

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan studi formal dengan metode pendekatan penelitian kuantitatif, pengumpulan data berdasarkan variabel-variabel dari teori yang telah dijelaskan sebelumnya dan kemudian ditetapkan indikator-indikator untuk pembuatan kuesioner. Data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner tersebut dianalisis dan diinterpretasikan melalui pengolahan data yang sesuai dengan penelitian ini (Cooper & Schindler, 2017).

#### **3.2 Variabel dan Definisi Operasional variabel**

##### **3.2.1 Variabel Penelitian**

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014). Variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel independen adalah variabel yang mengambil variabel terikat, entah secara positif maupun secara negative. (Sekaran dan Bougie, 2013).  
Dalam penelitian ini variabel independen adalah kualitas layanan (X1), kualitas makanan (X2), dan lingkungan kerja (X3).
2. Variabel dependen adalah variabel yang menjadi perhatian utama peneliti (Sekaran dan Bougie, 2013). Dalam penelitian ini variabel dependen adalah kinerja perusahaan (Y).

### 3.2.3 Definisi Operasional Variabel

Variabel dan definisi operasional variable digunakan untuk memudahkan penelitian dan membuat persamaan persepsi tentang variable yang digunakan.

#### 1. Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas pelayanan jasa menurut Collier, yang dikutip oleh (Yamit, 2013) adalah “Kualitas pelayanan jasa adalah lebih menekankan pada kata pelanggan, pelayanan, kualitas dan level atau tingkat. Pelayanan terbaik pada pelanggan (*excellent*) dan tingkat kualitas pelayanan merupakan cara terbaik yang konsisten untuk dapat mempertemukan harapan konsumen (standar pelayanan eksternal dan biaya) dan sistem kinerja cara pelayanan (standar pelayanan internal, biaya dan keuntungan). Kualitas Pelayanan diukur dengan menggunakan indikator-indikator sebagai berikut (Ryu et al., 2012):

1. Karyawan memberi saya makanan persis seperti yang saya pesan
2. Karyawan menyediakan layanan cepat dan tepat
3. Karyawan memberikan layanan dengan sopan dan ramah
4. Karyawan membuat saya merasa nyaman dalam berurusan dengan mereka
5. Karyawan memberikan layanan yang baik kepada pelanggan tanpa membedakan status
6. Kemudahan dalam proses pembayaran

## 2. Kualitas Makanan

Kualitas makanan menurut Knight & Kotschevar (2007) yaitu tingkat konsistensi kualitas menu yang dicapai dengan penetapan standar untuk produk dan kemudian mengecek point-point yang harus dikontrol untuk melihat kualitas yang ingin dicapai. Kualitas makanan diukur dengan menggunakan indicator-indikator sebagai berikut (Ryu et al., 2012):

1. Makanan lezat
2. Makanan bergizi
3. Restoran menawarkan berbagai item menu
4. Restoran menawarkan makanan segar
5. Bau makanan menarik
6. Presentasi makanan secara visual menarik

## 3. Lingkungan Fisik

Lingkungan fisik adalah sesuatu yang berada disekitar para pekerja yang meliputi cahaya, warna, udara, suara serta musik yang mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan (Moekijat, 1995).

Lingkungan fisik diukur dengan menggunakan indicator-indikator sebagai berikut (Ryu et al., 2012):

1. Restoran memiliki desain interior yang menarik
2. Musik latar belakang menyenangkan
3. Area makan sangat bersih
4. Karyawan berseragam serta berpakaian rapi
5. Tata letak fasilitas operasi tidak membatasi ruang gerak pelanggan

6. Fasilitas fisik untuk keperluan restoran sangat lengkap

#### 4. Kinerja Perusahaan

Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan dengan tujuan strategis organisasi dan memberikan kontribusi pada ekonomu. Kinerja dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan indikator sebagai berikut (Asghar Afshar Jahanshahi et al., 2012).

1. Omset penjualan yang selalu meningkat dari tahun ke tahun
2. Laba yang dihasilkan selalu meningkat
3. Jumlah tenaga kerja yang semakin banyak
4. Jumlah produk yang dihasilkan semakin variatif
5. Jumlah outlet yang semakin meningkat
6. Jumlah pengunjung di setiap outlet semakin banyak

Penilaian masing-masing jawaban responden dilakukan dengan skala Likert. Skala yang digunakan dalam penelitian ini merupakan skala yang diadaptasi dari beberapa penelitian. Skala tersebut dimodifikasi dan disesuaikan dengan penelitian ini. Pengukuran skala tersebut menggunakan skala Likert dengan jumlah 5 butir, yaitu: sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, dan sangat setuju. Tinggi rendahnya skor variabel tersebut bergerak dari angka 1-5, dengan ketentuan: sangat tidak setuju diberi skor 1, tidak setuju diberi skor 2, netral diberi skor 3, setuju diberi skor 4, dan sangat setuju diberi skor 5.

### **3.3 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data**

Pada penelitian ini terdapat 2 jenis data, diantaranya data primer dan data sekunder. Menurut Sekaran (2006) Data bisa diperoleh dari dua sumber yaitu primer dan sekunder. Data primer mengacu pada informasi yang diperoleh dari pihak pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel untuk tujuan spesifik studi. Data sekunder mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber-sumber yang ada.

Teknik pengumpulan data untuk penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner. Teknik ini merupakan suatu bentuk instrumen pengumpulan data yang sangat fleksibel dan relatif mudah digunakan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan secara daring.

Kuesioner merupakan alat pengumpulan data yang berupa serangkaian daftar pertanyaan untuk dijawab responden. Kuesioner atau angket merupakan alat pengumpulan data yang berupa daftar pertanyaan yang disusun sedemikian rupa untuk dijawab responden, pertanyaan-pertanyaan tersebut harus cukup terperinci dan lengkap. Jenis pertanyaan yang akan diajukan dalam penelitian boleh jadi bersifat tertutup atau terbuka.

### **3.4 Populasi dan Sampel**

#### **3.4.1 Populasi**

Populasi adalah ruang lingkup atau besaran karakteristik dari seluruh objek yang diteliti. Sampel adalah besaran karakteristik tertentu dari sebagian populasi yang memiliki karakteristik sama dengan populasi. Populasi adalah

seluruh kumpulan elemen (orang, kejadian, produk) yang dapat digunakan untuk membuat beberapa kesimpulan. Dalam penelitian ini populasinya adalah semua konsumen..

### 3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang diambil atau ditentukan berdasarkan karakteristik dan teknik tertentu. Untuk menarik sifat karakteristik populasi, suatu sampel harus benar-benar dapat mewakili populasinya. Oleh karena itu, diperlukan tata cara yang digunakan dalam memilih bagian sampel sehingga dapat diperoleh sampel penelitian yang representatif seperti karakteristik populasinya. Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan Chicken Crush Yogyakarta. Adapun cara pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *purposive sampling* yaitu kumpulan informasi dari anggota-anggota populasi yang mudah diperoleh dan mampu menyediakan informasi tersebut (Sekaran dan Bougie, 2013). Dalam penelitian ini, maka jumlah sampel yang akan diteliti mengikuti rumus di bawah ini (Djarwanto & Subagyo, 2006) :

$$n = \frac{1}{4} \left( \frac{Z \frac{1}{2} \alpha}{E} \right)^2$$

Dimana:

n : Jumlah sampel

$Z \frac{1}{2} \alpha$  : Batas luar daerah. Nilai  $Z \frac{1}{2} \alpha$  adalah sebesar 1,96. Angka ini didapat dari tabel *t*, karena pada kondisi dimana nilai deviasi standar rata-rata tidak diketahui. Maka tabel-tabel tidak

berdistribusi normal langsung sehingga untuk jumlah populasi yang tidak terbatas atau yang berjumlah besar akan mengikuti nilai *tabel Z*.

E : Kesalahan maksimum yang mungkin dialami.

Dengan taraf signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 5% dan kesalahan maksimum yang mungkin dialami (E) adalah sebesar 10% sedangkan deviasi standar rata-ratanya tidak diketahui, maka besarnya sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak:

$$n = \frac{1}{4} \left( \frac{1,96}{0,1} \right)^2 = 96,04$$

Berdasarkan rumus di atas, maka jumlah sampelnya adalah 96 orang.

### **3.5 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Data**

#### **3.5.1 Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan apa yang akan diukur. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan signifikansi dengan tingkat kesalahan penelitian, jika  $\text{sig} < \alpha$  (0,05) dan r hitung bernilai positif, maka variabel tersebut valid sedangkan jika  $\text{sig} > \alpha$  (0,05), maka variabel tersebut tidak valid (Ghozali, 2016).

