



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini terdiri dari penjelasan mengenai penelitian eksploratif, model dan hipotesa penelitian, kuesioner, gambaran umum objek penelitian, tempat dan waktu penelitian, penjelasan mengenai penelitian deskriptif, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, tahap penelitian, dan teori mengenai uji yang dilakukan.

#### 3.1 Penelitian Eksploratif

Penelitian eksploratif dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif. **Cooper (2008:162)** menjelaskan bahwa metode kualitatif merupakan tehnik interpretasi yang digunakan untuk menjelaskan serta menerjemahkan topik tertentu sehingga dihasilkan sebuah penjelasan. Teknik kualitatif digunakan saat pengumpulan data dan menganalisis data dari sebuah penelitian. Saat pengumpulan data, tehnik yang digunakan meliputi *focus group*, *in-depth interviews*, studi kasus, *ethnography*, *grounded theory*, dan *observasi*. Penggunaan tehnik kualitatif saat analisis digunakan dalam menganalisis material tertulis atau yang telah direkam dari ekspresi partisipan, observasi tingkah laku, dan mengumpulkan bukti- bukti (evidence) dari lingkungan fisik tertentu. Penelitian kualitatif menggambarkan data dari berbagai sumber yang meliputi: 1) Manusia (individual atau grup), 2) organisasi atau institusi, 3) tulisan (yang telah dipublikasikan atau secara virtual), 4) setting dan lingkungan, 5) objek, artifak, dan produk media, 6) kejadian tertentu.

Data yang digunakan dalam penelitian kualitatif berbentuk tulisan (*texts*). Deskripsi dari suatu kejadian, situasi, dan interaksi baik secara verbal maupun visual akan membentuk data yang ada. Penelitian kualitatif dengan jumlah sampel yang lebih kecil akan membuat penemuan akan semakin lebih cepat dari segi waktu. Pertimbangan lainnya, adalah data kualitatif berguna bagi pengambilan keputusan dengan resiko kecil dan harus dibuat secara cepat.

Penelitian eksploratif dalam penelitian ini dilakukan dengan *survey of expert*, yaitu dengan studi pustaka, dimana peneliti menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang akan atau sedang diteliti melalui buku-buku dan jurnal-jurnal yang ada. Cara lain yang dapat dilakukan adalah dengan mengkonsultasikan penelitian kepada orang yang lebih pakar, seperti dosen pembimbing ataupun kepada narasumber-narasumber lain yang dianggap pakar dalam bidangnya. Kegiatan ini biasa disebut *in-depth interview*.

Tujuan dari penelitian eksploratif adalah untuk mematangkan arah penelitian, merumuskan model penelitian yang tepat, menganalisa konstruk dan variabel, serta untuk merumuskan hipotesa.

## 3.2 Model dan Hipotesa

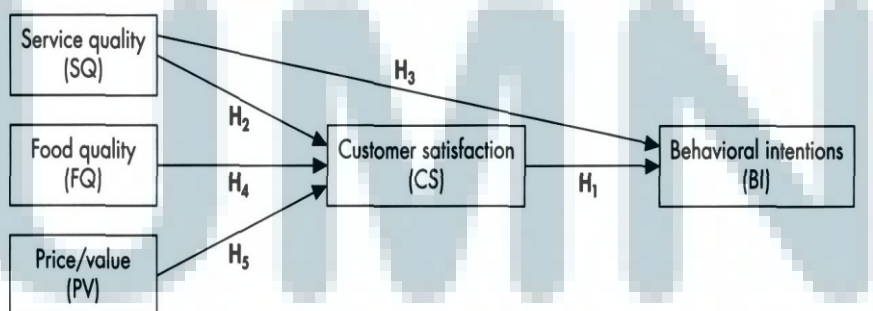
### 3.2.1 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan suatu model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Dalam penelitian yang dilakukan dapat dibuat suatu kerangka berpikir yang dijadikan landasan dalam penulisan. Dari kerangka berpikir yang ada, terdapat variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Variabel dapat digolongkan menjadi variabel dependen dan variabel independen.

Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, kualitas produk (makanan dan minuman), serta harga. Variabel dependen dalam penelitian yang dilakukan yaitu kepuasan konsumen. Kerangka pemikiran awal dari faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Restoran Petromak Jakarta adalah sebagai berikut:

Figure 1 Research model of FFR success.



