

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian yang Digunakan

Dalam penelitian yang dilakukan ini peneliti menggunakan metode penelitian survei. Menurut Sugiyono (2017:30) “Survei yaitu 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 untuk memberikan gambaran secara mendetail tentang latar belakang, sifat-sifat serta karakter-karakter yang khas dari kasus atau kejadian suatu hal yang bersifat umum.

Metode bagi suatu penelitian sebagai salah satu cara yang ditempuh dalam mencapai tujuan dan untuk memecahkan suatu masalah. Menurut Sugiyono (2017:2) “Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”. Pengumpulan data yang dilakukan dalam menyelesaikan penelitian ini berupa informasi yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti dalam penelitian. Terdapat dua jenis metode, yaitu metode deskriptif dan verifikatif menurut Sugiyono (2017:11) Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan nilai dan variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain sehingga menghasilkan kesimpulan.

Sedangkan Penelitian verifikatif adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk

menguji teori dan penelitian akan mencoba menghasilkan informasi ilmiah baru yaitu hipotesis yang berupa kesimpulan apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak. Jenis metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif. Maka melalui metode deskriptif ini dapat diperoleh deskripsi dari rumusan masalah yang sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antara fenomena yang diselidiki, berikut ini adalah masalah yang akan diselidiki dalam penelitian ini:

1. Bagaimana Tanggapan Pelanggan Mengenai Kualitas Pelayanan Pada Rumah Makan Bhanoraya Bogor
2. Bagaimana Tanggapan Pelanggan Mengenai Harga Pada Produk Rumah Makan Bhanoraya Bogor
3. Bagaimana Tanggapan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Bhanoraya Bogor

Metode deskriptif digunakan di gunakan untuk mengetahui bagaimana tanggapan pelanggan rumah Makan Bhanoraya mengenai kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan rumah makan Bhanoraya bogor.

Sedangkan metode verifikatif dalam penelitian ini merupakan metode yang digunakan untuk menunjukkan pengaruh dari variabel-variabel yang digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis apakah hipotesis diterima atau ditolak. Metode penelitian verifikatif yang digunakan peneliti adalah untuk menjawab rumusan masalah pada bab 1 yang telah dibuat sebelumnya. Dalam penelitian ini metode verifikatif untuk mengkaji rumusan masalah nomor empat yaitu digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan

pelanggan rumah makan Bhanoraya Bogor, seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan rumah makan Bhanoraya, dan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan rumah makan Bhanoraya baik secara simultan maupun parsial.

3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel

Variabel penelitian secara spesifiknya merupakan suatu atribut, nilai atau sifat, individu atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu antara satu dengan yang lainnya yang telah ditentukan oleh peneliti. Definisi variabel dalam penelitian ini menjelaskan jenis-jenis variabel yang dapat diklasifikasikan berdasarkan fungsi variabel dalam hubungan antar variabel serta skala variabel yang digunakan. Operasionalisasi variabel menjabarkan variabel atau sub variabel kepada konsep, dimensi, indikator yang diarahkan untuk memperoleh nilai variabel penelitian. Operasionalisasi variabel pada penelitian juga merupakan unsur terkait dengan variabel yang terdapat dalam judul penelitian yang tercakup dalam paradigma penelitian sesuai dengan hasil rumusan masalah.

3.2.1 Definisi Variabel Penelitian

Dalam melakukan sebuah penelitian, variabel penelitian merupakan satu faktor yang penting dan perlu diperhatikan dalam melakukan penelitian. Variabel merupakan penjelasan tentang variabel-variabel yang akan diteliti untuk menetapkan mana variabel bebas (*independent variable*), variabel terikat (*dependent variabel*) dan variabel penengah (*intervening variabel*). Dalam penelitian ini, menggunakan dua variabel bebas (*Independent*), dan satu Variabel terikat (*dependent variable*). Berdasarkan judul penelitian yaitu: “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan

Bhanoraya Bogor”. Berikut ini penjelasan mengenai masing-masing variabel yang digunakan, yaitu:

Pengertian variabel bebas (*independent*) dalam Sugiyono (2017:59) adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen. Lalu variabel terikat (*dependent*) adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat adanya variabel bebas. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas yang menjadi variabel terikat atau variabel *dependent* (Sugiyono, 2017:59).

Dalam penelitian ini ada tiga variabel yang digunakan yaitu variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Harga (X_2) dan Kepuasan Pelanggan (Y). Variabel Kualitas Pelayanan dan harga adalah variabel *independent* atau variabel bebas sedangkan Kepuasan Pelanggan adalah variabel *dependent* atau terikat. Berikut adalah definisi dari variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Kualitas Pelayanan (X_1)

Fandy Tjiptono (2017:335) menyatakan bahwa kualitas layanan mempunyai hubungan erat dengan loyalitas pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan memahami harapan serta kebutuhan pelanggan sehingga dapat mencapai loyalitas pelanggan.

2. Harga (X_2)

Kotler dan Armstrong yang diterjemahkan oleh Bob Sabran (2017:52), menjelaskan ada empat ukuran yang mencirikan harga yaitu keterjangkauan

harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk, kesesuaian harga dengan manfaat dan harga sesuai dengan kemampuan atau daya saing harga.

8. Kepuasan Pelanggan

Menurut Richard L. Oliver dalam Tjiptono & Diana (2017:23) Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya. Seorang pelanggan puas atau tidak, sangat tergantung pada kinerja produk (Perceived Performance) dibandingkan ekspektasi pelanggan bersangkutan dan apakah sang pelanggan menginterpretasikan adanya deviasi atau gap di antara kinerja dan ekspektasi tersebut.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Operasionalisasi variabel diperlukan untuk menjabarkan variabel penelitian ke dalam konsep dimensi dan indikator yang akan menjadi bahan penyusunan instrumen kuesioner. Tujuannya untuk memudahkan pengertian dan menghindari perbedaan persepsi dalam penelitian. Sesuai dengan judul penelitian yaitu pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Bhanoraya Bogor, maka terdapat tiga variabel yang akan digunakan lalu dikembangkan menjadi indikator-indikator lalu dikembangkan lagi menjadi item-item pertanyaan atau pernyataan yang akan digunakan dalam pembuatan kuesioner. Secara lebih rinci operasionalisasi variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.1. di bawah ini.

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
<p align="center">Variabel Independent Kualitas Pelayanan (X₁)</p> <p>Fandy Tjiptono (2017:335) menyatakan bahwa kualitas layanan mempunyai hubungan erat dengan loyalitas pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan memahami harapan serta kebutuhan pelanggan sehingga dapat mencapai loyalitas pelanggan.</p>	Kepedulian (<i>Emphaty</i>)	Mendengarkan setiap keluhan pelanggan	Tingkat mendengarkan keluhan setiap pelanggan	Ordinal	1
		Karyawan memberikan pelayanan yang sama kepada setiap pelanggan	Tingkat kesamaan pelayanan pada setiap pelanggan	Ordinal	2
	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Lokasi yang strategis	Tingkat Lokasi yang strategis	Ordinal	3
		Kebersihan terjaga dengan baik	Tingkat kebersihan terjaga dengan baik	Ordinal	4
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Ketepatan waktu pelayanan	Tingkat ketepatan waktu pelayanan	Ordinal	5
		Staf membantu pelanggan dengan tanggap	Tingkat ketanggapan staf dalam memberikan pelayanan	Ordinal	6
	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Kemudahan mendapatkan pelayanan	Tingkat Kemudahan mendapatkan pelayanan	Ordinal	7
		Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan	Tingkat Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan	Ordinal	8

Lanjutan Tabel 3.1

Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Memberikan jaminan produk kepada pelanggan	Tingkat Memberikan jaminan produk kepada pelanggan	Ordinal	9
Variabel Independent Harga (X₂) Kotler dan Armstrong yang diterjemahkan oleh Bob Sabran (2017:52), menjelaskan ada empat ukuran yang mencirikan harga yaitu keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk, kesesuaian harga dengan manfaat dan harga sesuai dengan kemampuan atau daya saing harga.	Keterjangkauan harga	Harga produk yang di tawarkan Rumah makan Bhanoraya terjangkau	Tingkat keterjangkauan harga pada produk Rumah makan Bhanoraya	Ordinal	10
	Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk	Harga yang ditawarkan oleh Rumah Makan Bhanoraya sesuai dengan kualitas produk yang di dapatkan	Tingkat kesesuaian harga dengan produk yang didapatkan	Ordinal	11
	Kesesuaian Harga dengan Manfaat	Harga yang ditawarkan oleh Rumah Makan Bhanoraya memiliki manfaat yang sesuai dengan kebutuhan	Tingkat harga yang ditawarkan memiliki manfaat yang sesuai dengan kebutuhan	Ordinal	12
	Harga sesuai Kemampuan atau Daya Saing Harga	Harga produk Rumah Makan Bhanoraya terjangkau dibandingkan pesaing	Tingkat harga produk Rumah Makan Bhanoraya terjangkau dibandingkan pesaing	Ordinal	13

Lanjutan Tabel 3.1

Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
<p>Variabel Dependent Kepuasan Pelanggan (Y)</p> <p>Menurut Richard L. Oliver dalam Tjiptono & Diana (2017:23) Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya. Seorang pelanggan puas atau tidak, sangat tergantung pada kinerja produk (Perceived Performance) dibandingkan ekspektasi pelanggan bersangkutan dan apakah sang pelanggan menginterpretasikan adanya deviasi atau gap di antara kinerja dan ekspektasi tersebut.</p>	Harapan (<i>Expectation</i>)	Kesesuaian menu pada rumah makan Bhanoraya dengan harapan pelanggan	Tingkat kesesuaian menu pada rumah makan Bhanoraya dengan harapan pelanggan	Ordinal	14
		Kesesuaian pelayanan dengan harapan	Tingkat kesesuaian pelanggan dengan harapan	Ordinal	15
	Kinerja (<i>Performance</i>)	Mampu menciptakan kepuasan pelanggan	Tingkat kemampuan menciptakan kepuasan pelanggan	Ordinal	16
		Mampu menjalin hubungan baik dengan pelanggan	Tingkat kemampuan menjalin hubungan baik dengan pelanggan	Ordinal	17

Sumber : Hasil Pengolahan Penulis, 2022

3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

Penelitian yang dilakukan memerlukan objek atau subjek yang harus diteliti sehingga masalah dapat dipecahkan. Populasi merupakan objek dalam penelitian ini dan dengan menentukan populasi maka dapat dilakukan pengolahan data. Pengumpulan data dimulai dengan menentukan responden yang akan dijadikan populasi, dari populasi tersebut akan diambil bagian dan jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang disebut sampel yang akan digunakan dalam penelitian.

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2017:80) menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dapat memberikan informasi atau data yang berguna bagi suatu penelitian. Berikut data pengunjung Rumah Makan Bhanoraya dari bulan Januari-Desember 2021 yang digunakan sebagai populasi:

Tabel 3.2
Data Jumlah Pengunjung Rumah Makan Bhanoraya Bogor

No	Bulan	Jumlah Pengunjung
1	Januari	105
2	Febuari	139
3	Maret	135
4	April	115
5	Mei	242
6	Juni	216
7	Juli	220
8	Agustus	282
9	September	120
10	Oktober	125
11	November	115
12	Desember	319
Jumlah		2.131
Rata-rata		177

Sumber : Data Internal Rumah Makan Bhanoraya Bogor, 2021

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang diharapkan mampu mewakili populasi dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2017:81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel dilakukan karena adanya keterbatasan dalam melakukan penelitian baik dari segi waktu, tenaga, dana dan jumlah populasi yang sangat banyak. Maka dari itu akan di ambil sampel yang benar – benar representatif (dapat mewakili). Untuk menentukan besarnya sampel yang di ambil dari populasi dan menggunakan rumus yang di kemukakan oleh Slovin dengan tingkat kepercayaan 90% dengan nilai $e=10\%$ adalah sebagai berikut:

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

Di mana :

n = Jumlah sampel yang di perlukan

N = Jumlah populasi

e^2 = Tingkat kesalahan dalam memilih anggota sampel yang di tolerir (tingkat kesalahan dalam sampling ini adalah 10%)

Jumlah populasi yaitu sebanyak 177 orang dengan tingkat kesalahan yang dapat di toleransi sebesar 10% (0,10) atau dapat disebutkan tingkat keakuratan 90%, sehingga sampel yang di ambil untuk mewakili populasi dapat dihitung sebagai berikut :

$$n = \frac{177}{1 + 177(0,1)^2} = 63,8$$

Berdasarkan perhitungan di atas, dalam penelitian ini perolehan ukuran sampel (n) dibulatkan menjadi sebanyak 64 orang.

3.3.3 Teknik Sampling

Teknik *sampling* merupakan teknik pengumpulan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Teknik sampling pada dasarnya dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu *probability sampling* dan *non probability sampling*. Teknik pengumpulan sampel yang akan digunakan pada penelitian ini adalah *non probability sampling*. Menurut Sugiyono (2017:142) menjelaskan bahwa “non probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel”. Berikut dilampirkan tabel berisi karakteristik responden yang akan digunakan.

Tabel 3.3
Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	
Jenis kelamin	1. Laki-laki
	2. Perempuan
Usia	1. <18 tahun
	2. 19-25 tahun
	3. 26-35 tahun
	4. >35 tahun
Pekerjaan	1. Pelajar
	2. Mahasiswa
	3. PNS
	4. Pegawai Swasta
	5. Wiraswasta
	6. Lainnya
Penghasilan	1. >1.000.000,-
	2. 1.000.000-3.500.000,-
	3. 3.600.000-6.000.000,-
	4. <6.100.000,-
Frekuensi membeli produk (dalam satu bulan)	1. < 3kali
	2. > 3kali

Sumber : Hasil Pengolahan Penulis, 2022

Data karakteristik di atas adalah batasan karakteristik orang yang akan

menjadi sampel. Seperti yang disebutkan jika teknik pengambilan sampel adalah *non-probability sampling*. Adapun jenis-jenis dari teknik *non probability sampling* yaitu *sampling sistematis*, *sampling kuota*, *sampling insidental*, *sampling purposive*, *sampling jenuh* dan *snowball sampling*. Teknik *non probability sampling* yang dipilih yaitu jenis *sampling insidental*. Menurut Sugiyono (2017:144) *sampling insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila di pandang orang yang kebetulan bertemu dengan peneliti dirasa itu cocok digunakan sebagai sumber data.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Terdapat beberapa teknik dalam pengumpulan data pada penelitian ini. Teknik pengumpulan data yang ada di dalam pengumpulan data ini di dapatkan dari berbagai sumber yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan. Menurut Sugiyono (2019:296) Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data untuk diteliti lebih lanjut.

Menurut Sugiyono (2019:194) menyebutkan jika dilihat dari sumbernya maka data terbagi menjadi 2 yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian di lapangan adalah penelitian yang di maksudkan untuk memperoleh data primer yaitu data yang diperoleh melalui:

a. Pengamatan (*Observation*)

Penelitian ini mengumpulkan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung pada Rumah Makan Bhanoraya Bogor. Menurut Sugiyono (2017:203) observasi yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan mengamati secara langsung objek yang diteliti.

b. Wawancara (*interview*)

Wawancara dilakukan dengan tanya jawab pada pelanggan maupun pihak Rumah Makan Bhanoraya. Menurut Sugiyono (2017:194) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab dengan pimpinan atau pihak yang berwenang atau bagian lain yang berhubungan langsung dengan objek yang diteliti.

c. Kuesioner

Kuesioner akan diberikan kepada pelanggan Rumah Makan Bhanoraya Bogor. Hal ini untuk mendapatkan informasi mengenai tanggapan yang berhubungan dengan penelitian. Menurut Sugiyono (2017:199) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan membuat daftar pertanyaan yang berkaitan dengan objek yang diteliti, diberikan satu persatu kepada responden yang berhubungan langsung dengan objek yang diteliti.

2. Penelitian Kepustakaan (*Library research*)

Pengumpulan data atau informasi yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari literatur yang berkaitan dengan penelitian. Penelitian kepustakaan adalah penelitian yang dimaksudkan untuk memperoleh data

sekunder yaitu data yang merupakan faktor penunjang yang bersifat teoritis kepustakaan. Studi kepustakaan dapat diperoleh dari data sekunder yaitu literatur, buku, jurnal, internet dan data perusahaan antara lain data penjualan dan data pengunjung perusahaan yang berkaitan dengan objek.

3.5 Uji Instrumen Penelitian

Alat ukur dalam penelitian biasanya dinamakan *instrument* penelitian. Menurut Sugiyono (2019:156) instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Uji instrumen penelitian meliputi uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas berkaitan dengan persoalan untuk membatasi atau menekan kesalahan – kesalahan dalam penelitian, sehingga hasil yang diperoleh akurat dan berguna untuk dilakukan. Uji validitas menunjukkan sejauh mana relevansi pernyataan terhadap apa yang dinyatakan atau apa yang ingin diukur dalam penelitian, sedangkan uji reliabilitas untuk menunjukkan sejauh mana tingkat kekonsistenan pengukuran dari satu responden ke responden yang lain atau sejauh mana pernyataan dapat dipahami dan tidak menyebabkan beda interpretasi dalam pemahaman pernyataan.

3.5.1 Uji Validitas

Validitas merupakan alat untuk menunjukkan derajat ketepatan dan kesesuaian antara objek dengan data yang telah dikumpulkan. Menurut Sugiyono (2019:17) validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya setiap butir instrumen yang dapat

diketahui dengan mengkorelasikan antara skor dari setiap butir dengan skor totalnya. Dalam mencari nilai korelasi menggunakan metode korelasi yang digunakan untuk menguji validitas dengan korelasi *pearson product moment* dengan rumus menurut Sugiyono (2020:246) adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

r = Koefisien korelasi *product moment*

X = skor yang diperoleh dari subjek dalam tiap *item*

Y = skor total instrumen

n = jumlah responden dalam uji instrumen

$\sum X$ = jumlah hasil pengamatan variabel X

$\sum Y$ = jumlah hasil pengamatan variabel Y

$\sum XY$ = jumlah hasil pengamatan variabel X dan variabel Y

$\sum X^2$ = jumlah kuadrat pada masing-masing skor x

$\sum Y^2$ = jumlah kuadrat pada masing-masing skor Y

Dasar pengambilan keputusan:

- a. Jika r hitung $\geq r$ tabel, maka instrumen atau item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total atau dinyatakan valid.
- b. Jika r hitung $\leq r$ tabel, maka instrumen atau item pernyataan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total atau dinyatakan tidak valid.

Sugiono (2017:2015) menyatakan bahwa syarat minimum untuk suatu butir instrumen atau pernyataan dianggap valid adalah nilai indeks validitasnya positif dan besarnya 0,300 ke atas. Maka dari itu, semua instrumen atau pernyataan yang memiliki tingkat korelasi di bawah 0,300 harus di perbaiki karena dianggap tidak valid. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*). Validitas suatu butir pertanyaan dapat dilihat pada hasil *output* SPSS pada tabel dengan judul *item-Total Statistic*. Menilai kevalidan masing-masing butir pertanyaan dapat dilihat dari nilai *corrected item-Total Correlation* masing-masing butir pertanyaan.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan ukuran yang menunjukkan konsistensi dimana sebuah pertanyaan dapat dilayangkan lebih dari satu kali. Sugiyono (2017:130) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas harus dilakukan hanya pada persetujuan-persetujuan yang sudah memenuhi uji validitas. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *split-half* 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-rumus *spearman brown*. Berkenaan dengan hal tersebut, berikut ini dilampirkan rumus-rumus untuk pengujian reliabilitas sebagai berikut:

1. *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 genap.
3. Korelasi skor kelompok ganjil dan kelompok genap perolehan dengan rumus:

$$r_{AB} = \frac{n(\Sigma AB) - (\Sigma A)(\Sigma B)}{\sqrt{((n\Sigma A^2 - (\Sigma A)^2)(n\Sigma B^2 - (\Sigma B)^2))}}$$

Keterangan:

r = Koefisien korelasi *product moment*

A = Variabel nomor ganjil

B = Variabel nomor genap

ΣA = Jumlah total skor kelompok ganjil

ΣB = Jumlah total skor kelompok genap

ΣA^2 = Jumlah kuadran total skor kelompok ganjil

ΣB^2 = Jumlah kuadran total skor kelompok genap

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

$$r = \frac{2 \cdot rb}{1 + rb}$$

Keterangan:

r = Nilai reliabilitas

rb = korelasi pearson product moment antara kelompok pertama (ganjil) dan

kelompok kedua (genap), reliabilitas minimal sebesar 0,7

Setelah mendapatkan nilai reliabilitas instrumen (rb hitung), kemudian nilai reliabilitas instrumen (b hitung) tersebut dibandingkan dengan jumlah responden dan taraf nyata sehingga akan memunculkan keputusan sebagai berikut:

- a. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka instrumen atau pernyataan tersebut dinyatakan reliabel.
- b. Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$, maka instrumen atau pernyataan tersebut dinyatakan tidak reliabel.

Selain valid, alat ukur tersebut juga harus memiliki keandalan atau reliabilitas. Suatu alat ukur dapat diandalkan jika alat ukur tersebut digunakan berulang kali akan memberikan hasil yang relatif sama (tidak jauh berbeda). Untuk melihat andal tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui koefisien reliabilitas. Apabila koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,7 maka secara keseluruhan pernyataan dikatakan reliabel. Perhitungan uji reliabilitas variabel Kualitas Pelayanan (X_1), variabel harga (X_2) dan variabel Kepuasan Pelanggan (Y) dilakukan dengan cara mengambil 100 responden kemudian dihitung reliabilitas setiap variabel dengan menggunakan program SPSS (*Statistic Product Service Solution*).

3.5.3 Method Of Succesive Interval (MSI)

Metode suksesif interval merupakan proses mengubah data ordinal menjadi data interval. Setelah memperoleh data dari hasil penyebaran kuesioner berupa

ordinal perlu ditransformasi menjadi interval, karena penggunaan analisis linier berganda data yang telah diperoleh harus merupakan data dengan skala interval. Teknik transformasi yang paling sederhana dengan menggunakan MSI (*Method Of Succesive Internal*).

Dalam banyak prosedur statistik seperti regresi, korelasi person, uji t dan lain sebagainya mengharuskan data berskala interval. Oleh karena itu, jika hanya mempunyai data berskala ordinal maka data tersebut harus diubah ke dalam bentuk interval untuk memenuhi persyaratan prosedur tersebut. Langkah-langkah menganalisis data dengan menggunakan MSI sebagai berikut:

1. Menentukan frekuensi setiap responden (berdasarkan hasil kuesioner yang dibagikan, hitung berapa banyak responden yang menjawab 1-5 untuk setiap pertanyaan).
2. Menentukan berapa responden yang akan memperoleh skor-skor yang telah ditentukan dan dinyatakan sebagai frekuensi.
3. Setiap frekuensi pada responden dibagi dengan keseluruhan responden disebut dengan proporsi.
4. Menentukan proporsi kumulatif yang selanjutnya mendekati atribut normal.
5. Dengan menggunakan tabel distribusi normal standar tentukan nilai Z.
6. Menghitung *Scale Value* (SV) untuk masing-masing responden dengan rumusan berikut.

$$SV = \frac{DensityatLowerLimit - DensityatUpperLimit}{AreaUnderUpperLimit - AreaUnderLowerLimit}$$

Keterangan:

SV(Scale Value) : Rata-rata interval

Density at lower limit : kepadatan batas bawah

Density at upper limit : kepadatan batas atas

7. Menghitung skor hasil transformasi untuk setiap pilihan jawaban dengan

rumus: $y = sv + [k]$

$$k = 1[SVmin]$$

Catatan, nilai Sv terkecil atau nilai negatif terbesar diubah menjadi sama dengan

1 (satu)

3.6 Metode Analisis Data dan Uji Hipotesis

Metode analisis data merupakan suatu cara untuk mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Untuk penelitian yang tidak merumuskan hipotesis, langkah terakhir tidak dilakukan.

Analisis data dalam bentuk statistik deskriptif antara lain adalah penyajian data melalui tabel, grafik, diagram, lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean, perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, perhitungan presentase. Dalam statistik deskriptif juga dapat dilakukan mencari kuatnya suatu hubungan antar variabel melalui analisis kolerasi, melakukan prediksi, dengan analisis regresi, dan membuat perbandingan dengan membandingkan rata-rata data sampel atau populasi

(Sugiyono. 2017:148). Kebenaran hipotesis itu harus dibuktikan melalui data yang terkumpul. Berdasarkan pendapat yang telah di paparkan peneliti sampai pada pemahaman bahwa analisis data digunakan juga untuk menguji hipotesis yang diajukan peneliti, karena analisis data yang dikumpulkan digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen (X_1) = Kualitas Pelayanan, (X_2) = Harga, terhadap variabel dependen (Y) = Kepuasan Pelanggan.

3.6.1 Analisis Deskriptif

Metode deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Analisis mengenai karakteristik dari responden yang terdiri dari usia, pendidikan, dan penghasilan. Di mana variabel X_1 (Kualitas Pelayanan), variabel X_2 (Harga), dan variabel Y (Kepuasan Pelanggan), setiap item dari kuesioner tersebut memiliki lima jawaban dengan bobot atau nilai yang berbeda. Setiap pilihan jawaban akan diberikan skor, maka responden harus menggambarkan, mendukung pertanyaan (item negatif). Skor atas pilihan jawaban untuk kuesioner yang diajukan untuk pertanyaan positif dan negatif menurut Sugiyono (2017:93) yang disajikan di bawah ini.

Tabel 3.4
Alternatif Jawaban Skala Likert

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak setuju	2
Kurang Setuju	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Sumber: Sugiyono (2017:160)

Pernyataan-pernyataan yang berhubungan dengan variabel dependen dan independen di atas dalam operasionalisasi variabel ini, semua variabel diukur oleh instrumen pengukur dalam bentuk kuesioner. Skala likert digunakan untuk menganalisis setiap pernyataan atau indikator, yang kemudian dihitung frekuensi jawaban setiap kategori (pilihan jawaban) dan kemudian dijumlahkan. Setelah setiap indikator mempunyai jumlah, kemudian dirata-ratakan dan selanjutnya peneliti gambarkan dalam suatu garis kontinum untuk mengetahui kategori dari hasil rata-rata tersebut. Peneliti dalam menentukan kategori skala pada garis kontinum menggunakan rumus sebagai berikut.

$$\frac{\sum \text{jumlah kuisisioner}}{\sum \text{pertanyaan} \times \sum \text{responden}} = \text{Skor rata - rata}$$

Setelah diketahui skor rata-rata, maka hasil tersebut di masukan ke dalam garis kontinum dengan kecenderungan jawaban responden akan didasarkan pada nilai rata-rata skor selanjutnya akan dikategorikan pada rentan skor sebagai berikut.

$$\text{Nilai Jenjang Interval (NJI)} = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{jumlah kriteria jawaban}}$$

Keterangan :

Nilai tertinggi = 5

Nilai terendah = 1

$$\text{NJI (nilai jenjang interval)} = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas dapat diketahui kategori skala tabel di bawah ini:

Tabel 3.5
Kategori Skala

No	Interval	Kategori
1	1,00-1,80	Sangat Tidak Baik
2	1,81-2,60	Tidak Baik
3	2,61-3,40	Kurang Baik
4	3,41-4,20	Baik
5	4,21-5,00	Sangat Baik

Sumber: Sugiyono (2017:95)

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



Gambar 3.1
Garis Kontinum

3.6.2 Analisis Verifikatif

Menurut Sugiyono (2017:55) analisis verifikatif yaitu metode penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Metode ini digunakan untuk menguji suatu kebenaran pada sebuah hipotesis. Verifikatif berarti menguji teori dengan pengujian suatu hipotesis apakah diterima atau ditolak. Teknik analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan (X1) dan Harga (X2) terhadap Kepuasan pelanggan (Y). Analisis verifikatif dapat menggunakan beberapa metode seperti berikut:

3.6.2.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2019:213) menyatakan bahwa Analisis regresi linier

berganda merupakan suatu alat analisis yang digunakan untuk memprediksikan berubahnya nilai variabel dependen bila nilai variabel independen dinaikkan atau diturunkan nilainya. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui bagaimana besarnya pengaruh secara simultan (bersama-sama) variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Harga (X_2), dan Kepuasan Pelanggan (Y). Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen apakah masing-masing independen berpengaruh positif atau negatif terhadap variabel dependen apabila variabel dependen tersebut mengalami perubahan. Persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini menggunakan rumus menurut Sugiyono (2019:258) sebagai berikut:

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

Keterangan:

Y = Variabel Terikat (Kepuasan Pelanggan)

a = Bilangan Konstanta

b_1 = Koefisien Regresi (Kualitas Pelayanan)

b_2 = Koefisien Regresi (Harga)

X_1 = Variabel Bebas (Kualitas Pelayanan)

X_2 = Variabel Bebas (Harga)

e = Tingkat Kesalahan (Standar *error*)

3.6.2.2 Analisis Korelasi Berganda

Analisis korelasi berganda merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui derajat atau kekuatan hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan harga (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Keeratan hubungan dapat

dinyatakan dengan istilah Koefisien Korelasi. Koefisien korelasi merupakan besar kecilnya hubungan antara dua variabel yang dinyatakan dalam bilangan yang disebut dengan koefisien korelasi.

$$r^2 = \frac{JK(reg)}{\Sigma Y^2}$$

Keterangan :

r^2 = Koefesien kolerasi berganda

JK(reg) = Jumlah kuadrat regresi

ΣY^2 = Jumlah kuadrat total kolerasi

Berdasarkan nilai r yang diperoleh maka dapat dihubungkan $-1 < r < 1$ sebagai berikut:

Apabila r = 1, artinya terdapat hubungan antara variabel kualitas pelayanan (X1), harga (X2) dan variabel Y(kepuasan pelanggan).

Apabila r = -1, artinya terdapat hubungan antara variabel negatif.

Apabila r = 0, artinya tidak terdapat hubungan kolerasi

Tabel 3.6
Taksiran Besarnya Koefisien Kolerasi

Interval Koefesien	Tingkatan Hubungan
0,000-0,199	Sangat Rendah
0,200-0,399	Rendah
0,400-0,599	Cukup
0,600-0,799	Kuat
0,800-0,999	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2017:278)

3.6.3 Uji Hipotesis

Hipotesis adalah kesimpulan sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya. Pengujian hipotesis

dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada atau tidaknya pengaruh Kualitas pelayanan (X_1), Harga (X_2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), secara simultan dan parsial. Uji hipotesis untuk korelasi ini dirumuskan dengan hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternative (H_1), rumusan hipotesisnya sebagai berikut:

3.6.3.1 Uji Hipotesis Simultan

Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji simultan dengan F-test ini bertujuan mengetahui pengaruh bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen. Pada penelitian ini yang menjadi variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan harga sedangkan yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan pelayanan dengan objek penelitiannya yaitu Rumah Makan Bhanoraya. Hipotesis yang akan dikemukakan adalah sebagai berikut:

a. Membuat Formulasi Uji Hipotesis

1. $H_0 : b_1 ; b_2 = 0$: Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X_1) dan harga (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) Rumah Makan Bhanoraya.
2. $H_1 : b_1 ; b_2 \neq 0$: Terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X_1) dan harga (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) Rumah Makan Bhanoraya.

b. Menentukan Tingkat Signifikansi

Penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi $\alpha = 0,1$ artinya kemungkinan kebenaran hasil penarikan kesimpulan mempunyai probabilitas 90% atau toleransi kesalahan 10%.

c. Menghitung Nilai F Hitung Dengan Rumus

Pengujian regresi secara simultan dimaksudkan apakah variabel bebas secara menyeluruh memberikan nyata terhadap variabel terikat. Uji hipotesis yang digunakan adalah uji f hitung yang memiliki rumus seperti yang ada di bawah ini.

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

Keterangan:

R² = Kuadrat koefisien korelasi ganda

K = Banyaknya variabel bebas

N = Jumlah anggota sampel

F = F hitung yang selanjutnya dibandingkan dengan F tabel

(n-k-1) = Derajat kebebasan

Berdasarkan perhitungan terakhir maka akan diperoleh distribusi F dengan pembilang (K) dan penyebut (n-k-1) dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika F hitung \geq F tabel maka H₀ ditolak dan sebaliknya H_a diterima. (signifikan)
2. Jika F hitung \leq F tabel maka H₀ diterima dan sebaliknya H_a ditolak. (tidak signifikan)

3.6.3.2 Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Hipotesis parsial digunakan untuk mengetahui sejauh mana hubungan variabel yang satu dengan variabel yang lain, apakah hubungan tersebut saling mempengaruhi atau tidak. Uji t digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel independen secara parsial atau individual terhadap variabel dependen.

Hipotesis parsial yang dikemukakan dapat menjabarkan sebagai berikut:

- a. Membuat formulasi uji hipotesis
 - 1) $H_0: b_1 = 0$, Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X_1) terhadap proses kepuasan pelanggan (Y)
 - 2) $H_1: b_1 \neq 0$, Terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X_1) terhadap proses kepuasan pelanggan (Y)
 - 3) Pengaruh harga (X_2) terhadap proses kepuasan pelanggan (Y)
 - 4) $H_0: b_2 = 0$, Tidak terdapat pengaruh harga (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y)
 - 5) $H_1: b_2 \neq 0$, Terdapat pengaruh harga (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y)

- b. Menentukan tingkat signifikan

Penelitian ini menggunakan tingkat signifikan $\alpha = 0,1$ artinya kemungkinan kebenaran hasil penarikan kesimpulan mempunyai probabilitas 90% atau toleransi kesalahan 10%.

- c. Menghitung uji T-test

Pengujian regresi secara parsial dimaksud apakah variabel bebas berkorelasi nyata atau tidak terhadap variabel terikat.

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{1-rp}$$

Keterangan:

T_{hitung} = statistik uji korelasi

n = jumlah sampel

rp = nilai korelasi parsial

Kemudian hasil hipotesis t hitung dibandingkan dengan t tabel, dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Dengan menggunakan nilai probabilitas signifikan:
 - a) Jika tingkat signifikansi lebih besar 0,1 maka dapat disimpulkan bahwa H₀ diterima, H_a ditolak.
 - b) Jika tingkat signifikansi lebih kecil 0,1 maka dapat disimpulkan bahwa H₀ ditolak, sebaliknya H_a diterima.
2. Dengan membandingkan t hitung dengan t tabel:
 - a) Jika t hitung > t tabel maka H₀ ditolak, sebaliknya H_a diterima
 - b) Jika t hitung ≤ t tabel, maka H₀ diterima dan H_a ditolak

3.6.3.3 Analisis Koefisien Determinasi (r²)

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat persentase (%) besarnya pengaruh X₁ (Kualitas Pelayanan) dan X₂ (harga) terhadap variabel Y (Kepuasan Pelanggan). Langkah perhitungan analisis koefisien determinasi yang dilakukan yaitu analisis koefisien determinasi berganda (simultan) dan analisis koefisien determinasi parsial, dengan rumus sebagai berikut:

1. Analisis Koefisien Determinasi Berganda

Analisis koefisien determinasi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar X₁ (Kualitas Pelayanan) dan X₂ (harga) terhadap variabel Y (Kepuasan pelanggan) dengan mengkuadratkan koefisien korelasinya yaitu:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

Kd = Nilai koefisien determinasi

r^2 = koefisien korelasi *product moment*

100% = pengali yang menyatakan dalam persentase

2. Analisis Koefisien Determinasi Parsial

Adapun koefisien determinasi parsial adalah koefisien untuk mengetahui besarnya kontribusi yang diberikan masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial (terpisah), berikut rumus koefisien determinasi parsial:

$$Kd = b \times \text{Zero order}$$

Keterangan:

Kd = Koefisien Determinasi

b= Nilai *standardized coefficients*

Zero Order = Korelasi variabel bebas terhadap variabel terikat

Kriteria-kriteria untuk analisis koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

- a) Jika Kd mendekati (0), berarti pengaruh variabel X terhadap variabel Y dinyatakan lemah
- b) Jika Kd mendekati (1), berarti pengaruh variabel X terhadap variabel Y dinyatakan kuat

3.7 Rancangan Kuesioner

Menurut Sugiyono (2019:199) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Penyusunan kuesioner dilakukan dengan harapan dapat mengetahui variabel-variabel apa saja yang menurut responden merupakan hal yang penting. Kuesioner itu berisi pernyataan mengenai

variabel Kualitas Pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan sebagaimana yang tercantum di operasionalisasi variabel penelitian. Responden tinggal memilih pada kolom yang sudah disediakan. Responden memilih kolom yang tersedia dari pernyataan yang telah disediakan oleh peneliti menyangkut variabel-variabel yang sedang diteliti dengan berpedoman pada skala Likert.

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi yang menjadi tempat penelitian dalam penelitian ini adalah Rumah Makan Bhanoraya yang berada di Kp. Cihandeuleum Rt 01 Rw 05 Desa Wargajaya Kecamatan Sukamakmur, Bogor. Penelitian ini dilakukan mulai dari bulan juni 2022 sampai dengan selesai