

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan adalah jenis penelitian asosiatif, Menurut Sugiyono (2019) penelitian asosiatif merupakan suatu penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih, Sugiyono. Hubungan yang digunakan dalam penelitian ini adalah hubungan kausal. Hubungan kasual adalah hubungan yang bersifat sebab akibat, yang terdiri dari variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan dependen (variabel yang dipengaruhi) menurut Sugiyono (2019). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh dari variabel, yaitu variabel (X) Kualitas Pelayanan (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, and Assurance*) terhadap (Y) kepuasan pelanggan di rumah makan ikan bakar bambu haur sentul.

3.2 Objek Penelitian, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian

Objek penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu kualitas pelayanan sebagai variabel terikat (*Dependen*), dengan indikator dengan bukti fisik (*Tangibles*), kehandalan (*Reability*), daya tanggap (*Responsiveness*) dan jaminan (*Assurance*) sebagai variabel bebas. Pengukuran tingkat kepuasan konsumen menggunakan indeks kepuasan konsumen (*Customer statisfaction indeks*), dengan indikator tingkat kinerja (*perceived performance*) dan tingkat harapan (*independen*).

Kemudian, Unit analisis penelitian ini adalah individual, yaitu data yang di analisis berasal dari setiap konsumen mengenai kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pelanggan Rumah Makan Ikan Bakar Bambu Haur. Selanjutnya dalam rangka pengumpulan data guna dianalisis, penulis melakukan penelitian pada Rumah Makan Ikan Bakar Bambu Haur di Jl. Alternatif Sentul, Sentul, Kec. Babakan Madang, Kabupaten Bogor, Jawa Barat.

3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian

3.3.1 Jenis Data Penelitian

Jenis data yang diteliti dalam penelitian ini adalah data Kualitatif dan Kuantitatif yang merupakan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dengan melakukan observasi, serta wawancara secara langsung kepada pihak perusahaan. Data sekunder diperoleh melalui studi pustaka yaitu dengan membaca literatur, buku-buku perpustakaan, jurnal-jurnal yang berhubungan dengan penelitian ini dan internet *searching* yaitu dengan mencari informasi melalui *searching* internet, *website* dan situs-situs.

Data kuantitatif adalah jenis data yang diukur (*measurable*) atau dihitung secara langsung sebagai variabel bilangan atau angka yang pada tujuan akhirnya adalah untuk menguji teori, membangun fakta, menunjukkan pengaruh serta perbandingan antara variabel, memberikan deskripsi statistik, menaksir dan meramalkan hasilnya.

3.3.2 Sumber Data Penelitian

1. Data Primer

Data primer mengacu pada informasi yang diperoleh yaitu: kuesioner dan pengamatan atau observasi. Observasi dan kuesioner yang diisi oleh responden secara langsung kepada pelanggan Rumah Makan Ikan Bakar Bambu Haur.

2. Data Sekunder

Data sekunder mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada. Data ini diperoleh dari beberapa sumber yaitu: catatan atau dokumentasi rumah makan, mengakses internet, dan lain-lain.

3.4 Operationalisasi Variabel

Tabel 3. 1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumah Makan Ikan Bakar Bambu Haur Sentul Bogor

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan Sumber: Tjiptono & Chandra (2017)	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	- Kebersihan fasilitas fisik restoran - Kerapihan penampilan karyawan - Kebersihan ruangan restoran	Ordinal
	Kehandalan (<i>Reability</i>)	- Rumah makan ikan bakar bambu haur menyediakan jasa - Pelayanan dengan baik dari awal hingga akhir - Keakuratan penanganan atau transaksi	Ordinal
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	- Kesediaan karyawan dalam memberikan layanan yang cepat - Kesediaan karyawan dalam membantu kesulitan dengan cepat - Keluangan waktu karyawan untuk menanggapi	Ordinal

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala
		permintaan konsumen dengan cepat	
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	• Reputasi perusahaan yang terjamin • Kompetensi (kemampuan) karyawan dalam bidang pelayanan restoran yang diberikan • Keramahan karyawan dalam memberikan pelayanan	Ordinal
Kepuasan Pelanggan Sumber: Hawsins Dan Lonney (2017)	Kesesuaian Harapan	• Pelayanan yang diberikan sesuai yang diharapkan • Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan • Fasilitas yang menunjang yang didapat melebihi yang diharapkan	Ordinal
	Minat Berkunjung Kembali	• Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh pelanggan memuaskan • Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk atau menggunakan jasa • Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas menunjang yang disediakan memadai	Ordinal
	Ketersediaan Merekomendasi	• Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan	Ordinal

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala
		- Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai - Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapatkan setelah mengkonsumsi atau menggunakan jasa	

Sumber: Data Diolah Penulis, 2023

3.5 Metode Penarikan Sampel

Metode penarikan sampel yang digunakan untuk mengetahui jumlah sampel dari populasi penelitian dengan perhitungan tertentu. Penarikan sampel dilakukan untuk mempermudah proses penelitian yang peneliti lakukan dari segi biaya dan waktu. Populasi merupakan jumlah keseluruhan objek yang diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Rumah Makan Ikan Bakar Bambu Haur pada tahun 2022 sebanyak 6534 pelanggan.

