

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Lokasi Penelitian**

Dalam penelitian yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di lakukan di Jackpot Coffe Shop kota Salatiga. Jackpot Coffe Shop terletak di jalan Imam Bonjol no.37 kota Salatiga

#### **3.2 Variabel Penelitian**

Menurut Sugiyono (2007 :58) adalah sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut dan kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain :

Variabel Independen variabel yang menjadi sebab timbulnya atau berubahnya variabel dependen (Sugiyono, 2007:59) Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X1) , Kualitas Produk (X2) , Harga (X3).

Variabel Dependen adalah yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variable independen (Sugiyono, 2007:59) variabel dependen penelitian ini adalah Kepuasan Konsumen (Y)

#### **3.3 Definisi Operasional Variabel**

##### **3.3.1 Kualitas Pelayanan (X1)**

Bisa di definisikan sebagai evaluasi sikap dari kesempurnaan pelayanan yang diberikan. Menurut Bei dan Chiao (2001) bahwa kualitas jasa yang tinggi

menghasilkan kepuasan konsumen yang tinggi pula. Kualitas pelayanan dikelompokkan dalam 5 dimensi oleh Parasuraman et al (1988), yaitu :

- a. Tangibles, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan. Indikatornya dalam penelitian ini meliputi:
  - Area parkir luas
  - Tempat nyaman
  - Kebersihan ruangan terjaga
  - Tampilan karyawan rapi
- b. Reliability yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang. Indikatornya dalam penelitian ini meliputi :
  - Karyawan mampu memberikan informasi menu dengan jelas
  - Karyawan memiliki pengetahuan dan kecakapan yang baik dalam memberikan informasi yang dibutuhkan konsumen
  - Keterampilan karyawan untuk mengolah kopi
- c. Responsiveness, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Indikatornya dalam penelitian ini meliputi :
  - Karyawan cepat tanggap dalam membantu keinginan dan kebutuhan konsumen

- Karyawan melayani konsumen dengan cepat
- d. Assurance, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Indikatornya dalam penelitian ini meliputi :
- Keamanan konsumen terjamin
  - Karyawan melayani konsumen dengan sopan dan santun
  - Karyawan berkomunikasi dengan baik terhadap konsumen
- e. Emphaty, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Indikatornya dalam penelitian ini meliputi :
- Karyawan menunjukkan kesungguhan dalam melayani konsumen
  - Karyawan memberikan perhatian penuh waktu melayani konsumen

### **3.3.2 Kualitas Produk (X2)**

Adalah sesuatu yang ditawarkan kepada konsumen untuk dipilih dan dikonsumsi sehingga memuaskan keinginan dan kebutuhan konsumen. Indikatornya dalam penelitian ini meliputi :

- Varietas menu kopi yang ditawarkan
- Varietas menu makanan ringan yang ditawarkan
- Produk memiliki rasa yang enak

### **3.3.3 Harga (X3)**

Harga dapat diartikan sebagai apa yang harus dikorbankan konsumen untuk mendapatkan produk atau jasa (Bei dan Chiao, 2001). Indikatornya dalam penelitian ini meliputi :

- Keterjangkauan harga
- Kesesuaian harga dengan kualitas produk

### **3.3.4 Kepuasan Konsumen (Y)**

Kepuasan merupakan perasaan timbal balik dari konsumen setelah mengkonsumsi atau pun merasakan suatu produk, dan produk tersebut sesuai dengan apa yang konsumen harapkan. Indikatornya dalam penelitian ini meliputi:

- Konsumen datang lagi ke Jackpot Coffe Shop
- Tidak ada complain dari konsumen
- Konsumen merekomendasikan Jackpot Coffe Shop ke orang lain

## **3.4 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data**

### **3.4.1 Jenis Data**

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan yaitu data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari subyek penelitian ataupun dari pihak pertama. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh responden secara langsung kepada konsumen Jackpot Coffe Shop.

### **3.4.2 Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu mrnggunakan kuisioner. Kuisioner merupakan salah satu alat pengumpulan data

yang didalamnya berisi beberapa daftar pertanyaan tentang penelitian ini yang disusun sedemikian rupa agar mudah dipahami oleh responden dan tidak menyulitkan responden dalam mengisinya.

