

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian yang Digunakan

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara utama yang digunakan peneliti untuk memecahkan masalah ataupun sebagai cara pengembangan ilmu pengetahuan dengan menggunakan metode-metode ilmiah yang sistematis dan logis serta mencapai tujuan dan menentukan jawaban atas masalah yang diajukan. Menurut (Sugiyono 2017:2) metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode survei. Menurut Sugiyono (2017:11) pengertian metode survei adalah:

“Penelitian yang dilakukan dengan menggunakan angket sebagai alat penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian relatif, distribusi, dan hubungan antar variabel, sosiologis maupun psikologis”.

Tujuan penelitian survei adalah untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah, tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner dan mengadakan wawancara.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dan verifikatif. Menurut Sugiyono (2017:35) penelitian deskriptif adalah penelitian

yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah yang berkenaan dengan pertanyaan terhadap keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih. Melalui penelitian deskriptif maka dapat diperoleh deskripsi dari rumusan masalah yang pertama, kedua, ketiga, yaitu mengenai tanggapan konsumen atas harga, kualitas pelayanan dan kepuasan.

Selain penelitian deskriptif, penulis juga menggunakan penelitian verifikatif. Penelitian verifikatif adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk menguji teori, dan mencoba menghasilkan metode ilmiah yakni status hipotesis yang berupa kesimpulan, apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak, Sugiyono (2017:35). Metode penelitian verifikatif digunakan penulis untuk menjawab perumusan masalah, untuk mengetahui seberapa besar pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen baik secara simultan maupun secara parsial.

3.2 Definisi Variabel dan Operasionalisasi Variabel Penelitian

Operasionalisasi variabel pada penelitian merupakan unsur penelitian yang terkait dengan variabel yang terdapat dalam judul penelitian atau tercakup dalam paradigma penelitian sesuai dengan hasil perumusan masalah.

Variabel dapat diartikan sebagai salah satu totalitas gejala atau objek pengamatan yang akan diteliti. Untuk melakukan pengolahan data, diperlukan unsur lain yang berhubungan dengan variabel, seperti konsep variabel, sub variabel, indikator, ukuran dan skala. Aspek yang diteliti dalam penelitian ini meliputi variabel (X_1) yaitu harga, variabel (X_2) yaitu kualitas pelayanan, dan (Y)

yaitu kepuasan konsumen. Variabel-variabel tersebut kemudian di operationalisasikan berdasarkan dimensi, indikator, ukuran, dan skala penelitian. Adapun penjelasan lebih lanjut mengenai definisi variabel dan operationalisasi variabel penelitian:

3.2.1 Definisi Variabel Penelitian

Variabel penelitian (Sugiyono, 2017:31) adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel penelitian ini terdiri dari variabel bebas (*independen*) dan variabel terikat (*dependen*). Variabel bebas (*independen*) adalah tipe variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel terikat, baik secara positif maupun negatif dengan symbol X, sedangkan variabel terikat (*dependen*) adalah tipe variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen dengan symbol Y.

Penelitian ini ada tiga variabel yang akan diteliti penulis, yaitu variabel X₁, X₂, variabel Y. Variabel-variabel tersebut sebagai berikut :

1. Harga sebagai variabel independen (X₁)

“Sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut.”

Menurut Kotler dan Keller dalam terjemahan Mursid (2014 : 83-84)

2. Kualitas Pelayanan sebagai variabel independen (X₂)

“Sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.” Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2016 : 95)

3. Kepuasan Konsumen sebagai variabel dependen (Y)

“Perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas.”

Menurut Kotler & Keller dalam Suwardi (2016:153)

3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel dapat diartikan sebagai salah satu totalitas gejala atau objek pengamatan yang akan di teliti. Untuk melakukan pengolahan data, diperlukan unsur lain yang berhubungan dengan variabel, seperti konsep variabel, sub variabel, indikator, ukuran dan skala. Aspek yang diteliti dalam penelitian ini meliputi variabel (X_1) yaitu harga, variabel (X_2) yaitu kualitas pelayanan, dan (Y) yaitu kepuasan konsumen. Variabel-variabel tersebut kemudian di operalisasikan berdasarkan dimensi, indikator, ukuran, dan skala penelitian. Adapun penjelasan lebih lanjut mengenai definisi variabel dan operalisasi variabel penelitian.

