

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode deskriptif dan pendekatan kuantitatif merupakan metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini. Metode deskriptif merupakan “Penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lainnya (variabel mandiri adalah variabel yang berdiri sendiri, bukan variabel independen, karena kalau variabel independen selalu dipasangkan dengan variabel dependen” Menurut Sugiyono (2015:53). Sedangkan menurut Moch. Nazir (2011:54), metode deskriptif adalah “untuk studi menentukan fakta dengan interpretasi yang tepat dimana di dalamnya termasuk studi untuk melukiskan secara akurat sifat-sifat dari beberapa fenomena kelompok dan individu serta studi untuk menentukan frekuensi terjadinya suatu keadaan untuk meminimalisasikan bias dan memaksimalkan reabilitas. Metode deskriptif digunakan untuk menjawab permasalahan mengenai seluruh variabel penelitian secara independen”. Dapat disimpulkan bahwa sederhananya metode deskriptif adalah sebuah metode yang hasilnya mendeskripsikan sebuah objek atau fenomena sosial yang diteliti dan telah diproses dengan cara pengumpulan data. Metode deskriptif dipakai dalam penelitian untuk mendeskripsikan, menganalisis dan menjelaskan mengenai kualitas produk, harga produk dan kepuasan konsumen di *La Boutique Gourmande*.

Penelitian kuantitatif yaitu “Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positifisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”, Menurut Sugiyono (2017:8). Pada penelitian ini untuk pengumpulan data menggunakan instrument penelitiannya yaitu kuesioner dan datanya berupa angka-angka yang telah diolah lalu disusun dalam bentuk tabel. Penelitian ini terdapat dua variable yang berhubungan, untuk mengetahui pengaruh antara kedua variable maka akan digunakan

korelasional. Menurut Azwar (2010: 8-9) penelitian korelasional memiliki tujuan untuk mengetahui sampai sejauh mana variabel satu berkaitan dengan variabel yang lainnya, berdasarkan koefisien korelasi.

3.2 Variabel dan Skala Pengukuran

Menurut Sugiyono (2015:38) Variabel penelitian yaitu sebuah mutu dari seseorang atau obyek yang memiliki variasi tertentu yang telah dijadikan oleh peneliti untuk dipelajari, diteliti dan diambil kesimpulannya. Pada penelitian ini menggunakan dua variabel independen (bebas) yang meliputi kualitas produk (kinerja, daya tahan, kesesuaian dengan spesifikasi, fitur, kehandalan, estetika dan kesan kualitas dan pelayanan) dan harga (Keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk, daya saing harga, kesesuaian harga dengan manfaat),sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan (harga, kualitas layanan, kualitas produk, factor emosional, kemudahan.). Menurut Sugiyono (2017: 39) “Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau penyebab timbulnya variabel terikat atau dependen”. Sedangkan variabel terikat atau dependen menurut Sugiyono (2017:39) merupakan “variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas atau independen atau timbul karena adanya variabel bebas. Variabel ini disebut sebagai variabel terikat karena variabel ini dipengaruhi dan terikat oleh variabel bebas”.

“Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut jika digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif, yang dinyatakan dalam bentuk angka sehingga lebih akurat, efisien dan komunikatif” Sugiyono (2013: 92). *Likert* merupakan skala pengukuran yang digunakan didalam penelitian ini. Menurut Sugiyono (2014: 132) pengertian Skala Likert adalah sebagai berikut: “Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Skala *Likert* adalah sebuah skala yang dapat diaplikasikan dalam angket atau kuesioner maupun riset yang berupa survei bersifat deskriptif. “Penetapan skor instrumen angket atau kuesioner menggunakan skala Likert yang memiliki lima alternatif jawaban”

(Sugiyono, 2015: 93). Dalam penggunaan skala Likert, ada dua bentuk pernyataan, skala positif diukur dalam bentuk pernyataan positif, dan skala negative diukur dalam bentuk pernyataan yang negatif pula. Berikut ini adalah tabel skor pada setiap skala Likert tersebut:

Tabel 3.1 Skor Alternatif Jawaban

Alternatif Jawaban	Skor Pernyataan	
	Positif	Negatif
Sangat Setuju (SS)	5	1
Setuju (S)	4	2
Netral (N)	3	3
Tidak Setuju (TS)	2	4
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2014:401), “teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data”. Pengumpulan data ini guna untuk dapat informasi dan data yang pasti dan relevan, yang berguna untuk mendukung hasil penelitian. Sehingga penelitian ini dilakukan pengelompokan data yang dibutuhkan dalam dua buah golongan, yaitu:

a. Data primer

Terdapat dua jenis data yang diaplikasikan dalam penelitian ini, data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang didapatkan secara langsung melalui wawancara dengan karyawan yang berkerja di toko kue itu dan juga melalui angket atau kuesioner yang diisi oleh pengunjung La Boutique Gourmande untuk mendapatkan informasi yang dipakai. Kuesioner diaplikasikan untuk mendapatkan informasi dan data responden adalah kuesioner tertutup dimana penulis telah menyiapkan jawaban yang alternative jawabannya menggunakan skala *Likert*.

b. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapatkan secara tidak langsung melalui artikel, jurnal dan buku yang telah diambil datanya dari internet yang dibutuhkan untuk melakukan penelitian .