### **3.5 Instrument Pengumpulan Data**

#### **3.5.1 Bentuk Kuisisioner**

Dalam kuisisioner penelitian ini responden diberikan beberapa daftar pertanyaan kepada responden yang berkaitan dengan penelitian ini. Bentuk kuisisioner untuk pengumpulan data adalah sebagai berikut :

Bagian 1 : Berisi pertanyaan tentang kualitas pelayanan

Bagian 2 : Berisi pertanyaan tentang kualitas produk

Bagian 3 : Berisi pertanyaan tentang Harga

Bagian 4 : Berisi pertanyaan tentang kepuasan konsumen

#### **3.5.2 Skala Pengukuran**

Pengukuran skala yang digunakan adalah skala likert. Menurut Suliyanto (dalam Lugantor, 2014:26) Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social. Dalam skala likert responden diberikan pilihan jawaban berjumlah ganjil, yang memungkinkan responden untuk mengekspresikan intensitas dari perasaan mereka. Dalam arti responden harus menjawab dan merespon masing-masing dari serangkaian pertanyaan. Penelitian ini menggunakan lima tingkatan jawaban dimana skor nilai adalah sebagai berikut :

Sangat Tidak Setuju                      diberi skor 1

Tidak Setuju                                diberi skor 2

Cukup                                        diberi skor 3



$n$ : Jumlah Sampel

Jika proporsi populasi tidak diketahui maka dapat menggunakan  $P$  maksimum. Besarnya  $P$  antara 0 sampai 1 maka  $P$  maksimal adalah  $F(P) = P - P_2$  atau sebesar 0,5 maka sampel minimal yang diambil adalah :

$$N = 0,25 \left( \frac{1,96}{0,50} \right)^2 = 96,04$$

Jadi jumlah sampel yang diambil untuk melakukan penelitian ini adalah sebanyak 96 responden. Dalam penelitian ini menggunakan teknik convenience sampling. Artinya hanya anggota populasi yang dijumpai selama periode pengumpulan data yang dijadikan sampel.

### **3.7 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

#### **3.7.1 Uji Validitas**

Analisis ini digunakan untuk mengukur seberapa cermat suatu test dapat melakukan fungsi ukurannya. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner, suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan uji validitas item, yaitu dengan melihat korelasi skor masing-masing item dengan skor total. Untuk menghitung koefisien korelasi dilakukan dengan uji korelasi product moment pearson dengan bantuan program SPSS. Dengan taraf signifikansi ( $\alpha$ ) = 5% dan  $n = 96$ . Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel.

Suatu instrument yang diuji dikatakan valid dengan kriteria sebagai berikut:

- Jika koefisien  $r$  hitung  $\geq r$  tabel maka butir atau variabel tersebut valid.
- Jika koefisien  $r$  hitung  $\leq r$  tabel maka butir atau variabel tersebut tidak

### 3.7.2 Uji Reliabilitas

Suatu pengukur dikatakan reliable jika dapat dipercaya, agar dapat dipercaya maka hasil dari pengukuran harus akurat dan konsisten. Semakin tinggi koefisien reliabilitas maka semakin baik.

Metode yang digunakan dalam mengukur reliabilitas adalah Cronbach's Coefficient Alpha dan pada program SPSS disebut dengan Reliability Analysis. Suatu variabel dapat dikatakan reliable jika memiliki alpha ( $\alpha$ )  $> 0,60$ . (Nurharyati. 2012)

Suatu instrument tes yang di uji dikatakan reliabel dengan kriteria sebagai berikut :

- Jika  $\alpha$  hitung  $\geq 0,6$  maka butir atau variabel tersebut reliabel
- Jika  $\alpha$  hitung  $\leq 0,6$  maka butir atau variabel tersebut tidak reliabel

## 3.8 Metode Analisis Data

### 3.8.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif yaitu analisis yang menjelaskan secara panjang lebar data penelitian ke dalam bentuk kalimat. Tujuan analisis deskriptif ini adalah untuk mengubah kumpulan data mentah menjadi data yang ringkas dan mudah dipahami. Dalam penelitian ini analisis yang dilakukan berdasarkan uraian hasil jawaban para responden dari kuisioner yang dibagikan. Data tersebut tercantum dalam tabel dan analisis deskriptif yang dilakukan berdasarkan data dalam tabel tersebut.

### 3.8.2 Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif yaitu analisis yang dilakukan dengan menggunakan teknik statistika. Analisis ini lebih mengarah kepada angka-angka dan dengan perhitungan statistic untuk menganalisa suatu dipotesis dan memerlukan alat analisis, adapun diantaranya sebagai berikut :

#### 3.8.2.1 Uji Regresi Linear Berganda

Model regresi adalah model yang digunakan untuk menganalisis pengaruh dari berbagai variabel independen terhadap satu variabel dependen. Dalam upaya menjawab permasalahan dalam penelitian ini maka digunakan analisis regresi linear berganda (Multiple Regression).