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel & Konsep	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No. Angket
Harga sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau	Keterjangkauan harga	Harga yang ditawarkan sangat terjangkau	Tingkat keterjangkauan harga	Semantik Diferensial	1

Variabel & Konsep	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No. Angket
Kotler dan Armstrong dalam terjemahan Mursid (2014:83-84)		Harga bervariasi sesuai dengan ukuran produk	Tingkat variasi harga sesuai dengan ukuran produk	<i>Semantik Diferensial</i>	2
	Kesesuaian harga dengan kualitas produk	Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas produk	Tingkat kesesuaian harga dengan kualitas	<i>Semantik Diferensial</i>	3
		Harga produk sesuai dengan hasil yang diinginkan	Tingkat kesesuaian harga produk dengan hasil yang diinginkan	<i>Semantik Diferensial</i>	4
	Daya saing harga	Harga sangat bersaing	Tingkat perbandingan harga dengan pesaing	<i>Semantik Diferensial</i>	5
		Terdapat potongan harga	Tingkat kemenarikan harga diskon	<i>Semantik Diferensial</i>	6
	Kesesuaian harga dengan manfaat	Harga sangat sesuai dengan manfaat yang diterima	Tingkat kesesuaian harga dan manfaat	<i>Semantik Diferensial</i>	7
		Kesesuaian harga produk dengan pelayanan yang diterima	Tingkat kesesuaian harga produk dengan pelayanan yang diterima	<i>Semantik Diferensial</i>	8
	Bukti Fisik	Pelayan menggunakan pakaian yang rapih	Tingkat Pelayan menggunakan pakaian yang rapih	<i>Semantik Diferensial</i>	9
		Kebersihan peralatan makan di restoran	Tingkat Kebersihan peralatan makan di restoran	<i>Semantik Diferensial</i>	10

Variabel & Konsep	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No. Angket	
<p>kuualitas pelayanan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.</p> <p>Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2016:95)</p>	Kehandalan	Kesesuaian antara produk yang di pesan dengan yang didapatkan	Tingkat Kesesuaian antara produk yang di pesan dengan yang didapatkan	<i>Semantik Diferensial</i>	11	
		Pelayan handal dalam menangani masalah konsumen	Tingkat Pelayan handal dalam menangani masalah konsumen	<i>Semantik Diferensial</i>	12	
	Daya tanggap	Pelayan memberikan pelayanan dengan cepat/segera bagi para konsumen	Tingkat Pelayan memberikan pelayanan dengan cepat/segera bagi para konsumen	<i>Semantik Diferensial</i>	13	
		Kesiapan pelayan merespon permintaan konsumen	Tingkat Kesiapan pelayan merespon permintaan konsumen	<i>Semantik Diferensial</i>	14	
	Jaminan	Pelayan menguasai informasi menu yang dijual	Tingkat Pelayan menguasai informasi menu yang dijual	<i>Semantik Diferensial</i>	15	
		Pelayan selalu bersikap sopan	Tingkat Pelayan selalu bersikap sopan	<i>Semantik Diferensial</i>	16	
	Empati	Pelayan fokus dalam melayani konsumen	Tingkat Pelayan fokus dalam melayani konsumen	<i>Semantik Diferensial</i>	17	
	Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang	Kinerja	Kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan	Tingkat Puas terhadap pelayanan yang diberikan	<i>Semantik Diferensial</i>	18

Variabel & Konsep	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No. Angket
<p>atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka</p> <p>Kotler & Keller dalam Suwardi (2016:153)</p>		Kepuasan terhadap kesesuaian antara harga dengan kualitas produk	Tingkat Kepuasan terhadap kesesuaian antara harga dengan kualitas produk	<i>Semantik Diferensial</i>	19
	Harapan	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan	Tingkat Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan	<i>Semantik Diferensial</i>	20
		Harga dari produk sesuai dengan harapan	Tingkat Harga dari produk sesuai dengan harapan	<i>Semantik Diferensial</i>	21

Sumber : Olah data oleh peneliti 2019

3.3 Populasi dan Sampel

Penelitian yang dilakukan memerlukan objek atau subjek yang diteliti sehingga permasalahan dalam penelitian dapat dipecahkan. Populasi merupakan objek yang diteliti dan dapat membantu peneliti dalam pengolahan data untuk memecahkan masalah penelitian. Untuk memudahkan penelitian, peneliti menggunakan sampel dalam pengolahan datanya. Sampel merupakan elemen-elemen atau unit-unit dari populasi yang dijadikan sampel penelitian. Sampel penelitian diperoleh dengan menggunakan teknik *sampling* tertentu.

