

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 JENIS PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2019), metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan dalam mempelajari populasi atau sampel tertentu, untuk mengumpulkan data dengan instrumen penelitian, untuk analisis data kuantitatif dengan tujuan menguji hipotesis yang diberikan, jadi di mana peneliti akan menguji hipotesis dengan menghubungkan satu faktor dengan faktor lain, seperti kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen di *café* NW Kota Jambi, metode survei melalui penyebaran kuesioner untuk memperoleh data numerik atau angka yang kemudian diproses melalui teknik statistik.

3.2 WAKTU DAN OBJEK PENELITIAN

3.2.1 Objek Penelitian

Menurut (Cahyania, 2018) objek penelitian adalah suatu atribut, sifat, atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik hasilnya. Penelitian yang dilakukan peneliti adalah dengan mengambil objek *café* NW Kota Jambi.

3.2.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan berdasarkan lama waktu kegiatan penelitian dimulai dari melakukan suatu usulan penelitian, kegiatan survei lapangan, pembuatan proposal, kegiatan penelitian, pengumpulan data penelitian dan terakhir

proses penyelesaian penelitian. Penelitian ini dijadwalkan selama satu semester perkuliahan. Dari bulan oktober hingga januari dan akhir saat data yang diperlukan sudah terkumpul.

3.3 POPULASI DAN SAMPEL PENELITIAN

3.3.1 Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subyek dengan besaran dan sifat tertentu yang ditentukan oleh peneliti, diselidiki, dan dari situ diambil kesimpulan (Sugiyono, 2019). Dalam konteks penelitian ini, responden atau pelanggan yang akan melakukan pembelian di *Cafe* NW Kota Jambi disebut sebagai populasi dalam penelitian ini. Konsumen dipilih sesuai dengan parameter penelitian untuk menjamin keakuratan data. Rumus Hair digunakan untuk menentukan jumlah sampel penelitian karena jumlah populasi dalam penelitian ini tidak diketahui atau tidak terbatas. Rumus ini memungkinkan peneliti untuk menghitung ukuran sampel sambil mempertimbangkan tingkat presisi yang diinginkan.

3.3.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2020). Pada penelitian ini untuk menentukan sampel digunakan rumus Hair, Et al. rumus ini digunakan dikarenakan populasi yang belum diketahui dengan pasti serta menyarankan bahwa ukuran sampel minimum 5-10 di kali variabel indikator (Fatma, Fajri, & Finatry, 2021). Sehingga cara pengambilan sampel karena jumlah populasi tidak diketahui, dimana sampel dapat dihitung

berdasarkan jumlah indikator dikali 5 sampai 10. Berdasarkan pedoman tersebut, rumus pada pendapat Hair, Et al. bisa di simpulkan seperti berikut :

$$n = \text{jumlah indikator} \times 10.$$

Jadi, Jumlah indikator dalam penelitian ini ada 14, Berdasarkan rumus tersebut, maka sampel yang diperoleh sebagai berikut: $n = 14 \times 10 = 140$ responden.

3.3.3 Teknik pengambilan sampel

Metode Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan jenis teknik *Purposive sampling* menurut (Dewi et al., 2018) adalah pengambilan sampel dengan menggunakan beberapa pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan untuk dapat menentukan jumlah sampel yang akan diteliti. Kriteria responden pada penelitian ini adalah sebagai berikut yaitu, konsumen yang pernah melakukan pembelian di *café* NW Kota Jambi dan konsumen yang pernah mendatangi *café* NW Jambi dan melakukan pembelian.

3.4 SUMBER DATA

3.4.1 Data Primer

Menurut (Sugiyono, 2020) Data primer merupakan sumber data yang memberikan informasi secara langsung kepada peneliti, sedangkan sumber informasi sekunder merupakan sumber yang tidak memberikan informasi secara langsung kepada peneliti melainkan melalui berbagai dokumen yang dapat mendukung informasi tersebut.

3.4.2 Data Sekunder

Menurut (Sugiyono, 2020) Data sekunder merupakan dari sumber yang tidak memberikan informasi secara langsung kepada peneliti, melainkan melalui berbagai dokumen yang dapat mendukung informasi tersebut.

3.5 METODE PENGUMPULAN DATA

3.5.1 Observasi

Merupakan pengamatan langsung ke objek yang diteliti dengan mencatat data-data yang berkaitan dengan yang kita butuhkan dalam penelitian ini sehingga kita memperoleh gambaran yang sebenarnya.

