

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Objek Penelitian

Objek penelitian yang menjadi variabel bebas atau *independent variable* yaitu kualitas makanan (X_1), kualitas pelayanan (X_2), dan harga (X_3). Kemudian variabel terikat *dependent variable* adalah loyalitas konsumen (Y) di restoran Kampung Daun.

Responden pada penelitian ini adalah para pengunjung Restoran Kampung Daun. Penelitian dilakukan dari bulan April – Juli 2009. Penyebaran kuesioner dilakukan pada tanggal 17 – 20 Juli 2009. Dari kedua variabel tersebut maka akan diteliti mengenai pengaruh kualitas makanan, kualitas pelayanan, dan harga terhadap loyalitas konsumen di Restoran Kampung Daun.

B. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya, Suharsimi Arikunto (2006: 160). Menurut Sugiyono 2004: 1, metode penelitian pada dasarnya merupakan cara untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif analisis yang melihat hubungan antara dua variabel atau lebih. Metode ini menekan pada studi untuk memperoleh informasi mengenai status atau gejala pada saat penelitian dilakukan, tidak hanya memberikan gambaran terhadap fenomena-fenomena, menerangkan hubungan, menguji hipotesis, membuat prediksi serta mendapatkan

makna implikasi suatu masalah yang ingin dipecahkan. Seperti yang dikemukakan oleh Mohammad Nazir (1985:63) bahwa tujuan dari penelitian deskriptif adalah membuat prediksi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai faktor-faktor, sifat-sifat, serta hubungan antara fenomena yang diselidiki”.

C. Operasionalisasi Variabel

Variabel yang diteliti dalam penelitian ini meliputi dua variabel independent (X) yaitu kualitas makanan sebagai X_1 , kualitas pelayanan sebagai X_2 , dan harga sebagai X_3 , sedangkan loyalitas konsumen sebagai variabel dependent (Y). Variabel-variabel tersebut digambarkan lebih jelas dalam tabel berikut:

Tabel 3.1
Tabel Operasionalisasi Variabel

Variabel	Konsep Teoritis	Konsep Empiris	Konsep Analitis	Teknik Analisis Data
Kualitas Makanan (X_1)	“Kualitas makanan yang ditawarkan dapat ditentukan berdasarkan penampilan, tekstur, dan konsistensi”. Cichy (1984:305)	Jumlah skor skala perbedaan semantik tentang persepsi konsumen terhadap kualitas makanan restoran	Data yang diperoleh dari konsumen mengenai: <ul style="list-style-type: none"> - Warna <ul style="list-style-type: none"> • Kombinasi warna makanan • Keserasian warna makanan • Keanekaragaman warna makanan - Penampilan <ul style="list-style-type: none"> • Kesegaran tampilan makanan • Kebersihan makanan yang dihidangkan • Kemenarikan tampilan makanan - Temperatur <ul style="list-style-type: none"> • Kesesuaian temperatur makanan • Konsistensi temperatur makanan - Aroma <ul style="list-style-type: none"> • Kekhasan aroma makanan • Aroma makanan dapat menggugah selera - Rasa <ul style="list-style-type: none"> • Kelezatan rasa makanan • Kesesuaian rasa makanan (tidak asin, tidak hambar) 	Interval

Variabel	Konsep Teoritis	Konsep Empiris	Konsep Analitis	Teknik Analisis Data
Kualitas Pelayanan (X_2)	“Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen”. (Tjiptono: 2000)	Jumlah skor skala perbedaan semantik tentang persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan restoran	Data yang diperoleh dari konsumen mengenai: <ul style="list-style-type: none"> - Bukti fisik <ul style="list-style-type: none"> • Fasilitas restoran (tempat makan, wc, tempat parkir) • Kondisi peralatan makan restoran • Penampilan pegawai restoran - Keandalan <ul style="list-style-type: none"> • Ketepatan pelayanan • Kesesuaian pesanan • Kemudahan proses pembayaran - Daya Tanggap <ul style="list-style-type: none"> • Kesiapan pegawai restoran menanggapi keluhan • Kesiapan pegawai restoran memberikan bantuan • Kecepatan pelayanan - Jaminan <ul style="list-style-type: none"> • Keterampilan pegawai restoran • Sikap pegawai restoran • Pengetahuan pegawai restoran - Empati <ul style="list-style-type: none"> • Kepedulian pegawai kepada konsumen • Kepahaman pegawai restoran terhadap kebutuhan konsumen 	Interval
Harga (X_3)	“Nilai suatu barang atau jasa yang dinyatakan dengan uang”. Buchari Alma (2006:79)	Jumlah skor skala perbedaan semantik tentang persepsi konsumen terhadap harga makanan di restoran	Data yang diperoleh dari konsumen mengenai: <ul style="list-style-type: none"> - Tingkat harga <ul style="list-style-type: none"> • Tanggapan mengenai harga makanan • Kesesuaian harga makanan dengan manfaat yang diterima - Potongan harga <ul style="list-style-type: none"> • Tanggapan mengenai potongan harga yang diberikan restoran • Kesesuaian besarnya potongan harga 	Interval
Loyalitas Konsumen (Y)	Pembelian rutin konsumen yang didasarkan pada unit pengambilan keputusan. (Griffin, 2002:04)	Jumlah skor skala perbedaan semantik tentang persepsi loyalitas konsumen restoran	Data yang diperoleh dari konsumen mengenai: <ul style="list-style-type: none"> • Melakukan pembelian ulang secara teratur • Pembelian antar lini produk dan jasa • Memberitahukan keunggulan produk/jasa Restoran Kampung Daun kepada orang lain • Menunjukkan kekebalan terhadap tawaran pesaing 	Interval

D. Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Dalam pengumpulan data pada penelitian ini, penulis menggunakan data primer dan sekunder adapun yang dimaksud dengan kedua data tersebut adalah :

a. Data Primer

Data primer pada penelitian ini penulis langsung mengambil data dengan cara penyebaran kuisioner yang diisi oleh para responden yaitu pengunjung restoran Kampung Daun.

b. Data Sekunder

Dalam penelitian ini data sekunder yang digunakan adalah data yang tersedia dari bahan *literature*, majalah, dan media internet yang berkaitan dengan Restoran kampung Daun, harga, kualitas makanan, kualitasn pelayanan, dan kepuasan konsumen.

Berikut ini tabel 4 yang merupakan jenis dan sumber data pada penelitian skripsi.

Tabel 3.2
Jenis dan Sumber Data

Data Primer			Data Sekunder		
No	Jenis data	Sumber data	No.	Jenis Data	Sumber Data
1.	Jumlah bisnis restoran, rumah makan dan kafe di Kota / Kabupaten Bandung	DISBUDPAR Kota Bandung dan 2007 DIPARDA	1.	Tanggapan konsumen mengenai kualitas makanan di Restoran Kampung Daun	Konsumen Kampung Daun (kuesioner)
2.	Jumlah pengunjung Restoran Kampung Daun pada bulan Januari 2008-Maret 2009	Restoran Kampung Daun	2.	Tanggapan konsumen mengenai kualitas pelayanan di Restoran Kampung Daun	Konsumen Kampung Daun (kuesioner)
3.	Profil Restoran Kampung Daun	Restoran Kampung Daun, www.kampungdaun.net	3.	Tanggapan konsumen mengenai harga di Restoran Kampung Daun	Konsumen Kampung Daun (kuesioner)
			4.	Tanggapan konsumen mengenai loyalitas konsumen Restoran Kampung Daun	Konsumen Kampung Daun (kuesioner)

2. Teknik Pengumpulan Data

Penulis memperoleh data untuk penelitian ini dengan menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

a. Observasi

Penulis langsung mengamati keseluruhan aktivitas di Restoran Kampung Daun. Melalui observasi juga dilakukan kegiatan untuk mencocokkan data di lapangan dengan data sekunder yang ada, kemudian mencari data pokok dalam penelitian ini.

b. Angket

Teknik angket yang digunakan berupa daftar pertanyaan yang harus dijawab oleh responden. Angket ini digunakan untuk memperoleh informasi dari responden di Restoran Kampung Daun.

c. Wawancara

Teknik ini menggunakan beberapa daftar pertanyaan terbuka yang harus dijawab oleh responden yaitu konsumen Restoran Kampung Daun.

d. Studi Literatur

Teknik ini digunakan untuk mendapatkan data atau informasi yang jelas dan valid untuk melengkapi data dalam rangka analisis permasalahan yang akan diteliti. Studi literatur berfungsi sebagai pembanding ataupun memperkuat informasi yang berkaitan dengan masalah dan analisis penelitian. Studi literatur ini meliputi penelaahan buku-buku, jurnal, majalah, laporan ilmiah yang terdapat hubungannya dengan penelitian.