Gambar 3.1. Model penelitian acuan

Sumber: Qin, Hong; Prybutok, Victor R

### 3.2.2 Model Penelitian

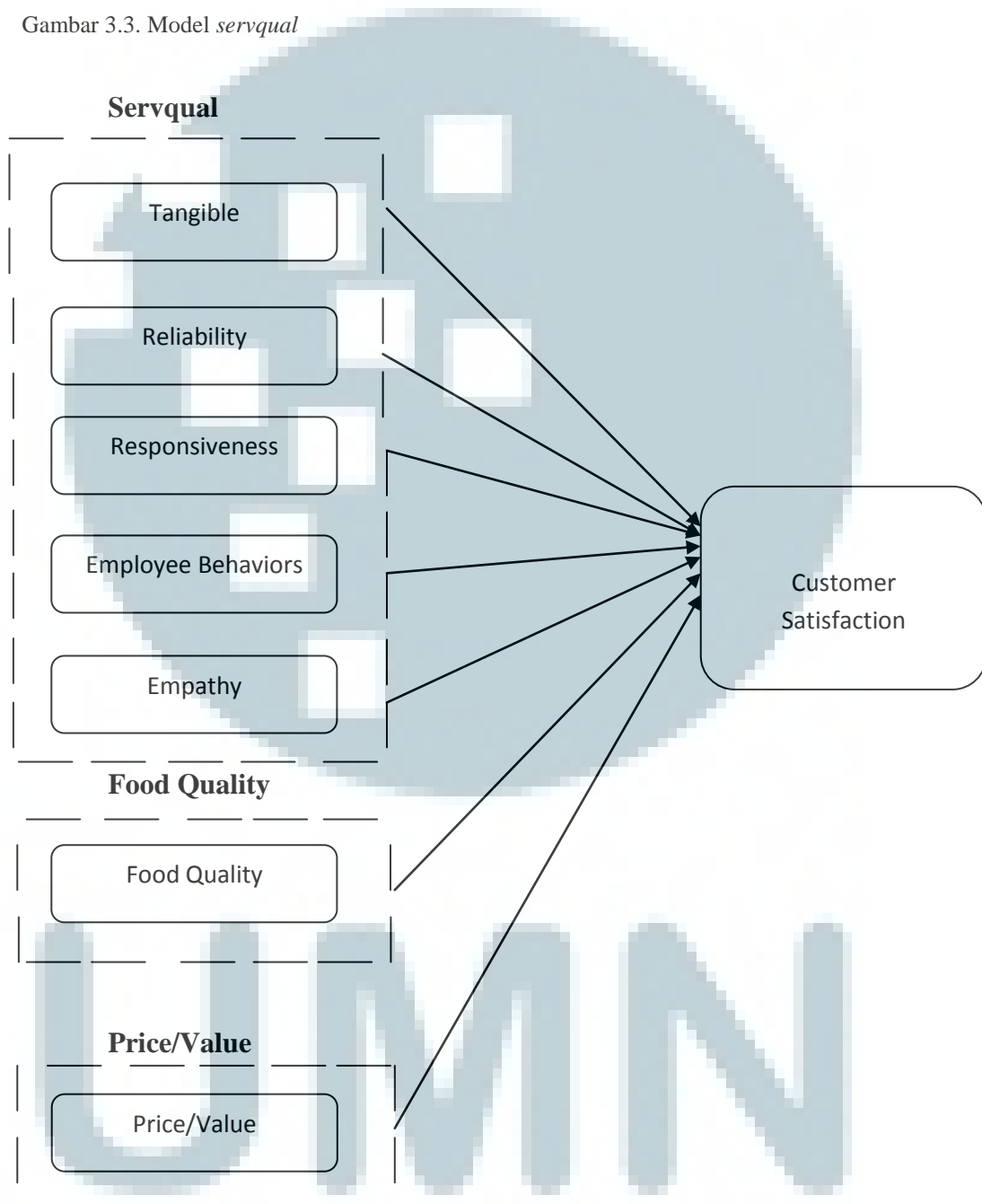
Dengan berdasarkan kerangka pemikiran yang ada, maka peneliti membentuk model penelitian yang terkait dengan pengukuran kepuasan konsumen. Dalam model penelitian yang digunakan, peneliti menghilangkan variabel behavioral intentions. Hal ini dikarenakan peneliti hanya ingin melihat hubungan yang terjadi antara kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga terhadap kepuasan konsumen.

Gambar 3.2. Model penelitian



Karena SERVQUAL memiliki beberapa variabel, maka model penelitiannya menjadi :

Gambar 3.3. Model *servqual*



Dari model penelitian yang digunakan, maka dapat dibentuk persamaan:

$$Y = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5 + \beta_6X_6 + \beta_7X_7 + \varepsilon$$

