# BAB III METODEPENELITIAN

## DesainPenelitian

Desain penelitian berfungsi untuk membantu pelaksanaan penelitian agar dapat berjalan dengan baik, jenis penelitian yang akan digunakan oleh penulis dalam menganalisis masalah yang ada yaitu dalam bentuk penelitian deskriptifdan kuantitatif, metode ini digunakan untuk mengetahui gambaran yang berdasarkan sampel tertentu, pengumpulkan data, dan analisis data yang bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

## LokasidanWaktuPenelitian

## LokasiPenelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Ayam Penyet Jakarta SM Raja Medan Jl. Sisingamangaraja No.19, Kotamatsum III, Kec. Medan Kota, Kota Medan, Sumatera Utara 20212.

## WaktuPenelitian

Penelitian ini dimulai dari pra riset yang dilakukan pada bulan Maret 2022 s/d Selesai.

## Tabel3.1

**JadwalKegiatan Penelitian**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Kegiatan** | **Maret 2022** | **April 2022** | **Mei 2022** | **Juni 2022** | **Juli 2022** | **Agustus 2022** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| 1 | Pengajuan JudulSkripsi |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | Pra Riset, Penyusuna n danBimbingan |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

39

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Proposal |  |  |  |  |
| 3 | SeminarProposal |  |  |  |  |  |
| 4 | Revisi HasilSeminar Proposal |  |  |  |  |  |
| 5 | BimbinganSkripsi |  |  |  |  |  |
| 6 | Sidang |  |  |  |  |

Sumber:Tahun2022

## PopulasidanSampel

## Populasi

Menurut Sugiyono (2017) populasi adalah wilayah generalisasi yangterdiri atas objek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Kesimpulan yang penulis ambil dari sumber tersebut, bahwa untuk populasi dalam penelitian ini adalah Konsumen Ayam Penyet Jakarta SM Raja Medan selama 2 bulan terhitung dari Januari-Februari 2022 sebanyak 2169 Konsumen.

## Sampel

Menurut Sugiyono (2017) bahwa Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengukuran sampel merupakan suatu langkah untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dalam melaksanakan penelitian suatu objek. Untuk menentukan besarnya sampel bisa dilakukan dengan statistik atau berdasarkan estimasi penelitian.

Dalam penelitian ini, sampel diambil dengan menggunakan rumus *slovin*, danmenggunakanteknik*simplerandomsampling,*dimanapengambilansampel

yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Dengan rumus *Slovin* sebagai berikut:

Dimana :

n = Anggota sampel N =Anggotapopulasi

𝑛=

𝑁

1+ 𝑁𝑒2

e =Error (tingkatkesalahan 1%atau0.01, 5%atau 0.05, dan10%atau 0.1)

Populasi yang terdapat dalam penelitian ini berjumlah 2169 Konsumen yang ditetapkan atau tingkat signifikansi 0,1, maka besarnya sampel pada penelitian ini adalah:

𝑛=

𝑛=

𝑁

1+𝑁𝑒2

2169

1+2169(0,1)2

=95,59dibulatkanmenjadi96

Jadi, jumlah keseluruhan responden dalam penelitian ini adalah 96 Konsumen.

## OperasionalisasiVariabel

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Pada penelitian ini peneliti menggunakan varibel yang dibagi menjadi variabel independen dan variabledependen,yaituKualitasPelayanandanKualitasProduksedangkan

variabeldependenyangdigunakanadalah Keputusan Konsumen.Operasionalisasi variabel penelitian dapat dilihat pada Tabel 3.2

**Tabel3.2.**

**DefenisiOperasionalVariabel**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Variabel** | **DefenisiVariabel** | **Indikator** | **Pengukuran** |
| 1. | Kualitas Pelayanan (X1) | Kualitaspelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dantetapmendapat kepercayaan pelanggan (Kotler dan Keller.2012:23). | 1. Keandalan (*reliability)*,
2. Daya tanggap (*responsiveness*)
3. Jaminan(*assurance)*
4. Empati
5. Bukti fisik

*(tangibles*),Sumber:”Tjiptono(2017:174) | Likert |
| 2. | Kualitas Produk (X2) | Menurut Kotler dalam (Roisah & Riana, 2016) menyatakanbahwa, “Kualitas produk merupakan kemampuansebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal tersebut termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan, pengoprasian dan reparasi produk juga atribut produk lainnya”. | 1. *Performance*

( performansi)1. *Feature* (keistimewaan tambahan)
2. *Reliability* (kehandalan)
3. *Conformance* (konformasi)
4. *Durability* (daya tahan)
5. *Service Ability* (kemampuan pelayanan)
6. *Aesthetics*(estetika)
7. *Perceived Quality* (kualitas yang dirasakan)

Sumber: Laksana,(2019) | Likert |
| 3. | Keputusan Konsumen (Y) | Keputusan Konsumenmenurut KotlerdanKeller (2016)yaituhasil darievaluasiyang dilakukan oleh konsumensehinggaakan menciptakan | 1. *Product choice*

(pilihanproduk)1. *Brand choice*

(pilihanmerek)1. *Dealer choice* (pilihan tempat penyalur)
2. *Purchaseamount*
 | Likert |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | niatpembelianpada suatu produk atau jasa sesuai dengan merek yang paling disukai oleh konsumen.Perilaku konsumen merujuk pada perilaku membeli konsumen akhir-individu dan rumah tangga yang membeli barangdanjasauntukkonsumsipribadi | (jumlahpembelian atau kuantitas)1. Purchase timing (waktupembelian)
2. Payment method (metode pembayaran)

Sumber:KotlerdanKeller (2016) |  |

## TeknikPengumpulan Data

Teknikpengumpulandatapadapenelitianiniadalah:

## Observasi

Observasi adalah penelitian yang dilakukan langsung ke objek penelitian. Objekpenelitianiniadalah AyamPenyet JakartaSMRajaMedan.Observasi yang dilakukan untuk memperoleh data yang jelas tentang Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk serta pengaruhnya terhadap Keputusan Konsumen Ayam Penyet Jakarta SM Raja Medan. Adapun data yang diambil melalui obeservasi ini adalah gambaran umum perusahaan tentang sistem dan prosedur Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk serta Kepuasan Konsumen.

## Wawancara

Menurut Juliandi (2014) menyatakanbahwa wawancara(*interview*) adalah dialog langsung antara peneliti dengan responden penelitian. Instrument angket yang telah dirancang perlu diuji validitasdanrealiabilitasnyaagar data yang akan dianalisis memiliki derajat ketepatan dankeyakinanyangtinggi.

Wawancara dilakukan dengan Konsumen Ayam Penyet Jakarta SM Raja Medan untuk mengetahui sistem dan prosedur Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen Ayam Penyet JakartaSM Raja Medan beberapa periode yang telah lalu.

## Kuisioner

Menurut Juliandi (2014) bahwa kuisioner adalah pertanyaan/pernyataan yang disusun untuk peneliti untuk mengetahui pendapat/persepsi responden penelitian tentang suatu variabel yang diteliti. Penyebaran angket/kuisioner yaitu dengan menyebarkan angket berupa daftar pernyataan kepada96Konsumen Ayam Penyet Jakarta SM Raja Medan yangdijadikansampel.Didalam penelitianiniskala angket yang digunkan adalah skala *likert* dengan bentuk *checklist*, hal ini dilakukan agar responden tidak kesulitan dalam menjawab pertanyaanyang diberikan pada lembar kuisioner sebanyak pertanyaan.

## Tabel 3.2 SkalaLikert

|  |  |
| --- | --- |
| Kategori | DiberiSkor |
| SangatSetuju(SS) | 5 |
| Setuju(S) | 4 |
| KurangSetuju(KS) | 3 |
| TidakSetuju(TS) | 2 |
| SangatTidakSetuju(STS) | 1 |

Sumber:Sugiyono(2017)

## UjiValiditasDanUjiReliabilitas

**3.7.1.UjiValiditas**

Menurut Ghozali (2016) validitas digunakan untuk mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang sudah kita buat dapat mengukur apa yang hendak kita ukur, dan suatu kuesioner dikatakan handal jika jawaban seseorang terhadappernyataanadalahkonsistenataustabildariwaktukewaktu.Uji

Validitas dan Reliabilitas dilakukan pada 30 orang responden diluar dari responden penelitian ini.

## 3.6.2.UjiReliabilitas

Menurut Ghozali (2016), menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Formula yang digunakan untuk menguji reliabilitas adalah *Alpha Cronbach*. Dalam melakukan perhitungan *Alpha*, digunakan alat bantu program komputer yaitu *SPSS for Windows.* Apabila korelasi 0,7 atau lebih maka dikatakan item tersebut memberikan tingkat reliabel yang cukup tinggi, namun sebaliknya apabila nilai korelasi dibawah 0,7 maka dikatakan item tersebut kurang reliabel.