3.5.2 Angket/Kuesioner

Menurut Sugiyono, (2019) kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden yaitu konsumen dari *Café* NW Kota Jambi, peneliti saat ini menggunakan aplikasi *Google Form*, yang merupakan salah satu aplikasi untuk menyebarkan kuesioner online. Dengan menggunakan aplikasi ini, pengumpulan data akan menjadi efektif dan efisien, karena kuesioner dapat disebarkan dengan mudah kepada responden dengan cepat. Skala *likert* yang dipergunakan untuk menjawab bagian pernyataan dalam kategori *multiple choice* penelitian memiliki lima kategori sebagaimana disajikan dalam tabel dibawah ini.:

Tabel 3.1
Skala Likert

No	Jenis Jawaban	Bobot
1	STS : Sangat tidak setuju	1
2	TS : Tidak setuju	2

3	KS : Kurang setuju	3
4	S : Setuju	4
5	SS : Sangat setuju	5

3.5.3 Studi Kepustakaan

Menurut (Sugiyono, 2019) studi kepustakaan merupakan kajian secara teori melalui referensi-referensi terkait dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Penelitian kepustakaan ini tidak terlepas dari literatur-literatur. Misalkan dari jurnal jurnal, buku, skripsi, tesis dan internet..

3.6 DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL

3.6.1 Variabel Bebas (*Independen*)

Menurut (Machali, 2021) Variabel independen (variabel bebas) sering disebut variabel stimulus, prediktor, antecedent. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas produk (X1), kualitas pelayanan (X2).

Tabel 3.2
Operasional Variabel Independen

Variabel	Definisi Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Produk (X1)	Kualitas produk merupakan hal pertama yang dinilai oleh konsumen dan menjadikan suatu pengalaman yang dapat menarik calon konsumen	1. Warna 2. Penampilan 3. Porsi 5. Rasa 6. Tekstur	1. Kualitas produk yang dijaga dengan baik sesuai cita rasa yang diinginkan konsumen.	<i>Likert</i>

	jika merasa puas dengan produk tersebut		<p>2. Produk yang sesuai dengan keinginan konsumen.</p> <p>3. Cita rasa yang khas yang berbeda dan hanya ada di sebuah cafe tertentu.</p> <p>4. Higienitas produk yang selalu dijaga.</p> <p>5. Inovasi produk baru yang ditawarkan membuat konsumen tidak bosan dengan produk yang monoton sehingga konsumen memiliki banyak pilihan.</p>	
Kualitas Pelayanan (X2)	Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor dominan terhadap keberhasilan suatu perusahaan dan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan secara maksimal agar dapat mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan serta kepuasan konsumen.	<p>1 .Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)</p> <p>2. Empati (<i>Empathy</i>)</p> <p>3. Keandalan (<i>Reliability</i>)</p> <p>4. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</p> <p>5. Jaminan (<i>Assurance</i>)</p>	<p>1. Perlengkapan <i>café</i> seperti meja, kursi, peralatan makan, dan minum yang bersih.</p> <p>2. Karyawan mampu memahami dengan baik keinginan konsumen.</p> <p>3. Produk yang dibuat sesuai dengan pesanan konsumen.</p> <p>4. Karyawan cepat dan tanggap dalam</p>	<i>Likert</i>

			memberikan pelayanan. 5. Karyawan bertanggung jawab apabila terjadi kesalahan dalam pemilihan menu makanan atau minuman.	
--	--	--	---	--

3.6.2 Variabel Terikat (*Dependen*)

Menurut (Machali, 2021) Variabel dependen (variabel terikat) merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepuasan Konsumen (Y).

Tabel 3.3
Operasional Variabel Dependen

Variabel	Definisi Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kepuasan Konsumen (Y)	Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dipersepsikan dan dibandingkan dengan harapannya.	1. Perasaan Puas 2. Selalu Membeli Kembali 3. Merekomendasikan Kepada Orang Lain 4. Terpenuhinya Harapan Konsumen	1. Konsumen merasa puas dan bersedia untuk terus datang ke <i>cafe</i> NW Kota Jambi. 2. Konsumen berminat untuk melakukan pembelian ulang di <i>café</i> NW Kota Jambi. 3. Konsumen berminat untuk merekomendasikan <i>cafe</i> NW Kota Jambi tersebut kepada orang lain. 4. Berdasarkan penelitian ini menunjukkan	<i>Likert</i>

			secara keseluruhan kualitas produk dan kualitas pelayanan di <i>café</i> NW Kota Jambi sesuai.	
--	--	--	--	--

3.7 METODE ANALISIS DATA

Agar suatu data yang dikumpulkan dapat bermanfaat, maka harus diolah dan dianalisis terlebih dahulu, sehingga dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan. Tujuan metode analisis data yaitu untuk menarik kesimpulan dari sejumlah data yang terkumpul. Analisis dilakukan dengan bantuan program SPSS 26, untuk mengetahui bagaimana pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini

3.8 Teknik Pengujian Instrumen

3.8.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan alat yang dapat digunakan untuk menunjukkan keakuratan dan konsistensi subjek dan data yang dikumpulkan. Menurut Sugiyono (2018) menyatakan uji validitas merupakan persamaan data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang diperoleh langsung yang terjadi pada subyek penelitian. Uji ini digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas pada setiap pertanyaan apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada taraf signifikan ($\alpha = 0,05$) maka instrumen itu dianggap tidak valid. Dasar pengambilan Keputusan, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka instrumen atau item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid), sedangkan jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka instrumen atau item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

3.8.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas untuk memeriksa apakah kuesioner penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data variabel penelitian dapat diandalkan atau tidak. Instrumen yang reliabel adalah suatu alat yang menghasilkan informasi yang sama bila digunakan berulang kali untuk mengukur objek yang sama. Pengujian keandalan hanya dapat dilakukan terhadap kontrak yang telah lulus uji kesesuaian (Sugiyono, 2021). Uji reliabilitas pada penelitian ini memakai uji statistik *Cronbach Alpha* dengan ketentuan apabila angka Cronbach Alpha $> 0,60$ maka instrument memiliki reliabilitas yang baik dengan kata lain dengan kata lain instrument adalah reliable atau terpercaya, sedangkan apabila angka Cronbach Alpha $< 0,60$ maka instrument yang diuji tersebut tidak reliable atau tidak terpercaya.

3.9 Uji Asumsi Klasik

3.9.1 Uji Normalitas

Menurut (Sugiyono, 2019) menyatakan bahwa uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi variabel terikat dan variabel bebas sama-sama berdistribusi normal. Uji Kolmogorov Smirnov digunakan untuk menguji normalitas pada penelitian ini dan diolah menggunakan SPSS 26. Pengambilan keputusan hasil uji normalitas dapat dilihat bila nilai signifikansi $> 0,05$ maka dinyatakan data berdistribusi normal sementara nilai signifikansi $< 0,05$ maka dinyatakan data berdistribusi tidak normal.

3.9.2 Uji Multikolinearitas

Menurut (Sugiyono, 2019), uji ini bertujuan apakah ada pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik

seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen uji multikolinearitas dilakukan dengan melihat besarnya variance invelations factor (VIF) dan tolerance. Jika nilai VIF >10 dan tolerance < 10 dan nilai tolerance $> 0,1$ hal ini berarti tidak terjadi korelasi antar variabel. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan software SPSS 26.

3.9.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Sugiyono, 2019) uji heteroskedastisitas bertujuan dalam menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dan residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika variance dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Deteksi ada atau tidaknya heteroskedesitas dapat dilihat dari ada atau tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot*. Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka mengindikasikan bahwa telah terjadi heterokedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik yang menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS 26

3.10 Uji Hipotesis

3.10.1 Uji Signifikan Parsial (Uji-T)

Menurut (Sugiyono, 2019), uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara suatu variabel independen terhadap variabel dependen dengan cara memegang atau mengendalikan salah satu variabel independen. Korelasi parsial merupakan suatu nilai yang menggambarkan arah dan kekuatan hubungan antara

dua variabel atau lebih setelah memperhitungkan pengaruh variabel-variabel yang mungkin mempengaruhi hubungan tersebut. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan tingkat kesalahan 0,05 ($\alpha=5\%$) dengan kriteria sebagai, jika t hitung $> t$ tabel pada $\alpha = 5\%$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima (berpengaruh), dan jika t hitung $< t$ tabel pada $\alpha = 5\%$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak (tidak berpengaruh).

3.10.2 Uji Signifikan Simultan (Uji-F)

Menurut (Sugiyono, 2021) Uji F merupakan teknik statistic yang digunakan untuk menguji apakah variabel-variabel independen secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen dalam model regresi. Uji ini bertujuan untuk mengevaluasi signifikansi simultan dari beberapa variabel bebas terhadap variabel terikat. Hipotesis yang diuji dalam uji F antara lain, H_0 (hipotesis nol) tidak ada hubungan yang signifikansi antara variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. H_a (hipotesis alternatif) terdapat hubungan yang signifikansi antara variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Setelah mendapatkan nilai F hitung dari uji F, nilai tersebut akan dibandingkan dengan nilai F tabel pada tingkat signifikansi tertentu untuk menentukan apakah hipotesis nol (H_0) dapat diterima atau ditolak. Jika nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel pada tingkat signifikansi tertentu, maka H_0 akan ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) akan diterima, yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

3.10.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Sugiyono, (2020) menyatakan bahwa analisis linear berganda digunakan oleh peneliti, apabila peneliti meramalkan bagaimana naik turunnya

keadaan variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independensebagai factor predictor dinaik turunkannya nilainya (dimanipulasi).

Persamaanregresi linear berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Konsumen

X1, X2 = Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan

a = Koefisien Konstanta

b1, b2 = Koefisien Regresi

e = *error* / tingkat kesalahan yang dapat ditoleri