

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini bersifat kuantitatif. Penelitian lapangan suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui. Adapun dengan kata lain penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih. Dimana sumber data langsung di peroleh dari obyek penelitian yaitu Pelanggan Depot Arum Sukaraja Di Kabupaten Tabalong dengan cara menyebarkan kuesioner.

Pendekatan Penelitian ini peneliti menggunakan metode pendekatan penelitian secara kuantitatif. Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positvisme, digunakan untuk meneliti pada popuasi atau sampel tertentu. Pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis yang bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesisi yang ditetapkan. (Sugiyono, Metode Penelitian Manajemen, 2016, hal. 35).

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Depot Arum Sukaraja yang berlokasi di Jl. Jend. Basuki Rahmat RT.01 Agung Kecamatan Tanjung, Kabupaten Tabalong, Kalimantan Selatan. Alasan peneliti memilih tempat penelitian di Depot Arum Sukaraja karena tempat ini banyak memiliki menu yang bervariasi dan enak.

Selain itu, rumah makan ini juga memberikan fasilitas bagus yang mempermudah transaksi pembayaran dan tempat yang strategis, sehingga membuat nyaman pengunjung atau konsumen. Hal ini tentu mempengaruhi citra rumah makan tersebut yang berdampak terhadap banyaknya dikunjungi oleh konsumen atau pecinta kuliner di Kabupaten Tabalong, maka dari itu peneliti tertarik untuk mengetahui **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas, Lokasi dan Cita Rasa Terhadap Citra Depot Arum Sukaraja Di Kecamatan Tanjung”**.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek Penelitian ini adalah pelanggan yang pernah makan dan berbelanja pada Rumah Makan Depot Arum Sukaraja di Kabupaten Tabalong.

Tabel 3. 1 Jumlah pelanggan Rumah Makan Depot Arum Sukaraja (Dalam satu minggu)

Hari	Jumlah
Senin	40 orang
Selasa	45 orang
Rabu	40 orang
Kamis	50 orang
Jumat	40 orang
Sabtu	55 orang
Minggu	70 orang
Jumlah	340 orang

(Sumber : Wawancara terhadap Pegawai Depot Arum Sukaraja Pada 12 Januari 2022)

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, fasilitas, lokasi dan cita rasa terhadap citra Depot Arum Sukaraja di Kecamatan Tanjung.

D. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah jumlah seluruh unit analisis yang diduga dapat menjadi suatu objek penelitian. Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah semua pelanggan yang pernah makan dan berbelanja di Rumah Makan Depot Arum Sukaraja di Kabupaten Tabalong yang berjumlah 340 orang pelanggan di ambil dalam satu minggu.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi, sampel merupakan sub kelompok atau sebagian dari populasi, dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode *random sampling*. *Simple Purposive Sampling* merupakan salah satu jenis dari non-random sampling. Jadi purposive sampling ini adalah sampel dengan cara memberikan penilaian sendiri terhadap sampel di antara populasi yang dipilih.

Menurut sampel dari populasi yang di dapat, maka dapat menggunakan rumus slovin yaitu :

$$\frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Taraf Kesalahan pada perhitungan sebanyak 10% atau 0,1

Penentuan banyaknya responden dalam penelitian ini sebagaimana perhitungan sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 &= \frac{340}{1 + 340(0,1)^2} \\
 &= \frac{340}{4,4} \\
 &= 77,272727273
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan di atas dapat diperoleh besarnya jumlah sampel atau nilai n adalah 77,272727273 yang dapat dibulatkan menjadi $n \approx 100$.

E. Data dan Sumber Data

1. Data

Data adalah catatan keterangan yang sesuai dengan bukti kebenaran, bahan-bahan yang di pakai sebagai pendukung dari penelitian. Adapaun sumber data yang ada di dalam penelitian ada 2, yaitu data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari pelanggan melalui kuesioner, sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai lembaga dan literatur-literatur yang berkaitan dengan penelitian. (Asnawi, 2013, hal. 163)

2. Sumber Data

Sumber data penelitian ini antara lain sebagai berikut.

a. Responden

Responden dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang dijadikan sampel dalam penelitian, yakni pihak-pihak yang yang dijadikan sampel dalam penelitian, yakni pihak pelanggan yang pernah membeli makanan, makan di tempat di Depot Arum Sukaraja

di Kabupaten Tabalong, perempuan maupun laki-laki yang pegawai swasta, pegawai Negeri atau lainnya, dari usia <15 tahun sampai 60> tahun.

b. Dokumentasi

Dokumentasi, yaitu semua foto-foto, catatan ataupun arsipan yang memuat data atau informasi yang mendukung dalam penelitian ini.

