

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan ini adalah *field research* (penelitian lapangan) yaitu suatu penelitian yang dilakukan dengan cara peneliti langsung ke lapangan untuk mencari dan memperoleh data yang berkenaan dengan masalah yang peneliti teliti (Supardi, 2005, Hal. 2).

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dan kausal. Disebut kausal karena penelitian ini menganalisa hubungan yang bersifat sebab akibat, sehingga dapat diketahui mana yang menjadi variabel independen dan mana yang menjadi variabel dependen (Sugiyono, 2014). Variabel yang mempengaruhi disebut variabel independen, sedangkan variabel yang terpengaruh oleh perubahan variabel independen disebut sebagai variabel dependen (Istijanto, 2005). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk menentukan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Variabel dalam penelitian ini meliputi: 1. Variabel Dependen (Variabel terikat) Kepuasan Konsumen (Y), 2. Variabel Independen (Variabel bebas) yaitu Variabel Pelayanan (X1) dan Variabel Kualitas Makanan (X2)

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di sebuah Rumah Makan H. Fauzan yang berada di Jln Gatot Subroto No. 88, Kuripan, Kec Banjarmasin Timur., Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70238.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah sekumpulan orang, hewan tumbuhan atau benda yang mempunyai karakteristik tertentu yang akan diteliti. Sehingga populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang makan di Rumah makan H.Fauzan Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin. Jumlah konsumen Rumah makan H.Fauzan Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin, 1 bulan mencapai kurang lebih 600 orang, jadi jumlah populasi yang diambil tak terhingga.

2. Sampel

Sampel adalah cuplikan atau bagian dari populasi. Dalam penelitian ini tehnik sampling yang digunakan adalah *Snowball Sampling* yaitu adalah metode sampling di mana sampel diperoleh melalui proses bergulir dari satu responden ke responden yang lain (Nurdiani, Hal. 11). Biasanya metode ini digunakan untuk menjelaskan pola-pola social atau komunikasi suatu komunitas tertentu, atau dengan kata lain, dalam penentuan sampel, pertama-tama dipilih satu atau dua orang, tetapi karena dengan dua orang ini belum cukup terhadap data yang diberikan,

maka peneliti mencari orang lain untuk yang dipandang lebih mengetahui dan dapat melengkapi data yang diberikan kepada dua orang sebelumnya. Begitu seterusnya sampai jumlah sampel semakin banyak.

D. Subyek dan Objek Penelitian

1. Subyek

Adapun yang jadi subyek dalam penelitian ini adalah, pengunjung atau para responden yang pernah makan di Rumah Makan H. Fauzan Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin

2. Objek

Objek dalam penelitian adalah Rumah Makan H. Fauzan Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin.

E. Data dan Sumber Data

1. Data

Jenis dan sumber data yang dibutuhkan untuk menunjang penelitian ini adalah:

- a. Identitas Responden mencakup jenis kelamin dan usia.
- b. Data tentang pengaruh pelayanan dan kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan H. Fauzan Cabang Jln Gatot Subroto Kota Banjarmasin.

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari pihak yang terkait. Data primer umumnya adalah data hasil kuesioner yang disebarkan pada sampel yang dipilih. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung yaitu melalui media perantara. Data sekunder pada umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data documenter) yang dipublikasikan maupun tidak dipublikasikan.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah:

1. Kuesioner (angket)

Yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pernyataan-pernyataan kepada responden dengan panduan kuesioner. Dengan adanya angket ini maka peneliti bisa mengumpulkan data hasil-hasil penelitian.

2. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data dengan terjun dan melihat langsung ke lapangan untuk melakukan pengamatan terhadap objek yang diteliti sehingga data yang didapat sesuai dengan keadaan yang sebelumnya. Dalam penelitian ini dilakukan sebagai observasi awal sebelum melakukan riset.

G. Teknik Analisis Data

Analisis statistiknya menggunakan regresi linier berganda. Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh dari perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis regresi linier sederhana adalah metode statistika yang berfungsi untuk menguji sejauh mana hubungan sebab akibat antar variabel faktor penyebab (X) terhadap variabel akibatnya (Y). Faktor penyebab umumnya dilambangkan X, sedangkan variabel akibat dilambangkan Y.

Persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

Dimana:

Y = (Kepuasan Konsumen)

X1 = Pelayanan

X2 = Kualitas Makanan

a = konstanta

b = koefisien regresi (kemiringan); besaran variabel dependen yang ditimbulkan oleh variabel independen.

