

BAB III

METODOLOGI

3.1 Metode Penelitian.

Menurut Sugiyono (2010:2) mencari data yang bermaksud untuk pendekatan penelitian merupakan metode penelitian secara ilmiah. Empiris, sistematis dan rasional merupakan cara yang ilmiah yang didasari pada pada ciri-ciri yang keilmuan. Penelitian tersebut bisa mencari dan mendapatkan data yang diinginkan dengan menggunakan metode pada ilmiah didalam penelitiannya.

Pendekatan yang dilakukan peneliti menggunakan kuantitatif. Dalam penelitian kuantitatif yang khususnya merupakan sistematis, berstruktur jelas dan terencana dalam suatu penelitian baik tentang tujuan dalam penelitian, tema penelitian, objek penelitian, sumber data, sampel pada data dan metodologinya, Suharso (2009). Sama dengan namanya penelitian pada kuantitatif berkaitan dengan perhitungan atau angka-angka atau kuantitas Moleong, (2005).

Sugiyono (2012) mengemukakan, penelitian ini pada kuantitatif adalah sebuah cara yang bisa berlandasan pada filsafat yang positif dan akan digunakan dalam pengambilan sampel tertentu yang dijalankan secara *random* hal ini dapat dilakukan dengan cara penjabaran, instrumen dalam penelitian dan catatan dari data yang bersifat kuantitatif yang akan digunakan dalam pengujian hipotesis.

Metode penelitian ini menggunakan analisis faktor dan bersifat kuantitatif. Analisis faktor merupakan metode atau cara yang dipakai untuk mencari sebuah faktor yang bisa menjelaskan hubungan atau korelasi antara bermacam petunjuk yang independen dalam sebuah penelitian yang diteliti.

3.2 Objek Penelitian.

Objek penelitian merupakan gambaran dalam penelitian karena objek penelitian yang sedang diteliti merupakan tujuan yang dicapai agar bisa terjawab atau solusi dari permasalahan yang sedang diteliti atau cari.

Untuk penelitian yang sedang dijalankan ini mencakup suatu topik dalam penelitian yang akan selalu dan konsisten dengan atas persoalan yang akan diolah untuk diteliti “Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Pelanggan” adapun yang dijadikan objek penelitian adalah usaha bisnis kuliner Mentai *Eat Lovah*.

3.3 Populasi dan Sampel.

3.3.1 Populasi.

Populasi membuat suatu wilayah generalisasi yang tertera atas objek atau subjek yang memiliki kualitas atau karakter tertentu yang sudah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan diambil kesimpulannya Sugiyono (2012:115). Dalam penelitian ini populasi yang diteliti adalah semua pelanggan atau konsumen yang membeli mentai *Eat Lovah*.

3.3.2 Sampel.

Sampel menurut Sugiyono (2010) adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Oleh karena jumlah konsumen *EAT LOVAH* tidak dapat diprediksikan, maka tidak semua populasi dapat diteliti. Sampel yang akan dipilih mempunyai hubungan yang erat dengan apa yang mau diteliti untuk diambil informasi yang diperlukan. Dalam penelitian ini populasinya adalah konsumen di *EAT LOVAH*, namun sebagian saja yang dapat diambil sebagai sampel.

Dengan demikian jumlah populasi yang ingin diteliti tidak diketahui secara pasti, untuk mengetahui ukuran pada sampel penelitian dari populasi tersebut dapat menggunakan rumus dari *Raosoft sample size calculator*.