F. Metode Pengumpulan Data

Unutuk mengumpulkan data yang dipergunakan atau di perlukan, digunakna beberapa teknik untuk memperoleh data-data yang berkaitan dengan pembeli di Depot Arum Sukaraja di Kabupaten Tabalong yaitu :

1. Angket/Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawab. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang diharapkan dari responden. (Sugiyono, 2017, hal. 142). Kuesioner dibagikan kepada pelanggan Rumah Makan Depot Arum Sukaraja di Kabupaten Tabalong.

2. Dokumentasi

Dokumen dapat disebut komunikasi tertulis atau (*Document can be called of writtean communication. The researcher use audio visual materials to get input data of the research process*), peneliti menggunakan

bahan audio visual untuk mendapatkan data masukan dari proses penelitian (Creswell, 2010, hal. 120). Yaitu pengumpulan data dengan cara media foto,dokumentasi ini peneliti akan meminta data yang bisa digunakan menjadi acuan berupa dokumen gambar agar bisa dijadikan bukti pelaksanaan penelitian.

G. Desain Pengukuran dan Instrumen Kuesioner

Skala adalah skala yang digunakna untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial dalam penelitian, sehingga peneliti pada penelitian ini mengunakna metode skala pada pengukuran jawaban-jawaban responden. (Sugiyono, 2016, hal. 134).

Adapun dalam pengukuran skala ada lima opsi jawaban sebagai berikut :

Tabel 3. 2 Skala Likert

SS	Sangat setuju	Diberi skor 5
SS	Setuju	Diberi skor 4
N	Netral	Diberi skor 3
TS	Tidak setuju	Diberi skor 2
STS	Sangat tidak setuju	Di beri skor 1

(Sumber : Data diolah 2022)

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian. (Sugiyono, 2017, hal. 148) alat yang digunakan untuk penelitan ini adalah kuesioner. Instrumen kuesioner ini dikembangkan dari variabel penelitian, baik variabel independen maupun dependen. Sebagaimana dijelaskan di tabel berikut :

Tabel 3. 3 Indikator Kuesioner

Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
Kualitas Pelayanan (X1)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti langsung. 2. Keandalan. 3. Daya Tanggap. 4. Jaminan. 5. Empati. 	Skala Liket
Harga (X2)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kerterjangkauan Harga. 2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk. 3. Daya saing harga. 4. Kesesuain harga dengan manfaat. 	Skala Liket
Fasilitas (X3)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kelengkapan. 2. Kondisi dan fungsi fasilitas. 3. Kemudahan. 4. Kelengkapan alat. 	Skala Liket
Lokasi (X4)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Luas daerah. 2. Dapat dicapai dengan mudah. 3. Potensi pertumbuha Bisnis. 4. Lokasi pesaing bisnis. 	Skala Liket
Cita Rasa (X5)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aroma. 2. Rasa nikmat. 3. Penampilan produk. 4. Tekstur. 5. Suhu produk. 	Skala Liket
Citra Rumah Makan (Y)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas produk. 2. Kualitas Pelayanan. 3. Produk Barang/jasa. 4. Fungsi produk/jasa. 5. Resiko. 6. Harga. 7. Ciri Khas. 	Skala Liket

(Sumber : Data Dioleh, 2022)

Kuesioner dikatakan reliabel apabila jawaban seseorang terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Analisis dimulai dengan menguji validitas terlebih dahulu, baru diikuti oleh reabilitas. Jika sebtir pernyataan tidak valid maka dibuang butir-butir yang tidak valid kemudian secara bersama-sama diukur ke reabilitasnya.

1. Uji Validitas

Uji Validitas adalah suatu ukuran yang mengajukkan tingkat kevalitan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Sebab instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud. (Sundayana, 2016, hal. 59-60). Kriteria dalam menentukan validitas kuesioner adalah sebagai berikut:

- a. Jika r Hitung $>$ r Tabel Maka pertanyaan valid
- b. Jika r Hitung $<$ r Tabel Maka pertanyaan tidak valid

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

Keterangan:

r : koefisien korelasi variabel x dan y

n : banyaknya subjek uji coba

Σy : jumlah skor total

Σx : jumlah skor tiap item

Σx^2 : jumlah kuadrat skor item

Σy^2 : jumlah kuadrat skor total

Σxy^2 : jumlah perkalian skor item dengan skor total

Dengan menggunakan jumlah responden sebanyak 100 maka nilai r -tabel dapat diperoleh melalui *product moment person* dengan df (*degree of freedom*) = $n-2$, jadi $df = 100 - 2 = 98$ maka r -tabel = 0,1966. Berikut hasil dan uji validitas penelitian. Dengan bantuan *SPSS 22 for windows*.

2. Uji Reliabelitas

Reabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsisten reponden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruksi pernyataan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner.

