

## BAB III

### METODELOGI PENELITIAN

#### 3.1 Objek Dan Subjek Penelitian

Penelitian yang akan diambil ataupun diteliti berada dilokasi Bandung Tengah tepatnya terletak di Jl. Cikutra Baru No. VI / 34 Bandung. Alasan peneliti mengambil restoran Selasih 2 Bandung sebagai objek penelitian adalah karena berdasarkan survei pra penelitian, diperoleh data bahwa restoran Selasih 2 Bandung ingin mengetahui respon konsumen terhadap produk yang disediakan. Pada penelitian ini, yang dijadikan sebagai responden adalah *para konsumen* yang datang ke restoran tersebut. Restoran Selasih 2 Bandung adalah restoran dengan nuansa design yang cocok untuk semua kalangan khususnya kalangan muda dan telah dikenal luas oleh masyarakat karena berbagai jenis hidangan yang disediakan dari mulai hidangan Indonesia, European, Chinese/Seafood, Jepang, Italia, dan Timur Tengah.

Selasih 2, mempunyai visi dan misi yaitu berusaha menciptakan tempat makan serta bisa untuk bersantai yang di kota Bandung. Tujuan dari visi dan misi tersebut adalah agar Selasih 2 bisa memberikan jasa makanan kepada semua kalangan, membangun atau menjadi rumah makan favorit serta bisa memberikan kontribusi bagi pekerja. Dalam menghadapi persaingan, Selasih 2 mempunyai strategi untuk dapat menghadapi persaingan tersebut, yaitu dengan menjaga rasa dari semua menu yang disajikan, mengganti setiap menu-menu yang kurang memuaskan bagi konsumen, menjaga kualitas makanan dan harga dari makanan tersebut terjangkau oleh semua kalangan, serta menjaga tempat agar selalu rapih dan bersih.

Selasih 2 mempunyai tenaga kerja sebanyak 60 pegawai tetap. Jumlah keseluruhan untuk pegawai, dapat bertambah ketika Selasih 2 terdapat event dan pada bulan ramadhan atau bahkan dihari weekandpun Selasih 2 harus menambah jumlah karyawan akibat melonjaknya jumlah konsumen.

Penelitian ini menggunakan tiga variabel yaitu dua variabel independen dan variabel dependen. Masalah yang akan diteliti yakni yang berkaitan dengan “Kepuasan Konsumen” yaitu “Pengaruh” merupakan variabel bebas (X) yang terdiri atas “Kualitas Produk” ( $X_1$ ), “Porsi Produk” ( $X_2$ ), dan “Terhadap” menjadi variabel terikat (Y) yaitu “Kepuasan Konsumen”.

### 3.1.1 Analisis Lingkungan Objek

#### A. Faktor Internal

1. Tingkat kebersihan
2. Kenyamanan
3. Pelayanan prima
4. Luas (*tempat duduk banyak*)
5. Sejuk (*banyak pepohonan*)

#### B. Faktor External

1. Tingkat kebersihan
2. Suasana
3. Luas (*parking area*)

### 3.1.2 Fasilitas

Fasilitas di restoran Selasih 2 adalah :

1. Taman

2. Mushola
3. Toilet
4. Free Internet
5. Parking Area

### 3.2 Metode Penelitian

Menurut Prof. Dr. Sugiyono (2011:1) dalam bukunya statistik untuk penelitian mengemukakan bahwa penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Penelitian merupakan cara ilmiah, berarti penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu, *rasional*, *empiris*, dan *sistematis*. Data yang diperoleh oleh penelitian itu mempunyai kriteria tertentu yaitu, harus valid, reliabel, dan obyektif. Sebuah penelitian, pada umumnya perlu menetapkan suatu metode penelitian yang akan dipakai yang bertujuan untuk mempermudah langkah-langkah penelitian sehingga masalah dapat diselesaikan dengan baik.

