

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini terdiri dari tiga variabel, yaitu variabel bebas (X) adalah kualitas produk dan kualitas pelayanan barista dan variabel terikat (Y) adalah kepuasan konsumen. Dalam desain penelitian ini dimulai dari masalah yang bersifat kuantitatif dengan membatasi masalah dalam rumusan masalah.

Dalam pengumpulan data peneliti menggunakan instrumen penelitian yang bertujuan agar dalam mencari data dan memperoleh data yang teliti dan akurat. Selanjutnya data yang kita peroleh dari instrumen kemudian di uji dengan menggunakan uji validitas dan reabilitas. Data yang telah di kumpulkan kemudian selanjutnya dianalisis yaitu diarahkan untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis yang diajukan.

Data analisis selanjutnya di sajikan dalam bentuk tabel dan diberikan pembahasan. Setelah hasil penelitian diberikan pembahasan maka selanjutnya dapat disimpulkan yaitu jawaban singkat terhadap rumusan masalah berdasarkan data yang telah terkumpul. Karena penelitian melakukan penelitian bertujuan memecahkan masalah, maka peneliti berkewajiban memberikan saran-saran.

B. Tahapan Penelitian

1. Teknik *Cluster Sampling*

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini berupa *cluster sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan beberapa kelompok cluster sampling tidak langsung memiliki individu melainkan memiliki kelompok anggota sampel adalah anggota yang berbeda dalam kelompok yang terpilih, yaitu konsumen pada konsumen *Coffee Teman Dekat Sukadana Lampung Timur* yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang cocok sebagai sumber data.

2. Tahapan

Tahapan dalam penentuan *cluster sampling* sebagai berikut :

- a) Konsumen pada *Coffee Teman Dekat Sukadana Lampung Timur* dijadikan sebagai responden dalam peneliti.
- b) Tidak ada batasan usia, gender dan spesifikasi lainnya.

C. Definisi Operasional Variabel

Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan suatu metode yang relevan dengan tujuan yang ingin dicapai. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan program SPSS.

1. Operasional Variabel

Defenisi operasional :

Variabel adalah aspek penelitian yang memberikan informasi kepada kita tentang bagaimana cara mengukur variable. Operasional variable penelitian digunakan untuk membatasi ruang lingkup atau pengertian variable yang diteliti secara jelas dan dapat di terapkan indikatornya.

a) Kualitas Produk (X_1)

Defenisi Konseptual : Kualitas produk (*product quality*) merupakan senjata strategi potensial untuk mengalahkan pesaing. Kemampuan dari kualitas produk untuk menunjukkan berbagai fungsi termasuk di dalam ketahanan, handal, ketepatan, dan kemudahan dalam penggunaan. Kualitas produk adalah keadaan fisik, fungsi, dan sifat suatu produk bersangkutan yang dapat memenuhi selera dan kebutuhan konsumen dengan memuaskan sesuai nilai uang yang dikeluarkan". Perusahaan perlu mengadakan standar operasional perusahaan untuk mencapai kualitas produk.

Defenisi Operasional : Kualitas produk (*product quality*) merupakan senjata strategi potensial untuk mengalahkan pesaing. Kemampuan dari kualitas produk untuk menunjukkan berbagai fungsi termasuk di dalam ketahanan, handal, ketepatan, dan kemudahan dalam penggunaan. Kualitas produk adalah keadaan fisik, fungsi, dan sifat suatu produk bersangkutan yang dapat memenuhi selera dan kebutuhan konsumen dengan memuaskan sesuai nilai uang yang

dikeluarkan".Perusahaan perlu mengadakan standar operasional perusahaan untuk mencapai kualitas produk. Menurut Suyadi Prawirosentono (2002:47). yang diukur menggunakan instrument dengan skala likert dan diberikan kepada konsumen *Coffee Teman Dekat* Sukadana.

b) Kualitas Pelayanan (X_2)

Defenisi konseptual : Kualitas pelayanan atau Customer service ini dapat dibedakan kedalam dua kriteria yaitu jenis kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk. Kualitas pelayanan ini bukan lah suatu hal yang permanen atau kaku, melainkan fleksibel dan dapat dirubah. Kualitas pelayanan ini dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan tamu atau konsumen. Kemampuan kualitas pelayanan menunjukkan berbagai fungsi termasuk Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati untuk memenuhi kebutuhan konsumen .

Defenisi operasional : Kualitas pelayanan atau Customer service ini dapat dibedakan kedalam dua criteria yaitu jenis kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk.Kualitas pelayanan ini bukan lah suatu hal yang permanen atau kaku, melainkan fleksibel dan dapatb dirubah. Kualitas pelayanan ini dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan tamu atau konsumen yang diukur menggunakan instrument dengan skala likert dan diberikan kepada konsumen *Coffe Teman Dekat* Sukadana.

c) Kepuasan Konsumen (Y)

Defenisi konseptual : Menurut Zaithamal dan Bitner (2000:75) definisi kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai cirri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.

