

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 1.1 Lokasi dan Objek

Penelitian ini dilakukan pada Ria Catering yang berlokasi di jalan Utama Akasia No. 66/78 Rejosari Kulim–Pekanbaru, Riau (28111)

#### 1.2 Operasional Variabel Penelitian

**Tabel 3.1**  
**Operasional Variabel**

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kepuasan Konsumen (Y) adalah : perasaan seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk atau jasa dan harapannya (Philip Kotler)		1. Membeli lebih banyak dan setia lebih lama 2. Membeli jenis produk baru atau produk yang disempurnakan oleh pemilik usaha 3. Memuji-muji pemilik usaha dan produknya dengan orang lain 4. Tidak tertarik dengan Jasa Catering Lain 5. Mempromosikan ke orang lain tentang Ria Catering	<b>Ordinal</b>

<p>Kualitas produk (X1)          Kualitas produk adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2008)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hasil produk (<i>Performance</i>)</li> <li>2. Daya tahan (<i>Durability</i>)</li> <li>3. Kesesuaian dengan spesifikasi (<i>conformance to specification</i>)</li> <li>4. Ciri –ciri atau keistimewaan tambahan (<i>features</i>)</li> <li>5. Estetika (<i>Aesthetics</i>)</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rasa makanan</li> <li>• Aroma yang khas</li> <li>• Daya tahan produk tidak mudah basi</li> <li>• Makanan tidak mudah tumpah</li> <li>• Produk yang disajikan selalu dalam keadaan hangat/baru</li> <li>• Kemasan produk yang disajikan rapi</li> <li>• Menu masakan mempunyai banyak variasi</li> <li>• Perusahaan memberikan penyajian produk yang sangat menarik</li> </ul>	<b>Ordinal</b>
<p>Kualitas Pelayanan (X2)          Kualitas pelayanan adalah tingkat</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Karyawan Ria Catering berpenampilan rapi dan bersih</li> <li>• Peralatan yang disiapkan lengkap</li> </ul>	<b>Ordinal</b>

<p>keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Tjiptono (2000)</p>	<p>2. Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)</p> <p>3. Jaminan (<i>Assurance</i>)</p> <p>4. Kepedulian (<i>Emphaty</i>)</p> <p>5. Kehandalan (<i>Reability</i>)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Karyawan Ria Catering senangtiasa mendengarkan keluhan konsumen</li> <li>• Karyawan ria catering memberikan penyajian makanan yang sangat menarik</li> <li>• Paket sesuai dengan pesanan</li> <li>• Karyawan Ria Catering mengantar pesanan konsumen selalu datang tepat waktu</li> <li>• Karyawan Ria Catering berperilaku ramah tamah terhadap konsumen</li> <li>• Karyawan Ria Catering melayani konsumen sesuai yang dijanjikan</li> </ul>	
--	---	---	--

### 1.3 Jenis Data dan Sumber Data.

Jenis dan Sumber data pada penelitian ini terdiri dari :

- a. Data primer, adalah data yang penulis kumpulkan langsung dari lapangan atau objek penelitian (*field research*) yaitu dari Ria Catering dan data tersebut diolah untuk mendapatkan hasil dan pembahasan.
- b. Data sekunder, adalah data yang penulis terima dalam bentuk yang sudah jadi dari perusahaan. Data sekunder juga didapatkan dari tinjauan pustaka (*library research*).

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

1. Wawancara / interview, yaitu melakukan Tanya jawab secara langsung, baik kepada konsumen maupun kepada pihak pengelola usaha yang dijadikan objek penelitian.
2. Kuisisioner , yaitu dengan mencabut daftar pertanyaan dan selanjutnya diajukan kepada responden atau konsumen pengguna produk tersebut.

### 1.5 Populasi Dan Sampel

Menurut sugiyono, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Mengingat populasi yang diteliti jumlahnya banyak dan adanya

keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya, maka dalam memperoleh data untuk penelitian ini digunakan sampel.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (sugiyono.2002).Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Ria Catering Tahun 2017 sebanyak 91 orang (konsumen).Yang menjadi sampel adalah sebagian dari populasi, yang dalam hal ini penulis mengambil sampel sebanyak 30 orang.Adapun teknik pengambilan sampel secara purposive sampling, dimana pemilihan sampel berdasarkan pada karakteristik tertentu.Dan dalam hal ini berdasarkan Alamat konsumen yang bisa dihubungi.