E. Populasi, Sampel Dan Teknik Sampling

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2004), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi merupakan sekumpulan, unsur/unit yang merupakan objek penelitian. Populasi adalah banyaknya subyek yang diselidiki baik manusia, gejala benda-benda, atau peristiwa-peristiwa. Winarno Surakhmad (1994:4). Populasi adalah suatu kumpulan menyeluruh dari suatu obyek yang merupakan perhatian peneliti (Kountur, 2005:137).

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen pada Restoran Kampung Daun Cihideung, Bandung.

2. Sampel dan Teknik Sampling

Menurut data dari Restoran Kampung Daun populasi restoran per minggu sebanyak 2100 orang, maka pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin (Husein Umar, 2002:141):

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

Keterangan:

N = Populasi

n = Sampel

e = 0,1 (merupakan tingkat kesalahan)

$$n = \frac{2100}{1 + 2100 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{2100}{22}$$

$$n = 95,45$$

Jadi, sampel yang diambil pada penelitian ini adalah sebanyak 95 orang pengunjung.

Sedangkan teknik sampling yang digunakan adalah *convenience sampling* (Kusmayadi, 2004: 69), karena kebanyakan pengunjung restoran Kampung Daun adalah wisatawan dan banyaknya populasi wisatawan yang datang bulan ini belum tentu yang datang bulan sebelumnya atau tahun sebelumnya. Dari jumlahnya juga belum tentu sama, setiap saat selalu berubah. Kadang bertambah tapi kadang juga berkurang. Maka teknik sampling ini yang dapat diterapkan dalam penelitian ini.

F. Rancangan Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah “suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen” (Arikunto, 1996: 158). Uji validitas penelitian ini adalah menggunakan $dk = n - 2$ dengan responden sebanyak 30 responden, yaitu $dk = 30 - 2 = 28$ maka r_{tabel} diperoleh sebesar 0,374. Rumus yang digunakan untuk menguji validitas adalah rumus korelasi *product moment* atau juga dengan menggunakan *software microsoft office excel 2007*.

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

Keterangan :

R_{xy} = Koefisien korelasi

N = Jumlah subyek/responden

X = Skor butir

Y = Skor Jumlah

$\sum X^2$ = Jumlah kuadrat nilai X

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat nilai Y (Arikunto, 1996: 160).

Tabel 3.3
Hasil Pengujian Validitas Instrumen

No.	Item Pertanyaan	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Ket
Kualitas Makanan (X₁)				
1.	Makanan memiliki kombinasi warna yang sesuai	0,780	0,374	Valid
2.	Warna makanan terlihat serasi	0,780	0,374	Valid
3.	Memiliki warna makanan yang beranekaragam	0,589	0,374	Valid
4.	Makanan yang dihidangkan terlihat segar	0,589	0,374	Valid
5.	Makanan yang dihidangkan terlihat bersih	0,831	0,374	Valid
6.	Makanan yang dihidangkan terlihat menarik	0,867	0,374	Valid
7.	Suhu keadaan makanan yang dihidangkan sesuai dengan jenis makanan	0,759	0,374	Valid
8.	Makanan tetap hangat pada saat disajikan	0,831	0,374	Valid
9.	Aroma makanan restoran memiliki aroma yang khas	0,838	0,374	Valid
10.	Aroma makanan sangat menggugah selera	0,796	0,374	Valid
11.	Rasa makanan terasa nikmat dan lezat	0,721	0,374	Valid
12.	Rasa makanan sesuai dengan selera (tidak asin, tidak hambar)	0,746	0,374	Valid