Menurut Sugiono (2019) sampel merupakan bagian atau sejumlah anggota dari suatu populasi yang sedang diteliti, dan mewakili karakteristik yang dimiliki suatu populasi. Teknik sampling yang digunakan adalah *probability sampling* dengan teknik *Incidental sampling*, *Incidental sampling* yaitu suatu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Untuk melakukan pengambilan sampel, peneliti menggunakan rumus *Slovin* sebagai berikut:

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

keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Pelanggan

e^2 = persen tingkat kesalahan/error (%)

N = 6534

e = 0.1 (10%)

$$n = \frac{6534}{6534 (0.1)^2 + 1}$$

$$n = 100$$

Sampel yang diambil dari penelitian ini berjumlah 100 orang.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini melalui beberapa jenis metode pengumpulan data, yaitu:

1. Data Primer

Pada penelitian ini menggunakan data primer dengan menggunakan metode:

a. Observasi

Metode pengumpulan data secara langsung melalui pengamatan terhadap objek yang akan diteliti sehingga data yang didapat sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

b. Wawancara

Metode pengumpulan data dengan cara wawancara terhadap pihak-pihak yang berkepentingan dalam pada penelitian ini yaitu pelanggan Rumah Makan Ikan Bakar Bambu Haur.

c. Kuesioner

Metode pengumpulan data dengan cara penyebaran daftar pertanyaan dengan tujuan mendapatkan data dan informasi dari pertanyaan yang sudah dibuat.

Penyebaran kuesioner tersebut akan di ukur menggunakan skala likert. Sugiyono (2019) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial, serta kemudian diberikan skor sebagai berikut.

Tabel 3. 2 Skala Likert

Pilihan	Inisial	Skala
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Cukup Setuju	CS	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: Sugiyono (2018)

Total dari nilai jawaban setiap butir pertanyaan kemudian dibulatkan rentang skala untuk mengetahui tanggapan *responden*, dengan rumusan sebagai berikut:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Skor tertinggi responden}} \times 100\%$$

Keterangan:

Tanggapan Total Responden = 100

Skor total hasil jawaban responden = 100

Skor tertinggi responden = 35

Setelah diketahui tanggapan *responden*, maka langkah selanjutnya adalah menghitung nilai rata-rata indeks variabel bebas dan tidak bebas untuk mengetahui bagaimana keadaan variabel.

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang berasal dari sumber kedua yang dapat diperoleh melalui buku-buku, brosur dan artikel yang di dapat dari website yang berkaitan dengan penelitian ini. Data ini mendukung pembasahan dan penelitian, untuk itu beberapa sumber buku atau data yang diperoleh akan membantu dan mengkaji secara kritis penelitian ini.

3.7 Metode Analisis Data

3.7.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2019) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Sedangkan kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Metode yang digunakan untuk melakukan uji validitas adalah dengan melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk. Adapun rumusnya adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n\sum X^2 - (\sum X)^2)(n\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan :

R xy = Koefisien korelasi

n = Banyaknya sampel

$\sum xy$ = Jumlah perkalian varaibel x dan y

$\sum x$ = Jumlah nilai variabel x

$\sum y$ = Jumlah nilai variabel y

$\sum x^2$ = Jumlah pangkat dua nilai variabel x

Σy^2 = Jumlah pangkat dua nilai variabel y

Pengujian validitas ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS 22.0 for windows dengan kriteria berikut:

1. Jika r hitung $> r$ tabel maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.
2. Jika r hitung $< r$ tabel maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.
3. Nilai r hitung dapat dilihat pada kolom *corrected item total correlation*

3.7.2 Uji Reabilitas

Menurut Sugiyono (2019) menyatakan bahwa uji reabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reabilitas ini dilakukan pada responden sebanyak 100 orang. Uji reabilitas dihitung dengan menggunakan *Cronbach Alpha* $\geq 0,60$ atau 60 % yang menunjukkan instrumen yang digunakan reliabel. Rumus Alpha digunakan untuk alternatif jawaban yang lebih dari dua dengan rumus sebagai berikut

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum Si}{S_t} \right)$$

$$r_{11} = (-1)$$

Keterangan :

- R11 = Nilai reliabilitas
 K = Banyaknya butir pertanyaan
 $\sum Si$ = Jumlah varians skor tiap-tiap
 S_t = Varians total