#### **3.5.2 Uji Reliabilitas Data**

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat kestabilan dan konsistensi alat ukur yang digunakan untuk mengukur konsep bias dapat diminimalkan (Sekaran & Bougie, 2013). Suatu kuesioner dikatakan reliabel

atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Indikator untuk uji reliabilitas adalah *Cronbach Alpha*, apabila nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 menunjukkan instrumen yang digunakan reliabel. Langkah-langkah pengujian uji reliabilitas sebagai berikut:

1) Merumuskan hipotesis kerja

$H_0$  = kuesioner tidak reliabel.

$H_a$  = kuesioner reliabel.

2) Menghitung harga statistik *Alpha Cronbach*.

3) Menentukan standar *Alpha Cronbach* sebesar 0,60.

4) Keputusan Pengujian

a) Apabila harga *Alpha Cronbach* yang dihasilkan kurang dari 0,60, maka  $H_0$  diterima artinya kuesioner tidak reliabel.

b) Apabila harga *Alpha Cronbach* yang dihasilkan lebih dari 0,60, maka  $H_0$  ditolak artinya kuesioner reliabel.

### **3.6. Metode Analisis Data**

#### **3.6.1 Analisis Deskriptif**

Penelitian akan dilakukan terhadap 100 responden, baru kemudian dilakukan analisis data. Analisis data menggunakan analisis deskriptif. Analisis deskriptif yaitu analisis dengan merinci dan menjelaskan keterkaitan data penelitian dalam bentuk kalimat. Analisis ini bertujuan untuk mengubah kumpulan data mentah menjadi mudah dipahami dalam bentuk informasi yang lebih ringkas. Data yang terkumpul dari kuesioner, biasanya memiliki

nilai yang beragam sehingga akan sulit untuk mengartikan nilai yang diperoleh. Maka dari itu digunakan suatu nilai yang cenderung merupakan nilai sentral yang mewakili semua data dalam kuesioner. Data tersebut biasanya tercantum dalam bentuk tabel dan analisis berdasarkan data dalam tabel tersebut.

### 3.6.2 Analisis Statistik

Analisis statistik yaitu analisis dengan menggunakan teknik statistika untuk membuktikan hipotesis tertentu yang diajukan sebelumnya. Analisis statistika dapat dihitung dengan bantuan software statistik, yaitu SPSS.

#### 3.6.2.1 Uji Regresi Linier

Metode regresi linier dapat digunakan untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap satu variabel dependen. Dalam penelitian ini, terdapat tiga variabel independen yang digunakan untuk menguji hubungannya dengan variabel dependen. Dalam hal ini, analisis regresi linier berganda merupakan teknik yang tepat untuk digunakan.

Model dalam analisis regresi berganda ini adalah:

$$Y = \alpha_1 + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Dimana :

Y = Kinerja Perusahaan

$b_1, b_2, b_3,$  = Koefisien regresi dari variabel  $X_1, X_2, X_3,$

$X_1$  = Kualitas Layanan

$X_2$  = Kualitas Makanan

$X_3$  = Lingkungan Fisik

$\alpha$	= Konstanta
E	= Error

### 3.6.2.2 Pengujian Hipotesis dengan Uji F (Simultan)

Hipotesis merupakan dugaan secara logis hubungan antara dua variabel atau lebih yang ditunjukkan dalam pernyataan yang dapat diuji kebenarannya. Pengujian secara simultan, Uji F ini digunakan untuk menunjukkan semua variabel bebas (X) yang dimasukkan dalam model yang mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Y) (Ghozali, 2015), maka digunakan uji F yaitu untuk menguji keberartian koefisien regresi secara keseluruhan.

Langkah-langkah pengujiannya adalah :

1) Merumuskan hipotesis.

$H_0$  : Tidak ada pengaruh positif variabel bebas (X) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Y).

$H_a$  : Ada pengaruh positif variabel bebas (X) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Y).

2) Menetapkan taraf signifikan ( $\alpha$ ) dan atau derajat kebebasan (df) pengujian. Dalam penelitian ini digunakan taraf signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 5%.