Dalam analisis ini dapat dilihat bagaimana variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Kualitas Produk ( $X_2$ ) dan Harga ( $X_3$ ) mempengaruhi (secara positif atau negative) variabel dependen yaitu Kepuasan Konsumen ( $Y$ ). Adapun bentuk persamaan regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

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

Keterangan :

$Y$  = Kepuasan Konsumen

$a$  = Konstanta

$b_n$  = Koefisien regresi masing-masing variabel independen

$X_1$  = Kualitas Pelayanan

$X_2$  = Kualitas Produk

$X_3$  = Harga

### 3.8.2.2 Uji T ( secara parsial )

Uji T bertujuan untuk menguji apakah masing-masing variabel independen (X) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y) .

Langkah-langkah nya adalah sebagai berikut :

1. Merumuskan hipotesis operasional

Ho : Tidak ada pengaruh signifikan dari variabel independen (X) secara parsial terhadap variabel dependen (Y).

Ha : Ada pengaruh signifikan dari variabel independen (X) secara parsial terhadap variabel terikat (Y).

2. Menetapkan taraf signifikan ( $\alpha$ ), yaitu  $\alpha = 5\%$  atau 0,05

3. Kriteria pengujian

Ho diterima jika  $P \geq \alpha$

Ho ditolak jika  $P \leq \alpha$

4. Melakukan perhitungan sesuai dengan pendekatan statistika yang dipergunakan yaitu dengan program SPSS

5. Mengambilan kesimpulan (sesuai dengan butir 2 dan 3)

### 3.8.2.3 Uji F ( secara serentak )

Uji F dilakukan untuk menegetahui apakah variabel independent (X) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y)

Langkah-langkah nya adalah sebagai berikut :

1. Merumuskan hipotesis operasional

Ho : Tidak ada pengaruh signifikan dari variabel independent (X) secara bersama-sama terhadap variabel dependent (Y)

Ha : Ada pengaruh signifikan antara variabel independent (X) secara bersama-sama terhadap variabel dependent (Y)

2. Menetapkan taraf signifikan ( $\alpha$ ), yaitu  $\alpha=5\%$  atau 0,05

3. Kriteria pengujian

Ho diterima jika  $P \geq \alpha$

Ho ditolak jika  $P \leq \alpha$

4. Melakukan perhitungan sesuai dengan pendekatan statistika yang dipergunakan yaitu dengan program SPSS

5. Mengambil kesimpulan (sesuai dengan butir 2 dan 3)

#### **3.8.2.4 Korelasi Berganda (R)**

Suatu analisa yang digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara suatu variabel dengan variabel yang lain. Dalam penelitian ini untuk mengetahui variabel independen yaitu kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga sebagai variabel (X) dengan kepuasan konsumen sebagai variabel dependen (Y) Untuk memperoleh nilai persamaan koefisien korelasi dalam penelitian ini menggunakan spss.

#### **3.8.2.5 Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ )**

Uji koefisien determinasi ganda adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh semua variabel independen (X) secara serempak terhadap variabel dependen (Y). Dengan pengolahan data melalui SPSS,  $R^2$  adalah angka yang menunjukkan berapa % (proporsi) variabel dependen yang dipengaruhi oleh variabel-variabel independen, atau dari 100% variabel-variabel yang

berpengaruh terhadap variabel dependen, sekian % dipengaruhi oleh variabel independen, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diketahui karena tidak dimasukkan dalam data. Semakin besar nilai  $R^2$ , maka semakin baik model tersebut.

#### **3.8.2.6 Korelasi Parsial (r)**

Korelasi parsial digunakan untuk mengetahui tingginya derajat hubungan antara satu variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y), jika variabel independen (X) yang lain dianggap konstan (dikontrol).

#### **3.8.2.7 Uji Korelasi Determinasi Parsial ( $r^2$ )**

Uji korelasi determinasi parsial digunakan untuk mengetahui seberapa besar tingkat pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Koefisien determinasi merupakan nilai yang menyatakan besar pengaruh secara parsial atau per variabel. Yaitu seberapa besar (%) variabel dependen (Y) dipengaruhi oleh variabel independen (X) masing-masing per variabel.

