

## BAB III

### OBJEK DAN METODE PENELITIAN

#### 3.1. Objek Penelitian

Objek penelitian dilakukan meliputi variable yaitu antara hubungan variable-variabel dalam hal ini yaitu kualitas produk ( $X_1$ ), harga ( $X_2$ ), dan kualitas pelayanan ( $X_3$ ) terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ).

Lokasi yang digunakan untuk penelitian yaitu Rumah Makan Riung Panyileukan Bandung yang merupakan restoran yang menyajikan masakan sunda yang terletak di Jl. Soekarno Hatta No.829 (Depan Perhutani) Gede Bage Bandung. Telp. (022) 7834633.

Penelitian dilaksanakan dalam kurun waktu enam bulan, yaitu semenjak bulan Februari 2010 – Juli 2010. Penulis melakukan penelitian pada konsumen Rumah Makan Riung Panyileukan Bandung di karenakan menurunnya jumlah konsumen yang datang disebabkan oleh ketidak sesuaian antara kinerja yang diberikan oleh Rumah Makan Riung Panyileukan Bandung dengan harapan konsumennya, sehingga konsumen merasa tidak puas yang mengakibatkan penurunan jumlah pendapatan. Sehingga penulis memutuskan untuk melakukan penelitian pada lokasi tersebut.

## 3.2. Metode Penelitian

### 3.2.1. Metode Penelitian Yang Digunakan

Metoda penelitian yang digunakan penulis adalah metoda penelitian *Deskriptif* menurut Consuelo dalam Hairunnisa, 2009:55 metode ini adalah untuk membantu dalam hal membandingkan dan menguraikan data-data yang telah ditentukan atau diperoleh dengan menggunakan metode survey yang dilakukan dengan cara mengambil sample dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data.

Sedangkan menurut Sugiyono dalam Hairunnisa, 2009:55 penelitian *verifikatif* adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antar variable, dalam hal ini antara kualitas produk ( $X_1$ ), Harga ( $X_2$ ), dan kualitas pelayanan ( $X_3$ ) terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ).

### 3.2.2. Teknik Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini diperoleh melalui data primer. Pengumpulan data primer dilakukan dengan teknik observasi, angket dan wawancara langsung pada responden berdasarkan daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan terlebih dahulu.

Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data yaitu sebagai berikut :

1. Kuisisioner / angket

Yaitu yang berupa daftar pertanyaan untuk menggali informasi mengenai masalah yang dibahas.

## 2. Wawancara (*interview*)

Dalam memperoleh data awal digunakan secara wawancara tidak terstruktur artinya wawancara yang tidak menggunakan pedoman wawancara hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. Pertanyaan yang diajukan dibuat dalam bentuk angket (daftar pertanyaan) yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden.

## 3. Data Sekunder

Yaitu data-data pendukung yang diperoleh dari berbagai sumber tertulis seperti literature, artikel, tulisan ilmiah diluar data primer.

### **3.2.3. Populasi Dan Sampel**

#### **3.2.3.1. Populasi**

Dalam suatu kegiatan penelitian tentunya harus mendapatkan data-data untuk memudahkan dalam menyusun penelitian, data-data yang di dapat merupakan suatu kenyataan atau peristiwa yang ada di obyek penelitian. populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2005:72). Adapun populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Rumah Makan Riung Panyileukan Bandung. Alasan pengambilan obyek di Rumah Makan Riung Panyileukan Bandung karena berdasarkan survey pra penelitian konsumen Rumah Makan

Riung Panyileukan ini merupakan konsumen sering melakukan pembelian sehingga bisa mengambil atau mengetahui informasi-informasi yang relevan.

**Tabel 3.1**  
**Data Jumlah Pengunjung Rumah Makan Riung Panyileukan Bandung**  
**Februari 2010 – Juli 2010**

No	Bulan	Jumlah Pengunjung
1	Februari	825
2	Maret	857
3	April	907
4	Mei	811
5	Juni	804
6	Juli	776
Total		4980
Rata-rata Perbulan		830

*Sumber : Rumah Makan Riung Panyileukan Bandung Pada Bulan Februari 2010 – Juli 2010*

### 3.2.3.2. Teknik Sampling

Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel. Untuk mengetahui sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik yang digunakan. Teknik sampling pada dasarnya dapat dibagi menjadi dua, yaitu : *Probability Sampling* dan *Non Probability Sampling*.

Pada penelitian ini teknik sampling yang digunakan adalah *Non Probability Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Menurut Sugiyono (2009;66), sedangkan metode yang digunakan adalah *Sampling incidental* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai

sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Menurut Sugiyono (2009;67).