Defenisi Operasional : Menurut Zaithamal dan Bitner (2000:75) definisi kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai cirri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen.yang diukur menggunakan

instrument dengan skala likert dan diberikan kepada konsumen *Coffee Teman Dekat Sukadana*.

2. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014: 148). Dalam penelitian ini ukuran populasi yang diambil adalah berjumlah 100 responden.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *cluster sampling*.

Teknik cluster sampling, populasinya dibagi menjadi beberapa kelompok cluster sampling tidak langsung memiliki individu melainkan memiliki kelompok anggota sampel adalah anggota yang berbeda dalam kelompok yang terpilih.

c. Jenis data

Dalam penelitian ini terdiri dari dua data yaitu data primer dan data sekunder:

1. Data primer

Menurut Husein umar (2003: 83) data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama, misalnya dari individu atau perseorangane seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan peneliti. Untuk penelitian ini data diperoleh secara langsung dari hasil penyebaran angket atau kuesioner kepada responden.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data primer yang telah diolah lebih lanjut menjadi bentuk-bentuk seperti table, gambar, grafik dan sebagainya. Dalam penelitian ini data yang diperoleh antara lain mencakup dokumentasi, struktur organisasi dan keadaan pegawai.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian yang dilakukan penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Penelitian Pustaka

Adalah penelitian dengan cara pengumpulan dan mempelajari data yang berasal dari literatur dan karya ilmiah yang berhubungan dengan topik penelitian ini.

2. Penelitian Lapangan

Adalah penelitian dengan cara melakukan penelitian langsung terhadap perusahaan yang terjadi objek penelitian untuk mendapatkan data – data dan informasi yang dibutuhkan dengan melakukan pengamatan dan pengumpulan data. Penelitian lapangan dilakukan dengan cara :

i. Observasi

Menurut Creswill dalam Sugiyono (2014:235) menyatakan bahwa observasi merupakan proses untuk memperoleh data dari tangan pertama dengan mengamati orang dan tempat pada saat dilakukan penelitian. Dalam penelitian ini kegiatan observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung terhadap keadaan kantor, lingkungan kantor, data peneliti sebagai data pendukung penelitian ini.

ii. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mengumpulkan data dengan cara mengalir atau mengambil data – data dari benda-benda tertulis seperti buku, majalah dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan, transkrip, administrasi dan sebagainya yang sesuai dengan masalah yang diteliti, (Arikunto,2006:158). Dokumentasi juga dapat diartikan sebagai teknik pengumpulan data dengan melakukan pencarian data melalui sumber-sumber informasi yang dapat dipercaya dan berasal dari perusahaan tersebut seperti gambaran umum perusahaan, visi dan misi.

iii. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2014:230) Dengan pertanyaan melalui angket tertulis responden lebih bebas untuk menjawab karena tidak berhadapan langsung dengan penanya. Skala yang digunakan

dalam kuesioner adalah skala likert 1-5 dengan penjelasan sebagai berikut:

- SS : Sangat setuju : skor 5
- S : Setuju : skor 4
- KS : Kurang setuju : skor 3
- TS : Tidak Setuju : skor 2
- STS: Sangat Tidak Setuju : skor 1

iv. Koresponden

Koresponden dilakukan dengan mengajukan permohonan pengambilan data yang berkaitan dengan variable yang terdapat dalam penelitian

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah sebuah alat yang digunakan oleh peneliti dalam pengumpulan data penelitian berupa angket atau kuesioner yang di buat sendiri oleh peneliti. Agar mendapatkan sebuah penelitian yang memuaskan peneliti menyusun rancangan kisi-kisi intrumen penelitian dari setiap variabel yang diteliti, menentukan indikator yang akan di ukur, hingga menjadi item pertanyaan. Adapun kisi-kisi instrument sebagai berikut:

ketahanan, handal, ketepatan, dan kemudahan dalam penggunaan. Kualitas produk adalah keadaan fisik, fungsi, dan sifat suatu produk

Tabel 3. Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Nomor Item
A. Kualitas Produk	1. Ketahanan	1,2,3,4,5,6
	2. Kehandalan	7,8,9
	3. Ketepatan	10,11,12,13
	4. Kemudahan dalam penggunaan	14,15,16,
	5. Sifat suatu produk	17,18,19,20
B.KualitasPelayanan	1. Bukti fisik	1,2,3,4
	2. Kehandalan	5,6,7,8,9
	3. Daya tanggap	10,11.12,13,

	4. Jaminan	14,15,16,17,
	5. Empati	18,19,20
C.Kepuasan Pelanggan	1. Kualitas	1,2,3
	2. Jaminan	4,5,6,7
	3. Daya tanggap	8,9,10,11
	4. Empati	12,13,14,
	5. Keandalan	15,16,17,18,
		19,20