Raosoft® Kalkulator ukuran sampel	
berapa margin kesalahan yang bisa Anda terima? 5% adalah pilihan umum	10 % Margin of error adalah jumlah kesalahan yang bisa Anda toleransi. Jika 90% responden menjawab ya, sementara 10% menjawab tidak, Anda mungkin dapat mentolerir jumlah kesalahan yang lebih besar daripada jika responden terbagi 50-50 atau 45-55. Margin kesalahan yang lebih rendah membutuhkan ukuran sampel yang lebih besar.
tingkat kepercayaan apa yang Anda butuhkan? Pilihan umum adalah 90%, 95%, atau 99%	95 % Tingkat kepercayaan adalah jumlah ketidakpastian yang bisa Anda toleransi. Misalkan Anda memiliki 20 pertanyaan ya-tidak dalam survei Anda. Dengan tingkat kepercayaan 95%, Anda akan mengharapkan bahwa untuk salah satu pertanyaan (1 dari 20), persentase orang yang menjawab ya akan lebih dari selisih kesalahan dari jawaban yang sebenarnya. Jawaban sebenarnya adalah persentase yang akan Anda dapatkan jika Anda mewawancarai semua orang secara mendalam. Tingkat kepercayaan yang lebih tinggi membutuhkan ukuran sampel yang lebih besar.
berapa ukuran populasi? Jika Anda tidak tahu, gunakan 20000	20000 Berapa banyak orang yang ada untuk memilih sampel acak Anda? Ukuran sampel tidak banyak berubah untuk populasi yang lebih besar dari 20.000.
apa distribusi tanggapan? Biarkan ini sebagai 50%	50 % Untuk setiap pertanyaan, apa yang Anda harapkan hasilnya? Jika sampel condong sangat ke satu arah atau yang lain, populasi mungkin juga. Jika Anda tidak tahu, gunakan 50%, yang memberikan ukuran sampel terbesar. Lihat di bawah di bawah Informasi lebih lanjut jika ini membingungkan.
ukuran sampel yang disarankan adalah	96 Ini adalah ukuran minimum yang disarankan untuk survei Anda. Jika Anda membuat sampel dari banyak orang ini dan mendapatkan tanggapan dari semua orang, Anda cenderung mendapatkan jawaban yang benar daripada dari sampel besar di mana hanya sebagian kecil sampel menanggapi survei Anda.

Gambar 2.2 Raosoft Kalkulator Ukuran Sampel.

Urut hasil perhitungan menggunakan rumus diatas, berdasarkan ukuran dalam penelitian ini membutuhkan minimal 96 responden dan respon yang telah didapat berjumlah 142 responden yang dibutuhkan. <http://www.raosoft.com/samplesize.html>

3.4 Teknik Sampling.

Menurut Sugiyono (2016:81) teknik sampling adalah teknik untuk mencapai atau memproses sebuah sampel. Berfungsi untuk dapat bisa mengetahui hasil sampel apa yang bisa dipakai, dengan demikian ada beberapa teknik sampling yang dapat digunakan untuk memproses. Ada dua cara teknik yang bisa digunakan menurut Sugiyono (2016:82), yaitu:

1. *Probality Sampling*

Probality Sampling merupakan cara untuk mengambil sampel yang akan memberikan peneliti peluang dari berbagai aspek atau populasi yang akan dipilih sebagai sampel. Cara untuk mengabil ini adalah *simple random sampling*, *proportionate stratified random sampling*, *disproportionate stratifies random sampling*, *sampling area (cluster)*.

2. Non Probability Sampling

Non Probability Sampling adalah cara untuk mengambil suatu sampel yang tidak memberikan secara bebas kepada semua unsur untuk dijadikan sebuah sampel. Cara atau teknik sampel ini meliputi, kuota, *purposive*, sampling sistematis, aksidental, jenuh, *snow ball*.

Dengan demikian teknik yang digunakan sesuai dengan penelitian yang sedang diteliti yaitu *Probability Sampling* dan menggunakan teknik *cluster random sampling* yaitu pengambilan sampel acak dari berdasarkan daerah tertentu.

Alasan *cluster random sampling* digunakan adalah merandom dari jumlah berdasarkan setiap kelompok dan mengasih peluang yang sama pada setiap anggota-anggota dalam populasi dan dipilihkan sebagai sampel.

Bila suatu objek yang akan diteliti dalam data sangat luas, contohnya negara, propinsi dan kota. Dengan demikian untuk menetapkan penduduk mana yang akan dijadikan sumber data, dalam hal tersebut pengambilan sampel berdasarkan daerah yang sudah ditentukan.

Dan ukuran populasi tidak semua sampel dapat memenuhi kriteria yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Sebab peneliti memilih untuk mempertimbangkan kriteria tertentu yang harus terpenuhi oleh sampel yang akan digunakan. Adapun kriteria-kriteria yang akan dijadikan sampel, yaitu:

- a. Responden bersedia menjadi bagian dalam penelitian.
- b. Responden telah membeli atau mengkonsumsi Mentai *Eat Lovah*.
- c. Responden berusia > 13 tahun.