3.4 Teknik Pengumpulan Sampel

a. Populasi

Menurut Arikunto (2013: 173) “populasi adalah keseluruhan dari subjek penelitian”. Menurut Sugiyono (2012:61) “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek penelitian yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi yang diambil adalah tamu *La Boutique Gourmande* yang dihitung selama 1 bulan dengan jumlah 1200/bulan

b. Teknik Sampling

Sebelum menggunakan Teknik sampling maka terlebih dahulu ditentukan jumlah sampel. Berdasarkan table penentuan jumlah sampel oleh Isaac dan Michael dalam Sugiyono (2007) rumus untuk menghitung ukuran sampel dari populasi yang diketahui jumlahnya dengan taraf kesalahan 1%, 5% dan 10% . Umumnya terdapat 40 pelanggan per hari dan 1200 pelanggan per bulan, maka 10 % dari 1200 adalah 221 berdasarkan tabel penentuan jumlah sampel oleh Isaac dan Michael. Sehingga peneliti menyebarkan sebanyak 221 buah kuesioner secara *random* kepada pelanggan *La Boutique Gourmande* sebagai responden. Namun dikarenakan adanya keterbatasan waktu sehingga hanya terkumpul sebanyak 63 responden yang mengisi kuesioner dari 221 responden, tetapi hal ini diperbolehkan jika kita melihat pendapatnya Singarimbun (1995:137) yang menyatakan bahwa jumlah responden adalah minimal 30 responden. Setelah ditentukan jumlah sampel maka selanjutnya akan dilakukan Teknik sampling. Yang diaplikasikan dalam penelitian ini adalah teknik pengambilan sampel *probability sampling* atau *random sampling*. Menurut Sugiyono (2001:57) “teknik simple random sampling adalah teknik pengambilan sampel dari anggota

populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu”. Sedangkan menurut Kerlinger (2006:188) “*simple random sampling* adalah metode penarikan dari sebuah populasi atau semesta dengan cara tertentu sehingga setiap anggota populasi atau semesta tadi memiliki peluang yang sama untuk terpilih atau terambil”. Dapat dipergunakan bilamana jumlah unit sampling di dalam suatu populasi tidak terlalu besar. Berdasarkan penjelasan para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa *random sampling* yaitu teknik pengambilan sampel secara acak tanpa syarat tertentu. Teknik tersebut digunakan karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan tingkatan. Cara ini dilakukan dikarenakan anggota populasi dianggap homogen kata lainnya adalah memiliki kesamaan. Maka dari itu populasi dipilih bisa mewakili kondisi populasi.

3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas

Kuesioner atau angket yang dipakai sebagai instrument penelitian ini harus uji terlebih dahulu validitas dan reliabilitasnya sebelum digunakan dalam penelitian yang sesungguhnya. Agar dapat mengetahui layak dan tidaknya instrument penelitian ini untuk digunakan.

a. Uji Validitas

Uji validitas diaplikasikan untuk mengetahui tingkat keabsahan sebuah instrument. Jika valid maka instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang diinginkan dan dapat menunjukkan data dari variabel-variabel yang diteliti secara benar. Instrumen dalam penelitian ini merupakan instrumen non tes sebab itu menggunakan *construct validity*. Digunakan sejumlah 10 orang responden yang menjadi untuk menguji cobakan sampel, untuk dapat tau valid atau tidaknya instrumen ini dengan mengkorelasikan skor setiap pernyataan dengan skor total menggunakan Korelasi Produk Momen (KPM) dengan bantuan SPSS ver. 21,0 yang dibuat oleh *Pearson*. Jika r_{hitung} lebih besar atau sama dengan r_{tabel} maka butir instrument valid, jika r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} maka butir instrument tidak valid menurut Sugiyono(2015:126). Dapat dibilang

valid bila taraf koefisien lebih besar dari taraf korelasi (r) tabel dengan taraf signifikansi $\alpha + 5\%$ r tabel = 0,632.