3.3.1 Pengertian Populasi

Pengertian populasi menurut Sugiyono (2017:148) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian

ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen di Restoran Waroeng *Steak & Shake* Cabang Jl. Banteng No.14, Bandung.

Tabel 3.2
Jumlah Pengunjung Restoran Waroeng *Steak & Shake* Cabang Jl. Banteng No.14, Bandung Januari 2018 - Juni 2018

Bulan	Tahun 2018-2018
Januari	2551
Februari	2642
Maret	1756
April	1957
Mei	1431
Juni	1075
Total	11412
Rata-rata	1.902

Sumber: Jumlah pengunjung Restoran Waroeng *Steak & Shake* 2018

Berdasarkan tabel 3.2 di atas, maka jumlah rata-rata populasi Restoran Waroeng *Steak & Shake* Cabang Jl. Banteng No.14, Bandung adalah sebanyak 1.902. Hasil tersebut didapat dari total jumlah keseluruhan pengunjung yang datang selama bulan Januari 2018 hingga Juni 2018 kemudian di bagi dengan jumlah bulan tersebut didapatlah hasil rata-rata populasi sebesar 1.902 untuk kemudian dijadikan sampel.

3.3.2 Pengertian Sampel

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang diharapkan dapat mewakili populasi (Sugiyono, 2017:81). Sampel sebaiknya memenuhi kriteria yang dikehendaki, jumlah anggota sampel yang paling tepat digunakan dalam penelitian tergantung pada tingkat kesalahan yang dikehendaki. Pada penelitian ini, pengambilan jumlah responden menggunakan rumus *Slovin* (Husein Umar 2014:78) sampel yang akan ditentukan oleh peneliti dengan persentase kelonggaran ke tidak telitian adalah sebesar 10%.

Rumus *Slovin* =

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Dimana: n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = tingkat kesalahan dalam memilih anggota sampel yang ditolelir

Jumlah populasi yang akan diteliti telah ditentukan dengan jumlah sebanyak 1.902 orang. Maka dari data tersebut didapatkan ukuran sampel dengan menggunakan rumus *Slovin* sebagai berikut :

$$n = \frac{1902}{1 + 1902(0,1)^2}$$

$$n = 95,00 \approx 95$$

Maka dapat disimpulkan, sampel pada penelitian ini menggunakan 95 orang responden.

3.3.3 Teknik *Sampling*

Terdapat teknik dalam pengambilan sampel untuk melakukan penelitian, menurut Sugiyono (2017:116) menjelaskan bahwa teknik sampel merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat beberapa teknik *sampling* yang digunakan. Teknik *sampling* dibagi menjadi dua kelompok yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling*. Pada laporan penelitian ini peneliti menggunakan *nonprobability sampling*. Menurut Sugiyono (2017:120), “*nonprobability*

sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak diberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel”. *Nonprobability sampling* terdiri dari *sampling sistematis*, *sampling kuota*, *sampling incidental*, *sampling jenuh*, dan *snow ball sampling*. Pada laporan penelitian ini peneliti menggunakan *sampling incidental*, menurut Sugiyono (2017:122) “*sampling accidental* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data”.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Terdapat beberapa teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Penelitian lapangan (*field research*)

Mengumpulkan data dengan melakukan survei lapangan yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti. Jenis penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data *primer* terdiri dari:

a. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawab (Sugiyono, 2017:135). Skala diferensial semantik yaitu skala untuk mengukur sikap, tersusun dalam satu garis kontinum di mana jawaban yang sangat positif terletak di bagian kanan garis, dan

jawaban yang sangat negatif terletak di bagian kiri garis, atau sebaliknya. Skala diferensial semantik berisikan serangkaian karakteristik bipolar (dua kutub) seperti: panas-dingin. Karakteristik bipolar tersebut mempunyai tiga dimensi dasar sikap seseorang terhadap objek yaitu:

1. Potensi, yaitu kekuatan atau atraksi fisik suatu objek.
2. Evaluasi, yaitu hal-hal yang menguntungkan atau tidak menguntungkan objek.
3. Aktivitas, yaitu tingkatan gerakan suatu objek.

b. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar (Sugiyono, 2017:139).

