

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pengertian Metodologi Penelitian

Metode Penelitian Menurut Sugiyono (2018:5) adalah metode penelitian yang pada dasarnya merupakan cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan, dan dibuktikan suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah.

Menurut Sugiyono (2018:28) penelitian kuantitatif adalah “penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan “. Penelitian menggunakan metode kuantitatif, dimana peneliti akan mengumpulkan data-data deskriptif dan digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah diterapkan.

B. Definisi Operasional Variabel

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan Variabel terikat (Y) Kepuasan Pelanggan dan variabel bebas (X) kualitas pelayanan

Variabel dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan sebagai variabel bebas dan kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat. kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan, sedangkan Kepuasan pelanggan

adalah pengukuran atau indikator sejauh mana pelanggan atau pengguna produk perusahaan atau jasa sangat senang dengan produk produk atau jasa yang diterima.

1. Kualitas Pelayanan (X)

Menurut Kotler (2020:25) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan kinerja yang ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain dengan suatu tindakan yang tidak berwujud atau tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan kepada siapapun.

a. Tangible (Bukti fisik)

Bukti langsung adalah Bentuk pelayanan yang di berikan pada rumah makan sederhana mas wito. Yang meliputi, kemudahan pada proses pelayanan dan ketepatan dalam produk yang akan datang.

b. Reability (Keandalan)

Mengacu pada kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan dengan konsistensi dan keandalan yang tinggi. Ini mencakup keberlangsungan waktu, akurasi, dan kepastian dalam memenuhi janji yang diberikan kepada pelanggan

c. Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness atau ketanggapan Kemampuan perusahaan untuk merespon kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan cepat dan efisien artinya keinginan pihak rumah makan sederhana mas wito untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

d. Assurance (Jaminan)

Assurance atau jaminan dan kepastian Mengacu pada kemampuan perusahaan untuk memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada pelanggan mengenai kualitas layanan yang diberikan artinya segala sesuatu yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya.

e. Emphaty (Empati)

Empathy atau empati Kemampuan perusahaan untuk memahami dan merespons perasaan, kebutuhan, serta keinginan pelanggan dengan baik segala sesuatu yang diberikan rumah makan sederhana mas wito yang meliputi kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik dan Petugas melayani dengan sikap ramah.

2. Kepuasan Pelanggan (Y)

Menurut Kotler (2019:150) menyatakan kepuasan pelanggan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri.

a. Kualitas produk

Kualitas produk merujuk pada tingkat di mana produk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Ini termasuk aspek seperti desain, fitur, keandalan, ketahanan, dan kepuasan yang dirasakan saat menggunakan produk tersebut. Produk berkualitas tinggi biasanya memiliki kesalahan yang lebih sedikit dan umur pakai yang lebih lama.

b. Harga

Sensitivitas harga adalah tingkat di mana permintaan pelanggan terhadap suatu produk atau layanan berubah sebagai respons terhadap perubahan harga. Jika pelanggan sangat sensitif terhadap harga, mereka cenderung mencari produk yang lebih murah atau menunggu penawaran khusus sebelum melakukan pembelian.

c. Kualitas pelayanan (Service quality)

Kualitas pelayanan (Service Quality) adalah penilaian pelanggan terhadap keseluruhan keunggulan layanan. Ini termasuk faktor-faktor seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik layanan. Layanan berkualitas tinggi sering kali dihubungkan dengan pengalaman pelanggan yang positif dan kepuasan yang lebih besar.

d. Biaya

Biaya adalah pengeluaran-pengeluaran atau nilai pengorbanan untuk memperoleh barang dan jasa yang berguna untuk masa yang akan datang atau memiliki manfaat melebihi satu periode akuntansi tahunan. Pelanggan akan semakin puas apabila relatif murah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

e. Kemudahan

Kemudahan adalah keadaan atau sifat mudah. Dalam konteks tertentu, kemudahan juga merujuk pada sesuatu yang mempermudah dan memperlancar usaha, artinya pelanggan mendapatkan kemudahan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu

membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

C. Populasi, Sample dan Teknik Sampling

1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan subjek penelitian. Sedangkan pendapat lain mengatakan populasi adalah "wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan" (Sugiyono 2018:148).

Berdasarkan pendapat diatas dapat penulis simpulkan bahwa populasi penelitian ini adalah keseluruhan dari konsumen rumah makan sederhana mas wito 2024 yang jumlahnya tidak terhingga.

2. Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2018:120) "Merupakan bagian dari populasi yang di gunakan dalam penelitian". Jika populasi cukup besar maka, tidak semua anggota populasi di gunakan sebagai sampel karena tidak mungkin peneliti mempelajari semua yang ada pada populasi misal karena keterbatasan waktu, dana dan tenaga.

