependen (Kuncoro, 2001: 98). Pengujian ini dilakukan pada tingkat keyakinan 95% dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Apabila nilai sig F > 0,05 maka pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat tidak berpengaruh secara signifikan.
- b) Apabila nilai sig F < 0,05 maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat (Muhson, 2005: 51).