3.5 Sumber Data.

Sumber data merupakan faktor penting dalam penelitian, karena sumber yang didata berkaitan dengan hasil dan kualitas dalam penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan dua jenis data untuk penelitian ini, yaitu:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapat secara langsung tanpa perantara atau dari sumber aslinya. Khususnya dalam hal ini data primer dikumpulkan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan didalam penelitian. Data primer terbilang akurat, karena penyampaiannya yang terperinci. Pengambilan data primer menjadi bagian penting untuk proses dalam penelitian dan sering dibutuhkan bertujuan pengambilan sebuah keputusan. Sumber data yang dibutuhkan dapat digali atau diperoleh berasal dari hasil kuisisioner penelitian yang membicarakan tentang pengaruh kepuasan makanan terhadap kepuasan pelanggan studi kasus Mentai *Eat Lovah*. Yang akan disebarkan peneliti kepada pembeli Mentai *Eat Lovah* tersebut.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang tertuang atau tersaji dalam beberapa bentuk dan bisa diambil peneliti tersebut secara tidak langsung dengan menggunakan perantara media yang ada, dengan mempelajari berbagai informasi yang ada melalui internet, jurnal dan buku yang berhubungan dengan judul dalam penelitian ini.

3.6 Teknik Pengumpulan Data.

Data penelitian ini mengenai persepsi pelanggan tentang kualitas makanan dan kepuasan. Pengumpulan data adalah suatu proses yang penyediaan data untuk kepentingan pada penelitian. Pengambilan data merupakan suatu proses yang sangat penting dalam metode ilmiah. Data akan dirangkai untuk dipakai sebagai pengujian dalam hipotesis. Sebab karena itu, data yang sudah didapatkan hasilnya dirangkai di penelitian ini merupakan data sekunder dan primer.

Data primer merupakan data yang akan peneliti dapatkan secara langsung, instrumen yang akan dilaksanakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Dan data sekunder yang diambil untuk peneliti pelajari adalah jurnal, buku dan

internet. Data ini mendukung pada pembahasan dalam penelitian yang akan diteliti, dan membantu mengkaji secara cepat.

3.6.1 Kuesioner.

Pada penelitian ini menggunakan kuantitatif dan peneliti secara individu akan menyebarkan pertanyaan-pertanyaan yang dibutuhkan melalui kuesioner kepada pelanggan mentai *Eat Lovah*. Kuesioner atau juga dikenal sebagai angket adalah teknik untuk mengumpulkan data yang dilakukan dengan cara memberikan beberapa pertanyaan tertulis atau daftar pertanyaan-pertanyaan yang akan dikirim kepada responden dan telah bersedia menjawab pertanyaan tersebut. Menurut Sugiyono (2014:142) “kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang diambil dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan tertulis kepada para responden untuk dijawab”. Pengumpulan data menggunakan kuesioner banyak digunakan oleh peneliti. Dan hal ini juga didapat dari kuesioner mengerti keadaan seseorang tersebut, pengetahuan dan pengalaman yang didapat dari responden tersebut.

Keinginan yang ingin didapat memakai kuesioner adalah untuk mampu membaca dan melihat pendapat variabel-variabel apa saja yang menurut para responden itu penting, berguna dan mendapat data penting yang relevan. Dan hal ini yang diharapkan dan didapat dari kuesioner untuk memperbaiki atau menjawab bagian atau hal apa yang kurang tepat dan menjamin validitas informasi untuk diterapkan dalam penelitian yang sedang diteliti. Metode yang digunakan peneliti adalah metode kuesioner tertutup.

Instrumen atau perlengkapan pada kuesioner tersebut wajib dilihat dari pengukuran validitas dan realible, untuk mendapat hasil data yang valid dan reabilitas. Menurut Prasetyo dan Miftahul (2006) Instrumen yang digunakan untuk mengetahui variabel pada penelitian ini menggunakan skala likert 5 point. Tanggapan dari para responden berbentuk lima pilihan, yaitu:

1. SS = Sangat Setuju
2. S = Setuju

3. N = Netral
4. TS = Tidak Setuju
5. STS = Sangat Tidak Setuju

Dan tanggapan dari responden tersebut memiliki penilaian yang dapat dilihat sebagai berikut:

1. SS = 5
2. S = 4
3. N = 3
4. TS = 2
5. STA = 1

Reabilitas merupakan seberapa stabilnya alat ukur untuk memiliki hasil yang sama dalam pengukuran objek yang sama.

