

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Dalam penelitian ini variabel bebas (independen) yaitu Harga (X_1), Pendapatan (X_2), dan kualitas pelayanan (X_3) mempengaruhi variabel terikat (dependen) adalah permintaan produk Restoran Sunda di wilayah Bandung (Y).

3.2. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini metode yang digunakan penulis adalah metode deskriptif analitik yaitu metode yang melihat hubungan dua variabel atau lebih, metode ini menekankan pada studi untuk memperoleh informasi mengenai status atau gejala pada saat penelitian dilakukan. Tidak hanya memberikan gambaran terhadap fenomena – fenomena, lebih jauh akan menerangkan hubungan, menguji hipotesis, membuat prediksi serta mendapatkan makna dari implikasi suatu masalah yang ingin dipecahkan

3.3. Populasi dan sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah suatu kemampuan menyeluruh dari suatu objek yang merupakan perhatian penelitian objek penelitian dapat berupa benda hidup, benda-benda, system dan prosedur, fenomena dan lain – lain. (Ronny Kountour 2003:8) sedangkan menurut Sugiyono (2000:55) mengemukakan bahwa “populasi adalah

wilayah generalisasi yang terdiri atas objek / subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Berdasarkan pengertian di atas. Maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang datang mengunjungi dan seluruh restoran sunda di wilayah Bandung yang berjumlah 13 restoran.

3.3.2 Sampel

Seperti yang telah dijelaskan diatas, sampel adalah sebagian dari populasi dengan cara – cara tertentu, untuk mendapatkan sampel yang refresentatif, maka harus diupayakan agar setiap subjek dalam populasi memiliki peluang yang sama untuk menjadi unsur sampel. Menurut Suharsimi Arikunto (1998:115) “sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti untuk memperoleh data yang dapat mewakii populasi”.

Jadi, penulis memutuskan untuk melakukan penelitian populasi terhadap seluruh restoran sunda di kota Bandung yang berjumlah 13 restoran dengan jumlah responden sebanyak 92 orang dan teknik sampling yang digunakan teknik sampling aksidental.

Teknik sampling aksidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan sedang makan direstoran tersebut dan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel untuk sumber data penelitian (Sugiono, 1999:60).

Tabel 3.1
Populasi Dan Sampel

No.	Nama Restoran	Populasi	Sampel
1	Ampera	163	12
2	Ayam Goreng Suharti	87	6
3	Bale Gazeetoo	98	7
4	Bumbu Desa	82	6
5	Dapur Sangkuriang	39	3
6	Ikan Bakar Cianjur	64	5
7	Kampung Daun	53	4
8	Laksana	105	8
9	Ma Uneh	186	14
10	Riung Panyileukan	28	2
11	Sapu Lidi	67	5
12	Sari Sunda	58	4
13	Sindang Reret	215	16
Total		1245	92

Sumber : Hasil survey dari masing – masing restoran.

Untuk mencari sampel tersebut maka digunakan rumus sbb :

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

Keterangan :

N = Populasi

n = Sample

e = 0,1 (merupakan tingkat kesalahan)

Contoh perhitungan untuk menentukan jumlah sampel total (n total) adalah sebagai berikut :

$$n \text{ total} = \frac{1245}{1 + 1245(0.1)^2}$$

$$n \text{ total} = \frac{1245}{1 + 12.45}$$

$$n \text{ total} = \frac{1245}{13.45} = 92.56 \approx 92 \text{ Orang}$$

Langkah selanjutnya menentukan alokasi sampel untuk masing – masing restoran dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

- Contoh perhitungan untuk Ampera

$$n = \frac{163}{1245} \times 92 = 12 \text{ Orang}$$

- Demikian seterusnya untuk mencari sampel restoran lain.

3.4 Instrumen Penelitian

Untuk mencapai tujuan penelitian (pada penelitian survei) maka diperlukan alat pengumpulan data (instrumen). Instrumen dalam penelitian ini adalah berupa kuisisioner, yaitu sejumlah pernyataan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden mengenai variabel – variabel yang dieliti.

Sebagai pedoman pengisian kuisisioner, setiap pertanyaan yang diajukan akan diberikan keterangan yang jelas dan terinci, juga dicantumkan jawaban yang diharapkan terutama pada pertanyaan yang tertutup.

