

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian ini terdiri dari variabel bebas dan terikat. Adapun variabel bebasnya yaitu kualitas produk (X_1), kualitas pelayanan (X_2) dan harga (X_3). sedangkan variabel terikatnya (Y) adalah ketidakpuasan konsumen terhadap menu yang tidak populer dan tidak menguntungkan (menu kategori *dog*) di Restoran Sangkuriang.

3.2 Metode Penelitian

Menurut Wiratha (2006, hlm.77) metode penelitian merupakan cara untuk memperoleh pemecahan terhadap segala permasalahan. Di dalam penelitian dikenal adanya beberapa macam teori untuk menerapkan salah satu metode yang relevan terhadap permasalahan tertentu.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif verifikatif. menurut Wiratha (2006, hlm.154) penelitian deskriptif berkaitan dengan pengumpulan data untuk memberikan gambaran atau penegasan suatu konsep atau gejala, juga menjawab pertanyaan-pertanyaan sehubungan dengan status subjek penelitian. Penelitian deskriptif bertujuan menggambarkan secara sistematis dan akurat fakta dan karakteristik populasi atau bidang tertentu. Menurut Travens Travens dalam Husein Umar (2001, hlm.21) penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri. Baik (independen) tanpa membuat perbandingan akan menghubungkan dengan variabel lain. Melalui jenis penelitian deskriptif ini maka dapat diperoleh mengenai deskripsi pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap ketidakpuasan konsumen pelanggan di Restoran Sangkuriang.

Sedangkan penelitian verifikatif menguji kebenaran hipotesis yang dilakukan melalui pengumpulan data di lapangan, dalam hal ini penelitian

verifikatif bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap ketidakpuasan pelanggan di Restoran Sangkuriang.

3.3 Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah penarikan batasan yang lebih menjelaskan ciri-ciri spesifik yang lebih substantive dari suatu konsep. Tujuannya ialah agar peneliti dapat mencapai suatu alat ukur yang sesuai dengan hakikat variabel yang sudah didefinisikan konsepnya.

Tabel 3.1
Operasional Variabel

Variabel	Konsep Teoritis	Konsep Empiris	Konsep Analisis	Skala
Kualitas Produk (X1)	Kualitas produk ditentukan oleh beberapa variabel kualitas diantaranya porsi yang baik dan tepat dengan standar porsi penyajian, rasa yang lezat, penampilan yang bagus diatas piring, tingkat <i>hygiene</i> yang tinggi dan bersih serta ketepatan waktu atau <i>timing</i> yang tepat dalam penyajian. Bartono (2005, hlm 43)	Persepsi konsumen tentang kualitas produk yang terdiri dari : a. Porsi b. Rasa c. Penampilan d. Tingkat <i>hygiene</i> e. Ketepatan waktu.	Data yang diperoleh dari konsumen terhadap menu tidak populer dan tidak menguntungkan dengan menggunakan semantik differensial mengenai : a. Jumlah berat/porsi b. Rasa/kelezatan makanan c. Penampilan makanan d. Kebersihan peralatan yang digunakan e. Kecepatan menghidangkan.	Interval
Kulaitas Pelayanan (X2)	Jasa atau layanan (<i>service</i>) adalah semua tindakan	Persepsi konsumen mengenai harga yaitu sesuai dengan kualitas produk dan	Data yang diperoleh dari konsumen terhadap menu tidak populer dan tidak	Interval

	atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan. Kotler & Keller (2009:36).	<p>elayanan yang diberikan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Reliability (keandalan) Responsiveness (daya tanggap) Assurance (jaminan) Empathy (empati) Tangibles (bukti fisik) 	<p>menguntungkan dengan menggunakan semantik differensial mengenai :</p> <ol style="list-style-type: none"> Ketepatan dan kecepatan pelayanan. Kemampuan menangani keluhan Perilaku/keramahan karyawan. Kepekaan terhadap kebutuhan tamu Penampilan karyawan 	
Harga (X3)	Jumlah uang (kemungkinan ditambah barang) yang ditunjukkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanannya, Swastah dan Irawan (2001, 241)	<p>Persepsi kepuasan mengenai harga yaitu sesuai dengan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan.</p> <ol style="list-style-type: none"> Sesuai atau tidak Terjangkau atau tidak 	<p>Data yang diperoleh dari konsumen terhadap menu tidak populer dan tidak menguntungkan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Kesesuaian harga dengan menu yang disajikan. Terjangkau atau tidaknya harga dari menu. 	Interval
Kepuasan Konsumen (Y)	Sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (preceived) sesuai dengan apa yang diharapkan (Amir, 2005)	<p>Persepsi senang atau kecewa seseorang sebagai hasil perbandingan antara produk dan harapan.</p>	<p>Data yang diperoleh dari pelanggan terhadap menu yang tidak populer dan tidak menguntungkan :</p> <ol style="list-style-type: none"> Kualitas produk Kualitas pelayanan Harga. 	Interval

3.4 Sumber dan Jenis Data

Data diperoleh melalui suatu proses yang disebut dengan pengumpulan data. Pengumpulan data dapat didefinisikan sebagai suatu proses mendapatkan data empiris melalui responden dengan menggunakan metode-metode tertentu. (Sugiyono, 2012, hlm.180). Data merupakan sesuatu yang harus dikumpulkan terlebih dahulu oleh peneliti sebelum mengolahnya menjadi informasi.

Menurut Darmawan (2014, hlm.13) jenis data yang diperoleh dalam penelitian meliputi hal-hal berikut ini.

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari narasumber atau responden.
2. Data sekunder, data yang diperoleh dari dokumen/publikasi/laporan penelitian dari dinas/instansi maupun sumber data lainnyayang menunjang.

3.5 Populasi dan Sampel

3.5.1. Populasi

Menurut Sugiyono (2007, hlm.115) populasi adalah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan populasi menurut Darmawan (2014, hlm.137) adalah sumber data dalam penelitian tertentu yang memiliki jumlah banyak dan luas.

Adapun populasi pada penelitian ini yaitu konsumen pada Restoran Sangkuriang. Berikut adalah jumlah konsumen Restoran Sangkuriang dalam satu tahun.

Table 3.2
Jumlah Pengunjung Restoran Sangkuriang Tahun 2014

Bulan	Jumlah (orang)
Januari	3845
Februari	3896
Maret	4015

April	3961
Mei	4621
Juni	5625
Juli	2383
Agustus	2876
September	4038
Oktober	3811
November	4688
Desember	6931
Total	50330

Sumber : Manajemen Restoran Sangkuriang 2014

3.5.2. Sampel

Menurut Darmawan (2014, hlm.138) sampel ditentukan oleh peneliti berdasarkan pertimbangan masalah, tujuan, hipotesis, metode dan instrumen penelitian, disamping pertimbangan waktu, tenaga dan pembiayaan. Sampel sendiri ialah sebagian dari populasi. Tidak akan ada sampel apabila tidak ada populasi. Adapun Arikunto (2001, hlm.109) yang dimaksud dengan sampel adalah sebagian atau wakil hasil yang diteliti.

Teknik sampling yang digunakan ialah sampling aksidental. Menurut Darmawan (2014, hlm 19) sampling aksidental ialah teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas, artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai karakteristiknya, maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel atau responden. Teknik yang digunakan dalam menentukan besarnya ukuran sampel yang akan diteliti salah satunya adalah dengan menggunakan cara slovin, yaitu ukuran sampel merupakan perbandingan dari ukuran populasi dengan presentase kelonggaran ketidaktelitian, karena kesalahan dalam pengambilan sampel yang masih dapat ditolelir atau diinginkan, maka taraf kesalahan yang ditetapkan adalah sebesar 10

$$n = \frac{N}{\dots}$$

$$1 + N (e)^2$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = ukuran populasi

e = taraf kesalahan

Adapun perhitungan jumlah sampel yang digunakan dalam poenelitian ini yaitu:

Diketahui:

$$N = 50330 \quad e = 10\% = 0.1$$

$$\text{Maka } n = \frac{50330}{1 + 50330 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{50330}{504.3} \quad n = 99.8 \sim 100$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka ukuran sampel minimal diperoleh dan digunakan dalam penelitian ini dengan taraf kesalahan 10% diperoleh ukuran sampel minimal 100 orang,

3.6. Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Menurut Darmawan (2014, hlm.159) teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang ditempuh dan alat-alat yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan datanya, berikut teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini.

a. Wawancara

Penulis melakukan wawancara tidak terstruktur. Menurut Darmawan (2014, hlm.163) dalam wawancara tidak terstruktur, pewawancara tidak menggunakan pertanyaan-pertanyaan tertulis yang sudah dipersiapkan

terlebih dahulu, melainkan langsung mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara lisan kepada responden dan langsung mencatat jawabannya.

b. Observasi

Penulis mengadakan pengamatan secara langsung terhadap objek untuk mengumpulkan bukti-bukti yang berhubungan dengan penelitian. Observasi ini dilakukan dengan meminta beberapa data seperti data penjualan, harga pokok bahan baku dan harga menu dari restoran sangkuriang untuk dilakukan analisis *menu engineering*.

c. Studi Pustaka

Pengumpulan data dengan cara mempelajari buku, majalah, makalah dan artikel-artikel yang berkaitan dengan penelitian untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan teori dan konsep masalah penelitian.

d. Kuisisioner

Kuisisioner dilakukan dengan menyebarkan daftar pertanyaan tertulis mengenai kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga serta kepuasan konsumen kepada konsumen Restoran Sangkuriang Bandung.

3.7. Analisis Deskriptif

Setelah pengumpulan data dari kuisisioner terkumpul, mengolah dan mendeskripsikan data, sehingga dapat dilihat apakah terdapat pengaruh dan hubungan antar variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga. Untuk mengolah data tersebut tahapan prosedur yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Pengambilan data, wawancara kepada karyawan dan penyebaran kuisisioner kepada konsumen yang menjadi responden.
- b. Menyusun data dan mengolah data hasil kuisisioner.
- c. Rekapitulasi nilai angket variabel kualitas produk (X_1), kualitas penyajian (X_2) dan harga (X_3) dan kepuasan konsumen (Y).
- d. Menganalisis data untuk mengetahui pengaruh dan hubungan antara variabel penelitian dengan teknik analisis.
- e. Mengubah data mentah menjadi bermakna (mentabulasi)
- f. Menarik kesimpulan dan saran.

3.8. Teknik Analisis Data.

3.8.1. Uji Validitas.

Hasil penelitian yang valid bila kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Untuk mencari nilai validitas disebuah item, kita mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Jika koefisien korelasinya sama atau diatas 0.3 maka item tersebut dinyatakan valid, tetapi bila nilai korelasinya dibawah 0.3 maka item tersebut dinyatakan tidak valid, menurut Sugiyono (2010, hlm 348). Menurut Arikunto (2009, hlm 44) hasil suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah.

Untuk kevalidan dari item kuisioner digunakan metode koefisien korelasi *Product Moment Person* yaitu dengan mengkorelasikan skor total yang dihasilkan oleh masing-masing responden (Y) dengan skor masing-masing item, yaitu dengan rumus :

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x_i) (\sum y_i)}{\sqrt{\{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\} \{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} = koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

n = jumlah responden

$\sum XY$ = jumlah hasil skor X dan Y setiap responden

$\sum X$ = jumlah skor X

$\sum Y$ = jumlah skor Y

$(\sum X)^2$ = kuadrat jumlah skor X

$(\sum Y)^2$ = kuadrat jumlah skor Y

Keputusan penhujian validitas item instrumen, menggunakan taraf signifikan adalah sebagai berikut :

1. Nilai r dibandingkan dengan nilai r_{tabel} dengan $dk = n-2$ dan taraf signifikansi $\alpha = 0.1$
2. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan valid jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$
3. Item pertanyaan dikatak tidak valid jika $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$
4. berdasarkan jumlah angket yang diuji sebanyak 30 responden dengan tingkat signifikansi 10% dan derajat kebebasan (dk) $n-2$, ($30-2=28$), maka didapat nilai r_{tabel} 0.487