Melalui penelitian manusia dapat menggunakan hasilnya. Secara umum data yang diperoleh dari penelitian dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah dalam kehidupan manusia. Metode penelitian ini lebih menekankan pada pengaruh “Kualitas Produk” dan “Porsi Produk” terhadap “Kepuasan Konsumen” dengan data yang diperlukan. Metode yang digunakan adalah deskriptif verifikatif yakni teknik mengevaluasi data.

Menurut Prof. Dr. Sugiyono (2011:29) dalam bukunya statistik untuk penelitian mengemukakan bahwa statistik deskriptif adalah statistik yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau member gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang

berlaku untuk umum. Pada statistik deskriptif ini, akan dikemukakan cara-cara penyajian data, dengan table biasa maupun distribusi frekuensi; grafik garis maupun batang; diagram lingkaran; pictogram; penjelasan kelompok melalui modus, median, mean, dan variasi kelompok melalui rentang dan simpangan baku.

### 3.3 Operasional Variabel

Secara teoritis variabel dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang, atau objek, yang mempunyai “variasi” antara satu orang dengan yang lain atau satu objek dengan yang lain (Hatch dan Farhady, 1981). Kerlinger (1973) menyatakan bahwa variabel adalah konstruk (*constructs*) atau sifat yang akan dipelajari. Menurut Kidder (1981) menyatakan bahwa variabel adalah suatu kualitas (*qualities*) dimana peneliti mempelajari dan menarik kesimpulan dirinya.

Menurut Y.W Best yang disebut variabel penelitian adalah kondisi-kondisi atau serenteristik-serenteristik yang oleh peneliti dimanupulasikan, dikontrol atau diobservasi dalam suatu penelitian. Sedang Direktorat Pendidikan Tinggi Depdikbud menjelaskan bahwa yang dimaksud variabel penelitian adalah segala sesuatu yang akan menjadi objek pengamatan penelitian. Dari kedua pengertian tersebut dapatlah dijelaskan bahwa variabel penelitian itu meliputi faktor-faktor yang berperan dalam peristiwa atau gejala yang akan diteliti.

Variabel dalam sesuatu penelitian ditentukan oleh landasan teoritisnya, dan ditegaskan oleh hipotesis penelitian. Karena itu apabila landasan teoritisnya berbeda, variabel-variabel penelitiannya juga akan berbeda. Jumlah variabel yang dijadikan objek pengamatan akan ditentukan oleh sofistikasi rancangan penelitiannya. Makin sederhana

sesuatu rancangan penelitian, akan melibatkan variabel-variabel yang makin sedikit jumlahnya, dan sebaliknya.

Dalam penelitian ini, terdapat tiga variabel yang menjadi kajian antara lain :

- a. Pengaruh Kualitas Produk dan Porsi Produk sebagai variabel bebas (*independent variabel*). Variabel Bebas (*Independen Variabel*) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi penyebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (*terikat*).
- b. Kepuasan Konsumen sebagai variabel terikat (*dependent variabel*). Variabel terikat (*Variabel Dependen*) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (*Independen Variabel*). Operasional tersebut dapat ditabelkan sebagai berikut :



**Tabel 3.1**  
**Operasionalisasi Variabel**

Variabel	Konsep Teori	Konsep Empirik	Konsep Analitik	Skala
<b>Kepuasan Konsumen (Y)</b>	Menurut Philip Kotler (2000) dalam <i>Principle of Marketing 7e</i> bahwa Kepuasan Konsumen adalah hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan yang sesuai dengan harapannya.	Perasaan senang/kecewa seseorang sebagai hasil perbandingan antara produk dengan harapan.	Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Produk : - Sangat puas - Cukup puas - Kurang puas - Tidak puas	Ordinal
			Tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk berdasarkan kategori: - Rasa - Tampilan produk - Porsi produk	