Untuk pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini digunakan daftar pernyataan yang ditujukan kepada responden meliputi pertanyaan :

- Harga

Bentuk pertanyaan terbuka mengenai berapa harga setiap menu yang ditawarkan?. Penggunaan pertanyaan ini ditujukan untuk mengetahui besarnya harga rata – rata yang ditawarkan oleh restoran sunda yang berada di wilayah Bandung, berdasarkan jenis produk atau menu yang tersedia.

- Pendapatan

Bentuk pertanyaan terbuka mengenai pendapatan rata-rata per bulan yang di dapat dan pendapatan sampingan selain dari pekerjaan utama?. Penggunaan pertanyaan ini ditujukan untuk mengetahui besarnya pendapatan rata – rata perbulan, berdasarkan jenis pekerjaan dan uang atau harta yang didapkannya selama periode 1 bulan terakhir.

- Kualitas Pelayanan

Bentuk pernyataan menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang kejadian atau gejala sosial. Setiap jawaban dihubungkan dengan bentuk pernyataan atau dukungan sikap yang diungkapkan dengan kata–kata sebagai berikut :

- *Tangible* (Fisik)

- Letak restoran sunda yang anda kunjungi strategis dan nyaman.
- Restoran sunda yang anda kunjungi memiliki halaman parkir yang luas.
- Pelayan di restoran sunda mengenakan pakaian yang rapi dan sopan.

- *Reliability* (kehandalan)

- Tingkat kemampuan karyawan restoran sunda dalam menangani keluhan konsumen sudah memenuhi harapan.
- Pelayan restoran sunda menangani pesanan dengan cepat dan tepat.
- Prosedur penanganan pembayaran pesanan cepat dan tepat.

○ *Responsiveness* (daya tanggap)

- Tingkat kesigapan karyawan restoran sunda dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan telah memenuhi standar.
- Pelayan restoran sunda memberikan informasi yang jelas dan mudah di mengerti.

○ *Assurance* (jaminan)

- Profesionalisme karyawan dalam memberikan pelayanan dapat dijadikan jaminan kepuasan konsumen.
- Restoran memberikan jaminan keamanan terhadap menu yang di berikan.

○ *Emphaty* (empati)

Kepedulian karyawan dalam menghadapi konsumen sangat tinggi

Penggunaan skala likert ini ditujukan untuk mengukur dimensi kualitas pelayanan yang diberikan, pada saat melayani konsumen yang datang ke Restoran Sunda di wilayah Bandung.

• **Permintaan produk**

Bentuk pertanyaan terbuka mengenai berapa unit menu yang terjual dalam satu bulan? penggunaan pertanyaan ini ditujukan untuk mengetahui banyaknya jumlah produk yang terjual pada Restoran Sunda di wilayah Bandung selama kurun waktu 1 bulan.

3.5. Operasionalisasi Variabel.

Untuk menghindari kekeliruan dalam menafsirkan masalah, maka dalam penelitian ini penulis membatasi variabel yang akan diukur, sehingga variabel yang akan diteliti diberi batasan operasional disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 3.2
Operasionalisasi Variabel

No	Variabel	Konsep Teoritis	Konsep Empiris	Konsep Analitik	Skala
1.	Harga (X_2)	Harga adalah suatu nilai tukar dari produk barang maupun jasa & dinyatakan dalam satuan rupiah.	Harga setiap menu yang ditawarkan Restoran Sunda dalam satuan rupiah.	Data yang diperoleh dari pihak restoran mengenai rata-rata harga produk (menu) yang ditawarkan di Restoran Sunda tersebut.	Interval
2.	Pendapatan konsumen (X_3)	Semua barang, jasa, dan uang yang diperoleh atau diterima dalam suatu periode tertentu	Perolehan utama maupun perolehan sampingan konsumen dalam kurun waktu satu bulan dengan satuan rupiah	Data diperoleh dari pihak konsumen mengenai rata-rata jumlah pendapatan konsumen restoran sunda selama periode satu bulan.	Interval
3.	Kualitas Pelayanan (X_1)	Tingkat perbedaan antara harapan konsumen dengan persepsi mereka	Jumlah skor kualitas pelayanan Restoran Sunda berdasarkan dimensi : <ul style="list-style-type: none"> • <i>Tangibles</i> (produk fisik) • <i>Reliability</i> (kehandalan) • <i>Responsiveness</i> (daya Tanggap) • <i>Assurance</i> (Jaminan) • <i>Emphaty</i> (empati) 	Data yang diperoleh dari pihak konsumen mengenai rata-rata persepsi konsumen restoran sunda dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan restoran sunda.	Ordinal
4.	Permintaan Konsumen. (Y)	Permintaan adalah keinginan konsumen membeli suatu barang pada berbagai tingkat harga selama periode waktu tertentu	Jumlah permintaan suatu produk (menu) atau <i>volume</i> penjualan dari setiap restoran Sunda di wilayah Bandung perbulan dalam satuan porsi.	Data yang diperoleh dari pihak restoran mengenai permintaan konsumen dalam satuan porsi.	Interval