Dimana,

Y = Kepuasan Konsumen

X1 = Variabel Tangible

X2 = Variabel Reliability

X3 = Variabel Responsiveness

X4 = Variabel Employee Behaviors

X5 = Variabel Empathy

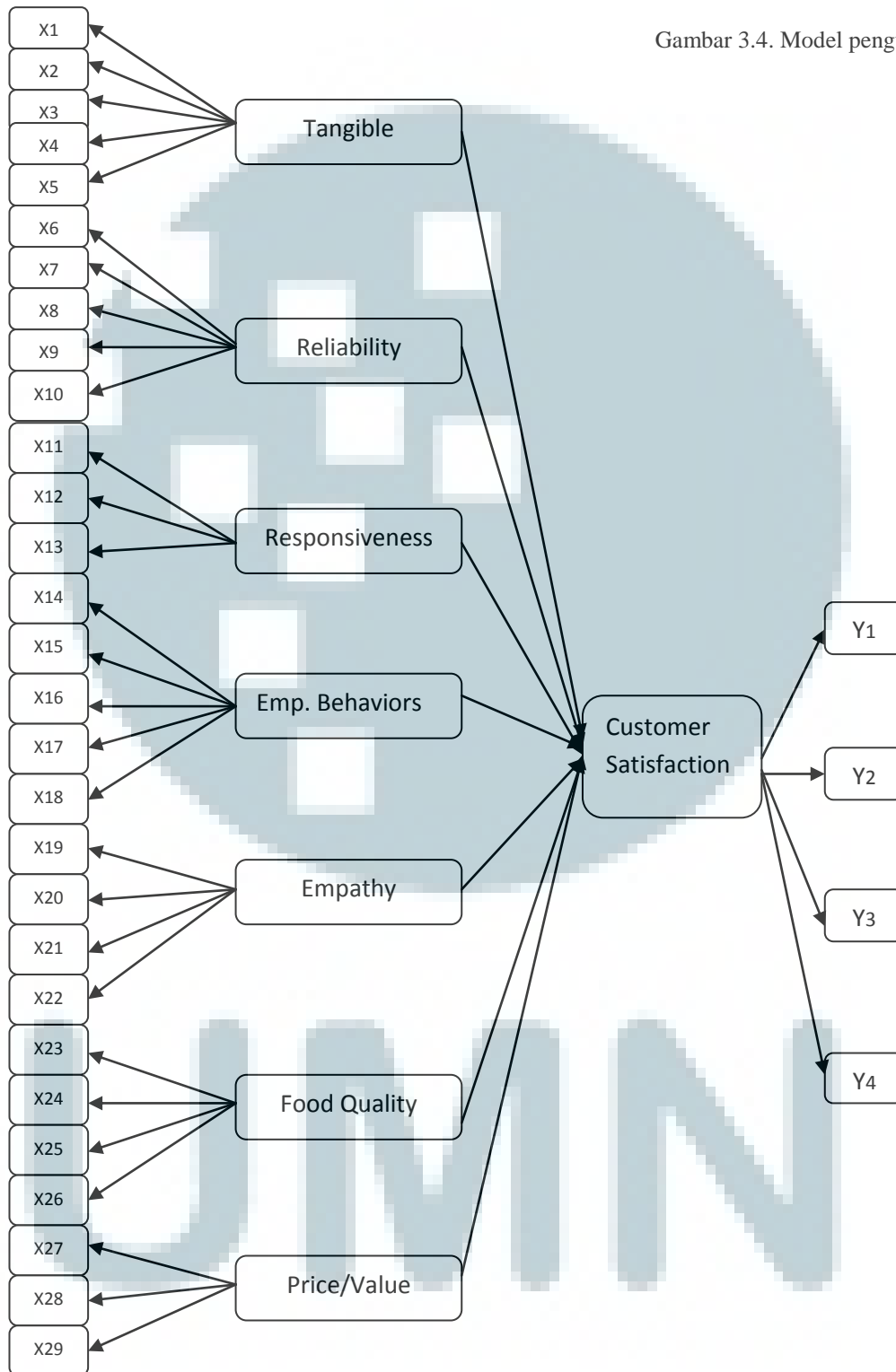
X6 = Variabel Food Quality

X7 = Variabel Price/Value

$\varepsilon$  = error

UMMN

### 3.2.3 Model Pengukuran



Gambar 3.4. Model pengukuran



### 3.2.4 Hipotesa

Menurut **Cooper (2008:470)**, terdapat dua hipotesa yang digunakan dalam melakukan uji signifikansi. Yang pertama adalah hipotesa *null*. Hipotesa *null* adalah sebuah pernyataan yang tidak memiliki perbedaan antara parameter (pengukuran yang diambil dari kosensus populasi atau pengukuran utama dari sampel populasi) dan statistik yang akan dibandingkan (sebuah pengukuran dari sampel populasi yang telah digambarkan). Pihak yang menganalisis menggunakan uji ini untuk menentukan apakah terdapat perubahan dalam sebuah populasi. Tetapi, tipe hipotesa ini tidak dapat diuji secara tepat. Oleh karena itu, terdapat hipotesa *alternate*. Hipotesa ini mengungkapkan bahwa terdapat perbedaan hasil dalam uji yang dilakukan dan membuat terdapat perbedaan pernyataan dengan hipotesa *null*.

Menurut (**Lind 2008:332**) Hipotesa adalah sebuah pernyataan mengenai parameter populasi yang digunakan untuk verifikasi. Dalam menguji hipotesa, langkah- langkah prosedur yang dilakukan adalah 1) menentukan hipotesa *null*<sup>3</sup> ( $H_0$ ) dan hipotesa *alternate*<sup>4</sup> ( $H_1$ ) , 2) memilih level signifikansi, 3) mengidentifikasi uji statistik, 4) mengformulasikan *decision rule*, dan 5) mengambil sampel untuk membuat sebuah keputusan.