Kualitas Pelayanan (X_2)				
13.	Fasilitas tempat makan, tempat parkir, toilet	0,501	0,374	Valid
14.	Kondisi peralatan makan	0,888	0,374	Valid
15.	Penampilan pegawai restoran	0,954	0,374	Valid
16.	Pegawai restoran melayani pesanan tamu dengan cepat	0,867	0,374	Valid
17.	Makanan yang datang sesuai dengan pesanan	0,860	0,374	Valid
18.	Mudahnya pembayaran dengan <i>debit</i> atau <i>credit card</i>	0,889	0,374	Valid
19.	Berfungsinya kotak saran restoran	0,475	0,374	Valid
20.	Pegawai restoran selalu siap membantu tamu	0,730	0,374	Valid
21.	Pegawai restoran cepat dan tanggap dalam memberikan bantuan	0,865	0,374	Valid
22.	Pegawai restoran terlihat terampil dalam melayani pesanan	0,582	0,374	Valid
23.	Pegawai bersikap sopan dalam melayani pesanan	0,692	0,374	Valid
24.	Pegawai restoran menguasai tentang penjelasan menu makanan	0,656	0,374	Valid
25.	Pegawai restoran memiliki kepedulian yang tinggi dalam membantu konsumen	0,707	0,374	Valid
26.	Pegawai restoran memahami sekali kebutuhan konsumen	0,880	0,374	Valid
Harga (X_3)				
27.	Tanggapan Anda mengenai harga makanan di Restoran Kampung Daun	0,698	0,374	Valid
28.	Kesesuaian harga makanan dengan manfaat yang diterima	0,658	0,374	Valid
29.	Tanggapan Anda mengenai potongan harga yang diberikan	0,729	0,374	Valid
30.	Kesesuaian potongan harga yang diberikan	0,862	0,374	Valid
Loyalitas Konsumen (Y)				
31.	Frekuensi melakukan pembelian ulang secara teratur	0,737	0,374	Valid
32.	Frekuensi pembelian antar lini produk dan jasa	0,855	0,374	Valid
33.	Frekuensi Anda memberitahukan Restoran Kampung Daun kepada orang lain	0,755	0,374	Valid
34.	Menunjukkan kekebalan terhadap tawaran pesaing	0,746	0,374	Valid

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah “suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data, karena instrumen tersebut sudah baik” (Arikunto, 1996: 168).

Pada penelitian ini reliabilitas diperoleh dari jumlah 30 responden dengan $dk = n - 2$, maka diperoleh $dk = 30 - 2 = 28$ dengan demikian r_{tabel} sebesar 0,374 dan juga dengan menggunakan rumus *alpha*, karena instrumen dalam penelitian ini berbentuk angket yang skornya merupakan rentangan antara 1-5 dan uji validitas menggunakan item total. Seperti yang dikemukakan Suharsimi Arikunto (1996: 191) bahwa “untuk mencari reliabilitas instrumen yang skornya bukan 1 dan 0, misalnya angket atau soal bentuk uraian maka menggunakan rumus *alpha*”:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_i}{S_t} \right) \quad (\text{Arikunto, 2002:146})$$

Keterangan :

r_{11} : Reliabilitas instrumen

K : Banyaknya butir pertanyaan atau soal

$\sum S_i$: Jumlah varians butir

S_t : Varians total (Arikunto, 1996:191).

Keputusannya dengan membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} dengan ketentuan sebagai berikut :

$r_{hitung} > r_{tabel}$ berarti reliabel

$r_{hitung} < r_{tabel}$ berarti tidak reliabel

Tabel 3.4
Hasil Pengujian Reliabilitas

No	VARIABEL	NILAI r HITUNG	NILAI r TABEL	Keterangan
1	Kualitas Makanan (X ₁)	0,911	0,374	RELIABEL
2	Kualitas Pelayanan (X ₂)	0,932	0,374	RELIABEL
3	Harga (X ₃)	0,697	0,374	RELIABEL
4	Loyalitas Konsumen (Y)	0,765	0,374	RELIABEL

2. Persamaan Regresi Linier Ganda

Model analisa data yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat dan untuk menguji kebenaran dari dugaan sementara digunakan model sebagai berikut:

$$Y = a_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3$$

Keterangan:

Y = Loyalitas Konsumen

X₁= Kualitas Makanan

X₂= Kualitas Pelayanan

X₃= Harga

a = konstanta

b₁ = Koefisien Regresi Kualitas Makanan

b₂ = Koefisien Regresi Kualitas Pelayanan

b₃ = Koefisien Regresi Harga

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

Tabel 3.5
Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Pengaruh Variabel

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. Uji Parsial (Uji t)

Uji Parsial (t) digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara individual.

a. Merumuskan hipotesis statistik

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

(Sudjana, 1992 :380)

- (1) $H_0 : \beta = 0, i = X_1, X_2, X_3$ artinya $X_1, X_2,$ dan X_3 secara parsial (sendiri-sendiri) tidak berpengaruh signifikan terhadap Y
- (2) $H_a : \beta \geq 0, i = X_1, X_2, X_3$ artinya $X_1, X_2,$ dan X_3 secara parsial (sendiri-sendiri) berpengaruh signifikan terhadap Y

b. Kaidah pengambilan keputusan dengan menggunakan SPSS 17.0 *for windows*

- (1) Tolak H_0 , jika $t_{hitung} > t_{tabel}$
- (2) Terima H_0 , jika $t_{hitung} < t_{tabel}$