Uji reabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pernyataan untuk lebih dari suatu variabel. Namun sebaiknya uji reabilitas pada masing-masing variabel pada lembar kerja yang berbeda-beda sehingga dapat diketahui konstruk variabel mana yang tidak reliabel.

Pemeriksaan ini dilakukan berdasarkan konsistensi internal dari respons-respons ukuran yang digunakan adalah α dari Cronbach (Cronbach's alpha) yang diberikan sebagai berikut:

Di mana k adalah \times jumlah pertanyaan, S_i^2 adalah variansi skor dari butir pertanyaan ke- i tiap instrument, dan S_r^2 adalah jumlah variansi skor yang diberikan para responden. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki nilai Cronbach Alpha $> 0,60$. (I, 2013, hal. 158).

H. Teknik Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas ini bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel-variabel yang akan dipergunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal. Untuk mendeteksi normalitas dapat dilakukan dengan cara apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan menganalisis grafik dan uji statistik. Uji statistik yang digunakan antara lain, *normala probability plots* (Normal P-plot).

Pengujian normalitas data dapat dilihat dengan menggunakan uji statistik non-parametrik *Kolmogorov-Sminov* (K-S), jika tingkat signifikansi uji kenormalan distribusi data lebih besar dari tingkat *alpha* (0,05/2), maka H_1 diterima atau data berdistribusi normal. Sebaliknya, jika signifikansi uji kenormalan distribusi data lebih kecil dari tingkat *alpha* (0,05/2), maka H_0 yang diterima atau data tidak berdistribusi normal. *Kolmogorov Smirnov* adalah alat uji ketidaknormalan. Konsekuensinya, H_0 adalah hipotesis untuk data berdistribusi normal. Sebaliknya H_1 adalah hipotesis untuk data tidak berdistribusi normal. Dengan demikian, penempatan pengertian H_1 dan H_0 , sangat tergantung dengan alat uji yang digunakan.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen

dalam suatu model. Kemiripan antar variabel independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Selain itu, uji ini juga untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Jika VIF (*Variance Inflation Factor*) yang dihasilkan di antara 1-10 maka tidak terjadi multikolinieritas.

c. Uji Heterokedastisitas

Heteroskedastisitas menguji terjadinya perbedaan *variance residual* suatu periode pengamatan keperiode pengamatan yang lain. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar scatterplot. Cara lain dalam uji heteroskedastisitas bisa dilakukan dengan uji glejser. Uji glejser mengusulkan untuk meregresi nilai absolut residual terhadap variabel bebas. Teknik pengujian heteroskedastisitas dalam penelitian ini adalah menggunakan pola gambar *scatterplot*.

2. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda dipakai untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas (independen) yaitu kualitas pelayanan (X_1), fasilitas (X_2) tempat (X_3) dan cita rasa (X_4) terhadap variabel terikat (dependen) citra rumah makan sebagai variabel Y. Bila dirumuskan model persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y_i = Q_0 + Q_1X_1 + Q_2X_2 + Q_3X_3 + Q_4X_4 + s_i$$

di mana Y_i s_i adalah nilai kesalahan yang bersangkutan dan β_0 dan β_1 koefisien-koefisien model yang harus diestimasi.

3. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk melihat apakah variabel bebas mampu secara menyeluruh bersama-sama menjelaskan tingkah laku variabel terikat adalah dengan menggunakan uji F. Selain mengetahui kemampuan secara bersama-sama variabel bebas menjelaskan variabel terikat, juga perlu mengetahui apakah setiap variabel bebas juga berpengaruh terhadap variabel terikat, untuk pengujian ini digunakan uji t .

Menyusun hipotesis yang ingin diuji adalah kemampuan variabel bebas menjelaskan tingkah laku variabel terikat, apabila variabel bebas tidak dapat mempengaruhi variabel bebas dapat dianggap nilai koefisien regresinya sama dengan nol, sehingga berapapun nilai variabel bebas, tidak akan berpengaruh terhadap variabel bebas. Variabel bebas dikatakan mempengaruhi mampu mempengaruhi dependent apabila nilai koefisien b_1 dan b_2 tidak sama dengan nol, apabila sama dengan nol, maka dikatakan tidak mampu mempengaruhi variabel bebas.

a. Determinasi (R^2)

Suatu model mempunyai kebaikan dan kelemahan jika diterapkan dalam masalah yang berbeda. Untuk mengukur kebaikan suatu model (*goodnes of fit*) digunakan koefisien determinasi (R^2). Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan suatu proporsi dari varian yang dapat diterangkan oleh persamaan regresi (*regression of sum squares-RSS*) terhadap varian total (*total sum of squares-RSS*). Koefisien determinasi dirumuskan sebagai berikut:

Rumus uji koefisiensi determinasi sebagai berikut (Fitrianis, 2019, hal. 70) :

$$R^2 = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

R^2 = koefisien determinasi

r^2 = koefisien determinasi

Nilai koefisien determinasi akan berkisar antara nol sampai satu. Nilai $R^2 = 1$ menunjukkan bahwa 100% total variasi diterangkan oleh varian persamaan regresi atau variabel bebas yaitu baik variabel harga (X1), kualitas pelayanan, harga(X2), fasilitas (X3) dan lokasi (X4), cita rasa (X5), mampu menerangkan variabel dependen (Y) yaitu citra depot . Sebaliknya, apabila nilai $R^2 = 0$ menunjukkan bahwa tidak ada total varians yang diterangkan oleh varians variabel bebas dari persamaan regresi. Nilai koefisien determinasi lebih besar dari 0,5 menunjukkan variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat dengan baik atau kuat, sama dengan 0,5 dikatakan sedang dan kurang dari 0,5 relatif kurang baik. Apabila koefisien determinasi kurang dari 0,5 ada beberapa penyebab: salah satu di antaranya adalah spesifikasi model yang salah, yaitu pemilihan variabel yang kurang tepat atau pengukuran yang kurang akurat.

b. Uji Koefisien Secara Parsial (uji T)

Uji secara parsial (Uji t) ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel independen X terhadap variabel dependen Y dengan asumsi variabel lainnya yaitu konstan. Pengujian ini digunakan tingkat dengan signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$). Dengan pengambilan keputusan sebagai berikut :

1) - Jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{kritis}}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

- Jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{kritis}}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

- 2) - Jika probabilitas $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
 - Jika probabilitas $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Uji statistik t dilakukan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2005, hal. 88). Untuk menguji hipotesis tersebut digunakan statistik t di mana nilai t dapat diperoleh dengan formula sebagai berikut:

$$t = \frac{b_j}{se(b_j)}$$

Dari Pers. Di atas tersebut b_j merupakan nilai dari koefisien regresi.

Tingkat keberartian, α diambil 5 persen sedemikian rupa sehingga

- 1) Untuk pengujian satu sisi, nilai kritis diambil pada $\alpha = 5\%$ dan
- 2) Untuk pengujian dua sisi, nilai kritis diambil pada $\alpha = 2,5\%$.

Uji t ini dilakukan dengan membandingkan t dengan t_{kritis} . Apabila $t > t_{kritis}$ maka hipotesis alternatif diterima yang menyatakan bahwa variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen. Sebaliknya apabila $t < t_{kritis}$ maka variabel independen secara individual tidak mempengaruhi variabel dependen.

Membandingkan $t > t_{kritis}$, dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Untuk uji satu sisi:
 - $t > t_{kritis}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
 - $t < t_{kritis}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.
- b. Untuk uji dua sisi:
 - H_0 ditolak dan H_1 diterima, jika: $t > t_{kritis}$ atau $-t > -t_{kritis}$

- H_0 diterima dan H_1 ditolak, jika: $t < t_{kritis}$ atau $-t < -t_{kritis}$

Dalam penelitian ini akan digunakan uji dua sisi dengan tingkat kesalahan (α) = 5%.

c. Uji Koefisien Regresi secara Simultan (uji F)

Menurut Ghozali (I, 2013, hal. 98). Uji Statistika F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen terkait. Uji F dapat dilakukan dengan membandingkan antara nilai F dengan F_{kritis} , jika $F > F_{kritis}$, maka menolak H_0 dan sebaliknya jika $F < F_{kritis}$ maka gagal menolak H_0 . Nilai formula uji statistik F dapat dipenuhi dengan formula sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2/(k-1)}{(1-R^2)/(n-k)}$$

Di mana n adalah jumlah observasi dan k adalah jumlah parameter estimasi termasuk intersep atau konstanta.

Dari Pers. Di atas tersebut jika hipotesis nol terbukti, maka yang diharapkan nilai dari ESS atau R^2 akan sama dengan nol sehingga F akan sama dengan nol. Dengan demikian, tingginya nilai F statistik akan menolak hipotesis nol. Sedangkan rendahnya nilai F statistik akan gagal menolak hipotesis nol karena variabel independen hanya sedikit menjelaskan variasi variabel dependen di sekitar rata-ratanya.

Dalam menyusun hipotesis, selalu ada hipotesis nol dan hipotesis alternatif. Hipotesis nol selalu mengandung unsur kesamaan, sehingga dapat dirumuskan hipotesis nol adalah koefisien regresi sama dengan nol.

Untuk hipotesis alternatifnya adalah koefisien regresi tidak sama dengan nol. Kedua hipotesis tersebut kemudian dirumuskan sebagai berikut.

$$B_0 : B_1 = B_2 = 0$$

$$H_1 : B_1 \neq B_3 \neq 0$$