2. Studi kepustakaan (*library research*)

Pengumpulan data atau informasi yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari sumber yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Studi perpustakaan dapat diperoleh dari data sekunder yaitu buku-buku yang berkaitan dengan objek yang diteliti dan bertujuan mengetahui teori yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti.

3.5 Metode Analisis yang digunakan

Dalam penelitian ini metode analisis data yang akan dipakai adalah metode kuantitatif. Karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode untuk penelitian. Metode ini disebut sebagai metode *positivistic* karena berlandaskan pada filsafah *positivism*. Digunakan untuk

meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara *random*, pengumpulan data menggunakan *instrument* penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/*statistic* dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Sugiyono (2017: 12).

3.5.1 Uji Validitas dan Realibilitas

Untuk mengetahui validitas dan reliabilitas kuesioner perlu dilakukan pengujian atas kuisisioner dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Karena validitas dan reliabilitas ini bertujuan untuk menguji apakah kuesioner yang disebarkan untuk mendapatkan data penelitian adalah valid dan reliabel, maka untuk itu, penulis juga akan melakukan kedua uji ini terhadap instrumen penelitian (kuisisioner).

3.5.1.1 Uji Validitas

Uji validitas menurut Sugiyono (2017:172), hasil penelitian dikatakan valid apabila kesamaan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Uji validitas dimaksudkan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat mengukur apa yang ingin diukur. *Instrument* yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur itu valid). Valid berarti *instrument* tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Mencari nilai validitas dari semua item, kita akan mengkorelasikan skor item tersebut dengan total item-item dari variabel tersebut. Item-item tersebut jika korelasinya sama atau diatas 0,3 maka item tersebut dinyatakan valid, tetapi apabila nilai korelasinya dibawah 0,3 maka item tersebut dinyatakan tidak valid. Rumus yang digunakan untuk mencari nilai korelasinya penulis menggunakan

rumus *Pearseon Product Moment*. Sugiyono (2017:284) dengan rumus sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n\sum x_i x_{tot} - (\sum x_i)(\sum x_{tot})}{\sqrt{\{n\sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\}\{n\sum x_{tot}^2 - (\sum x_{tot})^2\}}}$$

dimana :

r = Koefisien Korelasi *Product moment*

n = Jumlah Sampel

$\sum x_i$ = Jumlah Skor suatu *item*

$\sum x_{tot}$ = Jumlah total jawaban

$\sum x_i^2$ = Jumlah kuadrat skor jawaban suatu *item*

$\sum x_{tot}^2$ = Jumlah kuadrat total skor jawaban

$\sum x_i x_{tot}$ = jumlah perkalian skor jawaban dengan total skor

3.5.1.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas diterjemahkan dari kata *reliability* yang berarti hal yang dapat dipercaya. Sebuah tes dikatakan mempunyai reliabilitas yang tinggi jika tes tersebut memberikan data hasil yang tetap walaupun diberikan pada waktu yang berbeda kepada responden yang sama. Hasil tes yang tetap atau seandainya berubah maka perubahan itu tidak signifikan maka tes tersebut dikatakan reliabel. Maka dari itu reliabilitas sering disebut dengan keterpercayaan, keterandalan, ketetapan, kestabilan dan sebagainya. Reliabilitas menyangkut masalah ketepatan alat ukur.

1. Memastikan apakah kuesioner penelitian yang akan dipergunakan untuk mengumpulkan data variabel penelitian reliabel atau tidak. Menurut Sugiyono (2017:110) “Reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran

dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama". Penelitian ini menggunakan metode *Split Half* (metode belah dua) yaitu metode yang mengkorelasikan atau menghubungkan antara total skor pada item pernyataan yang ganjil dengan total skor pernyataan yang genap, kemudian dilanjutkan dengan pengujian rumus *Spearman Brown, de Item* dibagi dua secara acak, kemudian dikelompokkan dalam kelompok ganjil dan genap.

2. Skor untuk masing-masing kelompok dijumlahkan sehingga terdapat skor total untuk kelompok ganjil dan kelompok genap.
3. Korelasi total skor kelompok ganjil dan kelompok genap dengan rumus

$$r_{\text{hitung}} = \frac{(n \sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

4. Hitung angka reliabilitas untuk keseluruhan item dengan menggunakan rumus korelasi *Spearman Brown* sebagai berikut:

$$r = \frac{2r_b}{1+r_b}$$

Dimana :

r = koefisien korelasi

r_b = korelasi produk *moment* antara belahan pertama dan kedua batas realibilitas minimal 0,7

Setelah dapat dinilai reabilitas instrumen (r_b hitung), maka nilai tersebut dibandingkan dengan jumlah responden dan taraf nyata. Bila $r_{\text{hitung}} >$ dari r_{tabel} ,

maka instrumen dikatakan *reliable*, sebaliknya jika $r_{hitung} <$ dari tabel maka instrumen tersebut dikatakan tidak *reliable*.

3.6 Metode Analisis dan Uji Hipotesis

Analisis data pada penelitian kuantitatif merupakan hasil pengolahan data atas jawaban yang diberikan responden terhadap pertanyaan dari setiap item kuesioner. Setelah data dari seluruh responden terkumpul, maka peneliti melakukan pengelompokan data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, dan melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah. Analisis data digunakan juga untuk menguji hipotesis yang diajukan peneliti, karena analisis data yang dikumpulkan digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel *independen* (X_1, X_2) terhadap variabel *dependen* (Y).

3.6.1 Analisis Deskriptif

Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan mengenai fakta-fakta yang ada secara faktual dan sistematis. Metode yang digunakan adalah sebagai berikut: Hasil pengoperasian variabel disusun dalam bentuk pertanyaan-petanyaan (kuesioner/angket). Dimana harga (variabel X_1), kualitas pelayanan (variabel X_2) dan kepuasan konsumen (variabel Y), setiap item dari kuesioner tersebut memiliki 7 jawaban dengan bobot/nilai yang berbeda.

Setiap pilihan jawaban akan diberi skor, maka responden harus menggambarkan, mendukung pertanyaan (*item positif*) atau tidak mendukung pernyataan (*item negatif*). Untuk mendeskripsikan data dari setiap variabel

penelitian dilakukan dengan menyusun tabel distribusi frekuensi untuk mengetahui apakah tingkat perolehan nilai (skor) variabel penelitian masuk kedalam kategori. Skor atas pilihan jawaban untuk kuesioner yang diajukan untuk pernyataan sangat positif dan sangat negatif. Untuk mengetahui lebih jelas, maka penulis akan menyajikan Skala *Semantik Diferensial* sebagai berikut :

Positif (+)	7	6	5	4	3	2	1	Negatif (-)
------------------------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	------------------------

Sumber: Sugiono (2017:97)

Setiap pernyataan-pernyataan yang berhubungan dengan kedua variabel di atas (variabel bebas dan variabel terikat) dalam operasionalisasi variabel ini semua variabel diukur oleh instrumen pengukur dalam bentuk kuesioner yang memenuhi pernyataan-pernyataan tipe skala *semantik diferensial*.

Untuk menganalisis setiap pernyataan atau indikator, hitung frekuensi jawaban setiap kategori (pilihan jawaban) dan jumlahkan. Setelah setiap indikator mempunyai jumlah, selanjutnya peneliti membuat garis kontinum.

$$\text{NJI (Nilai Jenjang Interval)} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kriteria Pernyataan}}$$

Setelah nilai rata-rata maka jawaban telah diketahui, kemudian hasil tersebut diinterpretasikan dengan alat bantu tabel kontinum, yaitu sebagai berikut:

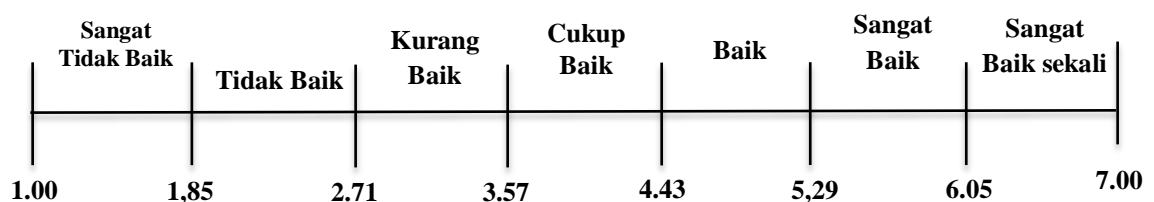
- a. Indeks Minimum : 1

- b. Indeks Maksimum : 7
- c. Interval : $7-1 = 6$
- d. Jarak Interval : $(7-1) : 7 = 0,8$

Tabel 3.3
Kategori Skala *Semantic Diferensial*

Skala		Kategori
1,00	1,85	Sangat Tidak Baik
1,86	2,71	Tidak Baik
2,72	3,57	Kurang Baik
3,58	4,43	Cukup Baik
4,44	5,29	Baik
5,30	6,15	Sangat Baik
6,16	7,00	Sangat Baik Sekali

Sumber: Sugiono (2017:95)



Gambar 3.1
Garis Kontinum Skala *Semantic Diferensial*

3.6.2 Analisis Verifikatif

Metode kuantitatif (verifikatif) adalah metode pengolahan data dalam berbentuk angka untuk memudahkan dalam menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Menurut Sugiyono (2017:13) menyatakan bahwa “metode kuantitatif merupakan metode analisis yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu. Analisis data bersifat kuantitatif atau lebih dikenal dengan statistik dilakukan dengan tujuan menguji

hipotesis yang telah ditetapkan”. Metode analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *method of successive interval* (MSI), analisis regresi linier berganda, analisis korelasi berganda, dan analisis koefisien determinasi.

3.6.2.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2017:210) menyatakan bahwa Analisis regresi berganda merupakan suatu alat analisis yang digunakan untuk memprediksikan berubahnya nilai variabel tertentu bila variabel lain berubah. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui bagaimana besarnya pengaruh secara simultan (bersama-sama) dua variabel bebas (variabel *independen* X) atau lebih yang terdiri dari X1 Harga dan X2 Kualitas pelayanan dengan variabel terikat (variabel *dependen* Y) yaitu Kepuasan Konsumen. Berikut ini persamaan dari regresi linier berganda:

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

Dimana:

Y = Variabel terikat (Kepuasan Konsumen)

a = Bilangan Konstanta

b₁ b₂ = Koefisien arah garis

x₁ = Variabel bebas (Harga)

X₂ = Variabel (Kualitas)

e = *Standar error* / variabel pengganggu

Untuk mendapatkan nilai a, b₁ dan b₂, dapat menggunakan rumus berikut:

$$\sum Y = an + b_1 \sum X_1 + b_2 \sum X_2$$

$$\sum X_1 Y = \sum X_1 + b_1 \sum X_1 + b_2 \sum X_1 X_2$$

$$\sum X_1 Y = \sum X_2 + b_1 \sum X_1 X_2 + b_2 \sum X_2^2$$

Setelah a , b_1 dan b_2 di dapat, maka akan di peroleh persamaan Y .

3.6.2.2 Analisis Korelasi Berganda

Uji ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana derajat kekuatan hubungan variabel *independen* dengan variabel *dependen*. Analisis ini bertujuan untuk menentukan suatu besaran yang menyatakan bagaimana kuat hubungan suatu variabel dengan variabel lain yakni variabel X terhadap variabel Y . Rumus untuk mencari koefisien korelasi *product moment* adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

- r = Koefisien Korelasi Berganda *Product Moment*
- X = Variabel *independen*
- Y = Variabel *Dependen*
- n = Jumlah Sampel

Untuk bentuk atau arah hubungan, nilai koefisien korelasinya dinyatakan

dalam positif (+) dan negatif (-) atau $(-1 \leq Kk \leq +1)$ dengan asumsi:

- a. Jika koefisien korelasi bernilai positif maka variabel-variabel berkorelasi positif, artinya jika variabel yang satu naik atau turun maka variabel yang lainnya juga naik atau turun. Semakin dekat nilai koefisien korelasi ke +1 semakin kuat korelasi positifnya.
- b. Jika koefisien korelasi bernilai negatif maka variabel-variabel berkorelasi negatif, artinya jika variabel yang satu naik atau turun maka variabel lainnya juga naik atau turun. Semakin dekat nilai korelasi ke -1 semakin kuat korelasi

negatifnya.

- c. Jika koefisien korelasi bernilai (0) nol maka variabel tidak menunjukkan korelasi

Kemudian untuk mengetahui suatu pengaruh kuat atau tidaknya maka dapat dilihat pada tabel di bawah ini dimana angka korelasi berkisar antara -1 s/d

1. Semakin mendekati 1 maka korelasi semakin mendekati sempurna. Interpretasi angka korelasi (Sugiyono, 2017:147) adalah sebagai berikut:

Tabel 3.4
Koefisien Korelasi

Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2017:147)

Berdasarkan nilai r yang diperoleh, maka dapat dihubungkan $-1 < r < 1$ yaitu :

1. Apabila $r = 1$, artinya terdapat hubungan antara variabel X_1 , X_2 , dan Y , semua positif sempurna.
2. Apabila $r = -1$, artinya tidak terdapat hubungan antara variabel X_1 , X_2 , dan Y , semua negatif sempurna.
3. Apabila $r = 0$, artinya tidak terdapat hubungan korelasi.

3.6.2.3 Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh

kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Y) yang dapat dijelaskan oleh variabel independen (X_1 dan X_2). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Semakin tinggi nilai R^2 menunjukkan bahwa varian untuk variabel dependen (Y) dapat dijelaskan oleh variabel independen (X) dan sebaliknya. Jadi nilai r^2 memberikan presentasi varian yang dapat dijelaskan dari model regresi.

1. Analisis koefisien determinasi simultan

Koefisien determinasi simultan digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel X Harga dan kualitas pelayanan terhadap variabel Y yaitu Kepuasan Konsumen atau perhitungan koefisien determinasi secara simultan yang dapat diketahui dengan rumus sebagai berikut:

$$\mathbf{Kd = r^2 \times 100\%}$$

Keterangan:

Kd = Koefisien determinasi

r^2 = Koefisien korelasi

$r^2 = 100\%$ menunjukkan bahwa berarti variabel independen berpengaruh sempurna terhadap variabel dependen, demikian pula sebaliknya jika $r^2 = 0$ berarti variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

2. Analisis koefisien determinasi parsial

Koefisien determinasi parsial digunakan untuk menentukan besarnya pengaruh dari salah satu variabel independen terhadap variabel dependen, dimana variabel bebas lainnya dianggap konstan/tetap. Untuk mengetahui besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen digunakan

analisis koefisien determinasi secara parsial yang dapat diketahui sebagai berikut:

$$\mathbf{Kd = Beta \times zero\ order \times 100\%}$$

Keterangan:

Kd : Koefisien determinasi

Beta : Standar koefisien Beta (nilai b_1, b_2, b_3)

Zero Order : Korelasi variabel independen dengan variabel dependen

3.6.2.4 Uji Hipotesis

Uji hipotesis yang dimaksud dalam penelitian ini untuk mengetahui apakah ada atau tidak pengaruh harga, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen. Uji hipotesis untuk korelasi ini dirumuskan dengan hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a), rumus hipotesisnya sebagai berikut:

3.6.2.4.1 Uji Hipotesis Simultan

Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji simultan dengan F-test ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh bersama-sama variabel *independen* terhadap variabel *dependen*. Hipotesis yang dikemukakan dapat dijabarkan sebagai berikut :

$H_0 : \beta_1\beta_2 = 0$: Tidak terdapat pengaruh antara harga (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y).

$H_a : \beta_1\beta_2 \neq 0$: Terdapat pengaruh antara harga (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y).

Pasangan hipotesis tersebut kemudian diuji untuk diketahui tentang diterima atau ditolaknya hipotesis. Untuk melakukan uji signifikan koefisien

berganda, taraf signifikan 5% dengan rumus sebagai berikut :

$$F = \frac{r^2/K}{(1 - r^2)(n - K - 1)}$$

Keterangan :

r^2 = Koefisien korelasi ganda yang telah ditentukan

K = Banyaknya variabel bebas

N = Ukuran sampel

F = F_{hitung} yang selanjutnya dibandingkan dengan F_{tabel} ($n-K-1$)
= derajat kebebasan

Perhitungan tersebut akan diperoleh distribusi F dengan pembilang K dan penyebut $(n-k-1)$ dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Tolak H_0 jika $F_{hitung} > F_{tabel} \rightarrow H_a$ diterima (signifikan)
- b. Terima H_0 jika $F_{hitung} < F_{tabel} \rightarrow H_a$ ditolak (tidak signifikan)

3.6.2.4.2 Uji Hipotesis Parsial

Hipotesis parsial diperlukan untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain, apakah hubungan tersebut saling mempengaruhi atau tidak. Hipotesis parsial dijelaskan kedalam bentuk statistik sebagai berikut :

- a. $H_0 : \beta_1 = 0$: Tidak terdapat pengaruh harga (X_1) terhadap kepuasan konsumen (Y) konsumen Restoran Waroeng *Steak and Shake* Cabang Jl. Banteng No.14 Bandung.
- b. $H_a : \beta_1 \neq 0$: Terdapat pengaruh harga (X_1) terhadap kepuasan konsumen (Y) konsumen Restoran Waroeng *Steak and Shake* Cabang Jl. Banteng No.14 Bandung.

- c. $H_0 : \beta_2 = 0$: Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y) konsumen Restoran Waroeng *Steak and Shake* Cabang Jl. Banteng No.14 Bandung.
- d. $H_a : \beta_2 \neq 0$: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y) konsumen Restoran Waroeng *Steak and Shake* Cabang Jl. Banteng No.14 Bandung.

Kemudian dilakukan pengujian dengan menggunakan rumus uji t dengan taraf signifikan 5%, dengan rumus sebagai berikut :

$$t = r \sqrt{\frac{n - (k + 1)}{1 - r^2}}$$

Keterangan :

- n = Jumlah sampel
 r = Nilai korelasi parsial
 k (kelas) = Subvariabel

Pengujian telah dilakukan, maka hasil pengujian *thitung* dibandingkan dengan *ttabel* , dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak.
2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima.

3.7 Rancangan Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Rancangan kuesioner ini menggunakan skala *Semantik diferensial*

(Sugiyono, 2017:93). Skala *Semantik diferensial* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien jika peneliti tahu dengan pasti variabel yang diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan konsumen. Dalam skala *Semantik diferensial* variabel yang diukur dijabarkan menjadi sub variabel. Kemudian sub variabel dijadikan indikator, dan indikator-indikator ini kemudian dijadikan instrumen penyusun pertanyaan atau pernyataan yang akan diisi oleh responden.

Rancangan kuesioner yang dibuat peneliti adalah kuesioner yang bersifat pernyataan yang diberikan, dimana jawaban dibatasi atau sudah ditentukan oleh peneliti. Kuisisioner ini berisi pernyataan mengenai variabel harga, kualitas pelayanan, dan kepuasan konsumen sebagaimana yang tercantum pada operasionalisasi variabel, Semua pernyataan berjumlah 21 yang terdiri dari, harga yang berjumlah 8 pernyataan, kualitas pelayanan berjumlah 9 pernyataan, kepuasan konsumen berjumlah 4 pernyataan.

3.8 Lokasi dan waktu penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Restoran Waroeng *Steak & Shake* (Survei pada konsumen Restoran Waroeng *Steak & Shake* Bandung) yang terletak di Jalan Banteng No14, Burangrang, Lengkong utara, Bandung. Penelitian yang dilakukan oleh penulis dimulai pada bulan Juni 2019 sampai dengan September 2019.

Tabel 3.5
Waktu Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Juni	Juli	Agustus	September
----	----------------	------	------	---------	-----------

		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan penelitian																
2	Wawancara																
3	Pengumpulan data																

Sumber : Hasil Pengolahan data Peneliti (2019)