Penentuan ukuran sampel dapat dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin (Husain Umar, 2002;78) sebagai berikut :

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

Keterangan :

N : Populasi

n : jumlah sampel yang diambil

e : persentase kelonggaran ketidakpastian (5 %)

Tingkat kelonggaran yang digunakan 5 % (0,05) atau di dapat disebut tingkat keakuratannya sebesar 95 % (0,95) sehingga sampel dapat diambil untuk mewakili populasi tersebut sebagai berikut :

$$N = 830 \text{ Orang}$$

$$e = 5 \%$$

$$n = \frac{830}{1+830(0,05)^2}$$

$$n = 269,9$$

$$n = \pm 270$$

Berdasarkan Perhitungan tersebut, maka ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah  $(n) \pm 270$  orang responden.

### 3.2.4. Operasional Variabel

Secara teoritis variable dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang, atau objek, yang mempunyai "variasi" antara satu orang dengan yang lainnya atau satu obyek dengan obyek yang lain, menurut Hatch dan Farhady dalam Sugiyono, 2009;3.

Untuk memberikan arahan agar tidak terjadi kekeliruan dalam penafsiran masalah maka penulis berusaha untuk menjabarkan konsep yang merupakan pedoman dalam menentukan aspek-aspek yang diteliti.

Adapun Variable-variable yang ada dapat di operasionalisasikan sebagai berikut :

1. Variabel Bebas (*Independent Variabel*)

Variabel Bebas yaitu variable yang keberadaanya mempengaruhi variable lainnya dan dinotasikan dalam X. Dalam penelitian ini yang menjadi variable bebasnya adalah :

Kualitas Produk ( X<sub>1</sub>)

Harga ( X<sub>2</sub>)

Kualitas Pelayanan ( X<sub>3</sub>)

2. Variabel terikat atau variable tak bebas (*Dependent Variabel*)

Variable terikat atau variable tak bebas yaitu variable dimana keberadaanya di pengaruhi oleh variable bebas, di notasikan dalam Y.

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikatnya adalah :

1. Kepuasan Pelanggan ( Y )

Berikut ini Operasional Variabel :

**Table 3.2**  
**Operasional Variabel**

Variabel X dan Y	Konsep Teori	Konsep Empiris	Konsep Analisis	Skala	Keterangan
Kualitas Produk (X <sub>1</sub> )	Kualitas produk adalah kemampuan suatu produk dalam melaksanakan fungsinya secara keseluruhan dari produk tersebut, termasuk ketahanan, keandalan, gampang untuk diperbaiki dan dioperasikan dengan atribut lainnya.  (Kotler dan Armstrong, 2004;283)	Kualitas Produk memberikan kemampuan atau fungsinya meliputi : 1. <i>Performance</i> 2. <i>Reliability</i> 3. <i>Features</i> 4. <i>Conformance</i> 5. <i>Durability</i> 6. <i>aesthetics</i> 7. <i>Perceived Quality</i>	Jawaban responden tentang kualitas produk yang meliputi : 1. Data yang diperoleh dari jawaban responden mengenai penampilan makanan yang dihasilkan Rumah Makan Riung Panyileukan Bandung. 2. Data yang diperoleh dari jawaban responden mengenai keamanan bahan pangan yang digunakan untuk dikonsumsi baik dan kebersihannya 3. Data yang diperoleh dari jawaban responden mengenai	Interval	Kuesioner Kualitas Produk No. 1  Kuesioner Kualitas Produk No. 2 dan No. 3  Kuesioner Kualitas Produk No. 4

			<p>penyajian makanan yang baik.</p> <p>4. Data yang diperoleh dari jawaban responden mengenai adanya jaminan halal dari badan kesehatan yang diberikan.</p>		<p>Kuesioner Kualitas Produk No. 5</p>
			<p>5. Data yang diperoleh dari jawaban responden mengenai kualitas rasa yang tidak berubah-ubah dan jumlah porsi yang cukup.</p>		<p>Kuesioner Kualitas Produk No. 6 dan No. 7</p>
			<p>6. Data yang diperoleh dari jawaban responden mengenai aroma makanan dan tekstur makanan yang baik.</p>		<p>Kuesioner Kualitas Produk No. 8 dan No. 9</p>
			<p>7. Perceived Quality: Data yang diperoleh dari jawaban responden mengenai kualitas produk makanan yang baik.</p>		<p>Kuesioner Kualitas Produk No. 10</p>