## **1.6 Analisis Data**

Adapun analisis data dalam penelitian ini menggunakan:

### **1. Uji Validitas dan Reabilitas**

Dalam penelitian, keampuhan instrument penelitian (valid atau reliable) merupakan hal yang penting dalam pengumpulan data, karena data yang benar sangat menentukan bermutu tidaknya hasil penelitian.Sedangkan benar atau tidaknya data tergantung dari benar tidaknya instrument pengumpulan data.

Ada tiga kriteria pokok yang harus dipenuhi oleh suatu instrument penelitian agar dinyatakan memiliki kualitas baik. Kriteria yang dimaksud adalah validitas, reabilitas, dan praktibilitas (Buchari,2009:347).

#### **a. Uji Validitas**

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Suatu instrument yang valid mempunyai validitas yang tinggi dan sebaliknya bila tingkat validitasnya rendah maka instrument tersebut kurang valid. Sebuah instrument valid apabila mampu mengukur apa yang hendak diukur. Sebuah instrument dikatakan valid apabila dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti.

Pengukuran yang dinyatakan valid menurut Jonathan (2008:188), yaitu:

1. Jika  $r_{hitung} <$  maka pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid
2. Jika  $r_{hitung} >$  maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid

Sedangkan syarat sebuah instrument yang dinyatakan valid adalah:

1. Korelasi tiap factor positif
  2. Nilai korelasi tiap factor melebihi 0,266
- b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrument dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrument tersebut sudah dianggap baik. Instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Reliabel artinya dapat dipercaya juga dapat diandalkan.

Pengukuran yang dinyatakan valid menurut Jonathan (2008:189), yaitu:

1. Jika  $r_{alpha} < 0,6$  maka pertanyaan tersebut tidak reliabel
2. Jika  $r_{alpha} > 0,6$  maka pertanyaan tersebut reliabel

## 2. Analisis Deskriptif

Metode deskriptif yaitu mengelolah data, menjelaskan pengaruh kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa Catering pada usaha Ria Catering Di Pekanbaru, kemudian membandingkan antara teori yang ada dengan kenyataan yang ditemui di lapangan pada saat melakukan penelitian.

### 3. Analisis Kuantitatif

Metode kuantitatif yaitu metode penganalisaan yang dilakukan dengan mentabulasikan data yang ada kedalam bentuk angka-angka.

#### a. Menentukan regresi linier berganda

Dengan mempergunakan analisis regresi linier berganda dengan rumus:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + \varepsilon$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Konsumen

a = konstanta

b = koefisien regresi

x<sub>1</sub> = Kualitas Produk

x<sub>2</sub> = Kualitas Pelayanan

ε = Epsilon

#### b. Menentukan koefisien korelasi (r)

Untuk melihat kuat lemahnya pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan terhadapkepuasan konsumen.

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

Keterangan:

- r = koefesien korelasi  
 X = tanggapan responden terhadap setiap pernyataan  
 Y = total tanggapan responden terhadap seluruh pernyataan  
 n = jumlah responden

c. Menentukan koefesien determinasi ( $R^2$ )

Koefesien determinasi ( $R^2$ ) merupakan angka yang menunjukkan seberapa besar perubahan variabel tak bebas (Y) dapat dipengaruhi variabel bebas (X).

d. Melakukan Uji t

Uji t bertujuan untuk menguji kemaknaan atau keberartian koefesien regresi parsial. Pengujian melalui uji t adalah dengan membandingkan t hitung dengan t tabel pada taraf nyata  $\alpha = 0,05$ . Uji t berpengaruh positif dan signifikan apabila hasil perhitungan t hitung lebih besar t tabel ( $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ).

- $H_0$  artinya tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat.
- $H_a$  artinya ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat.

Jika  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima, berarti ada pengaruh yang signifikan antara masing-masing variabel independen dan variabel dependen. Jika  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, berarti tidak ada pengaruh yang



signifikan antara masing-masing variabel independen dan variabel dependen (Gujarat:1995).

e. Melakukan Uji F

Uji F bertujuan untuk membuktikan secara statistik bahwa keseluruhan variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

- Ho artinya tidak ada pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen.
- Ha artinya ada pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen.

Jika  $f \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ , maka Ho ditolak dan Ha diterima, berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Jika  $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$ , maka Ho diterima dan Ha ditolak, berarti tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

**Tabel 3.2**  
**Alternatif Pilihan Jawaban**

No	Kategori	Skor
1	Sangat Setuju/Sangat Baik/Sangat Puas	5
2	Setuju/Baik/Puas	4
3	Cukup Setuju/Cukup Baik /Cukup Puas	3
4	Kurang Setuju/Kurang Baik/Kurang Puas	2
5	Sangat Kurang Setuju/Sangat Kurang Baik/Sangat Kurang Puas	1

Sumber: Skala Likert