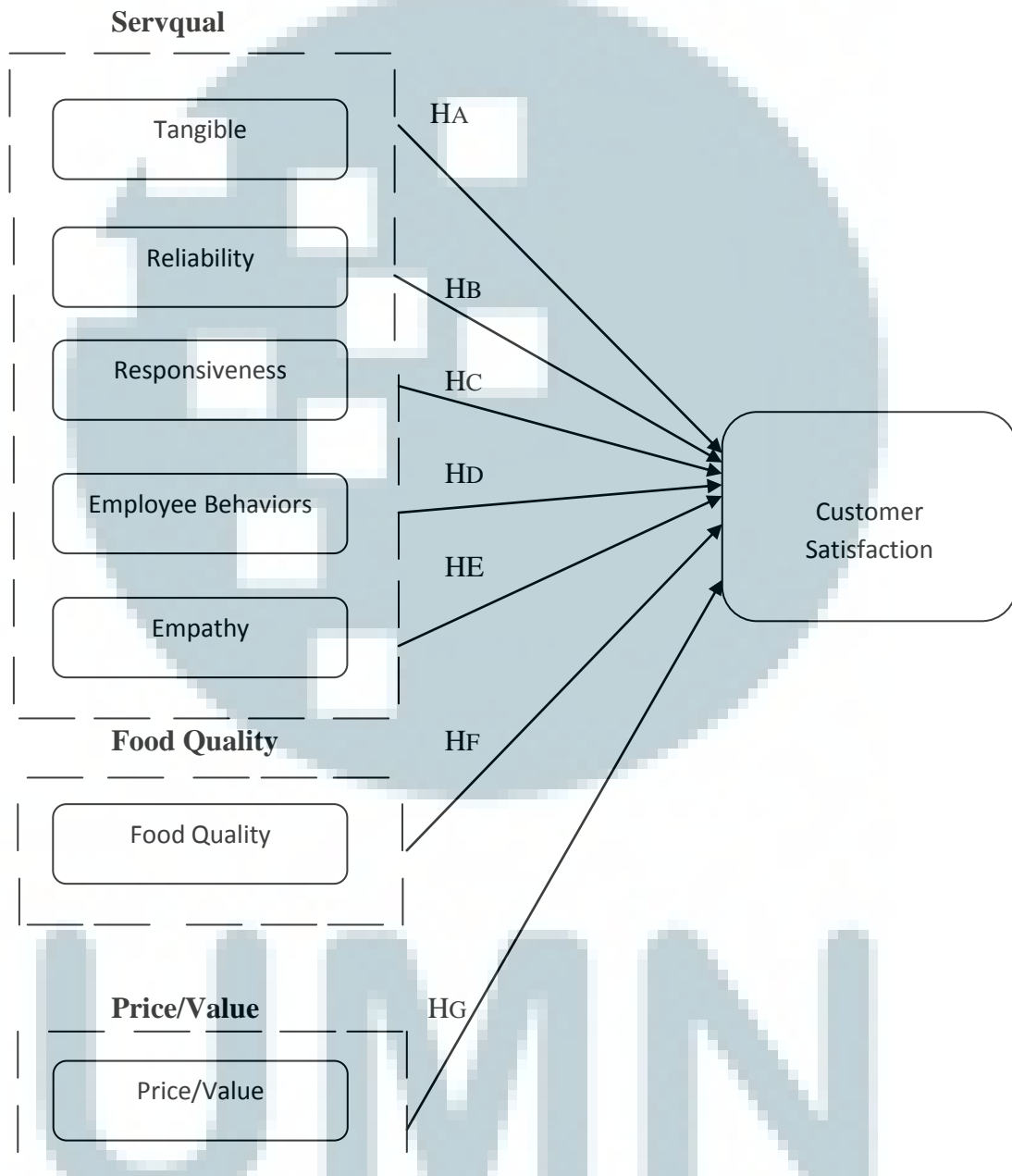
---

<sup>3</sup> Hipotesa null adalah pernyataan mengenai nilai dari sebuah paramater populasi yang dibentuk untuk tujuan pengujian yang berhubungan dengan *numerical evidence*

<sup>4</sup> Hipotesa alternate adalah pernyataan yang diterima jika data sampel memberikan sebuah bukti bahwa hipotesa null salah. (Lind; 2008:333)

### 3.2.5 Hipotesa Penelitian

Gambar 3.5. Gambar hipotesa penelitian



Dari teori yang telah dijelaskan sebelumnya, maka hipotesa penelitiannya sebagai berikut:

- Hipotesa A dari penelitian ini adalah variabel keberwujudan (*tangible*)

H0A: Variabel keberwujudan tidak memiliki pengaruh positif terhadap kualitas produk jasa restoran Petromak.

H1A: Variabel keberwujudan memiliki pengaruh positif terhadap kualitas produk jasa restoran Petromak.

- Hipotesa B dari penelitian ini adalah variabel keandalan (*realibility*)

H0B: Variabel keandalan tidak memiliki pengaruh positif terhadap kualitas produk jasa restoran Petromak.

H1B: Variabel keandalan memiliki pengaruh positif terhadap kualitas produk jasa restoran Petromak.

- Hipotesa C dari penelitian ini adalah variabel ketanggapan (*responsiveness*)

H0C: Variabel ketanggapan tidak memiliki pengaruh positif terhadap kualitas produk jasa restoran Petromak.

H1C: Variabel ketanggapan memiliki pengaruh positif terhadap kualitas produk jasa restoran Petromak.

- Hipotesa D dari penelitian ini adalah variabel tingkah laku karyawan (*employee behaviors*)

H0D: Variabel keyakinan tidak memiliki pengaruh positif terhadap kualitas produk jasa restoran Petromak.

H1D: Variabel keyakinan memiliki pengaruh positif terhadap kualitas produk jasa restoran Petromak.

- Hipotesa E dari penelitian ini adalah variabel empati (*empathy*)

H0E: Variabel empati tidak memiliki pengaruh positif terhadap kualitas produk jasa restoran Petromak.

H1E: Variabel empati memiliki pengaruh positif terhadap kualitas produk jasa restoran Petromak.

UMMN

- Hipotesa F dari penelitian ini adalah variabel kualitas makanan & minuman (*food quality*)

H0F: Variabel kualitas makanan & minuman (*food quality*) tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen restoran Petromak.

H1F: Variabel kualitas makanan & minuman (*food quality*) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen restoran Petromak.

- Hipotesa G dari penelitian ini adalah variabel harga (*price/value*)

H0G: Variabel harga (*price/value*) tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen restoran Petromak.

H1G: Variabel harga (*price/value*) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen restoran Petromak.

UMMN

### 3.2.6 Kuesioner Penelitian

1 = sangat tidak setuju

2 = tidak setuju

3 = setuju

4 = sangat setuju

No	Pertanyaan	1	2	3	4
<b><i>Tangibles</i></b>					
1.	Desain interior (tata letak) restoran Petromak telah memadai (nyaman, rapih, dan menarik)				
2.	Tersedianya tempat duduk yang memadai bagi konsumen				
3.	Tersedianya tempat parkir di area restoran Petromak				
4.	Terdapat pemisahan antara <i>smoking area</i> dan <i>non-smoking area</i>				
5.	Area restoran Petromak bersih				
<b><i>Reliability</i></b>					
6.	Pelayan restoran Petromak memberikan pelayanan dengan cepat (kurang dari 30 menit)				
7.	Karyawan restoran Petromak selalu siap membantu kesulitan konsumen				

8.	Pencatatan transaksi (pesanan dan billing) dilakukan dengan tepat				
9.	Pelayan restoran Petromak mengantarkan pesanan kurang dari 30 menit				
10.	Rasa makanan & minuman yang disajikan enak				
	<b><i>Responsiveness</i></b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
11.	Pelayan restoran Petromak memberikan pelayanan yang cepat				
12.	Pelayan restoran Petromak memberi informasi mengenai waktu pesanan yang akan diantarkan				
13.	Setidaknya terdapat satu pelayan restoran Petromak dalam radius 15 m				
	<b><i>Employee Behaviors</i></b>				
14.	Karyawan restoran Petromak berpenampilan dengan baik				
15.	Karyawan restoran Petromak menggunakan sarung tangan dan penutup kepala				
16.	Pelayan restoran Petromak sopan dan ramah				
17.	Pelayan restoran Petromak memiliki pengetahuan yang baik mengenai produk yang ditawarkan				

18.	Pelayan restoran petromak dapat dipercaya ( <i>trustworthy</i> )				
	<b><i>Empathy</i></b>				
19.	Pelayan restoran Petromak mengucapkan terimakasih kepada <i>customer</i>				
20.	Jam operasional restoran Petromak sudah baik				
21.	Makanan <i>delivery/take away</i> dibungkus dengan baik				
22.	Terdapat pelengkap makanan seperti saus tomat, sambal, garam, lada, dll di meja-meja restoran Petromak				
	<b><i>Food Quality</i></b>				
23.	Makanan & minuman restoran Petromak higienis (bersih)				
24.	Makanan & minuman restoran Petromak menyehatkan				
25.	Makanan & minuman restoran Petromak dalam kondisi <i>fresh</i>				
26.	Menu makanan & minuman restoran Petromak bervariasi				
	<b><i>Price/Value</i></b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
27.	Harga makanan & minuman restoran Petromak bersaing dengan restoran lainnya				
28.	Harga makanan & minuman restoran Petromak sudah layak				



	( <i>value worthy</i> )				
29.	Terdapat diskon khusus bagi konsumen				
	<b>Satisfaction</b>				
30.	Kualitas makanan & minuman restoran Petromak sesuai dengan ekspektasi saya				
31.	Pelayanan restoran Petromak sesuai dengan ekspektasi saya				
32.	Harga yang ditawarkan sesuai dengan <i>value</i> yang diperoleh				
33.	Saya akan berkunjung kembali ke restoran Petromak				

UMMN

### 3.3 Penelitian Deskriptif

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kuantitatif. Menurut **Cooper (2008:164)**, penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif berusaha untuk melakukan pengukuran terhadap sesuatu. Dalam penelitian bisnis, metode kuantitatif digunakan dalam mengukur perilaku konsumen, pengetahuan, opini atau tingkah laku konsumen. Metode kuantitatif biasanya digunakan untuk melakukan pengujian terhadap suatu teori, dan membuat peneliti harus menjaga jarak agar hasil yang didapat tidak bias. Data yang digunakan dalam metode kuantitatif terdiri dari respon partisipan yang dibentuk dalam kode dan kategori tertentu.

#### 3.3.1 Deskripsi Umum

#### 3.3.2 Gambaran Umum Objek Penelitian

Restoran Petromak berdiri tahun 2011 dan restoran ini didirikan dalam bentuk Perseroan Terbatas dengan nama PT Petromak Sukses Mandiri. Restoran ini berada di codefin, Kemang, Jakarta Selatan. Produk makanan yang menjadi unggulan dari restoran ini adalah Johnny Wong steak. Untuk produk makanan lain yang ditawarkan adalah makanan Eropa dan Indonesia. Konsep dari restoran ini terinspirasi dari lampu petromak. Oleh karena itu penerangan yang terdapat dalam restoran ini juga menggunakan lampu petromak yang telah dimodifikasi. Fasilitas lain yang ditawarkan dari restoran ini adalah *big screen* untuk menonton pertandingan sepakbola. Dan terdapat hiburan *live music* setiap weekend.

### 3.3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian dilakukan di restoran Petromak yang berada di daerah Kemang, Jakarta Selatan. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada konsumen restoran pada periode Desember hingga Januari 2011. Jumlah kuesioner yang disebar untuk riset pendahuluan berjumlah 30 kuesioner. Dan untuk riset utama berjumlah 166 kuesioner.

### 3.3.4 Pengukuran Variabel- Variabel Penelitian

**Cooper (2008:61)** menjelaskan bahwa variabel merupakan sebuah sinonim dari construct atau hal yang akan dipelajari. Dalam konteks ini, variabel merupakan sebuah simbol dari sebuah kejadian, tingkah laku, karakteristik atau atribut yang dapat diukur dan dapat dibentuk dalam sebuah kategori. Dalam proses memasukkan data dan analisis, penelitian kuantitatif memasukkan nilai numerik ke dalam variabel berdasarkan sifat variabel.