<p>Harga (<math>X_2</math>)</p>	<p>Harga merupakan jumlah uang yang dibebankan untuk sebuah produk/jasa jumlah nilai konsumen pertukaran untuk mendapatkan manfaat dan memiliki/menggunakan produk jasa. (Kotler dan Amstrong, 2004;345)</p>	<p>Persepsi konsumen terhadap harga suatu produk yang ditawarkan oleh perusahaan kepada konsumen sesuai dengan daya guna/manfaat, daya beli, dan kualitas produk.</p>	<p>Data yang diperoleh dari jawaban responden mengenai kesesuaian dari jumlah porsi menu, kemampuan daya beli, perbandingan dengan harga pesaing kualitas produk dan daya guna/manfaat yang diterima.</p>	<p>Interval</p>	<p>Kuesioner harga No. 11, 12, 13</p>
<p>Kualitas pelayanan (<math>X_3</math>)</p>	<p>Kualitas pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk mengetahui keinginan pelanggan. (Fandy Tjiptono, 2004;51)</p>	<p>Persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan meliputi :  1. <i>Tangible</i>  2. <i>Reliability</i>  3. <i>Responsiveness</i>  4. <i>Assurance</i>  5. <i>Empati</i></p>	<p>Jawaban responden tentang kualitas pelayanan yang meliputi :  1. Data yang diperoleh dari jawaban responden mengenai kenyamanan rumah makan dan fasilitas tempat parkir yang luas.  2. Data yang diperoleh dari jawaban responden mengenai kecepatan penyajian dan system pemesanan.  3. Data yang diperoleh dari jawaban responden mengenai</p>	<p>Interval</p>	<p>Kuesioner Kualitas pelayanan No. 14 dan No. 15   Kuesioner Kualitas pelayanan No. 16 dan No.17   Kuesioner Kualitas pelayanan No. 18 dan No. 19</p>

			<p>tanggapan tamu yang complaint dan kesediaan karyawan dalam pelayanan.</p> <p>4. Data yang diperoleh dari jawaban responden mengenai fasilitas yang diberikan dan pelayanan yang memuaskan.</p> <p>5. Data yang diperoleh dari jawaban responden mengenai pemahaman karyawan dan memberikan perhatian.</p>		<p>Kuesioner Kualitas pelayanan No. 20 dan No. 21</p> <p>Kuesioner Kualitas pelayanan No. 22 dan No. 23</p>
Kepuasan Pelanggan (Y)	Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. (Kotler, 2006;177)	Persepsi konsumen terhadap kepuasan pelanggan meliputi: 1.kualitas produk 2. kualitas pelayanan 3. emosional 4. harga 5. biaya	Jawaban responden tentang kepuasan pelanggan yang meliputi : 1. Data yang diperoleh dari jawaban responden mengenai kualitas produk 2. Data yang diperoleh dari jawaban responden mengenai kesesuaian harapan konsumen 3. Data yang diperoleh dari jawaban responden mengenai rasa	Interval	<p>Kuesioner kepuasan pelanggan No. 24</p> <p>Kuesioner kepuasan pelanggan No. 25</p> <p>Kuesioner kepuasan pelanggan No. 26</p>

			bangga 4. Data yang diperoleh dari jawaban responden mengenai harga 5. Data yang diperoleh dari jawaban responden mengenai biaya	Kuesioner kepuasan pelanggan No. 27  Kuesioner kepuasan pelanggan No. 28
--	--	--	--	--

### 3.2.5. Teknik analisis Data

Setelah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner terkumpul, selanjutnya adalah mengolah dan menafsirkan data sehingga dari hasil tersebut dapat dilihat apakah antara variabel Kualitas Produk ( $X_1$ ), Harga ( $X_2$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ), Kepuasan Pelanggan ( $Y$ ).

Dalam melaksanakan pengolahan data ini prosedur yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Mengecek lembar jawaban yang telah diisi oleh responden untuk mengetahui kelengkapan hasil jawaban responden yang akan menentukan layak tidaknya lembar jawaban tersebut diolah lebih lanjut.
- b. Menghitung bobot nilai dengan menggunakan skala differential semantik dalam 7 pilihan jawaban.

- c. Rekapitulasi nilai angket variabel  $X_1$  (Kualitas produk), variabel  $X_2$  (Harga), dan  $X_3$  (Kualitas Pelayanan).
- d. Tahap uji coba kuesioner

Untuk menguji layak atau tidaknya kuesioner yang disebarkan kepada responden, maka penulis melakukan dua tahap pengujian yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

### 3.2.5.1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui *valid* atau tidaknya kuesioner yang disebar. Dalam uji validitas digunakan metode koefisien *Korelasi Product Moment* Pearson dengan rumus:

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

(SuharsimiArikunto, 2006:274)

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 instrumen, adalah sebagai berikut:

- a. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan valid jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .
- b. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan tidak valid jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ .

#### 3.2.5.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah menunjukkan suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik. Reliabilitas menunjukkan tingkat keterandalan tertentu (Suharsimi Arikunto, 2002).

Jika suatu instrumen dapat dipercaya, maka data yang dihasilkan oleh instrumen tersebut dapat dipercaya. Rumus yang dipergunakan untuk mengukur reliabilitas adalah teknik *split half* dari Spearman Brown, yaitu:

$$r = \frac{2r_b}{1+r_b}$$

Keterangan:

$r$  = Reliabilitas seluruh instrumen

$r_b$  = Korelasi *Product Moment* antara belahan pertama dan kedua

Pengujian reliabilitas tersebut menurut Suharsimi Arikunto (2004:156)

diilaksanakan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Butir- butir instrumen dibelah menjadi dua kelompok, yaitu kelompok instrumen ganjil dan instrumen genap.
2. Skor data dari tiap kelompok disusun sendiri dan kemudian skor total antara kelompok ganjil dan genap dicari korelasinya.

Keputusan uji reliabilitas instrumen berdasarkan ketentuan sebagai berikut:

- a.  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka instrumen dikatakan reliabel.
- b.  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka instrumen dikatakan tidak reliabel

### 3.2.5.3. Analisis Regresi Linier berganda

Regresi linier berganda didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Berdasarkan tujuan dilakukannya penelitian ini, maka variabel yang dianalisis adalah variabel independen yaitu Kualitas Produk ( $X_1$ ), Harga ( $X_2$ ), Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ) dan variabel dependen yaitu Kepuasan Pelanggan ( $Y$ ). Persamaan umum dari regresi linier berganda adalah :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e_i \quad (\text{Sujjana, 1992:347})$$

**Keterangan :**

Y = variabel dependen yang diprediksikan

a = konstanta

b = koefisien regresi X terhadap Y

X = variabel independen yang mempunyai nilai tertentu

X<sub>1</sub> = Kualitas Produk

X<sub>2</sub> = Harga

X<sub>3</sub> = Kualitas Pelayanan

Koefisien regresi (b) akan bernilai positif apabila nilai X berbanding lurus terhadap nilai Y, sebaliknya b akan bernilai negatif apabila nilai X berbanding terbalik terhadap nilai Y. Nilai a dan b dapat dicari dengan persamaan berikut :

Data Tunggal :

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

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

Data Berganda :

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

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

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

(Sugiyono 2000:278)

### 3.2.5.4 Menguji Koefisien Determinasi Multiple (R)

Untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel x dan y maka digunakan rumus KD (koefisien Determinasi) yaitu:

$$Kd = r^2 \times 100 \%$$

Nilai r yaitu sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\}\{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

#### Keterangan:

- $r_{xy}$  = Koefisien korelasi antara variabel x dan y  
 $n$  = Jumlah responden  
 $xy$  = Jumlah hasil skor x dan y setiap responden  
 $x$  = Jumlah skor x  
 $y$  = Jumlah skor y  
 $x^2$  = Kuadrat jumlah skor x  
 $y^2$  = Kuadrat jumlah skor y

(Sugiyono, 2009:274)

Untuk dapat memberikan penafsiran terhadap koefisien korelasi yang ditemukan tersebut besar atau kecil, maka dapat berpedoman pada ketentuan yang tertera pada tabel berikut:

**Tabel 3.3**  
**Pedoman untuk Memberikan Interpretasi terhadap Koefisien**

Interval koefisien	Tingkat hubungan
0,00 -0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat kuat

(Sugiyono, 2009:231)

### 3.2.5.4. Uji Hipotesis

Objek penelitian yang menjadi variabel bebas atau *independent variable* yaitu kualitas produk (variabel X1), Harga (variable X2), dan Kualitas Pelayanan (Variable X3) sedangkan *dependent variable* adalah kepuasan pelanggan (variabel Y). Dengan memperhatikan karakteristik variabel yang akan diuji, maka uji statistik yang digunakan adalah melalui perhitungan analisis regresi linier sederhana untuk seluruh variabel tersebut. Adapun yang menjadi hipotesis utama dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif antara kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Hipotesis yang diajukan yaitu kualitas produk (X1), Harga (X2), dan Kualitas Pelayanan (X3) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan digunakan uji F yaitu:

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

(Sudjana, 2005:385)

Kriteria:

Untuk menerima atau menolak hipotesis dengan cara sebagai berikut:

$F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak

$F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima

Pengujian hipotesis secara parsial dapat menggunakan rumus berikut:

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

(Sudjana, 2005:380)

Kriteria:

Untuk menerima atau menolak hipotesis dengan cara sebagai berikut:

$t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

$t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