Tabel 3.3
Hasil Pengujian Validitas

No	Variabel	r hitung	r tabel	Ket
Kualitas Product (X1)				
1	P1	0.849	0.487	VALID
2	P2	0.821	0.487	VALID
3	P3	0.752	0.487	VALID
4	P4	0.754	0.487	VALID
5	P5	0.818	0.487	VALID
Kualitas Product (X2)				
6	P6	0.853	0.487	VALID
7	P7	0.808	0.487	VALID
8	P8	0.786	0.487	VALID
9	P9	0.826	0.487	VALID
10	P10	0.703	0.487	VALID
Harga (X3)				
11	P11	0.863	0.487	VALID
12	P12	0.848	0.487	VALID
Kepuasan Konsumen (Y)				
13	P13	0.722	0.487	VALID
14	P14	0.878	0.487	VALID
15	P15	0.839	0.487	VALID

Sumber : Pengolahan Data Penelitian 2015

3.8.2. Uji Reliabilitas

Menurut Arikunto (2006, hlm 154) menyatakan reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik.

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan pengukuran dua kali dengan alat ukur (kuisioner) yang sama. Untuk menguji reliabilitas digunakan dengan cara mencobakan instrumennya beberapa kali pada responden. Jadi dalam hal ini instrumen dan respondennya sama tetapi waktunya yang berbeda. Reliabilitas diukur koefisien korelasi antara percobaan pertama dengan yang berikutnya. Bila koefisien korelasi positif dan signifikan maka instrumen tersebut sudah dinyatakan reliabel.

Perhitungan uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha* yaitu :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas instrumen / koefisien alpha

k = banyaknya butir soal

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varians butir soal

σ_t^2 = varians total

Keputusan pengujian reliabilitas ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Jika koefisien internal seluruh item $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item pertanyaan dinyatakan reliabel
2. Jika koefisien internal seluruh item $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka item pertanyaan dinyatakan tidak reliabel.

Tabel 3.4
Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Jumlah Pertanyaan	Koefisien Reliabilitas	N	Keterangan
Kualitas Produk	5	0.845	30	Reliabel
Kualitas Pelayanan	5	0.849	30	Reliabel
Harga	2	0.633	30	Reliabel
Kepuasan Konsumen	3	0.748	30	Reliabel

Sumber : pengolahan data penelitian 2015

3.8.3. Uji Korelasi

Menurut Riduwan (2010, hlm 227) kegunaan Uji *Pearson product Moment* atau analisis korelasi adalah untuk mencari hubungan variabel bebas (x) dengan variabel terikat (y) dan data berbentuk interval dan ratio, karena sangat mudah dalam pengerjaan maka uji ini lebih terkjenal dengan analisis korelasi *Pearson Product Moment*. Rumus yang dikemukakan adalah :

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

Korelasi PPM dilambangkan (r) dengan ketentuan nilai r tidak lebih dari harga (-1 ≤ r ≤ +1). Apabila r = -1 artinya korelasinya negatif sempurna, r = 0 artinya tidak ada korelasi dan r = 1 berarti korelasinya sempurna positif (sangat kuat). Sedangkan harga r akan dikonsultasikan dengan tabel interpretasi nilai r sebagai berikut :

Tabel 3.5
Interpretasi Koefisien Korelasi
Nilai r

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 - 0,199	Sangat Rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Cukup
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 - 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Riduwan (2010, hlm 228)

3.8.4. Uji Regresi Linear Ganda

Analisis regresi digunakan untuk memprediksikan seberapa jauh perubahan nilai variabel dependen, bila nilai variabel independen di manipulasi/ diruba-rubah atau dinaik-turunkan. Manfaat dari hasil analisis regresi adalah untuk membuat keputusan apakah naik dan menurunnya variabel dependen dapat dilakukan melalui peningkatan variabel independen atau tidak menurut Sugiyono (2012, hlm 260).

