# BAB III
# METODE PENELITIAN

## 3.1 Metode Penelitian

Metodologi merupakan suatu komponen penting dalam sebuah penelitian. Menurut (Arikunto.S, 2015) metodologi penelitian merupakan bentuk kegiatan atau mengolah cara untuk menemukan hasil penelitian. Memecahkan informasi dan masalah, mencari solusi atas akir permasalahan dan mencari informasi adalah fungsi signifikan dari sebuah metodologi penelitian.

Dari paparan diatas maka dapat ditarik suatu pengertian kegiatan atau cara tertentu bagi seorang peneliti untuk mengambil dan mengolah data untuk mencari informasi dalam subyek atau obyek tertentu yang diteliti.

Metode yang dipakai dalam penelitian ini dengan metode kuantitatif deskriptif. Penelitian hendak meneliti bagaimana pengaruh kualitas produk dan harga produk terhadap kepuasan konsumen di McDonald graha raya Tangerang.

Dengan memanfaatkan pendekatan kuantitatif dapat diperoleh data/informasi yang akurat berhubungan dengan subjek penelitian, baik yang bisa dirasakan oleh indera ataupun yang tertutupi (yang tidak dirasakan oleh indera).

## 3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan berkisar kurang lebih 5 bulan yaitu sejak bulan Desember 2019 hingga April 2020. Waktu 5 bulan tersebut digunakan untuk mengumpulkan teori dan data, serta mengolah data, sedangkan bimbingan penelitian ini dilakukan selama proses pembuatan dilakukan. Sedangkan lokasi penelitian ini akan dilakukan di Kota Tanggerang.

**Gambar III.1**
**McDonald Graha Raya Tangerang**

**Gambar III.2**
**Mcdonald Graha Raya Tangerang**

## 3.3 Batasan Variabel

Pembahasan batasan variabel pada penelitian bertujuan untuk membatasi pembahasan pokok pada penelitian ini, sehingga terfokusnya variable menjadi penting dan sesuai dengan tujuan penelitian. Begitu juga dengan batasan variabel penelitian. Adapun variabel pada penelitian ini dipaparkan pada table dibawah ini:

**Tabel 3.III.1**

**Variabel Dan Indikator Penelitian**

| NO | VARIABEL | SUB VARIABEL | INDIKATOR | Pengukuran |
|---|---|---|---|---|
| **1** | Kualitas Produk (X1) | (Marsum, 2005)<br>1. Flavour (Rasa)<br>2. Consistency (sesuai standar)<br>3. Texture, Farm dan shape<br>4. Nutritional Content<br>5. Visual Appeal | 2.1.Produk McDonald Graha raya Tangerang memiliki rasa yang sesuai dengan lidah<br>2.2.Produk McDonald Graha raya Tangerang memiliki konsistensi rasa dan bentuk sesuai dengan standar, tidak pernah berubah<br>2.3.Produk McDonald graha raya Tangerang memiliki texture yang sangat disukai dan ukuran yang pas sehingga mudah dimakan<br>2.4.Produk McDonald graha raya Tangerang memliki kandungan nutrisi yang sesuai dengan kebutuhan nutrisi saya<br>2.5 Produk McDonald graha raya Tangerang memiliki bentuk | Skala Likert |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | 6. Aromatic Appeal<br><br>7. Temperatur | visual yang menarik<br><br>2.6 Produk McDonald graha raya Tangerang memiliki aroma yang menarik sehingga menggugah selera saya<br><br>2.7 Produk McDonald graha raya Tangerang selalu disakikan dengan temperature yang pas | |
| **2** | Harga Produk (X2) | (Kotlerr dan Keller, 2009)<br>1. Keterjangkauan harga<br><br>2. Daya saing harga<br><br>3. Kesesuaian harga dengan kualitas produk<br><br>4. Kesesuaian harga dengan kegunaan | 2.8 Produk McDonald graha raya Tangerang memiliki harga yang sesuai dengan kantong saya<br><br>2.9 Produk McDonald Graha raya Tangerang mempunyai harga yang mampu bersaing dengan produk sejenis dan merek lainnya<br><br>2.10 Saya tidak keberatan dengan harga produk di McDonald Graha raya Tangerang<br><br>2.11 Saya tidak merasa rugi membeli produk di | Skala Likert |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | McDonald Graha raya Tangerang karna sesuai dengan maanfaat | |
| **3** | Kepuasan Konsumen (Y) | (Kotlerr dan Keller, 2009)<br>1. Repurchase (pembelian kembali)<br>2. Word of Mouth (ulasan baik mengenai produk)<br>3. Citra Merek (citra produk yang baik)<br>4. Menciptakan pembelian pada perusahaan yang sama | 2.12 Saya ingin melakukan pembelian kembali produk pada McD Graha raya Tangerang<br>2.13 Saya merekomendasikan produk McDonald Graha raya Tangerang pada kerabat dan keluarga saya<br>2.14 Menurut saya produk di McDonald Graha raya Tangerang memiliki citra yang baik<br>2.15 Saya akan melakukan pembelian produk apa saja yang dikeluarkan McDonald Graha raya tangerang | Skala likert |