3.7 Variabel Penelitian.

Pengertian variable keseluruhannya merupakan topik dalam hal apa saja yang sudah ditentukan yang bermaksud agar hasil dari informasi bisa buat kesimpulannya. Variabel bebas dan variabel terikat merupakan cara pada penelitian ini, berikut penjelasan masing-masing:

1. Variabel terikat atau *dependent variable*

Menurut Sugiyono 2014:39 variabel dependen atau terikat merupakan variabel yang menyebabkan adanya variabel bebas. Variabel yang tersangkut di dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan.

2. Variabel bebas atau *independen variabel*

menurut Sugiyono 2014:39 variabel bebas merupakan variabel yang yang mempunyai efek dari variabel terikat atau yang membuat timbulnya atau berubahnya variabel terikat.

3.8 Definisi Operasional Variabel.

Definisi operasional variabel agar mengetahui atau menjelaskan jenis dan faktor atau indikator dari variabel yang digunakan didalam penelitian. Dengan demikian, operasi dalam variabel bermaksud untuk menentukan skala dalam pengukuran dari masing-masing variabel tersebut. Disamping itu pengujian untuk melakukan hipotesis yang dilakukan menggunakan alat bantu akan menghasilkan hasil yang benar atau tepat. Sama dengan judul penelitian yang sedang diteliti yaitu, kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan studi kasus mentai *Eat Lovah*. Dari judul tersebut bahwa ada dua variabel yang akan diteliti dan digunakan untuk melihat dimensi yang terdapat pada variabel, lalu akan dikembangkan menjadi indikator-indikator lalu lebih dikembangkan lagi untuk menjadi bahan-bahan pertanyaan atau pernyataan yang akan dipakai dalam membuat kuesioner Berikut lebih detail mengenai operasionalisasi variabel di dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 3.1 Pengukuran Variabel.

No.	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Pengukuran	Sumber
1.	Kualitas Makanan	Kualitas pada makanan merupakan faktor penting dalam pemutusan pembelian terhadap konsumen bila kualitas makanan	1. Warna: - Mentai Eat Lovah memiliki warna yang menggugah selera. - Warna pada makanan mentai di eat lovah yang disajikan terlihat menarik perhatian. 2. Penampilan: - Anda menyukai penampilan pada	Skala likert	Margaret ha dan Edwin 2012:30

		meningkat maka keputusan pembelian pada konsumen ikut meningkat	makanan Mentai Eat Lovah. - Makanan yang ditampilkan sudah sesuai dengan standar porsi seperti yang diperlihatkan di menu. 3. Tingkat kematangan : - Produk Mentai Eat Lovah memiliki standar tingkat kematangan yang sangat baik dan sesuai dengan standar produksi makanan. - Produk Mentai di Eat Lovah memiliki standar kematangan yang sesuai dengan standar makanan yang diharapkan oleh konsumen. 4. Temperatur: - Temperature mentai Eat Lovah dapat terjaga dengan baik walaupun melalui proses delivery sehingga dapat langsung dimakan. - Produk Mentai Eat Lovah memiliki Temperatur makanan		
--	--	--	---	--	--

			yang aman untuk di konsumsi 5. Rasa: - Makanan pada mentai eat lovah memiliki rasa yang lezat dan penuh dengan cita rasa. - Rasa makanan pada mentai eat lovah sudah sesuai dengan ekspektasi anda. 6. Aroma: - Mentai eat lovah memiliki aroma yang sedap dan menggugah selera. - Aroma pada makanan membuat anda lapar. - Anda sangat menyukai aroma Mentai di Eat Lovah.		
2.	Kepuasan Pelanggan	Jika pelanggan merasakan terpuaskan akan satu produk, hal ini bisa	1. Kualitas produk: - Produk mentai eat lovah yang disajikan memiliki ciri khas. - Menurut anda produk mentai eat lovah yang dijual lebih unggul dari	Skala likert	Kotler dan Keller 2014

		mengakibatkan pelanggan untuk membeli dan mengkonsumsi berterusan.	produk yang lain 2. Kualitas layanan: - Dalam pemesanan mentai eat lovah memberikan tanggapan yang bagus dan cepat dalam merespon pelanggan. - Pemesanan mentai eat lovah sudah sesuai dengan apa yang sudah anda pesan. 3. Emosional : - Anda sangat ingin membeli kembali/ merekomendasikan produk Mentai Eat Lovah karena kualitas pelayanan yang diberikan. - Anda sering memposting makanan mentai eat lovah di sosial media. 4. Harga : - Mentai eat lovah memiliki harga yang sesuai dengan kualitas. - Harga mentai eat lovah berpengaruh dalam		
--	--	---	--	--	--

			pembelian anda. - Menurut anda mentai eat lovah memberikan harga yang wajar.		
3.	Faktor Demografi	Dalam penelitian ini membutuhkan anggota yang sudah pernah membeli produk atau makanan di mentai <i>Eat Lovah</i> .	1. Jenis kelamin 2. Umur responden 3. Pendidikan terakhir 4. Jenis pekerjaan 5. Tempat tinggal	Nominal, interval,	