#### **3.8.2.8 Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik dilakukan agar model yang di peroleh benar-benar telah memenuhi asumsi-asumsi yang mendasari regresi. Penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik meliputi uji multikolinieritas, heteroskedastisitas, normalitas dan linieritas

##### **1. Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi

korelasi di antara variabel independen. Dalam penelitian ini, untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi digunakan matrik korelasi variabel-variabel bebas, dan melihat nilai tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF) dengan menggunakan IBM SPSS23. Untuk melihat ada atau tidaknya multikolinieritas didalam model regresi adalah sebagai berikut:

1. Menentukan hipotesis operasional

Ho : Tidak ada pengaruh multikolinieritas terhadap model regresi

Ha : Ada pengaruh multikolinieritas terhadap model regresi

2. Menetapkan kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis:

Ho diterima jika  $VIF < 10$  dan toleransi  $> 0,1$

Ho ditolak jika  $VIF \geq 10$  dan toleransi  $\leq 0,1$

3. Menghitung nilai VIF dan toleransi

Perhitungan nilai VIF dan toleransi dilakukan dengan menggunakan program SPSS

4. Menarik kesimpulan sesuai dengan butir 2 dan 3

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homokedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Uji heterokedastisitas pada penelitian ini menggunakan pendekatan

grafik melalui uji glejser menggunakan tingkat signifikan 5%.

Prosedur pengujian nya adalah sebagai berikut:

1. Menentukan hipotesis operasional:

Ho : Tidak ada pengaruh heteroskedastisitas pada model regresi berganda

Ha : Ada pengaruh heteroskedastisitas pada model regresi berganda

2. Menetapkan kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis:

Ho : diterima jika residual pada gambar scatterplot terlihat menyebar secara acak.

Ho : ditolak jika residual pada gambar scatterplot tidak terlihat menyebar secara acak

3. Membuat gambar scatterplot

Pembuatan gambar scatterplot dilakukan dengan menggunakan program SPSS

4. Menarik kesimpulan sesuai dengan butir 2 dan 3

3. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian tentang kenormalan distribusi data. Maksud data distribusi normal adalah dimana data memusat pada nilai rata-rata dan median. Menurut ghozali (dalam iqbal, 2015:31) beberapa metode uji normalitas yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik normal P-P Plot of regression standardized residual atau dengan uji One Sample

Kolmogorov Smirnov Ghozali, 2009) Adapun prosedur pengujian ini adalah sebagai berikut:

1. Menentukan hipotesis operasional:

Ho : data residual berdistribusi normal

Ha : data residual tidak berdistribusi normal

2. Menetapkan kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis:

Ho : diterima jika tingkat signifikansi  $\geq 0,05$

Ho : ditolak jika tingkat signifikansi  $< 0,05$

3. Penghitungan taraf signifikansi menggunakan program SPSS

4. Menarik kesimpulan sesuai dengan butir 2 dan 3

4. Uji Linearitas

Uji linieritas digunakan untuk melihat spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Dengan uji linieritas dapat diperoleh informasi mengenai model empiris sebaiknya linier, kuadrat atau kubik. langkah-langkah untuk melakukan pengujian ini adalah sebagai berikut:

1. Lakukan regresi dengan persamaan utama  $LMSCR=f(LGD)$

2. Jika dianggap persamaan utama tersebut besar spesifikasinya maka nilai residualnya harus dihubungkan dengan nilai kuadrat variabel independen dengan persamaan regresi

$$U_t = B_0 + B_1 LGD^2$$

3. Dapatkan nilai R<sup>2</sup> untuk menghitung c<sub>2</sub> hitung

4. Jika c<sub>2</sub> hitung > c<sub>2</sub> tabel, maka hipotesis yang menyatakan model linier ditolak

Adapun prosedur pengujian hipotesisnya :

a. Menentukan hipotesis operasional :

Ho : spesifikasi model terbentuk fungsi linier

Ha : spesifikasi model tidak terbentuknya fungsi linier

b. Menentukan kriteria penenrimaaan dan penolakan hipotesis

Ho diterima jika nilai  $\chi^2$  hitung  $<$   $\chi^2$  tabel

Ha ditolak jika nilai  $\chi^2$  hitung  $\geq$   $\chi^2$  tabel

c. Melakukkan perhitungan

Tahap perhitungan berdasarkan alat analisis yang digunakan yaitu dengan menggunakan program SPSS

d. Menarik kesimpulan sesuai dengan bulir (b) dan (c) Ho ditolak jika nilai  $\chi^2$  hitung  $\geq$   $\chi^2$  tabel