### 3.4 Skala Pengukuran

Skala pengukuran bermaksud manjadi acuan yang disepakati dalam mematok panjang pendeknya interval yang terdapat dalam alat ukur, sehingga data penelitian dapat digunakan untuk penelitian kuantitatif (Sugiyono, 2017).

Skala likert merupakan pilihan dalam penelitian berikut. Dengan memakai skala likert akan dapat dilihat dan diukur presepsi seseorang, pendapat, sekelompok orang tentang gejala sosial atau sikap seseorang.

Scoring pada skala ini dilakukan demikian:

1 : sangat tidak setuju (STS)

2 : tidak setuju (TS)

3 : Ragu-ragu (R)

4 : setuju (S)

5 : sangat setuju (SS)

**Tabel 3.III.2**

**Aspek Pengukuran**

| NO | VARIABEL | STS | TS | R | S | SS |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **1** | Kualitas Produk | | | | | |
| **2** | Harga Produk | | | | | |
| **3** | Kepuasan Pelanggan | | | | | |

## 3.5 Populasi dan Sampel

### 3.5.1 Populasi

Populasi adalah generalisasi area yang didalamnya merupakan: target obyek ataupun subyek yang memiliki ketentuan yang sudah ditujukan atau dirujukan oleh peneliti untuk dianalisa dan mengabil kesimpulan oleh peneliti.

### 3.5.2 Sampel

Menurut (Sugiyono, 2017) elemen dari populasi yang mempunyai karakteristik dan merupakan bagian jumlah adalah sampel. Keterbatasan dalam segi waktu, dana, tenaga dan besaran populasi yang sangat banyak, maka dilakukanlah sample. Maka peneliti diwajibkan memilih sampel yang benar-benar refresentatif (dapat mewakili)

Pada penelitian ini, digunakan rumus Slovin karena dalam penarikan jumlah harus respresntative agar hasil dalam penelitian ini dapat digenerelasikan dan perhitungannya pun tidak memerlkukan table jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana. Rumus slovin (Sugiyono,2014).

Perhitungannya adalah: $n = N / (1 + (N \times e^2))$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

E = Presentasi kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir

Jumlah pelanggan McDonald Graha raya Tangerang dengan rata-rata perhari 130 orang. Sehingga presentase kelonggaran yang digunakan adalah sebesa 5%. Maka jumlah sampe pada penelitian kali ini adalah

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

$$=98,11312075472$$

$$=98$$

Pembulatan dari hasil 98 akan dibulantkan menjadi 100 orang dan telah ditetapkan dalam penelitian ini dimana dipilih melalui metode purposive sampling, atau dipilih dengan melihat sampel dan memilihnya sesuai kriteria yang berupa mahasiswa yang pernah berkunjung ke McDonald graha raya

**Jenis Dan Sumber Data**

Metode pengumpulan data adalah bagaimana cara data yang diperoleh diambil. Metode menggambarkan data yang diperoleh melalui berbagai macam cara dan teknik seperti wawancara, angket, pengamatan, dokumentasi, tes dan sebagainya. Sedangkan alat yang dipakai dalam mengumpulkan data adalah intrumen pungumpulan data. Dengan demikian yang dimaksud dengan alat maka intrumen berupa kuisioner(terbuka/tertutup), lembar cek list, pedoman wawancara dan lainnya.