Hasil uji validitas kuesioner ini mengenai kualitas produk, harga dan kepuasan konsumen dinyatakan valid. Hal itu dikarenakan r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} . Variabel kualitas produk terdapat 5 pernyataan yang tidak valid dari 25 pernyataan, variabel harga terdapat 1 pernyataan yang tidak valid dari 6 pernyataan dan variabel kepuasan konsumen terdapat 2 pernyataan yang tidak valid dari 10 pernyataan. Setiap pernyataan yang tidak valid, maka tidak digunakan dalam pengambilan data dipenelitian ini. Berikut hasil dari uji validitas pada setiap variabel:

Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Jumlah pernyataan awal	Jumlah pernyataan gugur	No. pernyataan gugur	Jumlah pernyataan akhir
Kualitas Produk	25	4	1, 4, 9, 17, 20	20
Harga	6	1	5	5
Kepuasan Konsumen	10	2	3, 8	8

Berdasarkan pada data diatas, hasil dari uji validitas dari variabel kualitas produk, harga dan kepuasan konsumen diketahui bahwa tidak semua pernyataan pada kuesioner valid. Setiap pernyataan yang tidak valid tidak dipakai, dan setiap pernyataan yang valid di dalam kuesioner sudah mewakili indikator-indikator dari variabel penelitian.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan langkah untuk mengetahui sampai mana hasil dari pengukuran dengan menggunakan objek yang sesuai dan akan menghasilkan data yang sesuai (Sugiyono 2013:173). Singkatnya, uji reliabilitas adalah salah satu cara yang menunjukkan sejauh mana alat ukur tersebut bisa untuk dipercaya atau konsisten untuk dilakukannya pengukuran lebih dari sekali maupun berkali-kali terhadap kejadian yang sama. Sebelum melakukan uji reliabilitas harus melakukan uji validitas

terlebih dahulu, sehingga pertanyaan yang sudah memenuhi uji validitas dapat dilakukan untuk diuji reliabilitasnya.

Untuk uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan rumus *Alpha Cronbach* (Sugiyono, 2010;365):

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma^2} \right)$$

Keterangan :

r_{11} : Reliabilitas yang dicari

n : Jumlah item pernyataan yang diuji

$\sum \sigma_t^2$: Jumlah varian skor tiap-tiap item

σ^2 : Varian total

jika hasil r sama atau lebih besar dari 0.60 maka instrumen tersebut dapat dikatakan reliabel, jika r lebih kecil dari 0.60 maka instrumen yang digunakan tidak reliabel.

Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Reliabel
Kualitas Produk	0.635	Reliabel
Harga	0.870	Reliabel
Kepuasan Konsumen	0.644	Reliabel

Hasil uji reliabilitas yang sudah dipresentasikan diatas menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut reliabel untuk dipakai dalam penelitian.

3.6 Analisis Data

Teknik analisis data menjadi tahap menentukan dari sebuah penelitian dikarenakan berfungsi untuk menyimpulkan hasil penelitian. Sugiyono (2014:428) menyatakan bahwa analisis data merupakan sebuah langkah yang dilakukan dalam bentuk menyusun data secara sistematis dari data yang telah dicari dan diperoleh melalui dokumentasi, catatan lapangan dan wawancara, lalu dijabarkanm diorganisasikan dan disimpulkan agar dapat dipahami dengan mudah. Data yang terkumpul akan dianalisis dengan analisis deskripsi yang akan disajikan dengan menggunakan tabel frekuensi. Untuk melihat korelasi

akan digunakan korelasi Rank Spearman. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Alasan penelitian ini menggunakan deskriptif untuk mendeskripsikan dan menjelaskan suatu keadaan dan juga masalah yang telah di uraikan pada identifikasi masalah mengenai kualitas produk, kepuasan konsumen dan hubungan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Dengan itu, untuk mengolah data yang telah dianalisis menggunakan distribusi frekuensi dengan menggunakan alat bantu SPSS, berbeda dengan jenis penelitian korelasi yang menggunakan *Rank Spearman* untuk mengolah data. Menurut Hasan (2001), “Distribusi frekuensi adalah susunan data menurut kelas interval tertentu atau menurut kategori tertentu dalam sebuah daftar”.

3.7 Uji Analisis Data

a. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) diaplikasikan dengan tujuan melihat atau memprediksi seberapa besar kontribusi pengaruh variabel x secara simultan terhadap variabel y. Jika nilai koefisien korelasi telah diketahui, maka cara untuk mendapatkan koefisien determinasi dapat didapatkan dengan mengkuadratkannya. Hasil koefisien determinasi diolah dengan menggunakan rumus dibawah ini:

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

Keterangan:

Kd = Koefisien Determinasi

R^2 = Koefien Korelasi

Jika hasil dari Kd nol (0), maka pengaruh independen terhadap variabel dependen lemah, namun jika hasil Kd satu (1), maka pengaruh

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di *La Boutique Gourmand* yang bertempat di Hotel Le Meridien Jakarta Jl. Jend. Sudirman No. Kav. 18-20, RT.10/RW.11, Karet Tengsin, Tanahabang, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10220. Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari sampai dengan Juli 2019.