<p><b>Kualitas Produk</b> (X<sub>1</sub>)</p>	<p>Kualitas produk merupakan evaluasi menyeluruh yang dilakukan pelanggan terhadap keandalan dan superioritas dari performance produk tersebut (Mowen, 1995).</p>	<p>Kualitas produk adalah salah satu faktor unggul dalam menghadapi persaingan agar memperoleh hasil akhir yang berkualitas dari suatu produk dan membutuhkan berbagai cara dalam memperoleh kualitas produk tersebut agar tetap berkualitas tinggi.</p>	<p>Kualitas produk, kesesuaian kualitas produk dengan selera konsumen, keinginan konsumen terhadap kualitas produk suatu makanan tersebut.</p>	<p>Ordinal</p>
	<p>Porsi produk dapat ditentukan melalui</p>	<p>- Performance</p>	<p>- Tampilan Produk - Kualitas Produk</p>	<p>Ordinal Ordinal</p>

<p><b>Porsi Produk (X<sub>2</sub>)</b></p>	<p>kecukupan makanan yang diperlukan dan persentase berat bersih bahan makanan yang dianjurkan dalam tiap kali waktu makan serta porsi untuk tiap waktu makan (Moehyi, 1992).</p>	<p>- Standarisasi Produk (<i>Conformance to specification</i>)</p>	<p>- Ukuran Porsi Produk</p>	Ordinal
		<p>- Tingkat Kerusakan Produk (<i>Reliability</i>)</p>	<p>- Kerusakan Makanan</p>	Ordinal
		<p>- Kekuatan Produk (<i>Durability</i>)</p>	<p>- Daya Tahan Makanan</p>	Ordinal
		<p>- Penampilan Produk (<i>Aesthetics</i>)</p>	<p>- Desain Penyajian</p>	Ordinal
			<p>- Bentuk Penyajian</p>	Ordinal
		<p>- Popularitas Produk (<i>Perceived of Quality</i>)</p>	<p>- Citra Produk</p>	Ordinal



### 3.4 Populasi Dan Sampel

#### 3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2011:61) mengemukakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek yang diteliti itu.

Menurut (Santoso & Tjiptono, 2002, 79) populasi merupakan sekumpulan orang atau objek yang memiliki kesamaan dalam satu atau beberapa hal dan yang membentuk masalah pokok dalam suatu riset khusus. Populasi yang akan diteliti harus didefinisikan dengan jelas sebelum penelitian dilakukan. Menurut Pangestu Subagyo dan Djarwanto Ps., (1994:107) populasi adalah jumlah dari keseluruhan objek satuan-satuan/individu-individu yang karakteristiknya hendak digunakan. Satuan-satuan/karakteristik-karakteristik ini disebut unit analisis. Keterangan-keterangan (karakteristik) yang dikumpulkan dari unit analisis membentuk suatu data statistik. Berdasarkan pengertian tersebut, maka populasi dalam penelitian ini adalah konsumen di restoran Selasih 2 Bandung.

#### 3.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2011:62), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Menurut Suharsimi Arikunto (2002), sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Teknik

pengambilan sampel ditentukan dengan *Convenience Sampling* yaitu pengambilan sampel responden dari sampel/orang/konsumen, yang mudah ditemui dilokasi penelitian.

### 3.5 Teknik Sampling

Menurut Prof. Dr. Sugiyono (2011:63) dalam bukunya statistik untuk penelitian mengemukakan bahwa teknik sampling merupakan teknik. Untuk menentukan sample dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Menurut margono (2004: 125) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan teknik sampling adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representatif.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan *teknik insidental* yaitu teknik penentuan sample berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sample, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2011:67).

Penentuan ukuran sampel dapat dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin Husain Umar (dalam Hairunnisa, 2009:57) sebagai berikut :

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

Keterangan :

$n$  = Ukuran sampel

$e$  = Persentasi kelonggaran ketidakpastian (10%)

$N$  = Ukuran populasi

Diki Riyanto, 2013

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PORSI PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RESTORAN SELASIH 2 BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Tingkat kelonggaran yang digunakan 10% (0,10) atau dapat disebut tingkat keakuratannya sebesar 90% (0,90), sehingga sampel dapat diambil untuk mewakili populasi adalah **437** orang per 1 Juli – 20 Juli 2012 yang diperoleh dari sumber Selasih 2 Bandung, Juli 2012.