F. Teknik Analisa Data

1. Pengujian Persyaratan Instrumen

a. Uji Validitas

Menurut Arikunto (2006:170) Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Uji digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuesioner untuk menentukan apakah suatu item layak digunakan atau tidak. validitas dilakukan dengan menggunakan teknik analisis butir yaitu dengan jalan mengkorelasikan skor butir (X) terhadap skor total instrumen (Y). Dengan menggunakan rumus korelasi *Pearson Product Moment*:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[(N \sum X^2 - (\sum X)^2)][(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)]}}$$

Keterangan:

r_{xy} = korelasi product moment

n = jumlah sampel

x = skor pertanyaan

y = skor total

Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan. Sehingga hasilnya jika dibandingkan dengan r_{tabel} dimana $df = n-k$ dan dengan $\alpha = 5\%$

jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ = tidak valid

jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ = valid

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu instrument cukup dipercaya untuk digunakan sebagai suatu alat ukur pengumpulan data karena instrument tersebut sudah baik. Uji reabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Reliabilitas dianggap reliabel bila $t_{hitung} > t_{tabel}$ jika rumus yang digunakan adalah rumus Cronbach Alpha. Rumus Alpha, Arikunto (2006:196)

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_b^2} \right]$$

Keterangan :

- r_{11} = Realibitas instrument / koefisien reliabilitas
- k = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal
- $\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varians butir
- σ_b^2 = Varians total.

2. Pengujian Persyaratan Analisis Regresi

a. Uji Normalitas

Menurut Ghazali (2011: 160-165) menyatakan bahwa : “Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal”. Dengan kata lain, uji normalitas dilakukan untuk mengetahui sifat distribusi data penelitian yang berfungsi untuk mengetahui apakah sampel yang diambil normal atau tidak dengan menguji sebaran data yang dianalisis. Ada beberapa cara yang dapat digunakan untuk melihat normalitas data dalam penelitian ini, yaitu dengan menggunakan uji kolmogorov smirnov, dalam uji ini pedoman yang digunakan dalam pengambilan keputusan yaitu:

- a. Jika nilai signifikan $\leq 0,05$ maka distribusi data tidak normal
- b. Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka distribusi data normal

Hipotesis yang digunakan:

- (1) H_0 : data residual berdistribusi normal
- (2) H_a : data residual tidak berdistribusi normal

b. Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi atau regresi linear. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *Test for Linearity* dengan pada taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (*Linearity*) kurang dari 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (*linearity*) kurang dari 0,05.

c. Uji Homogenitas

Uji homogenitas adalah pengujian mengenai sama tidaknya variansi-variasi dua buah distribusi atau lebih. Uji homogen dilaksanakan untuk mengetahui bahwa data sampel berasal dari populasi yang mempunyai varians yang homogen. Uji homogenitas ini dilakukan dengan menggunakan uji Barlett. Data berasal dari populasi yang memiliki varians homogen bila $X^2_{hitung} < X^2_{tabel}$.

3. Pengujian Model Analisis

a. Analisis Linier Berganda

Untuk menganalisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variable bebas yaitu kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap variable terikatnya yaitu kepuasan konsumen.

Persamaan umum regresi linier berganda adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen (kepuasan konsumen)

a = Konstanta

b_1, b_2, b_3 = Koefisien garis regresi

X_1, X_2 = Variabel independen (kualitas produk dan kualitas pelayanan)

e = error / variabel pengganggu

b. Uji T

Uji t digunakan untuk membuktikan apakah variabel bebas secara individu mempengaruhi variabel terikat (Ghozali, 2015:22). Pada penelitian ini uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan Y, apakah variabel X_1 , X_2 dan X_3 (kualitas produk dan kualitas pelayanan) benar-benar berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan konsumen) secara terpisah atau parsial. Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah:

H_0 : Variabel-variabel bebas (kualitas produk dan kualitas pelayanan) tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan konsumen).

H_A : Variabel-variabel bebas (kualitas produk dan kualitas pelayanan) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan konsumen).

Dasar pengambilan keputusan adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu:

- (1) Apabila angka probabilitas signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_A ditolak.
- (2) Apabila angka probabilitas signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_A diterima.

c. Uji F

Dalam penelitian ini, uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel-variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. (Ghozali, 2015:19) Dalam penelitian ini, hipotesis yang digunakan adalah:

H_0 : Variabel-variabel bebas yaitu kualitas produk dan kualitas pelayanan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan konsumen.

H_A : Variabel-variabel bebas yaitu kualitas produk dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan konsumen.

Dasar pengambilan keputusannya adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu:

- (1) Apabila probabilitas signifikansi > 0.05 , maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- (2) Apabila probabilitas signifikansi < 0.05 , maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

d. R Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai satu ($0 < R^2 < 1$) (Ghozali, 2015:18). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat.