

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Rumah Makan Ayam Bakar Pak Gendut yang berlokasi di Jl. Kimaja no.2 Way Halim Bandar Lampung.

3.2 Jenis dan Sumber Data

3.2.1 Jenis Data

Data yang dikumpulkan harus dapat dibuktikan kebenarannya, tepat waktu, sesuai dan dapat memberikan gambaran yang menyeluruh. Maka jenis data yang digunakan adalah:

1. Data Kuantitatif, yaitu data dalam bentuk angka yang dapat dihitung, yang diperoleh dari perhitungan kuesioner yang akan dilakukan yang berhubungan dengan masalah yang teliti.
2. Data Kualitatif, yaitu data yang bukan dalam bentuk angka, yang diperoleh dari hasil wawancara dengan pelanggan yang berhubungan dengan masalah yang teliti.

3.2.2 Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- Data Sekunder : hasil survei dan analisis yang dilakukan beberapa lembaga yang terkait, yang didapatkan dari berbagai artikel di website berkenaan dengan topik penelitian. Data sekunder digunakan sebagai data pendukung untuk latar belakang penelitian.
- Data Primer : hasil survei penulis yang didapatkan dari penyebaran kuesioner terhadap sampel dari populasi random dari seluruh kalangan responden yang diajukan

3.3 Populasi dan sampel

Selanjutnya untuk melaksanakan penelitian ditentukan populasi untuk kemudian diambil sampel.

- Populasi
Populasi menurut Suharsimi Arikunto (2002) merupakan keseluruhan subjek penelitian. Dalam penelitian kuantitatif, masalah yang sering dihadapi peneliti umumnya berkaitan dengan populasi yang diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Rumah Makan Ayam Bakar Pak Gendut tahun 2012.
- Sampel
Metode yang di gunakan dalam pengambilan sampel menggunakan *convenience sampling*. Orang yang paling mudah ditemui atau diminta kesediaannya untuk mengisi kuesioner, khususnya yang sedang makan atau yang pernah makan dirumah makan Ayam Bakar Pak Gendut.

Menurut Widiyanto (2008) ukuran populasi dalam penelitian ini sangat banyak dan tidak dapat diketahui dengan pasti, oleh karena itu besar sampel yang digunakan dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{Z^2}{4 (\text{Moe})^2}$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

Z = score pada tingkat signifikansi tertentu (derajat keyakinan ditentukan 95%) maka Z = 1,96

Moe = margin of error, tingkat kesalahan maksimum adalah 10%

Dengan menggunakan rumus diatas, maka diperoleh perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{(1,96)^2}{4 (10\%)^2}$$

n = 96,04 \approx 97 atau dibulatkan 100.

Dari hasil perhitungan rumus di atas dapat diperoleh jumlah sampel yang akan diteliti adalah sebesar 100 responden.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang penulis tempuh dalam usaha memperoleh data yang relevan untuk pemecahan dan penganalisaan permasalahan. Data-data tersebut dapat diperoleh melalui dua cara, yaitu:

1. Penelitian Pustaka (*Library research*), yaitu pengumpulan data teoritis dengan cara menelaah berbagai literatur dan bahan pustaka lainnya yang berkaitan dengan masalah yang di teliti.

2. Penelitian lapang (*Field research*), yaitu dengan cara :

- Wawancara dan Observasi

Penelitian yang dilakukan melalui literature serta wawancara langsung dengan pelanggan serta melihat dan merasakan langsung kondisi sarana dan prasarana Rumah Makan Ayam Bakar Pak Gendut.

- Kuisisioner

Pengumpulan data dengan cara memberikan daftar isian kepada responden secara langsung

3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

3.5.1 Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan dua variabel, yaitu :

1. Variabel Independen

Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang dilambangkan dengan X.

2. Variabel Dependen

Variabel ini adalah variabel yang dipengaruhi dan merupakan akibat dari variabel independen atau variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah niat pembelian ulang yang dilambangkan dengan Y.

3.5.2 Definisi Operasional

Tabel 3. Definisi Operasional Variabel X dan Y

Variabel Penelitian	Definisi Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
Kualitas Pelayanan (X)	Kualitas pelayanan merupakan sikap yang berhubungan dengan keunggulan suatu jasa pelayanan atau pertimbangan konsumen tentang kelebihan suatu perusahaan. (Parasuraman, <i>et al</i> , 1985).	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Technical Quality</i> <ul style="list-style-type: none"> - Ruang makan nyaman - Tata letak ruang baik <ul style="list-style-type: none"> • <i>Search Quality</i> <ul style="list-style-type: none"> - Harga sesuai dengan makanan • <i>Experience Quality</i> <ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan cepat • <i>Credence Quality</i> 2. <i>Functional Quality</i> <ul style="list-style-type: none"> - Karyawan memberikan informasi menu dengan tepat dan jelas - Karyawan memberikan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial - Karyawan mampu menciptakan hubungan baik dengan pelanggan - Karyawan memiliki kesungguhan dalam merespon kebutuhan pesanan anda 3. <i>Corporate Image</i> <ul style="list-style-type: none"> - Karyawan ramah - Penampilan karyawan rapi - Cita rasa Ayam Bakar Pak Gendut selalu sama - Kebersihan makanan selalu terjaga - Kebersihan minuman selalu terjaga 	Skala likert
Niat Pembelian Ulang (Y)	Taylor dan Baker, 1994 mengatakan bahwa pembelian	<ul style="list-style-type: none"> - Kemungkinan menikmati produk kembali - Kepastian menikmati produk kembali - Harapan untuk 	Likert

	ulang adalah membeli kembali produk atau jasa yang sama pada waktu yang akan datang ketika konsumen merasakan kepuasan saat mengkonsumsi produk maupun jasa tersebut	menikmati produk kembali	
--	--	--------------------------	--