Menurut (Sugiyono, 2017) data sekunder dan data primer merupakan data yang terbagi dari sumbernya

### 3.5.3 Data Primer

Yakni contoh data yang didapat langsung dalam kegiatan observasi, kegiatan wawancara dan kuisioner yang diberikan terhadap narasumber yang sudah dipilih untuk memenuhi target dalam pengumpulan informasi dan memenuhi seluruh target populasi dalam penelitian. Pendataan pada data primer pada penelitian ini adalah dengan observasi dan penyebaran kuesioner.

a. Observasi yaitu dengan menyaksikan dan mengamati secara langsung yang berhubungan dengan penelitian
b. Kuesioner yaitu dengan memberikan kepada narasumber berupa pertanyaan yang sudah tersedia beriku dengan alternative jawabannya yang secara tertulis dan disebar melalui angkat

### 3.5.4 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapatkan tidak dengan langsung melainkan dan dalam kaitannya memiliki kaitan dengan apa yang diteliti yang dilakukan berupa ruang lingkup perusahaan, buku, situs internet, literature, artikel. Dengan studi kepustakaan, dan online research pendataan sekunder ini didapatkan

a. Studi Kepustakaan. Data sekunder yang digunakan sebagai bahan refrensi yang didapatkan melalui kajian teori dan literature-literatur.
b. Online research. Data sekunder juga digunakan untuk mengetahui beberapa komponen penelitian yang tersedia online seperti website Mc Donald dan lain sebagainya.

## 3.6 METODE ANALISIS DATA

### 3.6.1 Uji Instrumen

#### 3.6.1.1 Uji validitas

Validitas adalah suatu bentuk yang mengukur suatu instumen penelitian dengan tingkatan tertentu dalam kevalidan dan kesahihan. Kevalidan dalam instrument dapat dilihat apabila istrumen tersebut dapat mengukur apa yang peneliti inginkan. Tolak ukur dalam tinggi rendahnya suatu validitas dapat dilihat apakah data yang didapatkan menyimpang. Pengujian validitas bertujuan untuk menjamin dan menentukan hasil dari pengukuran agar sesuai dengan apa yang diukur (Sugiyono, 2017). Perhitungan validitas dapat dilakukan dengan menggunakan SPSS product moment. Perhitangan dengan SPSS akan menjadi perbandingan dengan *rtabel* dengan nilai signifikan 5%.

### 3.6.1.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah instrument yang memiliki derajat konsistensi. Tolak ukur dalam uji reliabilitass adalah semaking tinggi instrument memiliki nilai reliabilitas apabila nilai yang didapatkan dapat mengukur apa yang seharusnya diukur dan terdapat konsistensi. Pengujian ini dengan melihat nilai Alpha-Crobach dari pengolahan data menggunakan SPSS.

Dalam reliabilitas memiliki kriteria yang sebagai berikut:

**Tabel 3.III.3**
**Kriteria Reliabilitas Instrumen**

| Nilai Cronbach Alpha | Keputusan |
|---|---|
| 0,00-0,20 | Sangat rendah |
| 0,21-0,40 | Rendah |
| 0,41-0,60 | Cukup |
| 0,61-0,80 | Tinggi |
| 0,81-1,00 | Sangat tinggi |

### 3.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Bentuk perhitungan dalam penelitian ini mengusungkan tektik analisis linear berganda. Analisis regresi linier berganda dipakai pada penelitian ini untuk mengukut tingkat pengaruh kualitas produk dan harga produk terhadap tingkat kepuasan pelanggan McDonalds Graha raya, Tangerang melalui SPSS dengan persamaan model seperti di bawah ini:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e \text{ .....}$$

Keterangan:

| | | |
|---|---|---|
| Y | = | Tingkat Kepuasan Pelanggan |
| a | = | Konstanta |
| $X_1$ | = | Kualitas Produk |
| $X_2$ | = | Harga Produk |
| $b_1$ | = | Koefisien regresi $X_1$ |
| $b_2$ | = | Koefisien regresi $X_2$ |
| e | = | *Error* |

Apabila vaariabel yang menentukan nilai X1 (b) memiliki hasil nilai secara positif (+) maka dapat dimaknai terjadi pengaruh searah yang berkaitan dengan variable independen dan variable dependen. Jika terjadi kenaikan dalam variable independen maka akan berpengaruh kenaikan terhadap variable dependen begitu juga sebaliknya. Jika variable (b) bernilai negative (-) maka dapat dimaknai terjadinya pengaruh negative yang dimana setiap naiknya dari variable independen maka akan terjadi penurunan terhadap variable dependen.

### 3.6.3 Analisis Statistik Deskriptif

Pengambaraan variable-variable dalam penelitian yang digunakan dengan statistik deskriptif. Maksimal, minimal, rata-rata, standart deviasi adalah alat analisis yang digunakaan dalam penellitian.

### 3.6.4 Uji Asumsi Klasik

*Best linier unbiased estimative* (BLUE) atau kondisi yang baikadalah tujuan yang dicapai dengan pendugaan nilai koefisien regresi dalam kuadrat terkecil. Pemenuhan asumsi klasik adalah syarat agar menjadi parameter yang sesuai/baik dalam regresi. Konsisten, efisien dan tidak bias adalah parameter yang baik. Penyimpangan dapat terjadi dalam asumsi klasik atas model linier adalah hasil negative (-) maka dapat disimpulkan hasil dari penelitian tidak dapat dipertanggungjawabkan. Uji multikoliniearitas, heteroskedastisitas dan autokorelasi adalah uji yang dilakukan untuk mendapati atau mendeteksi penyimpangan asumsi klasik.

### 3.6.4.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bermaksud untuk mendapati apakah variable bebas dan variable terikat mempunyai pendistribusi yang baik dalam bentuk regresi. Normal atau mendekati normal adalah contoh dari model regresi yang baik. (Ghozali, 2016), mendeteksi apakah residual terdistibusi secara normal/baik terdapat 2 hal, yaitu dengan uji statisti dan analisis grafik. Alat uji dengan cara uji statistik Kolmogorov-Smirnov Z (1-Sample KS) dan grafik normal probability plot.

Pengujian Kolmogorov-Smirnov, dengan syarat berikut:

1. Apabila distribusi tidak normal nilai sig <0,05.
2. Apabila distribusi normal nilai sig >0,05

(Ghozali, 2016) 2 dasar dalam penentuan hasil keputusan melalui grafik normal sebagai analisi :

1. Model regresi mencukupi nilai dari asumsi normalitas, dan bila titik mengikuti garis diagonal dan terjadi penyebaran di sekitar garis diagonal
2. Model regresi tidak mencukupi nilai dari asumsi normaltas, dan bila titik tidak mengikuti searah garis diagonal dan penyebaran jauh dari sekitar titik garis diagonal

### 3.6.4.2 Uji Multikoliniearitas

Korelasi antara variable bebas atau tidak adalah tujuan dati uji multikoliniearitas dalam regresi. TIdak terjadinya kolerasi yang tinggi antara variable bebas adalah mode yang baik. Untuk mengatahui apakah terjadi multikolinearitas di dalam model regresi dinilai dari hasil nilai toleransi dan lawannya nilai variance inflation factor (VIF). Pengukuran variabilitas variable bebas yang sudah dipilih apakah dapat atau tidak dapat didiskripsikan oleh variable lainnya adalah fungsi pengukuran Tolerance Jadi, nilai tolerance yang rendah adalah nilai VIF tinggi (karenaVIF=1/tolerance). Nilai cut-off yang umum digunakan untuk mnampakan bahwa terjadi multikolinearitas adalah nilai tolerance $\leq 0{,}10$ atau sama dengan nilai VIF $\geq 10$.

(Ghozali, 2016) Model yang miliki atau mendapat hasil tolerance melebihi 0,1 atau VIF di bawah 10 adalah model regresi multikoliniearitas . Terjadinya

multikoliniearitas Apabila nilai tolerance variance tidak lebih 0,1 atau VIF di atas 10. Menghilangkan variable yang memiliki kolerasi tinggi dari model regsi adalah hal yang harus dihilangkan apabila terjadi model regresi yang diteliti memiliki multikoliniearitas

#### 3.6.4.3 Uji Heteroskedastisitas

perbedaan variance residual atau pengamatan ke yang lainnya adalah tujuan dari melakukan uji heteroskedastisitas. Tidak terdapat gejala heteroskedastisitas atau terdapat variance yang homogen adalah model regresi yang baik.