Terdapat dua variabel yang digunakan dalam penelitian. Variabel independen atau predictor variable adalah variabel yang dimanipulasi oleh peneliti, sehingga manipulasi ini akan berpengaruh terhadap variabel dependen. Sedangkan variabel dependen atau criterion variable adalah variabel yang diukur, diprediksi, atau dimonitor dan diharapkan dapat terpengaruhi oleh manipulasi yang dilakukan pada variabel independen.

Dalam penelitian ini, variabel yang akan diteliti adalah:

1. Variabel dependen (X)

- a) Kualitas pelayanan dengan variabel *tangible, reliability, responsiveness, employee behaviors, empathy*
- b) Kualitas produk makanan dan minuman
- c) Harga

2. Variabel independen (Y)

- a) Kepuasan konsumen

**Tabel 3.1**

<i>Independent Variable</i>	<i>Dependent Variable</i>
<i>Predictor</i>	<i>Criterion</i>
<i>Presumed cause</i>	<i>Presumed effect</i>
<i>Stimulus</i>	<i>Response</i>
<i>Predicted from ...</i>	<i>Predicted to ...</i>
<i>Antecedent</i>	<i>Consequence</i>
<i>Manipulated</i>	<i>Measured Outcome</i>

Tabel 3.1. Perbedaan variabel independen dan dependen

Sumber : Cooper, Donald R; Pamela S. Schindler. (2008:61). *Business Research Methods*. New York: McGraw-Hill/Irwin.

### 3.3.5 Definisi Konseptual dan Operasional

Variabel & Dimensi	Konseptual	Kalimat Pertanyaan / Item Wording pada Jurnal	Referensi
<p><i>Tangibles</i> (Keberwujudan)</p> <p>Dimensi : <i>Service Quality</i> (Kualitas produk jasa)</p>	<p><i>Physical facilities, equipment, and appearance of personnel</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>XYZ has modern-looking equipment</i></li> <li>2. <i>XYZ's physical facilities are visually appealing</i></li> <li>3. <i>XYZ's employees are neat-appearing</i></li> <li>4. <i>Materials associated with the service (such as pamphlets or statements) are visually appealing at XYZ</i></li> </ol>	<p>Parasuraman et al, 1991,448-449</p>
<p><i>Reliability</i> (Kehandalan)</p> <p>Dimensi : <i>Service Quality</i> (Kualitas produk jasa)</p>	<p><i>Ability to perform the promised service dependably and accurately</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>When XYZ promises to do something by a certain time, it does so</i></li> <li>2. <i>When you have a problem, XYZ shows a sincere interest in solving it</i></li> <li>3. <i>XYZ performs the service right the first time</i></li> <li>4. <i>XYZ provides its services at the time it promises to do so</i></li> </ol>	<p>Parasuraman et al, 1991,448-449</p>

		5. <i>XYZ insists on error-free records</i>	
<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)  Dimensi :  <i>Service Quality</i> (Kualitas produk jasa)	<i>Willingness to help customers and provide prompt service</i>	1. <i>Employees of XYZ tell you exactly when services will be performed</i> 2. <i>Employees of XYZ give you prompt service</i> 3. <i>Employees of XYZ are always willing to help you</i> 4. <i>Employees of XYZ are never too busy to respond to your requests</i>	Parasuraman et al, 1991,448-449
<i>Assurance</i> (Jaminan)  Dimensi :  <i>Service Quality</i> (Kualitas produk jasa)	<i>Knowledge and courtesy of employees and their ability to inspire trust and confidence</i>	1. <i>The behavior of employees of XYZ instills confidence in customers</i> 2. <i>You feel safe in your transactions with XYZ</i> 3. <i>Employees of XYZ are consistently courteous with you</i> 4. <i>Employees of XYZ have the knowledge to answer your question</i>	Parasuraman et al, 1991,448-449
<i>Emphaty</i>	<i>Caring, individualized</i>	1. <i>XYZ gives you individual attention</i>	Parasuraman et al,

(Empati)  Dimensi :  <i>Service Quality</i>  (Kualitas produk jasa)	<i>attention the firm provides its customers</i>  (Parasuraman et al, 1988, 23)	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. <i>XYZ has operating hours convenient to all its customers</i></li> <li>3. <i>XYZ has employees who give you personal attention</i></li> <li>4. <i>XYZ has your best interests at heart</i></li> <li>5. <i>Employees of XYZ understand your specific needs</i></li> </ol>	1991,448-449
<i>Food quality</i>  (Kualitas produk)		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Clean</i></li> <li>2. <i>Healthy</i></li> <li>3. <i>Fresh</i></li> <li>4. <i>A variety of food and beverage</i></li> </ol>	Johns and Howard 1998; Kivela et al.1999
<i>Price/value</i>  (Harga)		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Competitive price</i></li> <li>2. <i>Value worthy of price</i></li> <li>3. <i>Special discounts</i></li> </ol>	Kim and Kim 2004; Kara et al. 1995
<i>Customer satisfaction</i>  (Kepuasan konsumen)		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Satisfaction of food quality</i></li> <li>2. <i>Satisfaction of service quality</i></li> <li>3. <i>Satisfaction of price/value</i></li> <li>4. <i>Overall satisfaction</i></li> </ol>	Cronin and Taylor 1992

Tabel 3.2. Definisi konseptual dan operasional

### 3.3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *survey* dengan menggunakan instrumen kuesioner. Kuesioner adalah teknik terstruktur untuk pengumpulan data yang terdiri dari rangkaian pertanyaan, baik secara tertulis maupun secara verbal yang dijawab oleh responden (**Malhotra 2004:280**).

Penyebaran kuesioner dilakukan sebanyak 166 kuesioner. Perhitungan jumlah kuesioner yang disebarakan didapat dari jumlah pertanyaan dalam kuesioner dikali lima ( $33 \text{ pertanyaan} \times 5 = 165$ ), sesuai dengan pendapat **Hair et. al pada Aritonang (2005:133)**

Penyebaran kuesioner dalam penelitian ini dilakukan sebanyak dua kali dimana penyebaran kuesioner pertama yang berjumlah 30 kuesioner merupakan kuesioner yang telah diuji tingkat validitas dan reliabilitasnya. Penyebaran kuesioner kedua adalah kuesioner yang telah valid untuk memperoleh data dalam pembuatan penelitian ini.

### 3.3.7 Jenis Data

Jenis data yang dikumpulkan adalah data yang bersifat kuantitatif yaitu data primer yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan dari hasil penyebaran dan juga data yang diperoleh dari buku-buku yang dijadikan pedoman.

Pengukuran variabel sangat penting dalam suatu penelitian dan kurangnya pengukuran variabel, menyebabkan kesulitan dalam menguji hipotesa dan mencari jawaban dalam penelitian (**Sekaran 2003:174**).



### 3.3.8 Teknik Pengambilan Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dijadikan sebagai obyek penelitian untuk menggambarkan keseluruhan populasi. Dalam penjelasan **Cooper (2008:375)** dikemukakan bahwa terdapat beberapa alasan mengapa menggunakan sampel. Alasannya antara lain karena biaya yang dikeluarkan lebih murah, keakuratan dari hasil penelitian lebih besar, penumpukan data yang lebih cepat, dan ketersediaan elemen populasi<sup>5</sup>.

Kriteria sampel yang baik menurut **Cooper (2008: 376)** adalah bahwa sampel harus memenuhi kriteria valid. Untuk memenuhi kriteria valid, terdapat dua aspek yang menjadi pertimbangan. Yaitu akurasi dan presisi. Akurasi adalah tingkat dimana bias tidak terdapat dalam sampel. Sedangkan presisi adalah ketelitian dari perkiraan yang dilakukan. Peneliti mengetahui bahwa tidak ada sampel yang benar-benar merepresentasikan sebuah populasi. Untuk mendapatkan hasil yang diinginkan, perlu dilakukan pengukuran seberapa dekat representasi sampel yang diambil dengan populasi yang ada.

Dalam penelitian ini, peneliti memilih sampel yang merupakan konsumen restoran Petromak. Metode yang digunakan adalah *simple random sampling*, dimana kuesioner akan diberikan secara acak tanpa terdapat kriteria tertentu. Besarnya sampel yang diperlukan dalam penelitian ditentukan berdasarkan sifat populasi, tingkat ketepatan yang diperlukan, dan sumberdaya yang tersedia bagi peneliti. Dengan berdasarkan pertimbangan tersebut, maka jumlah responden

---

<sup>5</sup> Menurut Cooper (2008:374), elemen populasi adalah individual partisipan atau objek dari pengukuran yang diambil. Dan merupakan sebuah *unit of study*. Walaupun elemen populasi kemungkinann besar adalah individu manusia, tetapi terdapat kemungkinan lain untuk objek tertentu.

dalam penelitian ini, yaitu 166 responden dengan jumlah pertanyaan yang diajukan sebanyak 33 buah pertanyaan. 33 pertanyaan yang diajukan telah valid dan mencakup 8 variabel yang digunakan sebagai model penelitian dalam mengukur dimensi kualitas produk barang.

### **3.4 Tahap Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan dua tahapan. Yaitu riset pendahuluan (*pre-test*) dan riset utama.

#### **3.4.1 Riset Pendahuluan (*Pre-test*)**

Riset pendahuluan dalam penelitian ini dilakukan terhadap 30 responden melalui kuesioner yang disebar dengan metode *simple random sampling* untuk mengukur tingkat validitas dan reliabilitas tahap pertama terhadap kuesioner.

##### **3.4.1.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

Penghitungan uji validitas dan reliabilitas untuk riset pendahuluan dilakukan dengan menggunakan software SPSS 16.0. Dalam melakukan uji validitas dan reliabilitas, terdapat beberapa syarat yang perlu dipenuhi agar hasil yang diperoleh valid dan reliabel.

Nilai <i>Alpha Cronbach</i>	Tingkat Reliabilitas
0,00 – 0,20	Kurang Reliabel
>0,20 – 0,40	Agak Reliabel
>0,40 – 0,60	Cukup Reliabel
>0,60 – 0,80	Reliabel
>0,80 – 1,00	Sangat Reliabel

Tabel 3.3. Teori uji realibilitas

Untuk pengukuran uji validitas dilakukan dengan menggunakan metode Pearson. Tingkat validitas dilihat dari perbandingan antara nilai  $r$ -hitung dan  $r$ -tabel. Apabila nilai  $r$ -hitung  $>$   $r$ -tabel maka, pertanyaan dapat dikategorikan valid. Dalam penelitian ini, menggunakan tingkat signifikansi sebesar 95% confidence interval dengan ketentuan  $df-2$ , sehingga nilai  $r$ -hitung harus lebih besar dari 0,361 (untuk 30 kuesioner) dan 0,1524 (untuk 166 kuesioner) sehingga dikategorikan valid.