3.6 Pengukuran Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2008) skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Sehingga untuk mengetahui pengukuran jawaban responden pada penelitian ini yang mana menggunakan instrument penelitian berupa kuisisioner, penulis menggunakan metode skala Likert (*Likert's Summated Ratings*).

Dalam pengukuran jawaban responden, pengisian kuisisioner pengaruh periklanan terhadap pengambilan keputusan pembelian konsumen diukur dengan menggunakan skala likert, dengan tingkatan sebagai berikut :

Jawaban Sangat Setuju	diberi bobot 5
Jawaban Setuju	diberi bobot 4
Jawaban Netral	diberi bobot 3
Jawaban Tidak Setuju	diberi bobot 2
Jawaban Sangat Tidak Setuju	diberi bobot 1

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

3.7 Uji validitas dan Realibilitas

3.7.1 Uji validitas

Uji validitas merupakan uji untuk mengetahui keakuratan alat ukur (kuisisioner) yang digunakan, dan untuk mengetahui seberapa cermat suatu kuisisioner melakukan fungsi ukurnya. Pada penelitian ini uji validitas dilakukan menggunakan Analisis Faktor dengan bantuan program SPSS. Analisis ini digunakan dengan cara mengorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Item-item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap nilai yang ingin diungkap. Pernyataan dikatakan valid apabila faktor loadingnya di atas 0,400 (Ferdinand, 2002).

3.7.2 Uji reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat pengukur (instrumen) yang digunakan dapat dipercaya atau dilakukan untuk mengetahui konsistensi dan ketepatan pengukuran. Uji reliabilitas menggunakan koefisien *Croanbach's Alpa* dengan bantuan SPSS. Pengujian reliabilitas dilakukan dalam tahapan yaitu dengan membandingkan nilai pada *Croanbach's Alpa* dengan nilai pada *Croanbach's Alpa if item deleted*. Apabila ada pernyataan yang memiliki nilai *Croanbach's Alpa if item deleted* lebih besar dari pada *Croanbach's Alpa* maka pernyataan tersebut tidak reliabel dan harus dilakukan pengujian selanjutnya sehingga tidak ada pernyataan yang memiliki nilai *Croanbach's Alpa if item deleted* yang lebih besar dari *Croanbach's Alpa*. Uji reliabilitas dilakukan terhadap 100 responden konsumen Rumah Makan Ayam Bakar Pak Gendut di Bandar Lampung. Hasil uji realibilitas dengan nilai *Croanbach's Alpa* $> 0.5 =$ Reliabel.

3.8 Teknik Analisis Data

Agar data yang dikumpulkan dapat dimanfaatkan, maka data tersebut diolah dan dianalisis terlebih dahulu sehingga nantinya dapat dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan.

Alat analisis yang digunakan antara lain :

a. Analisis Kualitatif

Data kualitatif yaitu data penelitian yang bukan angka, yang sifatnya tidak dapat dihitung berupa informasi atau penjelasan yang didasarkan pada pendekatan teoritis dan penilaian logis. Analisis kualitatif digunakan untuk memberikan gambaran secara deskriptif tentang tanggapan yang diberikan responden pada kuesioner atau daftar pertanyaan yang diberikan dan dihubungkan dengan teori pemasaran atau pendekatan-pendekatan yang berkaitan dengan penanganan keluhan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan *Smartfren*, melalui penilaian menggunakan skor dengan rumus rentang skor adalah skor tertinggi dikurangi skor terendah dibagi jumlah kelas (Umar, 2002)

$$RS = \frac{n(m-1)}{b}$$

Keterangan :

RS = Rentang Skor

m= Skor Tertinggi

n= Skor Terendah

b= Jumlah Kelas

100-179	Sangat Tidak Baik
180-259	Tidak Baik
260-339	Cukup Baik
340-419	Baik
420-500	Sangat Baik

b. Alat Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif adalah analisis yang digunakan terhadap data yang berwujud angka–angka dan cara pembahasannya dengan uji statistik. Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear sederhana.

Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

$$Y = a + b X + \varepsilon$$

Keterangan :

Y = Niat Pembelian Ulang

X = Kualitas Pelayanan

bX = Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan

a = Konstanta

ε = Standard Error

3.9 Pengujian Hipotesis

a. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent secara parsial. Pengujian ini dilakukan dengan uji-t pada tingkat keyakinan 95% dengan ketentuan sebagai berikut:

- Apabila $p\text{-value} > 0,05$, maka H_a ditolak
Artinya secara individual variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- Apabila $p\text{-value} \leq 0,05$, maka H_a diterima
Artinya secara individual masing- masing variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.