Sumber : Pengolahan Data 2009

3.6. Sumber Data

Berdasarkan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder dan data primer. Data skunder adalah data dari pihak restoran sunda diwilayah bandung, sedangkan data primer yaitu data langsung dari pihak responden melalui kuisisioner.

3.7. Alat Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan, diperlukan adanya suatu teknik dan alat atau instrumen penelitian yang dapat memperlancar pengumpulan data tersebut. penulis menggunakan teknik pengumpulan data yaitu :

1. Quesioner

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan tertulis yang disusun dan disebarluaskan untuk mendapatkan keterangan dari sumber data.

2. Wawancara

Teknik pengumpulan data dengan cara bertanya langsung pada nara sumber yang dapat dipercaya.

Data tersebut diperoleh dari 13 restoran sunda menurut persepsi 92 konsumen.

3.8. Teknik Pengolahan Data

Setelah diperoleh keterangan dan data yang lengkap dari objek penelitian, maka langkah – langkah yang perlu dilakukan adalah pengolahan data, yang meliputi :

- Menyeleksi data yaitu melihat atau memeriksa kesempurnaan dan kejelasan mengenai benar tidaknya penulisan data
- Memberikan kode agar mudah dalam pengelompokan sesuai karakteristik yang diinginkan.
- Mentabulasi data yaitu suatu proses mengubah data mentah menjadi bermakna.
- Menganalisis data, untuk mengetahui pengaruh dan hubungan antar variabel penelitian dengan teknik analisis yang tepat.
- Pengujian hipotesis.
- Menarik kesimpulan dan saran.

3.9. Teknik Analisis Data

Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah berupa data interval dan ordinal, dimana yang termasuk data interval adalah Harga, Pendapatan, dan permintaan produk, sedangkan data ordinal adalah kualitas pelayanan.

3.9.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

3.9.1.1 Uji Validitas

Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Menurut Sugityono (2007: 348). Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Jadi instrumen yang valid dan realibel merupakan syarat untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan realibel.

Uji validitas yang dilakukan bertujuan untuk menguji sejauh mana kuisisioner yang valid dan mana yang tidak. Menurut Suharsimi Arikunto, (1993: 225) dalam Sambas Ali Muhidin (2007: 31), yaitu Untuk menghitung korelasi antara pernyataan kesatu dengan skor total instrumen tersebut maka penghitungannya menggunakan rumus *Korelasi Product Moment* dari Karl Person,

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}} \quad \text{Sambas Ali (2007: 31)}$$

Dimana :

- r = Koefisien item validitas yang dicari
- n = Banyaknya responden
- x = Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item
- y = Skor total
- $\sum X$ = Jumlah Skor dalam distribusi X
- $\sum Y$ = Jumlah Skor dalam distribusi Y
- $\sum X^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X
- $\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y

Keputusan pengujian validitas responden menggunakan taraf signifikansi sebagai berikut :

- a. Jika nilai r hitung lebih besar atau sama dengan (\geq) nilai r tabel, maka item instrument dinyatakan valid
- b. Jika nilai r hitung lebih kecil ($<$) dari nilai r tabel, maka item instrument dinyatakan tidak valid