Untuk uji reliabilitas, uji reliabel dilakukan dengan menggunakan metode Alpha Cronbach yang diukur berdasarkan skala Alpha Cronbach dari 0 sampai 1. Alasan penggunaan koefisien *Cronbach alpha* karena merupakan uji keandalan instrumen yang paling terkenal (Sekaran 2003:205). Semakin koefisien mendekati 1, maka semakin baik instrumen tersebut. Batas yang dikategorikan

baik adalah jika koefisien di atas 0,8 walaupun 0,7 masih dapat diterima (Sekaran 2003:311).

### 3.4.2 Riset Utama

Riset utama dilakukan untuk menemukan model matematis dan rumus matematis mengenai pengaruh dimensi kualitas barang terhadap kepuasan konsumen restoran Petromak. Jumlah sampel yang digunakan dalam riset utama sebesar 166 responden.

#### 3.4.2.1 Statistik Deskriptif

Uji ini dilakukan untuk melihat frekuensi penyebaran dari jawaban yang diberikan oleh responden.

#### 3.4.2.2 Uji Instrumen

Uji instrumen dilakukan untuk mengukur apakah pertanyaan dapat dikategorikan sebagai pertanyaan yang baik atau tidak. Uji ini terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas.

a) Uji validitas. Validitas adalah suatu ukuran yang mengukur sah atau valid tidaknya suatu instrumen (kuesioner). Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah (Ghozali, 2005:45).

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.

b) Uji reliabilitas/keandalan adalah alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau *construct*. Pengujian reliabilitas dilakukan untuk menunjukkan konsistensi pertanyaan yang digunakan dalam penelitian.

#### **3.4.2.3 Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik dilakukan dengan tujuan untuk menguji syarat- syarat yang diperlukan dalam melanjutkan penghitungan ke pengujian hipotesa.

a) Uji Multikolonieritas. Uji ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel- variabel ini tidak orthogonal. Variabel orthogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan 0. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas di dalam model regresi dilihat dari *variance inflation factor* (VIF) dan nilai *tolerance*. Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Dalam pengertian sederhana, setiap variabel independen menjadi variabel dependen dan diregresi terhadap variabel independen lainnya. Tolerance mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen

lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi (karena  $VIF = 1/tolerance$ ). Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai *tolerance* dibawah  $\leq 0,10$  atau sama dengan nilai  $VIF \geq 10$ . **Ghozali (2005:95,96)**

b) Uji Autokorelasi. Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi. Dalam pengujian ini terdapat uji Durbin – Watson. Pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi: **Ghozali (2005:99,100)**

Hipotesis nol	Keputusan	Jika
Tidak ada autokorelasi positif	Tolak	$0 < d < dl$
Tidak ada autokorelasi positif	No decision	$dl \leq d \leq du$
Tidak ada korelasi negatif	Tolak	$4 - dl < d < 4$
Tidak ada korelasi negatif	No decision	$4 - du \leq d \leq 4 - dl$
Tidak ada autokorelasi, positif atau negatif	Tidak ditolak	$du < d < 4 - du$

Tabel 3.4. Teori uji autokorelasi

c) Uji heteroskedastisitas. Uji ini bertujuan apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak heteroskedastisitas. Kebanyakan data *cross section* mengandung situasi heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran. Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dilihat dari ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatter plot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual ( $Y$  prediksi –  $Y$  sesungguhnya) yang telah di-*studentized*. Jika tidak ada pola yang jelas, titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. **Ghozali (2005:125,126)**

d) Uji normalitas. Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa 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. Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Namun demikian, hanya dengan melihat histogram hal ini dapat menyesatkan. Khususnya

untuk jumlah sampel yang kecil. Metode yang lebih handal adalah dengan melihat *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal, dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya. Pada prinsipnya, normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal pada grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusan adalah jika data menyebar di garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. **Ghozali (2005:147-149)**

#### 3.4.2.4 Uji Hipotesa

a. Analisis regresi linear berganda

Uji ini dilakukan untuk menentukan persamaan regresi linear dalam penelitian ini. Penentuan koefisien dalam model matematis persamaan regresi linear, didasarkan pada nilai koefisien Beta.

b. Uji hipotesa

Langkah-langkah pengujian terhadap koefisien regresi:

1. merumuskan hipotesa. (**Lind 2008:332**)

$H_0 : \beta = 0$  (tidak ada pengaruh yang positif X terhadap Y)

$H_2 : \beta > 0$  (ada pengaruh yang positif X terhadap Y)



2. menentukan nilai tingkat nyata ( $\alpha$ )

$$t_a \rightarrow df = n - k \quad (k = \text{banyaknya variabel})$$

3. menghitung nilai t observasi (t-hitung) dan membandingkannya dengan t-tabel.

$$t_0 = b/S_b$$

4. menentukan kesimpulan

jika  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  dan  $\text{sig} < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak, dan hipotesa penelitian diterima.

jika  $t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$  dan  $\text{sig} > 0,05$ , maka  $H_0$  tidak ditolak, dan hipotesa penelitian ditolak.

#### 3.4.2.5 Uji Model

Dalam melakukan uji model, maka nilai yang harus diperhatikan adalah nilai koefisien determinasi (R square). Tujuan melihat nilai koefisien determinasi adalah menentukan seberapa besar variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi (R square) akan semakin baik apabila mendekati 1.

UMMN