3) Melakukan kriteria perhitungan. Sehingga kriteria pengujian hipotesisnya:

$H_0$  diterima jika probabilitasnya  $\geq \alpha$

$H_0$  ditolak jika probabilitasnya  $< \alpha$

4) Melakukan perhitungan dengan bantuan program SPSS

- 5) Mengambil kesimpulan sesuai dengan butir (3) dan (4).

### 3.6.2.3 Pengujian Hipotesis dengan Uji Parsial (Uji T)

Pembuktian hipotesis dapat pula menggunakan uji t untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara individu (parsial) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y) (Ghozali, 2015).

Langkah-langkah pengujiannya adalah :

- 1) Merumuskan hipotesis operasional.

Ho : Tidak ada pengaruh positif variabel bebas (X) secara parsial terhadap variabel terikat (Y)

Ha : Ada pengaruh positif variabel bebas (X) secara parsial terhadap variabel terikat (Y)

- 2) Menetapkan taraf signifikan ( $\alpha$ ) dan atau derajat kebebasan (df) pengujian. Dalam penelitian ini digunakan taraf signifikansi ( $\alpha$ ) sebesar 5%.
- 3) Melakukan kriteria perhitungan. Sehingga kriteria pengujian hipotesisnya :

Ho diterima jika probabilitasnya  $\geq \alpha$

Ho ditolak jika probabilitasnya  $< \alpha$

- 4) Melakukan perhitungan dengan bantuan program SPSS.
- 5) Mengambil kesimpulan sesuai dengan butir (3) dan (4).

### 3.6.2.4 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan agar model yang diperoleh benar-benar telah memenuhi asumsi-asumsi yang mendasari regresi. Model regresi yang diperoleh dari metode kuadrat terkecil biasa merupakan metode regresi yang menghasilkan estimator linier tidak bias yang terbaik. Kondisi ini akan terjadi jika dipenuhi beberapa asumsi yang biasa disebut dengan asumsi klasik (Ghozali, 2015).

### 1. Uji Multikolinearitas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji model regresi ditemukan adanya korelasi yang tinggi atau sempurna antar variable bebas (independen) atau tidak. Kriteria penentuan bebas atau tidaknya model regresi linier berganda tersebut dari multikolonieritas dengan melihat nilai Variance Inflation Faktor (VIF) dan toleransi (Ghozali, 2015).

Nilai cutoff yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai tolerance  $< 0,10$  atau sama dengan nilai VIF  $> 10$ .

Prosedur pengujian multikolonieritas adalah sebagai berikut :

1) Menentukan hipotesis operasional :

Ho : tidak ada pengaruh multikolonieritas.

Ha : ada pengaruh multikolonieritas.

2) Menetapkan kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis :

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

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

3) Menghitung nilai VIF dan toleransi

Perhitungan nilai VIF dan toleransi dilakukan dengan menggunakan program pengolahan data SPSS.

- 4) Menarik kesimpulan sesuai dengan butir (2) dan (3).

## 2. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Apabila variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedasitas atau tidak terjadi heteroskedasitas (Ghozali, 2015).

Uji heterokedasitas dilakukan dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel dependen dengan residualnya. Deteksi adanya heteroskedasitas dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara nilai prediksi variabel dependen dengan residualnya dimana sumbu X adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu Y adalah residual yang telah distudentized (Ghozali, 2015).

Langkah pengujian heteroskedasitas adalah sebagai berikut :

- 1) Menentukan hipotesis operasional :

Ho : Tidak ada pengaruh heteroskedasitas pada model regresi berganda.

Ha : Ada pengaruh heteroskedasitas pada model regresi berganda.

- 2) Menetapkan kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis :

Ho diterima jika residual pada gambar Scatterplot terlihat menyebar secara acak.

$H_0$  ditolak jika residual pada gambar Scatterplot terlihat tidak 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 bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji t dan f mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Apabila asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov dengan bantuan SPSS.

#### 3.6.2.5 Analisis Koefisien Determinasi Berganda ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2015). Uji  $R^2$  digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentasi variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel independennya. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen sangat terbatas.

Nilai  $R^2$  diperoleh dari output hasil regresi. Jika  $R^2 = 1$ , berarti suatu kecocokan yang sempurna. Jika  $R^2 = 0$ , berarti tidak ada hubungan antara

variabel independen dan variabel dependen. Semakin besar nilai  $R^2$  maka semakin baik model untuk digunakan.