Validitas instrument dilakukan dengan bantuan program *Microsoft Excel 2007 for windows*. Hasil Pengujian validitas pada setiap variable ditunjukkan pada tabel 3.3, yaitu :

Tabel 3.3
Hasil Pengujian Validitas Instrumen

No	Item Pertanyaan	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Ket
Kualitas Pelayanan (X1)				
<i>Tangible</i>				
1	Letak restoran sunda yang anda kunjungi strategis dan nyaman.	0,5613	0.553	Valid
2	Restoran sunda yang anda kunjungi memiliki halaman parkir yang luas	0,5616	0.553	Valid
3	Pelayan di restoran sunda mengenakan pakaian yang rapi dan sopan	0,6511	0.553	Valid
<i>Reliability</i>				
4	Tingkat kemampuan karyawan restoran sunda dalam menangani keluhan konsumen sudah memenuhi harapan.	0,5726	0.553	Valid
5	Pelayan restoran sunda menangani pesanan dengan cepat dan tepat	0,7321	0.553	Valid
6	Prosedur penanganan pembayaran pesanan cepat dan tepat	0,6732	0.553	Valid
<i>Responsiveness</i>				
7	Tingkat kesigapan karyawan restoran sunda dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan telah memenuhi standar.	0,6599	0.553	Valid
8	Pelayan restoran sunda memberikan informasi yang jelas dan mudah di mengerti.	0,7264	0.553	Valid
<i>Assurance</i>				
9	Profesionalisme karyawan dalam memberikan pelayanan dapat dijadikan jaminan kepuasan konsumen	0,5537	0.553	Valid
10	Restoran memberikan jaminan keamanan terhadap menu yang diberikan.	0,6342	0.553	Valid
<i>Emphaty</i>				
11	Kepedulian karyawan dalam menghadapi konsumen sangat tinggi	0,7006	0.553	Valid

Sumber : Pengolahan Data 2009

3.9.1.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2007: 354), pengujian reliabilitas dapat dilakukan secara eksternal maupun internal. Secara eksternal pengujian dapat dilakukan dengan menggunakan *test- test (stability)*, *equivalent*, dan gabungan keduanya.

Setelah nilai - nilai diperoleh maka dengan teknik koefisien korelasi *Product Moment* dapat dihitung harga r_{11} sebagai harga untuk mengukur reliabilitas instrument terhadap permintaan produk restoran sunda di wilayah Bandung. Pengujian reliabilitas kuisisioner penelitian dilakukan dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. *Alpha* digunakan untuk mencari reliabilitas instrument yang skornya 1 dan 0, misalnya angket atau soal bentuk uraian. (Suharsimi Arikunto 2006: 196)

Koefisien *Alpha Cronbach* ($C\alpha$) merupakan statistik yang paling umum digunakan untuk menguji reliabilitas suatu instrument penelitian. Suatu instrument penelitian diindikasikan memiliki tingkat reliabilitas memadai jika koefisien alpha cronbach lebih besar atau sama dengan 0.70 (Hair, Anderson, Tatham & Black, 1998: 88). Rumus yang digunakan untuk mengukur reliabilitas, yaitu :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \cdot \left[1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right] \quad (\text{Sambas Ali, 2007: 38})$$

Dimana :

r_{11} = Reliabilitas instrument/ koefisien alfa

k = Banyaknya bulir soal

$\sum \sigma_i^2$ = Jumlah varian bulir

σ_t^2 = Varian total

N = Jumlah responden

Sedangkan rumus variannya adalah :

$$\sigma^2 = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{N}}{N}$$

(Sambas Ali, 2007: 38)

Dimana :

σ^2 = Varian total

$\sum X$ = Jumlah skor

N = Jumlah responden

Setelah diperoleh harga r_i hitung, selanjutnya untuk dapat diputuskan instrument tersebut reliabel atau tidak, maka harga tersebut dikonsultasikan dengan r_{tabel} , dengan taraf kesalahan 5%. Jika r_i hitung lebih besar dari r_{tabel} untuk taraf kesalahan 5% maupun 1%, maka dapat disimpulkan instrumen permintaan produk tersebut reliabel dan dapat digunakan untuk penelitian, perhitungan reliabilitas pertanyaan dilakukan dengan menggunakan program Microsoft Excel 2007 for windows.

