BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan pendekatan yang bersifat obyektif, mencakup pengumpulan dan analisis data kuantitatif serta menggunakan metode pengujian statistic (Fatihudin, 2020).

B. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan petunjuk tentang bagaimana suatu variabel diukur, sehingga peneliti mengukur variabel tersebut. Adapun detail definisi operasional dalam penelitian dapat dilihat pada Tabel 3.1 sebagai berikut:

Tabel 3.1 Variabel Operasional

No.	Variabel	Indikator	Pernyataan
1	Kualitas Pelayanan (X2) Menurut Parasuraman (2014) kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan layanan yang berkualitas sebagai usaha untuk mencapai kepuasan pelanggan, lembaga pendidikan tinggi dapat berpedoman pada dimensi kualitas jasa.	1. *Tangibles* (Bukti Nyata)	1. Saya merasa peralatan makan, daftar menu dan cara pemesanan serta fasilitas meja kursi mapun lesehan yang digunakan mendukung pelayanan
		2. *Reliability* (Keandalan)	2. Karyawan mampu menyelesaikan keluhan yang dihadapi konsumen
		3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)	3. Karyawan dapat mengatakan dengan pasti kapan pelayanan yang dibutuhkan dapat terlaksana
		4. *Assurance* (Jaminan)	4. Karyawan memberikan jaminan profesional dalam memberikan pelayanan
		5. Empathy (Empati)	5. Karyawan dapat merespon dengan cepat

No.	Variabel	Indikator	Pernyataan
2	Lokasi (X2) Tjiptono & Diana (2016, p. 15) Lokasi atau tempat merupakan kegiatan perusahaan yang menbuat produk tersedia bagi pelanggan sasaran.	1. Akses	1. Lokasi Rumah Makan Lesehan Pak Wito mudah di akses dengan kendaraan roda 2 maupun roda 4
		2. Visibilitas	2. Petunjuk jalan menuju Rumah Makan Lesehan Pak Wito jelas.
		3. Lalu lintas (*traffic*).	3. Arus transportasi menuju Rumah Makan Lesehan Pak Wito lancar
		4. Banyaknya orang lalu-lalang	4. Banyaknya orang lalu-lalang bisa memberikan peluang besar terhadap pembelian, yaitu Kepuasan Pelanggan yang sering terjadi spontan, tampa perencanaan, dan atau tampa mlalui usaha –usaha khusus
		5. Kepadatan dan kemacetan lalu lintas	5. Kepadatan dan kemacetan lalu lintas bisa juga jadi peluang
		6. Tempat parkir yang luas	6. Lahan parkir yang disediakan di Rumah Makan Lesehan Pak Wito memadai.
		7. Ekpansi	7. Sarana transportasi seperti ojek atau angkutan umum dari dan menuju lokasi Rumah Makan Lesehan Pak Wito mudah diperoleh
		8. Lingkungan.	8. Lingkungan sekitar Rumah Makan Lesehan Pak Wito bersih.
		9. Persaingan (lokasi pesaing)	9. Keamanan tempat parkir di Rumah Makan Lesehan Pak Wito terjamin.
		10. Peraturan pemerintah	10. Rumah Makan Lesehan Pak Wito terletak bukan di lingkungan padat penduduk.
3	*Store Atmosphere* (X3) *Store Atmosphere* menurut Utami (2010) merupakan desain lingkungan melalui komunikasi visual, pencahayaan, warna, musik dan wangi-wangian yang dirancang untuk merespon emosional dan persepsi kepada konsumen dan untuk mempengaruhi konsumen agar melakukan pembelian.	1. *Exterior* (bagian depan toko)	1. Papan nama Rumah Makan Lesehan Pak Wito Gresik terlihat jelas dari jalan utama
			2. Rumah Makan Lesehan Pak Wito Gresik dapat terlihat dengan mudah dari jalan utama
			3. Pintu masuk Rumah Makan Lesehan Pak Wito Gresik cukup luas sehingga memudahkan akses masuk ke dalam
		2. *General Interior*(bagian dalam toko)	4. Pencahayaan Rumah Makan Lesehan Pak Wito Gresik mampu meningkatkan daya tarik toko
			5. Pencahayaan lampu Rumah Makan Lesehan Pak Wito Gresik memberikan penerangan yang baik
			6. Cat tembok yang digunakan pada Rumah Makan Lesehan Pak Wito Gresik memberikan kesan menarik
		3. *Store Layout* (tata *letak*)	7. Menu yang dijual di Rumah Makan Lesehan Pak Wito Gresik ditata dengan menarik
			8. Menu yang dijual di Rumah Makan Lesehan Pak Wito Gresik dapat dilihat dengan mudah
			9. Pengelompokan menu Rumah Makan Lesehan Pak Wito Gresik sesuai dengan jenisnya
		4. *Interior Display*	10. Design ruangan Rumah Makan Lesehan Pak Wito Gresik sudah sesuai dengan jenis menunya.
			11. Saya dapat melihat dengan jelas label harga pada menu makanan yang dipajang

No.	Variabel	Indikator	Pernyataan
4	Kepuasan Pelanggan (Y) Kotler & Keller (2016, p. 138) menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul kerana membandingkan kinerja yang dipersepsikan dan suatu produk (atau hasil) terhadap ekspetasi mereka.	1. Kesesuaian harapan yaitu tingkat kesesuaian kinerja jasa yang diharapkan dan dirasakan oleh konsumen.	1. Saya merasa puas setelah menikmati makanan dan minuman di Rumah Makan Lesehan Pak Wito Gresik
			2. Saya merasa puas dengan harga yang ditetapkan oleh Rumah Makan Lesehan Pak Wito Gresik
			3. Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Rumah Makan Lesehan Pak Wito Gresik
		2. Minat berkunjung kembali yaitu kesedian konsumen untuk berkunjung kembali.	4. Saya berminat untuk berkunjung kembali ke Rumah Makan Lesehan Pak Wito Gresik karena menu yang disajikan memuaskan.
			5. Saya berminat untuk berkunjung kembali ke Rumah Makan Lesehan Pak Wito Gresik karena harga yang ditetapkan lebih murah dibandingkan dengan tempat kuliner lain yang sejenis
		3. Kesediaan merekomendasikan yaitu kesedian konsumen untuk melakukan merekomendasikan jasa yang telah dirasakan kepada teman dan konsumen	6. Saya merekomendasikan Rumah Makan Lesehan Pak Wito Gresik sebagai salah satu tempat tujuan Rumah Makan Lesehan Pak Wito Gresik kepada kenalan saya karena produk yang disajikan sangat memuaskan
			7. Saya menyarankan Rumah Makan Lesehan Pak Wito Gresik sebagai salah satu tempat tujuan wisata kuliner kepada teman saya

Sumber: Peneliti (2022)

Indikator-indikator di atas diukur dengan menggunakan skala likert antara 1 sampai dengan 5, yaitu sangat tidak setuju (1), tidak setuju (2), ragu-ragu (3), setuju (4), dan sangat setuju (5).

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Fatihudin (2020) menyatakan bahwa populasi adalah totalitas semua nilai yang memungkinkan, hasil menghitung atau pengukuran, kuantitas atau kualitas daripada karakteristik tertentu mengenai sekumpulan obyek yang lengkap dan jelas yang ingin dipelajari sifat-sifatnya. Suharsimi (2010) menyatakan bahwa populasi adalah keseluruhan subyek penelitian. Sedangkan Sugiyono (2017) menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/ subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh Pelanggan Rumah Makan Lesehan Pak Wito.

2. Sampel

Fatihudin (2020) menyatakan bahwa sampel adalah sebagian dari populasi. Penelitian sampel (*sampling study*) dilakukan karena pertimbangan efisiensi biaya, waktu dan tenaga disamping bermaksud mereduksi obyek penelitiannya serta melakukan generalisasi. Sampel harus mewakili seluruh karakteristik populasi. (Suharsimi, 2010) menyatakan bahwa sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sedangkan Sugiyono (2017) menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena

keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus Lameshow didalam Akdon & Riduwan (2013), hal ini dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui atau tidak terhingga. Hal ini terjadi karena jumlah populasinya sangat besar dan tidak ada data atau angka yang pasti meskipun ada nota transaksi, sehingga tidak dapat dicantumkan dalam penelitian dan juga keterbatasan dari peneliti itu sendiri salah satu faktornya yaitu waktu yang diberikan untuk meneliti. Berikut rumus Lameshow yaitu:

$$n = \frac{z^2.\, p(1-p)}{d^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

z = *skor* z pada kepercayaan 95% = 1,96

p = *maksimal estimasi* = 0,5

d = *alpha* (0,10) *atau sampling error* =10%

melalui rumus di atas, maka jumlah sempel yang akan diambil adalah:

$$n = \frac{z^2.\, p(1-p)}{d^2}$$

$$n = \frac{1{,}96^2.\, 0{,}5(1-0{,}5)}{0{,}1^2}$$

$$n = \frac{3{,}8416.\, (0{,}25)}{0{,}01} = 96{,}04$$

n = 96,04 dibulatkan menjadi 100

Sehingga jika berdasarkan rumus tersebut maka n yang didapatkan adalah dibulatkan menjadi 100 orang. Sehingga pada penelitian ini setidaknya penulis harus mengambil data dari sampel sekurang – kurangnya sejumlah 100 orang pelanggan. Dalam teknik pengambilan sampel ini peneliti menggunakan teknik *sampling purposive*. Sugiyono (2017, p. 84) menjelaskan bahwa: "*Sampling Purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu."

Teknik penentuan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Adapun kriteria yang digunakan untuk menentukan sampel adalah sekurang-kurangnya responden merupakan pelanggan Rumah Makan Lesehan Pak Wito yang minimal berusia 16 tahun yang melakukan pembelian *dine in* atau *take away*, bukan melalui aplikasi grabfood atau gofood.

D. Teknik Pengumpulan Data

Terdapat dua cara untuk mengumpulkan data yang akan diperlukan untuk melakukan analisis dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data Primer

Data primer yaitu data yang peneliti peroleh dari pertemuan langsung dengan obyek yang akan diteliti atau pihak-pihak yang berkaitan dengan penelitian ini serta dengan menyebarkan kuesioner yang akan diisi oleh responden menggunakan media google form dengan tujuan peneliti ingin mengurangi adanya penyebaran virus Covid-19. Data ini diperoleh melalui studi lapangan dengan menyebarkan kuesioner yang akan diisi oleh responden pada Rumah Makan Lesehan Pak Wito.

2. Pengumpulan Data Skunder

Data sekunder diperoleh melalui peneliti dari dokumen perusahaan seperti data fluktuasi penjualan dan data sejarah Rumah Makan Lesehan Pak Wito.

E. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data dalam suatu penelitian adalah langkah berikutnya setelah pengumpulan data dilakukan. Tentu saja data yang dihimpun tersebut adalah data yang sudah matang, siap diolah, hasil seleksi yang ketat dari peneliti tentang kebenaran, ketepatan dan kesahihannya, apakah sudah sesuai dengan yang dikehendaki dalam

Pengolahan data merupakan proses penerimaan data sebagai masukan (*input*) kemudian diproses oleh suatu program tertentu dan mengeluarkan hasil proses data dengan komputer yang dikenal dengan EDP (*Electric Data Processing)*. Teknik analisa yang digunakan pada penelian ini adalah regresi linear berganda. Pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan program SPSS *(Statistical Product and Service Solution)* versi 24, sehingga pemrosesan data berjalan secara otomatis dan kemudian diinterpretasikan hasilnya.

F. Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi liner berganda karena dalam penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh antara lebih dari satu variabel bebas (*independent)* terhadap variabel terikat (*dependent)*.

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan berkenaan dengan ketepatan alat ukur terhadap konsep yang diukur sehingga benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Akdon & Riduwan (2013) menyatakan bahwa validitas adalah suatu ukuran yang menunjukan tingkat keandalan atau kesahihan suatu alat ukur. Alat ukur yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Untuk menguji validitas alat ukur terlebih dahulu dicari harga korelasi antara bagian-bagian dari alat ukur secara keseluruhan dengan cara mengkorelasikan setiap butir alat ukur dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir.

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan program SPSS versi 24. Valididitas 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. Suatu butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai r-hitung yang merupakan nilai dari *Corrected item-Total Correlation* > 0,30 (Sugiyono, 2017)

b. Uji Reliabilitas

Sujarweni & Endrayanto (2012, p. 186) menyatakan reliabilitas (kendala) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan kontruk-kontruk pertanyaan yang merupakan dimensi dari suatu variabel dan disusun dalam suatu

bentuk kuesioner. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan

Standarisasi reliabilitas berdasarkan kaidah reliabilitas Guilfor. Berikut adalah tabel reliabilitas Guilfor:

Tabel 3.2 Reliabilitas Guifor

Koefisien	Kriteria
<0,2	Tidak Reliabel
0,2 – 0,39	Kurang Reliabel
0,4 – 0,69	Cukup Reliabel
0,7 – 0,89	Reliabel
>0,9	Sangat Reliabel

Sumber: (Akdon & Riduwan, 2013)

2. Uji Asumsi Klasik

Hasan (2001, p. 280) menyatakan dalam penggunaan regresi, terdapat beberapa asumsi dasar. Asumsi dasar juga dikenal sebagai asumsi klasik. Dengan terpenuhinya asumsi klasik, maka hasil yang diperoleh dapat lebih akurat dan mendekati atau sama dengan kenyataan. Berikut beberapa uji yang terdapat di uji asumsi klasik.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah suatu data tersebut mengikuti sebaran normal atau tidak. Untuk mengetahui apakah data tersebut mengikuti sebaran normal dapat dilakukan dengan berbagai metode diantaranya metode kalmogorov smirnov, dengan menggunakan SPSS 24 (Ghozali, 2016). Pedoman dalam mengambil keputusan apakah suatu distribusi data mengikuti distribusi normal adalah:

1) Jika nilai signifikan (nilai probalitasnya) lebih kecil dari 5% maka distribusinya adalah tidak normal.
2) Jika nilai signifikan (nilai probalitasnya) lebih besar dari 5% maka distribusinya adalah normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak tejadi heteroskedastisitas. Kebanyakan data *crossection* mengandung situasi heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang, dan besar) (Ghozali, 2016). Mendeteksi adanya heteroskedastisitas adalah sebagai berikut:

1) Nilai probabilitas >0,05 berarti bebas dari heteroskedastisitas
2) Nilai probabilitas <0,05 berarti terkena heteroskedastisitas

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menunjukkan adanya hubungan linear antar varibel-variabel bebas dalam suatu model regresi. Salah satu cara yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya multikolinieritas yaitu dengan melihat besarnya nilai *varianceinflation factor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih

tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIP tinggi (karena VIF = 1/ *tolerance.* Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai *tolerance* > 0,10 atau sama dengan nilai VIF <10 (Ghozali, 2016).

Jadi dapat disimpulkan bahwa sebelum mengujikan regresi maka harus terlebih dahulu uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolinieritas.

d. Uji Regresi Linier Berganda

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda yaitu dengan melihat pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan (X1), Lokasi (X2), Dan *Store Atmosphere* (X3) terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Analisis regresi linier berganda menggunakan rumus persamaan seperti yang dikutip dalam (Ghozali, 2016, p. 198), yakni dengan model persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \cdots b_nX_n + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pelanggan

a = Konstanta

b_1 = Koefisien regresi *independent* pertama

b_2 = Koefisien regresi *independent* kedua

b_3 = Koefisien regresi *independent* ketiga

x_1 = Variabel *independent* pertama (Kualitas Pelayanan)

x_2 = Variabel *independent* kedua (Lokasi)

x_3 = Variabel *independent* ketiga (*Store Atmosphere*)

e = Nilai standar eror

Sementara pengukuran yang ada dalam metode regresi linier berganda adalah koefisien korelasi merupakan cara yang digunakan untuk melihat derajat hubungan antar variabel bebas terhadap variabel terikat. Pada penelian ini menunjukkan kuat atau lemahnya hubungan antara lingkungan kerja dan kompensasi terhadap kinerja secara simultan maupun secara parsial dari masing-masing variabel.

e. Analisis Koefisien Determinan Berganda (R^2)

Analisis koefisien determinan berganda digunakan untuk mengukur seberapa besar kontribusi variabel Kualitas Pelayanan (X1), Lokasi (X2), dan *Store Atmosphere* (X3) terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Analisis koefisien korelasi berganda digunakan untuk mengukur keeratan hubungan antara variabel bebas Kualitas Pelayanan (X1), Lokasi (X2), dan *Store Atmosphere* (X3) secara parsial terhadap variabel terikat (Kepuasan Pelanggan (Y)).

$$R^2 = \frac{(\sum Y_i \hat{Y}_i)^2}{(\sum_i Y^2)(\sum \hat{Y}_i - \sum_i Y^2)}$$

Keterangan:

Yi = Nilai aktual Y

$\bar{Y}$ = Nilai rata-rata Y

$\hat{Y}$ = Nilai estimasi Y

3. Uji Hipotesis

a. Uji t

Uji parsial atau uji t bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel independen secara individu dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2016, p. 98). Patokan yang digunakan adalah dengan membandingkan nilai thitung dan ttabel, tingkat signifikansi mengunakan 0.05 (α=0.05).

Dalam uji t menggunakan level of signifikan (α) sebesar 5% atau α = 0,05. Adapun kriteria pengujian yang digunakan dalam uji t adalah sebagai berikut:

1) Hipotesis H_o diterima dan H_1 ditolak jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai signifikan > 0,05
2) Hipotesis H_o ditolak dan H_1 ditetima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ nilai signifikan < 0,05

b. Uji F

Ghozali (2016) menyatakan uji F atau uji simultan digunakan untuk mengetahui pengaruh secara bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen atau terikat. Kriteria hitungnya adalah apabila F hitung ≤ F tabel Ho diterima dan Ha ditolak begitu juga sebaliknya. Jika probabilitas ≥ 5% berarti Ho diterima dan Ha ditolak, begitu juga sebaliknya.

Uji F atau disebut dengan uji hipotesis silmultan adalah metode statistik yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara

bersama-sama terhadap varibel terikat. Adapun kriteria pengujian yang digunakan adalah sebagai berikut:

1) Hipotesis H_o diterima dan H_1 ditolak jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan nilai signifikan > 0,05
2) Hipotesis H_o ditolak dan H_1 ditetima jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai signifikan < 0,05.