Dikarenakan jumlah populasi yang besar dan jumlah konsumen yang tidak terhingga sehingga tidak diketahui secara pasti jumlahnya, maka peneliti menggunakan rumus Cochran dalam (Sugiyono, 2019: 136), dengan bantuan SPSS versi 20 yaitu sebagai berikut:

$$N = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

Keterangan:

Z : Harga kurve normal untuk simpangan 5%, dengan nilai 1,96

N : Jumlah sampel akan yang diperlukan

p : Peluang yang benar 50% = 0,5

e : Tingkat kesalahan dari sampel (sampling error) 10%

q : Peluang yang salah 50% = 0,5

Berdasarkan rumusan di atas, maka dapat diperoleh jumlah sampel sebagai berikut:

$$NO = \frac{(1,96^2)(0,5)(0,5)}{0,1^2}$$

$$NO = \frac{(3,84)(0,5)(0,5)}{0,01}$$

$$NO = \frac{0,96}{0,01} = 96$$

3. Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan Teknik Insidental Sampling yang merupakan teknik penentuan sampel yang dilakukan secara kebetulan yaitu siapa saja konsumen Rumah makan mas wito yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2018:144).

D. Metode Pengumpulan Data

1. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018:476) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Melalui metode dokumentasi, peneliti digunakan untuk mengetahui profil, jenis produk yang dijual, bahan baku yang digunakan dan tempat produksi.

2. Kuisioner

Menurut (Sujarweni, 2020:81) sampel adalah bagian dari beberapa karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang akan digunakan untuk penelitian.

Untuk menentukan seberapa efektif pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada rumah makan mas wito 2024, kuisioner digunakan untuk mengumpulkan data awal dalam bentuk pernyataan tertutup. Peneliti menggunakan formulir Google, dan tanggapan akan diukur dengan skala. Pada penelitian ini, skala likert digunakan sebagai pengukuran skala.

3. Wawancara

Wawancara (Menurut Sugiyono (2018) wawancara adalah teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila

peneliti ingin mengetahui hal-hal yang lebih mendalam dan jumlah respondenya sedikit atau kecil

E. Instrumen Penelitian

Penelitian ini mengumpulkan data menggunakan angket. Data dikumpulkan menggunakan skala likert. Kuisioner terdiri dari pernyataan yang berkaitan dengan variabel yang diteliti. Menurut Sugiono (2018:159), untuk membuat skala likert, peneliti membuat sejumlah pertanyaan yang berkaitan dengan masalah atau subjek. Kemudian, responden atau subjek diminta untuk menunjukkan seberapa setuju atau tidak mereka dengan masing-masing pertanyaan.

Tabel 3.1
Alternative Jawaban Dengan Skala Likert

.	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu ragu	3
Tidak setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2018: 160)

Untuk Mempermudah peneliti dalam membuat instrument penelitian, maka disusunlah sebagai berikut:

Tabel 3.2
Instrument Penelitian

No.	Variabel	Indikator Variabel	Jumlah	No Butir
1.	Kualitas pelayanan (X)	Tangibilitas	5	1-5
		Reliability	5	6-10
		Responsiveness	5	11-15
		Jaminan	5	16-20
		Empathy	5	21-25
Jumlah				25
2	Kepuasan Pelanggan (Y)	Kualitas Produk	5	26-30
		Harga	5	31-35
		Kualitas pelayanan (Service quality)	5	36-40
		Biaya	5	41-45
		Kemudahan	5	46-50
Jumlah				25
Jumlah Keseluruhan				50

Kuesioner yang telah dibuat kemudian diberi skor untuk pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di rumah makan mas wito 2024. Dengan pengkategorian tinggi, sedang dan rendah. Sementara

untuk perhitungan nilai interval untuk masing masing variabel digunakan rumus sebagai berikut menurut Sugiyono (2018 :133):

$$\frac{NT - NR}{K}$$

Keterangan:

I = Nilai Interval diperoleh dari NT-NR dibagi kategori adalah nilai akhir interval yang akan di bahas didalam penelitian ini

NR = Nilai Terendah dari nilai sekala sikap dikali dengan jumlah pernyataan

NT = Nilai Tertinggi dari nilai sekala sikap dikali dengan jumlah pernyataan

K = Kategori adalah sikap dari ketentuan dalam penelitian ini

Pada kuisisioner kualitas pelayanan (X1) dirancang sebanyak 25 pernyataan, maka di dapat nilai tertinggi $5 \times 25 = 125$, nilai terendah $1 \times 25 = 25$, selanjutnya di buat kelas interval sebagai berikut:

$$\frac{125 - 25}{2} = \frac{100}{2} = 50$$

Dengan intervensi (I = 50) diperoleh pengkategorian sebagai berikut:

- Skor 25–74 adalah pernyataan kategori kurang
- Skor 75–124 adalah pernyataan kategori sedang
- Skor 125–175 adalah pernyataan kategori baik

Pada kuisioner kepuasan pelanggan (Y) dirancang sebanyak 25 pernyataan, maka di dapat nilai tertinggi $5 \times 25 = 125$ nilai terendah $1 \times 25 = 25$, selanjutnya di buat kelas interval sebagai berikut :

$$\frac{125 - 25}{2} = \frac{100}{2} = 50$$

Dengan interval ($I = 27$) diperoleh pengkategorian sebagai berikut:

- Skor 25–74 adalah pernyataan kategori kurang
- Skor 75–124 adalah pernyataan kategori sedang
- Skor 125–175 adalah pernyataan kategori baik

F. Teknik Analisa Data

Menurut Sugiyono (2020:131) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

1. Analisis instrument penelitian

a. Uji validitas

Menurut Sugiyono (2019:176) menjelaskan bahwa validitas adalah instrumen yang dapat digunakan untuk mengukur antara data yang terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh

peneliti. Uji signifikansi dilakukan dengan cara nilai r hitung dibandingkan dengan nilai r tabel. Penentuan layak atau tidaknya suatu item ditentukan dengan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,1 yang berarti suatu item dapat dikatakan valid jika memiliki korelasi yang signifikan dengan skor total. Jika r hitung lebih besar dari r tabel dan nilainya positif maka item dinyatakan valid sedangkan jika r lebih kecil dari r tabel maka item dinyatakan tidak valid. Menurut Sugiyono (2018: 276) rumus korelasi *person product moment* adalah:

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

r = nilai validasi

n = jumlah sampel yang diuji

x = nilai skor butir pertanyaan responden

y = Jumlah skor total pertanyaan responden

Kriteria putusan:

Jika $r_{hitung} > \text{Sig} < 0,05$ maka instrument yang digunakan adalah valid

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ dan $\text{Sig} > 0,05$ maka instrument yang digunakan tidak valid.

b. Uji Reabilitas

Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang dapat digunakan berkali-kali saat mengukur objek yang sama dan menghasilkan data

yang sama (Sugiyono: 2019). Uji reliabilitas digunakan sebagai alat untuk mengukur kuesioner, yang merupakan indikator variabel konstruk. Suatu variabel dapat dikatakan reliabel atau dapat diandalkan jika tanggapan seseorang terhadap pernyataan tersebut konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas kuesioner ini diuji dengan menggunakan teknik Cronbanch Alpha. menurut Sugiyono (2018:85) dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left(1 - \frac{\sum a_b^2}{a_t^2} \right)$$

Keterangan:

r = indeks reliabilitas

k = banyaknya butir pertanyaan

$\sum a_b^2$ = jumlah varian dan butir pertanyaan

a_t^2 = varian total

Koefisien korelasi dapat dikatakan reliable jika koefisien *crombach Alpha* lebih besar dari 0,06 maka instrumen penelitian tidak reliabel

2. Analisis Data Penelitian

a. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat apakah positif atau negative dan untuk memprediksi nilai dari variabel terikat apabila nilai variabel bebas mengalami fluktuasi. Data yang digunakan biasanya berskala

interval atau rasio. Rumus regresi linier sederhana sebagai berikut: $Y = a + bX$ Keterangan: Y' = Variabel dependen (Kualitas Pelayanan) X = Variabel independen (Kepuasan Pelanggan) a = Konstanta (nilai Y apabila $X = 0$) b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan) (Sugiyono, 2018: 188)

b. Pengajuan Hipotesis

Pengujian hipotesis regresi linear sederhana dibagi menjadi dua yaitu pengujian koefisien regresi sederhana dan pengujian tingkat signifikansi. Pernyataan hipotesis untuk koefisien regresi sederhana yaitu:

$H_0: b = 0 \rightarrow$ Tidak ada Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan rumah makan sederhana mas wito tahun 2024

$H_1: b \neq 0 \rightarrow$ Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap Tingkat kepuasan pelanggan rumah makan sederhana mas wito tahun 2024

Pengujian tingkat signifikansi pada $\alpha=5\%$ (0.05) menggunakan uji t. Menurut Sugiyono (2012: 255) rumusnya adalah sebagai berikut :

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

t = Nilai *t* *hitung*

r = Nilai korelasi

n = Jumlah data

Dengan kriteria keputusan sebagai berikut:

H_0 ditolak jika $t \text{ statistic} < 0,05$ atau $t \text{ hitung} > \text{tabel}$

Ho diterima jika $t \text{ statistic} > 0,05$ atau $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ Nilai t -tabel di dapat dari $df = n-k$

Keterangan:

n = jumlah observasi

k = variabel independen

c. Koefisien Determinasi

Menurut Imam Ghozali (2016: 95) “koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variasi dependen”. Pada penelitian ini untuk mengetahui seberapa efektif pengaruh Kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada rumah makan mas wito 2024 Dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

Kd = Koefisien determinasi

R^2 = Koefisien korelasi

Menurut Sugiyono (2018:278) untuk menafsirkan koefisien determinasi dapat menggunakan kriteria sebagai berikut:

Tabel 3.3
Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisiensi

Koefisien Determinasi	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Tinggi
0,80 – 1,00	Sangat Tinggi

Sugiyono (2018:278)