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

$$n = \frac{437}{1 + 437(0,10)^2}$$

$$n = \frac{437}{1 + 437(0,01)}$$

$$n = \frac{437}{1 + 4,37}$$

$$n = \frac{437}{5,37}$$

$$= 81,378026 \sim \mathbf{81}$$

Jadi sampel yang diambil sebanyak **81** orang responden. Untuk meningkatkan kelayakan mengingat yang menjadi responden adalah konsumen, maka sampel menjadi **100** responden.

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Faktor penting dalam pengumpulan data yang perlu diperhatikan adalah populasi dan sampel. Pada penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara :

1. Observasi, adalah kegiatan pengamatan secara langsung terhadap perusahaan Selasih 2 dengan menggunakan teknik wawancara, observasi tentang masalah yang dimiliki, serta data-data apa saja yang dibutuhkan.
2. Wawancara, merupakan mengumpulkan data yang dilakukan dengan teknik tanya jawab secara langsung dengan perusahaan Selasih 2 berdasarkan daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan terlebih dahulu.
3. Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data melalui penyebaran beberapa pertanyaan tertulis yang bersifat tertutup kepada responden yang akan kita pilih atau tetapkan menjadi sampel penelitian dengan tujuan agar data yang terkumpul dapat diteliti lebih dalam sehingga dapat memudahkan proses analisa serta mengetahui pendapat atau tanggapan dan respon responden mengenai kualitas produk dan porsi produk di restoran Selasih 2.
4. Studi Dokumentasi, yaitu studi yang digunakan dengan tujuan untuk mencari dan memperoleh informasi atau variabel-variabel berupa catatan-catatan, laporan-laporan serta dokumen yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.
5. Internet, yaitu sarana yang digunakan sebagai tambahan untuk mencari data yang diperlukan.

### 3.7 Teknik Pengolahan Data

#### 3.7.1 Analisis Deskriptif

Setelah data yang diperoleh dari responden melalui kuisisioner terkumpul, langkah selanjutnya adalah mengolah dan menafsirkan data sehingga dari hasil tersebut dapat dilihat apakah terdapat hubungan antara variabel Kualitas Produk ( $X_1$ ), Porsi Produk ( $X_2$ ) dan Kepuasan Konsumen ( $Y$ ). dalam mengolah data ini, prosedur yang dilaksanakan adalah sebagai berikut :

1. Menyusun data. Kegiatan ini dilakukan dengan cara memeriksa lembar jawaban yang telah diisi oleh responden. Dalam hal ini, kelengkapan jawaban untuk menentukan layak tidaknya lembar jawaban tersebut untuk diproses lebih lanjut.
2. Menghitung bobot nilai dengan skala *Semantik* dengan ukuran ordinal. Artinya yang diteliti mempunyai lima pilihan jawaban.
3. Rekapitulasi nilai angket variabel Kualitar Produk ( $X_1$ ), Porsi Produk ( $X_2$ ) dan Kepuasan Konsumen ( $Y$ ).
4. Analisis data. Menentukan kedudukan variabel Kualitas Produk ( $X_1$ ), Porsi Produk ( $X_2$ ) dan Kepuasan Konsumen ( $Y$ ) yang divisualisasikan dalam bentuk “skor ideal” dengan langkah-langkah berikut ini :
  - a. Menghitung skor total terendah dan skor total tertinggi dari bobot instrument sebagai berikut:
    1. Skor terendah  $= SR \times JB \times JR$
    2. Skor tertinggi  $= ST \times JB \times JR$

Keterangan :



SR = Skor terendah

ST = Skor tertinggi

JB = Jumlah butir pertanyaan

JR = Jumlah responden

- b. Menghitung rentang dengan cara mengurangkan skor tertinggi dengan skor terendah kemudian hasilnya dibagi lima.
- c. Menentukan ukuran sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah, sangat rendah.
- d. Membuat parameter untuk kriteria sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah, sangat rendah.
- e. Membandingkan skor total tiap variabel dengan *parameter* diatas untuk memperoleh gambaran variabel Kualitas Produk ( $X_1$ ), Porsi Produk ( $X_2$ ), dan Kepuasan Konsumen ( $Y$ ).

### 3.7.2 Method of Successive Interval (MSI)

Penelitian ini menggunakan data ordinal, maka semua data yang terkumpul terlebih dahulu akan di transformasi menjadi skala interval dengan menggunakan *Method of Successive Interval* (MSI). Langkah-langkah untuk melakukan transformasi data tersebut adalah sebagai berikut :

1. Menghitung frekuensi ( $f$ ) setiap pilihan jawaban, berdasarkan hasil jawaban responden setiap pertanyaan.
2. Berdasarkan frekuensi yang diperoleh untuk setiap pertanyaan, dilakukan perhitungan proporsi ( $p$ ) setiap pilihan jawaban dengan cara membagi frekuensi ( $f$ ) dengan jumlah responden.

3. Berdasarkan proporsi tersebut untuk setiap pertanyaan, dilakukan perhitungan proporsi kumulatif untuk setiap pilihan jawaban.
4. Menentukan nilai batas Z (tabel normal) untuk setiap pertanyaan dan setiap pilihan jawaban.
5. Menentukan nilai interval rata-rata untuk setiap puluhan jawaban melalui persamaan berikut :

$$\frac{(\text{Density at Lower Limit}) - (\text{Density at Upper Limit})}{$$

$$(\text{Area Bellow Upper Limit}) - (\text{Area Bellow Lower Limit})$$

Data penelitian yang sudah berskala interval selanjutnya akan ditentukan pasangan data variabel independen dengan variabel dependen serta ditentukan persamaan yang berlaku untuk pasangan-pasangan tersebut.

### **3.8 Pengujian Validitas dan Reabilitas Instrumen**

Dengan menggunakan instrument yang valid dan reabel dalam pengumpulan data, maka diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid dan reliabel. Jadi, intrumen yang valid dan reliabel merupakan syarat untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan reliabel.

#### **3.8.1 Uji Validitas**

Validitas menurut Sugiyono (2007; 363) merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti.. Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya kuisisioner yang disebar. Dalam uji validitas digunakan metode Koefisien Korelasi Product Moment. Menurut Sugiyono (2009:228) teknik korelasi ini digunakan untuk mencari hubungan dan membuktikan

hipotesis hubungan dua variabel bila data kedua variabel berbentuk interval atau rata-rata, dan sumber dua variabel atau lebih tersebut adalah sama. Rumusnya adalah :

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

(Sugiyono, 2009:228)

Keterangan :

r = Koefisien validitas item yang dicari

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

n = Banyaknya responden

Keputusan pengujian validitas item instrument adalah sebagai berikut :

1. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan valid jika  $r_{hitung} > r_{table}$ .
2. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan tidak valid jika  $r_{hitung} < r_{table}$ .

**Tabel 3.2**  
**Uji Validitas Kualitas Produk dan Porsi Produk Terhadap Kepuasan Konsumen di**  
**Restoran Selasih 2 Bandung**

No	Indikator Kualitas Produk	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1.	Tanggapan Anda terhadap kualitas produk di restoran Selasih 2 Bandung.	0,413	0,3248	Valid
2.	Kualitas produk di restoran Selasih 2 Bandung sesuai dengan harapan Anda.	0,431	0,3248	Valid
No	Indikator Porsi Produk	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1.	Standar porsi produk di restoran Selasih 2 Bandung.	0,419	0,3248	Valid
2.	Tampilan ( <i>texture</i> ) porsi suatu produk di restoran Selasih 2 Bandung.	0,484	0,3248	Valid
3.	Tingkat kematangan produk yang dihasilkan di restoran Selasih 2 Bandung.	0,419	0,3248	Valid
4.	Desain penyajian produk yang dihasilkan restoran Selasih 2 Bandung	0,423	0,3248	Valid
5.	Citra produk di restoran Selasih 2 Bandung.	0,407	0,3248	Valid

6.	Tanggung jawab Selasih 2 Bandung terhadap produk yang dihasilkan.	0,410	0,3248	Valid
<b>No</b>	<b>Indikator Kepuasan Konsumen</b>	<b>r<sub>hitung</sub></b>	<b>r<sub>tabel</sub></b>	<b>Keterangan</b>
1.	Tampilan dan desain produk di Restoran Selasih 2 sesuai dengan harapan Anda.	0,777	0,3248	Valid
2.	Tanggapan Anda terhadap standar porsi suatu produk di Restoran Selasih 2.	0,794	0,3248	Valid
3.	Tanggapan Anda terhadap penyajian di restoran Selasih 2 Bandung.	0,856	0,3248	Valid
4.	Pandangan Anda terhadap pelayanan yang diterapkan Selasih 2 Bandung.	0,743	0,3248	Valid

Sumber: Hasil Olahan Data (2013)

### 3.8.2 Uji Reabilitas

Reabilitas adalah menunjukkan suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik. Reabilitas ini menunjukkan tingkat keterandalan tertentu. (Suharsimi Arikunto:2002). menurut Sugiyono (2007; 364) dikatakan, "reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan."

Pada uji reabilitas menggunakan *Alpha Croncbach*, fungsinya untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel *independent* dan *dependen*. Jika suatu instrument dapat dipercaya, maka data yang dihasilkan instrumen tersebut dapat dipercaya. Menurut



Sugiyono (2009:365) bahwa pengujian teknik *Alpha Cronbach* dilakukan untuk jenis data interval/essay. Karena instrumen dari penelitian ini menggunakan jenis data interval dan essay maka rumus yang digunakan adalah *Alpha Cronbach* yaitu sebagai berikut :

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

(Suharsimi, 2002: 171)

Keterangan:

$r_{11}$  = Reliabilitas instrumen

$k$  = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum ob^2$  = Jumlah varian butir

$\sigma_r^2$  = Varian total

Sedangkan rumus varians lainnya adalah sebagai berikut :

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

Keterangan :

$\sigma_t^2$  = Varians total

$\sum x$  = Jumlah skor

N = Jumlah responden

Keputusan pengujian reabilitas item instrumen, adalah sebagai berikut :

1. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .
2. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ .

**Tabel 3.3**

**Hasil Pengujian Reabilitas Kualitas Produk dan Porsi Produk Terhadap  
Kepuasan Konsumen di Restoran Selasih 2 Bandung**

Variabel	Nilai $r_{hitung}$	Nilai $r_{tabel}$	Keterangan
Kualitas Produk ( $X_1$ )	0,386	0,3248	Valid
Porsi Produk ( $X_2$ )	0,813	0,3248	Valid
Kepuasan Konsumen (Y)	0,788	0,3248	Valid

Sumber: Hasil Olahan Data (2013)

### 3.9 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini data yang digunakan bersifat ordinal dan interval dengan menggunakan teknik analisis regresi linier ganda, karena variabel yang diteliti lebih dari satu. Perhitungan dilakukan dengan bantuan SPSS dan perhitungan manual. Menurut Prof. Dr. Sugiyono (2011:275) dalam bukunya statistika untuk penelitian menjelaskan bahwa 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 faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya).

Maka dari itu penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dengan skala pengukuran semantik, karena sesuai dengan tujuan penelitian yaitu ingin mengetahui

pengaruh variabel penelitian *Kualitas Produk* ( $X_1$ ) dan *Porsi Produk* ( $X_2$ ) terhadap *Kepuasan Konsumen* ( $Y$ ). Dari hasil tabulasi data tersebut, maka diterapkanlah persamaan regresi untuk dua prediktor, yaitu :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Dimana :

$Y$  = Kepuasan Konsumen

$a$  = Konstanta

$b_{1,2}$  = Koefisien

$X_1$  = Kualitas Produk

$X_2$  = Porsi Produk

Skala pengukuran semantik yaitu metode penulisan yang disusun dengan menggunakan rangkaian kata sifat yang bertentangan (bipolar) serta memiliki unsur evaluasi potensi unsur aktivitas. Dalam kerangka skala beda semantik, skoring dapat dilakukan dengan menggunakan empiris yaitu meneliti analisis faktor/konvensi, yaitu skor ditetapkan sendiri oleh peneliti.