3.7.3 Teknik Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan proses transformasi data penelitian dalam bentuk tabulasi sehingga mudah dipahami dan diinterpretasikan. Dengan teknik analisis deskriptif ini diharapkan dapat mengetahui kualitas pelayanan di Rumah Makan Ikan Bakar Haur Kuning Sentul secara jelas dari data yang telah diperoleh. Penulis melakukan penelitian dengan menyebarkan kuesioner kepada konsumen Rumah Makan Ikan Bakar Haur Kuning Sentul. Masing-masing pertanyaan atau pernyataan disertai dengan lima kemungkinan jawaban yang harus dipilih responden. Menurut Suharsimi Arikunto (2019) dari jawaban tersebut, kemudian disusun secara kriteria penilaian untuk setiap item pertanyaan atau pernyataan berdasarkan persentase dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Nilai kumulatif adalah jumlah nilai dari setiap item pertanyaan atau pernyataan yang merupakan jawaban dari responden.
2. Persentase nilai kumulatif item dibagi dengan nilai frekuensi nya dikalikan 100%.

3. Jumlah responden adalah 100 orang dan nilai skala pengukuran terbesar 5, sedangkan skala pengukuran terkecil adalah 1. Sehingga diperoleh jumlah kumulatif terbesar $100 \times 5 = 500$ dan jumlah kumulatif terkecil $100 \times 1 = 100$. Adapun nilai persentase terkecil adalah $(100 : 500) \times 100\% = 20\%$. Nilai rentang $= 100\% - 20\% = 80\%$. Jika dibagi 5 skala pengukuran maka dapat nilai interval persentase sebesar 16%.

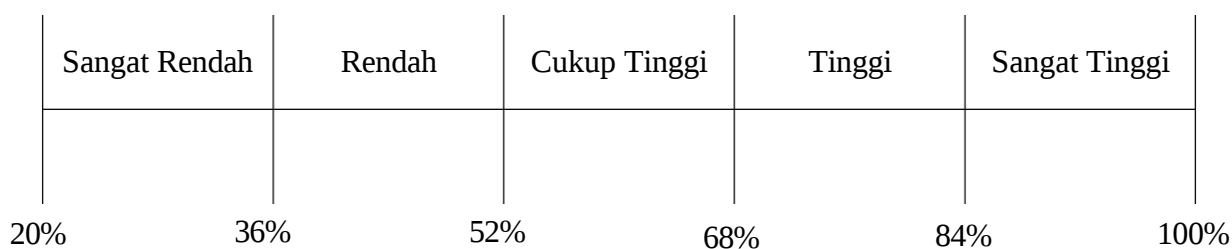
Tabel 3. 3 Kriteria Interpretasi Persentase

No.	Persentase	Kategori Persentase
1	20% - 36%	Sangat Rendah
2	36% - 52%	Rendah
3	52% - 68%	Cukup Tinggi
4	68% - 84%	Tinggi
5	84% - 100%	Sangat Tinggi

Sumber: Suharsimi Arikunto, 2019

Untuk perhitungan persentase menggunakan metode mean yaitu dengan cara jumlah rata-rata dibagi 5 dikali 100%. Perhitungan persentase total untuk masing-masing indikator variabel adalah sebagai berikut:

1. Skor Total = (jumlah responden Sangat Setuju x 5) + (jumlah responden Setuju x 4) + (Jumlah responden ragu-ragu x 3) + (jumlah responden Tidak Setuju x 2) + (jumlah responden Sangat Tidak Setuju x 1).
2. Skor Ideal = diumpamakan seluruh responden menjawab Sangat Setuju x jumlah responden/skor total.



Sumber: Suharsimi Arikunto, 2019

Gambar 3. 1 Garis Kontinum Interpretasi Nilai

3.7.4 Uji F (Pengujian Hipotesis Secara Simultan)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh hubungan secara parsial variabel *independent* kualitas pelayanan dengan dimensi *Tangible (Bukti Fisik)*, *Reliability*

(kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Uji t dilakukan dengan cara *thitung* dengan *ttabel*. Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah:

1. Variabel *Tangible* (Bukti Fisik)

Hipotesis variabel *Tangible* (Bukti Fisik) adalah:

$$H_0 : b_1 = 0$$

Artinya: Tidak terdapat pengaruh yang positif antara *Tangible* (Bukti Fisik) terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Ikan Bakar Bambu Haur Sentul.

$$H_a : b_1 \neq 0$$

Artinya: Terdapat pengaruh yang positif antara *Tangible* (Bukti Fisik) terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Ikan Bakar Bambu Haur Sentul.

Kriteria pengujian:

- a. Jika $-t_{tabel} \geq t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- b. Jika $-t_{tabel} < t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

2. Variabel *Reliability* (kehandalan)

Hipotesis variabel *Reliability* (kehandalan) adalah:

$$H_0 : b_2 = 0$$

Artinya: Tidak terdapat pengaruh yang positif antara *Reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Ikan Bakar Bambu Haur Sentul.

$$H_a : b_2 \neq 0$$

Artinya: Terdapat pengaruh yang positif antara *Reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Ikan Bakar Bambu Haur Sentul.

Kriteria pengujian:

- a. Jika $-t_{tabel} \geq t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- b. Jika $-t_{tabel} < t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

3. Variabel *Responsiveness* (daya tanggap)

Hipotesis variabel *Responsiveness* (daya tanggap) adalah:

$$H_0 : b_3 = 0$$

Artinya: Tidak terdapat pengaruh yang positif antara *Responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Ikan Bakar Bambu Haur Sentul.

$$H_a : b_3 \neq 0$$

Artinya: Terdapat pengaruh yang positif antara *Responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Ikan Bakar Bambu Haur Sentul.

Kriteria pengujian:

- a. Jika $-t_{tabel} \geq t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- b. Jika $-t_{tabel} < t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

4. Variabel *Assurance* (jaminan)

Hipotesis variabel *Assurance* (jaminan) adalah:

$$H_0 : b_4 = 0$$

Artinya: Tidak terdapat pengaruh yang positif antara *Assurance* (jaminan) terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Ikan Bakar Bambu Haur Sentul.

$$H_a : b_4 \neq 0$$

Artinya: Terdapat pengaruh yang positif antara *Assurance* (jaminan) terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Ikan Bakar Bambu Haur Sentul.

Kriteria pengujian:

- a. Jika $-t_{tabel} \geq t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- b. Jika $-t_{tabel} < t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

3.7.5 Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2019) analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linier antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini digunakan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen (Y) apabila nilai variabel independen (X) mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui hubungan antar variabel independen dan variabel dependen, apakah positif atau negatif.

Adapun bentuk persamaan dari regresi linier sederhana ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b X + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan pelanggan

a = Konstanta (apabila nilai X = 0)

b = Koefisien regresi sederhana

X = Kualitas pelayanan

e = *Standar error*

3.7.6 Analisis Koefisien Determinasi (Uji R²)

Menurut Imam Ghozali (2018) *Adjusted R²* digunakan untuk mengetahui besarnya variasi dari variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variasi variabel independent sisanya yang tidak dapat dijelaskan merupakan bagian variasi dari variabel lain yang tidak termasuk di dalam model. Hasil uji koefisien determinasi ditentukan oleh nilai *Adjusted R²*. Nilai *Adjusted R²* adalah 0 sampai 1. Jika nilai *Adjusted R²* mendekati 1, artinya variabel independen mampu memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen dan sebaliknya jika nilai *Adjusted R²* mendekati 0 artinya kemampuan variabel independen untuk memprediksi variabel sangat terbatas. Apabila nilai *Adjusted R²* sama dengan 0 maka yang dapat digunakan adalah nilai R².

3.7.7 Uji T (Pengujian Hipotesis Secara Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan atau pengaruh yang berarti (signifikan) antara variabel kualitas pelayanan secara parsial terhadap variabel kepuasan pelanggan. Langkah-langkah untuk melakukan uji t adalah sebagai berikut:

1. Penentuan hipotesis nihil dan hipotesis alternatif:
 - a. Ho: $b_1, b_2, \dots, b_n = 0$, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty*) secara parsial terhadap variabel kepuasan pelanggan.
 - b. Ha: $b_1, b_2, \dots, b_n \neq 0$, artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan emphaty*) secara parsial terhadap variabel kepuasan pelanggan.
2. Menentukan tingkat signifikansi (α) dan derajat kebebasan

Besarnya tingkat signifikansi (α) yang digunakan dalam (dk) dicari dengan rumus $n-1-k$ di mana n adalah besarnya sampel dan k adalah banyaknya variabel bebas. Dengan menggunakan pengujian dua sisi diperoleh besarnya t_{tabel} adalah ($t_{\alpha/2; df(n-k-1)}$).

3. Menentukan besarnya t_{hitung} (t_h)

$$t_{hitung} = \frac{b - \beta}{S_b}$$

Keterangan: t_h = t hitung

- b = Koefisien regresi
 α = Nilai slope dari garis regresi
 S_b = Standar error the regression coefficient

4. Kriteria pengujian

- a. H_0 ditolak apabila $-t_{\alpha/2; df(n-1-k)} < t_h < + t_{\alpha/2; df(n-1-k)}$
- b. H_a diterima apabila $t_h > t_{\alpha/2; df(n-1-k)}$ atau $-t_h < -t_{\alpha/2; df(n-1-k)}$