Menurut (Ghozali, 2016) Dengan melihat grafik scatterplot dan melakukan perbandingan antara variable terikat ZPRED dengan residual dari variable tersebut yaitu SRESID. Dalam grafik scatterplot SRESID dan ZPRED akan dapat terdeteksi pola tertentu dimana yang terprediksi Y adalah sumbu Y, Dan yang telah di–studentized adalah sumbu X residual. Dasar analisis:

1. Jika titik menyerupai atau membuat pola tertentu seperti bergelombang kemudian myempit lalu bergelombang kembali dan pola lainnya makan dapat dikatakan terjadi heteroskedastisitas
2. Jika titik menyebar disekitar angka 0 baik diatas atau dibawah dan tidak membentuk pola-pola tertentu makan dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas

#### 3.6.4.4 Uji Autokorelasi

(Ghozali, 2016) korelasi antara anggota observasi yang disusun secara tempat dan waktu adalah autokorelasi. Tidak terjadinya autokorelasi adalah contoh model regresi yang baik. Dengan Durbin-Watson (DW test) adalah cara y.ang baik untuk menunjukan ada atau tidaknya auto korelasi. Metode Dengan menjadikan titik kritis yaitu batas atas (du) dan batas bawah (dl) adalah metode Durbin-watson. Data yang terbebas dari masalah autokorelasi adalah data yang memiliki nilai DW diantara -2 dan +2.

### 3.6.5 Uji Hipotesis

#### 3.6.5.1 Uji Koefisien Determinasi ($R^2$)

Sumbangan dari pengaruh variable bebas yang berkorelasi bersama kepada variable terikat dapat diukur dengan presentase mengguanakan analasia determinasi. Besarnya presentase variable bebas dapat menjelaskan variable terrikat dalam model. $R^2 = 0$ maka variable bebas bernilai 0 yang dapat diartikan tidak sedikitpun mejelaskan variable terikat. Sebaliknya jika $R^2 = 1$ maka nilai variasi variable melebihi 0 dan dapat diartikan bahwa variable menjelas variable terikat secara penuh atau 100%

#### 3.6.5.2 Uji F Statistik

Menggunakan uji F adalah untuk mengetahui apakah bila mengabungkan variable bebas dapat secara bersama-sama berimbas terhadap variable dependen dalam model (Ghozali, 2016). Dengan *significance level* 0,05 ($\alpha = 5\%$) pengujian dapat dilakukan. Syarat dalam penerimaan hipotesis atau dalam penolakan hipotesis:

1. Kedua variable tidak dinyatakan simultan atau bersama-sama dari variable independen tidak memiliki dampak secara signifikan terhadap variable dependen. Dan hipotesis diterima bila nilai signifikan >0,05 (koefisien regresi tidak berpengaruh signifikan)
2. Kedua variable dinyatakan simultan atau bersama-sama dari variable independen tersebut memiliki dampak yang signifikan terhadap variable dependen. Dan hipotesis ditolak bila nilai signifikan <0,05 (koefisian regresi berpengaruh signifikan

#### 3.6.5.3 Uji t(test)

Menggunakan uji t dapat menunjukan apakah terdapat hubungan yang signifikan dari variable independen terhadap variable dependen secara parsial. Dengan melakukan uji t makan dapat diliat dari beberapa variable independen yang paling berpengaruh terhadap varuable dependen secara parsial (Ghozali, 2016).

Syarat dalam diterima atau ditolak hipotesis:

1. Pengukuran variable secara parsial variable indpenden tidak mempengaruhi signifikan terhadap variable dependen. Hipotesis diterima apabila nilai signifikan >0,05 (koefisien regresi tidak signifikan)
2. Pengukuran variable secara parsial variable independen mempengaruhi secara signifikan terhadap variable dependen. Hipotesis ditolak apabila nilai signifikan <0,05(koefisien regresi sifnifikan).