## UjiAsumsiKlasik

Sebelum melakukan analisis regresi berganda, maka perlu dilakukan pengujian asumsi klasik agar memperoleh hasil regresi yang bisa dipertanggungjawabkandanmempunyai hasil yangtidakbiasa.Uji asumsiklasik diantaranya yaitu:

## UjiNormalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel independen dan variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak (Ghozali 2016). Untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal dengan analisis grafik normal *probability plot* dengan kriteria sebagai berikut (Ghozali, 2016) :

1. Data dikatakan berdistribusi normal apabila data yang berupa titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal.
2. Data dikatakan tidak berdistribusi normal apabila data menyebar jauh dari arah garis atau tidak mengikuti garis diagonal

## UjiMultikoleniearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Ghozali 2016). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Uji ini dilakukandenganmelihat *ToleranceValue* dan*VarianceInflationFactors*(VIF). Modelregresidikatakanbebasmultikolinieritasapabilanilaitolerance>0,10 dan nilai VIP < 10.

## UjiHeterokesdatisitas

Uji Heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2016). Salah satu cara untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas dalam suatu model regresi linier berganda adalah dengan melihat grafik scatterplot. Jika tidak ada pola tertentu dan titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

## TeknikAnalisisData

## AnalisisRegresiLinearBerganda

Menurut Sugiyono (2017) analisis regresi linier berganda digunakan oleh peneliti, apabila peneliti meramalkan bagaimana naik turunnya keadaan variabel dependen,biladuaataulebihvariabelindependensebagaifaktorprediktordinaik

turunkannilainya(dimanipulasi).Analisisregresibergandaakandilakukan apabila jumlah dari variabel independennya minimal 2.

Menurut Sugiyono (2017) bentuk persamaan regresi linier berganda pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Y = a+ b1X1+b2X2+ e

Dimana:

Y =KeputusanKonsumen a = Konstanta

𝑏1 =StandarkoefisienregresidarivariabelKualitasPelayanan

𝑋1 =KualitasPelayanan

b2 =StandarkoefisienregresidarivariabelKualitasProduk X2 = Kualitas Produk

e =*Errorterms*

## Uji t (Secara Parsial)

Pengujian hipotesis dilakukan dengan uji t ini untuk menunjukkanseberapa jauh pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen (Ghozali, 2016). Adapun kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis (Sugiyono, 2017) adalah:

1. Jikathitung>t tabelpada α =5 %atauP value (sig) < α maka Ho ditolak dan H1 diterima (berpengaruh)
2. Jikat hitung < t tabel pada α = 5 % atau P value (sig) > α maka Ho diterima dan H1 ditolak (tidak berpengaruh).

## Uji F(Secara Simultan)

Uji Fpada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebasyangdimasukkandalammodelmempunyaipengaruhsecarabersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat (Ghozali, 2016). Adapun kriteria uji F (Sugiyono, 2017) adalah:

* + - 1. JikaF hitung > F tabel pada α = 5 % atau P Value (sig) < α maka Ho ditolak dan H1 diterima (berpengaruh).
			2. Jika Fhitung < Ftabel pada α = 5 % atau P Value (sig) > α maka Ho diterima dan H1 ditolak (tidak berpengaruh).

## UjiKoefisienDeterminan(R²)

Koefisiendeterminasi merupakankoefisienkolerasi yangdigunakanuntuk menjelaskan proporsi variasi dalam variabel *dependen* (Y) yang dijelaskan oleh satu varibel *independen* (lebih dari satu variabel bebas : 𝑋𝑖: *i =* 1,2,3,4, dst) secara bersama-sama. Sementara itu *R* adalah koefisien kolerasi majemuk yang mengukur tingkat hubungan antara variabel *dependen* (Y) dengan semua variabel *independen* yang menjelaskan secara bersama-sama dan nilainya selalu positif. Menurut Sugiyono (2017) Uji determinasi digunakan untuk melihat seberapabesar pengaruh variabel bebas (X) terhadap variable terikat (Y).rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

D= r x 100%

Dimana:

D =Koefisiendeterminan r = Koefisien korelasi

100%= Nilaiketetapan