### 3.9.1 Analisis Korelasi

Menurut Mohamad Nazir (2005:450) korelasi merupakan derajat atau tingkat hubungan antara dua variabel. Jika nilai-nilai suatu variabel menarik sedangkan nilai-nilai variabel menutun, maka kedua variabel tersebut mempunyai korelasi negatif. Sebaliknya, jika nilai-nilai suatu variabel menaik dan diikuti pula dengan menaiknya nilai variabel lain, atau menurunnya nilai suatu variabel dan dikuti pula dengan turunnya, kedua variabel tersebut mempunyai korelasi positif.

Ukuran yang dipakai untuk mengetahui kuat atau tidaknya hubungan X dan Y disebut koefisien korelasi ( $r$ ) nilai koefisien paling sedikit -1 dan paling besar 1 ( $-1 \leq r \leq 1$ ) artinya jika :

$r = 1$ , hubungan X dan Y sempurna dan positif (mendekat 1, hubungan sangat kuat dan positif).

$r = -1$ , hubungan X dan Y sempurna dan negatif (mendekati -1, hubungan sangat kuat dan negatif).

$r = 0$ , hubungan X dan Y lemah sekali atau tidak ada hubungan.

Rumus yang digunakan dalam analisis korelasi ini yaitu korelasi Pearson, yaitu sebagai berikut :

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

### 3.9.2 Uji Koefisien Determinasi

Menurut Sugiyono (2010:231) dalam analisis korelasi terdapat suatu angka yang disebut dengan koefisien determinasi yang besarnya adalah kuadrat dari koefisien korelasi ( $r^2$ ). Koefisien ini disebut koefisien penentu karena varians yang terjadi pada variabel dependen dapat dijelaskan melalui varians yang terjadi pada variabel independen.

Koefisien determinasi juga digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi X terhadap naik turunnya nilai Y. koefisien determinasi adalah kuadrat koefisien korelasi. Dalam penggunaan koefisien dinyatakan dalam persen sehingga harus dikalikan 100%.

Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui persentasi pengaruh yang terjadi dari variabel bebas terhadap variabel tidak bebas dengan asumsi  $0 \leq r^2 \leq 1$

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

Sugiyono, (2010:231)

Menurut Sugiyono (2010:231) dalam analisis korelasi bahwa Koefisien determinasi uji  $r^2$  merupakan proporsi atau persentase 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 terikat didalam fungsi yang bersangkutan. Besar nilai  $r^2$  diantara nol dan satu maka ( $0 < r^2 < 1$ ) dengan ketentuan sebagai berikut :

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

Menurut Sugiyono (2010:231) untuk mengetahui kuat rendahnya hubungan pengaruh, dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

**Table 3.4**

**Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat hubungan
--------------------	------------------



0,000 - 0,199	Sangat rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Sedang
0,600 – 0,799	Kuat
0,800 – 1,000	Sangat kuat

(Sumber: Sugiyono, 2010:231)

### 3.9.3 Menentukan Persamaan Regresi Linear Berganda

Teknik analisis regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda karena variabel yang diteliti adalah lebih dari satu variabel *independen*. Analisis regresi digunakan untuk memprediksi seberapa jauh perubahan nilai variabel *dependen*, bila nilai variabel *independen* dimanipulasi/dirubah atau dinaik-turunkan. Manfaat dari hasil analisis regresi adalah untuk membuat keputusan apakah naik dan turunnya variabel *dependen* dapat dilakukan melalui peningkatan variabel *independen* atau tidak.

Regresi ganda digunakan oleh peneliti karena peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel *dependen*, bila kedua variabel *independen* sebagai faktor predictor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi ganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2 (Sugiyono 2010:275).

Nilai yang didapat dari analisis regresi linear berganda ini biasanya dalam bentuk persamaan. Persamaan tersebut kemudian dapat menjelaskan bagaimana naik turunnya nilai  $X_1$  dan  $X_2$  dapat mempengaruhi nilai  $Y$ . pada dasarnya, hasil akhir dari analisis ini adalah nilai  $r$  yang hanya menjelaskan hubungan antara variabel yang diteliti. Tetapi kemudian

dapat dihitung nilai pengaruhnya dengan koefisien determinasi, sehingga bisa menjawab hipotesis yang diajukan.

Variabel yang akan dianalisis yaitu variabel *independent Kualitas Produk* ( $X_1$ ) dan *Porsi Produk* ( $X_2$ ) terhadap variabel *dependen Kepuasan Konsumen* ( $Y$ ). Persamaan yang digunakan dalam analisis regresi linear berganda adalah :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Dimana :

$Y$  = Kepuasan Konsumen

$X_1$  = Kualitas Produk

$X_2$  = Porsi Produk

$\beta_0$  = Konstanta

$\beta_1$  = Koefisien regresi variabel  $X_1$

### 3.10 Pengujian Hipotesis

Objek penelitian yang menjadi variabel bebas atau *independent variable* yaitu Kualitas Produk ( $X_1$ ) dan Porsi Produk ( $X_2$ ), sedangkan *dependent variable* adalah Kepuasan Konsumen ( $Y$ ). Dengan memperhatikan karakteristik dari setiap variabel yang akan diuji, maka dilakukan uji hipotesis dengan menggunakan uji t (parsial) dan menggunakan uji F (simultan).

#### 3.10.1 Pengujian Koefisien Regresi Secara Simultan (uji F)

Diki Riyanto, 2013

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PORSI PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RESTORAN SELASIH 2 BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Hipotesis di uji juga dengan uji  $F_{hitung}$  dengan rumus :

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

(Sugiyono, 2010:235)

Keterangan :

R = Nilai koefisien korelasi ganda

k = Jumlah variable independen (bebas)

n = Jumlah anggota sampel

- a. Jika  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya terdapat pengaruh antara Kualitas Produk dan Porsi Produk 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 dan Porsi Produk terhadap Kepuasan Konsumen.

### 3.10.2 Pengujian Koefisien Regresi Secara Parsial (uji t)

Uji signifikansi yang berfungsi apabila mencari koefisien korelasi antara variabel  $X_1$  dan Variabel  $X_2$  terhadap variabel Y dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$ . Pengujian signifikan koefisien korelasi dengan menggunakan uji t yang rumusnya adalah sebagai berikut :

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

(Sugiyono, 2010:230)

Diki Riyanto, 2013

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN PORSI PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI RESTORAN SELASIH 2 BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Dimana :

$t = t_{hitung}$  atau nilai  $t_{tabel}$

$r$  = Nilai koefisien korelasi

$n$  = Jumlah sampel

untuk menerima atau menolak hipotesis adalah :

1. Jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang artinya *Kualitas Produk* ( $X_1$ ) dan *Porsi Produk* ( $X_2$ ) tidak berpengaruh positif terhadap *Kepuasan Konsumen* ( $Y$ ).
2. Jika  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya *Kualitas Produk* ( $X_1$ ) dan *Porsi Produk* ( $X_2$ ) secara parsial (sendiri-sendiri) berpengaruh positif terhadap *Kepuasan Konsumen* ( $Y$ ).

Taraf kesalahan 0,010 dengan menggunakan derajat dk = (n-2) serta dilakukan dengan uji satu pihak, yaitu pihak kanan. Secara statistik, hipotesis yang akan diuji dalam pengambilan keputusan penerimaan atau penolakan hipotesis dapat ditulis sebagai berikut :

1.  $H_0 : \beta \leq 0$ , artinya tidak dapat pengaruh positif antara *Kualitas Produk* dan *Porsi Produk* terhadap *kepuasan konsumen*.
2.  $H_a : \beta \geq 0$ , artinya terdapat pengaruh positif antara *Kualitas Produk* dan *Porsi Produk* terhadap *Kepuasan Konsumen*.