Tabel 3.4
Hasil Pengujian Reliabilitas

VARIABEL	NILAI R HITUNG	NILAI R TABEL	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,809	0.553	REALIBEL

Sumber : pengolahan data 2009

3.9.2 Menentukan Persamaan Model Regresi Linier Berganda

Untuk menguji hipotesis yang dirumuskan, dilakukan pengolahan data yang menggunakan pengujian statistik yang sesuai dengan dasar skala dan variabel penelitian. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode regresi linier berganda (*Multiple Linier Regression Method*) karena Analisis regresi linier berganda memberikan kemudahan bagi pengguna untuk memasukkan lebih dari satu variabel prediktor hingga p-variabel prediktor dimana banyaknya p kurang dari jumlah observasi (n). dengan syarat bahwa data yang diuji oleh regresi harus memiliki jenis data interval dan rasio.

Dengan demikian maka data yang bersifat ordinal yaitu data kualitas pelayanan harus ditingkatkan melalui MSI (*Methods Succesive Interval*). Langkah kerja MSI adalah sebagai berikut :

1. Perhatikan tiap butir pertanyaan dalam angket.
2. Tentukan berapa banyak responden yang mendapatkan (menjawab) skor 1,2,3,4, dan 5 yang disebut frekuensi.
3. Setiap frekuensi dibagi dengan banyaknya responden dan hasilnya disebut proporsi (p)
4. Tentukan proporsi kumulatif dengan cara menjumlahkan proporsi yang ada dengan proporsi sebelumnya
5. Dengan menggunakan tabel distribusi normal baku tentukan nilai z untuk setiap kategori
6. Tentukan nilai debsitas untuk setiap nilai z yang diperoleh dengan menggunakan tabel ordianat distribusi normal baku

7. Hitung *scale value* / nilai skala dengan menggunakan rumus :

$$SV = \frac{F(Z) \text{ batas bawah} - F(Z) \text{ batas atas}}{\text{Nilai Peluang Pi}}$$

Nilai Peluang Pi

Model persamaan regresi linier berganda X_1, X_2, X_3 atas Y , dapat ditunjukkan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

dimana : Y = Jumlah Permintaan Konsumen

X_1 = Harga Menu

X_3 = Kualitas Pelayanan

X_2 = Pendapatan

a = Konstanta

Untuk koefisien a_1, a_2 dan a_3 dapat dihitung dari :

$$\sum X_1 Y = b_1 \sum X_1^2 + b_2 \sum X_1 \sum X_2 + b_3 \sum X_1 \sum X_3$$

$$\sum X_2 Y = b_1 \sum X_1 \sum X_2 + b_2 \sum X_2^2 + b_3 \sum X_2 \sum X_3$$

$$\sum X_3 Y = b_1 \sum X_1 \sum X_2 + b_2 \sum X_2 \sum X_3 + b_3 \sum X_3^2$$

$$a = Y - b_1X_1 - b_2X_2 - b_3X_3$$

Menurut Sugiyono (2007: 231) untuk mengetahui kuat rendahnya hubungan pengaruh, dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

Tabel 3.5
Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Kolerasi

Koefisien Kolerasi	Klasifikasi
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2007: 231)

3.9.3 Uji Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui besarnya kemampuan variabel independen menentukan variabel dependen maka dilakukan uji determinasi dengan rumus :

$$R = \frac{\sum(\hat{y} - y)^2}{\sum(y_i - y)^2} \quad \text{Gujarati (1997 : 45)}$$

3.9.4 Pengujian Hipotesis

- Pengujian koefisien regresi secara parsial (uji t)

Untuk menguji hipotesis secara parsial dapat menggunakan rumus uji t

yaitu: Uji t = $t = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$

Kriteria : Untuk menerima atau menolak hipotesis adalah menerima H_a , jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan menolak H_a jika $t_{hitung} > t_{tabel}$.

- Pengujian koefisien regresi secara Simultan (uji F)

Rumus Uji F yaitu : $F = \frac{JK \text{ Reg} / k}{JK \text{ Res} / (n-k-1)}$

Kriteria : Untuk menerima atau menolak hipotesis. menerima H_a , jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan menolak H_a jika $F_{hitung} > F_{tabel}$.