Dengan demikian definisi dari operasional yang dapat dilihat bahwa kualitas makanan adalah faktor terpenting dalam keputusan pembelian terhadap pelanggan yang ingin membeli suatu produk atau makanan tersebut. Dimana produk atau makanan yang akan dibeli memiliki standar dan syarat yang telah terpenuhi pelanggan dan tidak memiliki kekurangan atau cacatan dalam hal makanan. Kepuasan pelanggan merupakan sifat dan sikap para konsumen atau pelanggan setelah membeli pembelian produk tersebut dan apakah makanan atau produk tersebut diterima baik atau sudah memenuhi standarnya.

3.9 Uji Instrumen Penelitian.

Instrumen pada penelitian dibutuhkan untuk mendapatkan, kembangkan dan penjelasan dalam informasi yang didapatkan dari semua responden dengan bentuk pengukuran yang sama. Poin-poin penggunaan alat instrumen akan terwujud jika instrumen memenuhi validitas dan reliabilitas.

3.10 Analisis Data.

Dalam penelitian ini memakai teknik analisis faktor. Analisis faktor merupakan suatu teknik analisis yang menguatkan informasi tentang pengelompokan variabel-variabel dalam faktor sebuah penelitian. Tujuan dari analisis faktor adalah untuk menyaring variabel mana yang unggul atau yang dominan dari beberapa variabel yang sudah dipilih, dan hasil dari analisis faktor juga dapat digunakan untuk mengetahui variabel yang prioritas atau penting berdasarkan urutan dalam perangkian. Percobaan menggunakan analisis faktor dapat diambil dari data primer dan sekunder. Dalam penelitian ini analisis faktor yang digunakan menggunakan analisis faktor konfirmatori (*CFA*) peneliti menggunakan faktor yang akan dibentuk dan beberapa variabel yang sudah masuk terdalam faktor yang sudah sah dan benar tujuannya. Penyusunan dalam faktor konfirmatori (*CFA*) bersumber pada konsep dan teori.

3.10.1 Analisis Faktor

Analisis faktor bisa mengidentifikasi beberapa faktor yang menyebabkan korelasi di antara jumlah-jumlah besar pada variabel, analisis faktor juga dapat mengidentifikasi faktor yang menjadi penyebab korelasi diantara jumlah besar variabel dan teknik ini juga disebut dengan teknik reduksi Imam Ghazali (2016). Dapat dilihat fungsi dari analisis faktor bertujuan untuk mengidentifikasi faktor apa yang akan mewakili variabel dalam penelitian ini.

3.10.2 Asumsi Analisis Faktor.

Menurut (Santoso, 2006) analisis faktor didalamnya terdapat tiga asumsi yang harus diwujudkan, yaitu:

➤ **Interelasi antar variable independen.**

Besar interlasi dengan variable independen minimal diatas 0,5 cukup kuat.

➤ **Interlasi parsial.**

Besarnya interelasi parsial antara dua variable dengan cara mengkuai tetap variable yang lainnya, justru hanya kecil.

➤ **Pengujian seluruh matriks interelasi.**

Dalam pengujian ini diwajibkan ada interelasi yang signifikan yang diantaranya yang paling sedikit dari beberapa variable.

Hasil tersebut bisa dinyatakan sampel dan variable yang telah dipakai menguatkan sebagai analisis lebih lanjut. Nilai yang diperlukan untuk dilihat yaitu MSA (*Measure of Sampling Adequacy*). Pada nilai MSA dimulai dari 0 sampai 1 dalam ketentuan sebagai berikut (Santoso, 2006):

- **MSA = 1**
diperkirakan suatu variable tidak ada kesalahan dengan variable yang lainnya.
- **MSA > 0,5**
Suatu variable akan dapat diperkirakan dan bisa dianalisis lebih lanjut.
- **MSA < 0,5** Tidak bisa dilanjutkan untuk diproses dan diperkirakan suatu variable lebih lanjut.