H. Uji Validitas dan reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Daftar pertanyaan ini pada umumnya mendukung suatu kelompok variabel tertentu. Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir

pertanyaan di uji validitasnya. Hasil r hitung kita bandingkan dengan r tabel dimana $df=n-2$ dengan sig 5%. Jika r tabel $<$ r hitung maka valid. (Sujarweni, 2015, Hal. 2)

2. Uji Realibilitas

Reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam bentuk kuesioner. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai Alpha $>$ 0,60 maka reliabel. (Sujarweni, 2015, Hal. 2)

I. Uji Asumsi Klasik

Diperlukannya suatu uji asumsi klasik sebagai persyaratan analisis regresi berganda. Variabel-variabel tersebut haruslah memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas ini bertujuan untuk distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal. (Sujarweni, 2014, Hal. 3). Dalam penelitian ini, proses uji normalitas dilakukan dengan uji statistik dan analisis grafik, yaitu Uji Kolmogorov-Smirnov dan grafik histogram.

a. Uji Kolmogorov-Smirnov

Uji Kolmogorov-Smirnov merupakan pengujian normalitas dengan membandingkan distribusi data (yang akan diuji normalitasnya) dengan distribusi normal baku. Distribusi normal baku adalah data yang telah ditransformasikan ke dalam bentuk *Z-Score* dan diasumsikan normal. Apabila nilai signifikansi di atas 0,05 menunjukkan bahwa tidak terdapat adanya perbedaan yang signifikan dan jika nilai signifikansi di bawah 0,05 maka terdapat adanya perbedaan yang signifikan atau hasil tidak normal.

b. Grafik Histogram

Grafik histogram membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Adanya uji ini dapat diketahui apakah data berdistribusi secara normal atau tidak berdasarkan kemencengan grafik, baik ke kiri ataupun ke kanan. Selain itu, grafik histogram dapat digunakan untuk menentukan bentuk transformasi data yang akan digunakan untuk menormalkan data yang tidak berdistribusi secara normal

c. Probability Plot

P-Plot salah satu alat alternatif yang cukup efektif untuk mendeteksi apakah model regresi yang akan di analisis dalam sebuah penelitian berdistribusi normal atau tidak. Untuk mendeteksi kenormalan nilai residual ini, dapat dilakukan dengan cara melihat titik-titik plotting dari hasil output SPSS dan melihat apakah titik-titik plotting tersebut berada disekitar garis diagonal atau tidak.

2. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel independent. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas.

Untuk menguji adanya multikolinieritas dapat dilakukan dengan menganalisis korelasi antara variabel dan perhitungan nilai *tolerance* serta *variance inflation factor* (VIF). Multikolinieritas terjadi apabila (Sujarweni, 2014, Hal. 3):

a. Nilai *Tolerance*

Tidak terjadi multikolinieritas jika nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10. Terjadi multikolinieritas, jika nilai *tolerance* lebih kecil atau sama dengan 0,10.

b. Nilai VIF (*Variance Inflation Factor*)

Tidak terjadi multikolinieritas, jika nilai VIF lebih kecil dari 10,00. Terjadi multikolinieritas, jika nilai VIF lebih besar atau sama dengan 10,00.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas menunjukkan bahwa variasi variabel tidak sama untuk semua pengamatan. Jika variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut Homokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas karena data *cross*

section memiliki data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang, besar). (Wijaya, 2012, Hal. 5)

Menurut Toni Wijaya salah satu cara untuk melihat adanya problem heterokedastisitas adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZFRED) dengan residualnya (SRESID). Cara menganalisanya sebagai berikut:

- a. Dengan melihat apakah titik-titik memiliki pola tertentu yang teratur seperti bergelombang, melebar, kemudian menyempit. Jika terjadi, indikasinya terdapat heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak terdapat pola tertentu yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, indikasinya tidak terjadi heterokedastisitas.

J. Uji hipotesis

Untuk membuktikan hipotesis yang merumuskan dalam penelitian ini dilakukan uji T dan uji F. penelitian ini ditetapkan tingkat kepercayaan (*confidence interval*). Pengujian dilakukan untuk membuktikan apakah data yang diperoleh mendukung atau tidak terhadap hipotesis yang diajukan:

1. Uji F (Uji Simultan)

Pada dasarnya uji statistik F ini menunjukkan apakah keseluruhan dari variabel independen yang dimaksudkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$)

dengan ketentuan penerimaan atau penolakan hipotesis adalah sebagai berikut:

H_0 = Tidak ada pengaruh pada pelayanan dan kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan H. Fauzan Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin.

H_a = Ada pengaruh pada pelayanan dan kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan H. Fauzan Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin.

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Atau juga bisa dilihat dengan membandingkan nilai prob ($F_{statistik}$) $< \alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak begitu pula sebaliknya.

2. Uji T (Uji Signifikan Parsial)

Penggunaan uji T ini untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel bebas (X) secara parsial berpengaruh terhadap variabel terikat (Y). Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau dengan *level of significance* (α) sebesar 0,05. Penolakan ataupun penerimaan hipotesis apabila :

Jika $T_{hitung} < T_{tabel}$ atau prob. $> \alpha$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Jika $T_{hitung} > T_{tabel}$ atau prob. $< \alpha$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Dengan ketentuan:

H_0 = Tidak ada pengaruh pelayanan dan kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan H. Fauzan.

H_a = Adanya pengaruh pelayanan dan kualitas makanan terhadap kepuasan konsumen di Rumah Makan H. Fauzan.