Menurut Sugiyono (2012, hlm 275) Analisis regresi linear ganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi ganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2.

Persamaan regresi untuk dua prediktor adalah :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

Persamaan regresi untuk tiga prediktor adalah :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3$$

Persamaan regresi untuk n prediktor adalah :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + \dots + b_n X_n$$

Keterangan ;

- a = Harga Konstanta
- b1 = Koefisien regresi pertama
- b2 = Koefisien regresi Kedua
- b3 = Koefisien regresi ketiga
- X1 = Kualitas produk
- X2 = Kualitas Pelayanan
- X3 = Harga

Untuk mencari koefisien regresi a, b1, b2, dan b3 digunakan persamaan simultan sebagai berikut:

$$1. \sum X_1 Y = b_1 \sum X_1^2 + b_2 \sum X_1 X_2 + b_3 \sum X_1 X_3$$

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

$$3. \sum X_3 Y = b_1 \sum X_1 X_3 + b_2 \sum X_2 X_3 + b_3 \sum X_3^2$$

$$a = Y - b_1 X_1 - b_2 X_2 - b_3 X_3$$

Setelah harga a, b1, b2 dan b3 diperoleh langkah selanjutnya adalah menghitung korelasi ganda tiga prediktor dengan rumus :

$$R_{y(1,2,3)} = \frac{b_1 \sum X_1 Y + b_2 \sum X_2 Y + b_3 \sum X_3 Y}{\sum Y^2}$$

Untuk bisa membuat ramalan melalui regresi, maka data setiap variabel harus tersedia. Selanjutnya berdasarkan data itu peneliti harus dapat menemukan persamaan melalui perhitungan.

3.8.5. Koefisien Determinasi

Dalam analisis korelasi terdapat suatu angka yang disebut koefisien determinasi, yang besarnya adalah kuadrat dari koefisien determinasi (r^2). Koefisien ini disebut koefisien penentu karena varians yang terjadi pada variabel dependen dapat dijelaskan melalui varians yang terjadi pada variabel independen, Sugiyono (2009, hlm 231)

$$\text{Koefisien Determinasi} = r^2 \times 100\%$$

Sumber : Sugiyono (2007, hlm 275)

Koefisien determinasi (Uji r^2) merupakan proporsi atau presentasi dari total variasi Y yang dijelaskan oleh garis regresi. Koefisien regresi merupakan angka yang menunjukkan besarnya derajat kemampuan atau distribusi variabel bebas dalam menjelaskan atau menerangkan variabel terikatnya didalam fungsi yang bersangkutan. Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui presentase pengaruh yang terjadi dari variabel bebas terhadap variabel terikat dengan asumsi sebagai berikut :

$$0 \leq r^2 \leq 1$$

1. Jika nilai r^2 semakin mendekati angka 1, maka model tersebut baik dan tingkat kedekatan antara variabel bebas dan variabel terikat semakin dekat pula,
2. Jika nilai r^2 semakin menjauh angka 1, maka hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat tidak mendekati.

3.8.6. Rancangan Uji Hipotesis

Objek penelitian yang menjadi variabel bebas atau variabel independen yaitu kualitas produk (X1), kualitas pelayanan (X2) dan harga (X3). Sedangkan variabel dependen adalah kepuasan konsumen (Y). Dengan memperhatikan karakteristik variabel yang diuji maka statistik yang akan digunakan dengan pengujian statistik parsial dengan menggunakan uji t dan pengujian hipotesis secara simultan dengan uji f.

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

Sugiyono (2012, hlm 230)

Keterangan :

t = nilai t

r = nilai koefisien korelasi

n = jumlah sampel

- a. Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan menolak H_a , yang artinya tidak terdapat pengaruh secara parsial.
- b. Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan menerima H_a yang artinya terdapat pengaruh secara parsial.

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

Sugiyono (2012, hlm 235)

Keterangan ;

R = Nilai Koefisien korelasi ganda

K = jumlah variabel independen

N = jumlah sampel

- a. Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya terdapat pengaruh antara kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen.
- b. Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh antara kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen.