

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan akurat fakta serta karakteristik suatu populasi atau bidang tertentu (Azwar, 2012: 7). Jenis penelitian ini merupakan penelitian survei. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Peneliti mendeskripsikan secara kuantitatif (angka-angka) kecenderungan-kecenderungan, perilaku-perilaku, atau opini-opini dari suatu populasi dengan meneliti sampel populasi tersebut (Creswell, 2010: 216). Penelitian ini mencoba untuk menganalisis serta mendeskripsikan analisis tentang tingkat kepuasan konsumen pada kualitas produk dan pelayanan di warung sate kambing Pak Syamsuri Maguwoharjo Depok Sleman Yogyakarta.

#### **B. Tempat Dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian berada di sate kambing Pak Syamsuri Jl. Anggrek Sambilegi Kidul Maguwoharjo Depok Sleman Yogyakarta. Penelitian dimulai saat awal observasi yaitu pada Desember 2016 sampai dengan siap untuk diklarifikasi pada bulan Juni 2019.

#### **C. Populasi dan Sampel Penelitian**

##### **1. Populasi**

Populasi penelitian adalah semua objek atau individu yang memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap yang akan diteliti (Hasan, 2002: 58).

Sedangkan Sugiyono (2012: 80), menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan pernyataan tersebut, populasi dari penelitian ini adalah semua konsumen di warung sate kambing Pak Syamsuri Maguwoharjo Depok Sleman Yogyakarta pada saat penyebaran angket dilakukan. Pada penelitian ini karena populasi tidak diketahui sehingga penentuan sampel menggunakan rumus Slovin.

## **2. Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sugiyono (2012: 47), “Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 responden sampai dengan 500 responden”. Metode penarikan sampel/pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah insidental sampling dimana peneliti memberikan kesempatan yang sama atau secara kebetulan pada anggota populasi untuk dijadikan anggota sampel (Sugiyono, 2012: 53). Pada penelitian ini populasi yang diambil berukuran besar dan jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Dalam penentuan sampel jika populasinya besar dan jumlahnya tidak diketahui maka digunakan rumus:

$$n = \frac{Z^2 p(1-p)}{(e)^2}$$

Dimana:

$n$  = Jumlah Sampel

$Z$  = Tingkat Distribusi Normal

$p$  = *probability*

$e$  = *Margin of error*, yaitu tingkat kesalahan maksimal pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi atau yang diinginkan.

Dengan menggunakan *margin of error* sebesar 10% maka jumlah sampel minimal yang dapat diambil adalah:

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

$$N = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{(0,01)}$$

$$N = \frac{0,9604}{0,01}$$

$$N = 96,04$$

Berdasarkan perhitungan jumlah sampel minimal yang diambil adalah 96 namun dalam penelitian ini mengambil sampel sebanyak 100 pengunjung yang ditemui di lokasi penelitian. Jadi, sampel dalam penelitian ini adalah konsumen di warung sate kambing Pak Syamsuri Maguwoharjo Depok Sleman Yogyakarta pada periode bulan April 2019 sebanyak 100 konsumen.

#### **D. Variabel Penelitian**

Variabel penelitian adalah obyek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian (Arikunto, 2010: 161). Menurut Nawawi (2006: 45), variabel tunggal adalah variabel yang hanya mengungkapkan satu variabel untuk dideskripsikan unsur-unsur atau faktor-faktor di dalam setiap gejala yang termasuk variabel tersebut. Variabel dalam penelitian ini adalah variabel tunggal, yaitu tingkat kepuasan konsumen pada kualitas produk dan pelayanan di warung sate kambing Pak Syamsuri Maguwoharjo Depok Sleman Yogyakarta.

## **E. Definisi Operasional Variabel**

Variabel dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan konsumen pada kualitas produk dan pelayanan di warung sate kambing Pak Syamsuri Maguwoharjo Depok Sleman Yogyakarta. Analisis tentang tingkat kepuasan konsumen pada kualitas produk dan pelayanan di warung sate kambing Pak Syamsuri Maguwoharjo Depok Sleman Yogyakarta dimaksudkan suatu proses yang dimulai dari penglihatan hingga terbentuk tanggapan yang terjadi dalam diri pengunjung sehingga pengunjung sadar akan segala sesuatu dalam lingkungannya melalui indera-indera yang dimilikinya.

Kualitas produk adalah keseluruhan barang dan jasa yang berkaitan dengan keinginan konsumen yang secara keunggulan produk sudah layak diperjualkan sesuai harapan dari pelanggan. Kualitas produk dalam penelitian ini di ukur berdasarkan *performance* (kinerja), *durability* (daya tahan), *conformance to specifications* (kesesuaian dengan spesifikasi), *features* (fitur), *aesthetics* (estetika), *perceived quality* (kesan kualitas), dan *serviceability*.

Kualitas pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang dirasakan seseorang terhadap suatu jasa yang diharapkan dari perbandingan antara keinginan dan kinerja yang dirasakan konsumen setelah membeli jasa tersebut. Indikator kualitas pelayanan dalam penelitian ini meliputi bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

## **F. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data**

### **1. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan angket. Kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2012: 199). Kuesioner ditujukan kepada warung sate kambing Pak Syamsuri dan digunakan untuk mengetahui informasi data tentang kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen di warung sate kambing Pak Syamsuri Maguwoharjo Depok Sleman.

### **2. Instrumen Pengumpulan Data**

Instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket. Angket digunakan untuk mengetahui analisis tentang kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen di warung sate kambing Pak Syamsuri Maguwoharjo Depok Sleman, skala yang cocok dengan kuesioner adalah dengan menggunakan skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dijadikan indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Skala *Likert* merupakan metode skala bipolar yang mengukur tanggapan positif dan negatif terhadap suatu pernyataan. Berikut ini adalah kisi-kisi kuesioner yang akan digunakan untuk mengambil dan mengumpulkan data. Kisi-kisi kuesioner dapat divisualisasikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Kisi-kisi Kuesioner Penelitian

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Item
Tingkat Kepuasan Konsumen di Warung Sate Pak Syamsuri	Kualitas Produk	1. <i>Performance</i> (kinerja)	1, 2
		2. <i>Durability</i> (daya tahan)	3, 4
		3. <i>Conformance to specifications</i> (kesesuaian dengan spesifikasi)	5, 6
		4. <i>Features</i> (fitur)	7, 8
		5. <i>Aesthetics</i> (estetika)	9, 10
		6. <i>Perceived quality</i> (kesan kualitas)	11, 12
		7. <i>Serviceability</i>	13, 14
	Kualitas Pelayanan	1. Bukti langsung ( <i>tangible</i> )	1,2
		2. Keandalan ( <i>reliability</i> )	3,4
		3. Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> )	5,6
		4. Jaminan ( <i>assurance</i> )	7,8
		5. Empati ( <i>empathy</i> )	9,10

Supaya tanggapan responden lebih tegas pada posisi yang mana, maka disarankan menggunakan empat skala jawaban saja dan tidak menggunakan jawaban netral (Mulyatiningsih, 2011: 29). Skala jawaban yang digunakan dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Skoring Jawaban Pada Kuesioner

Gradasi Nilai	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Setuju	3
Sangat Setuju	4

## G. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

### 1. Validitas Instrumen

Validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*valid measure if it successfully measure the phenomenon*) (Sugiyono, 2012: 162). Untuk menguji validitas menggunakan

rumus *product moment* dengan ketetapan valid apabila koefisien korelasi *product moment* > r tabel. Adapun rumus korelasi *product moment* sebagai berikut:

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

Keterangan: x = skor variabel (jawaban responden)

y = skor total variabel untuk responden

n = Jumlah Responden

Kriteria keputusan item valid (sahih) jika r hitung > r tabel. Data dikatakan valid jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

## 2. Reliabilitas Instrumen

Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula (Sugiyono, 2012: 173). Untuk uji reliabilitas instrumen menggunakan *Alpha Cronbach*. Rumus *Alpha Cronbach* adalah:

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:  $\sigma_t^2$  = Varians total

$\sum \sigma_b^2$  = Jumlah Varian butir

k = Jumlah butir pertanyaan

$r_{11}$  = Koefisien reliabilitas instrumen

Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach* bila koefisien reliabilitas ( $r_{11}$ ) > 0,6.

### 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

#### a. Hasil Uji Validitas

Berikut hasil uji validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini diuraikan permasing-masing variabel, adapun sebagai berikut.

##### 1) Kualitas Produk

Uji validitas pada variabel kualitas produk dilakukan pada 30 pelanggan yang berada di warung sate kambing Pak Syamsuri dengan jumlah butir pernyataan sebanyak 14 butir pertanyaan. Adapun sebagai berikut. Adapun sebagai berikut.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kualitas Produk

	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Ket.</b>
Butir_1	0,737	0,361	Valid
Butir_2	0,723	0,361	Valid
Butir_3	0,804	0,361	Valid
<b>Butir_4</b>	<b>0,050</b>	<b>0,361</b>	<b>Gugur</b>
Butir_5	0,721	0,361	Valid
Butir_6	0,636	0,361	Valid
Butir_7	0,577	0,361	Valid
Butir_8	0,506	0,361	Valid
Butir_9	0,570	0,361	Valid
<b>Butir_10</b>	<b>-0,200</b>	<b>0,361</b>	<b>Gugur</b>
Butir_11	0,500	0,361	Valid
Butir_12	0,649	0,361	Valid
Butir_13	0,543	0,361	Valid
Butir_14	0,539	0,361	Valid

Uji instrumen menggunakan program SPSS versi 13.00 *for windows*. Syarat sebuah instrumen dikatakan valid apabila nilai r hitung  $\geq$  nilai r tabel. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa dari 14 butir pernyataan sebanyak dua pertanyaan dinyatakan gugur karena nilai r hitung  $<$  r tabel sebesar 0,361 pada n=30 yaitu pada nomor butir 4 dan butir 10. Sisanya sebanyak



12 butir pertanyaan dinyatakan valid karena nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel sebesar 0,361 pada  $n=30$ . Butir pernyataan yang dinyatakan gugur tidak dipergunakan kembali oleh peneliti untuk mengambil data penelitian karena sudah terwakili oleh butir pernyataan lain.

## 2) Kualitas Pelayanan

Uji validitas pada variabel kualitas pelayanan dilakukan pada 30 pelanggan yang berada di warung sate kambing Pak Syamsuri dengan jumlah butir pernyataan sebanyak 10 butir pertanyaan. Adapun sebagai berikut.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Ket.</b>
Butir_1	0,590	0,361	Valid
Butir_2	0,590	0,361	Valid
Butir_3	0,763	0,361	Valid
Butir_4	0,477	0,361	Valid
Butir_5	0,707	0,361	Valid
<b>Butir_6</b>	<b>-0,220</b>	<b>0,361</b>	<b>Gugur</b>
Butir_7	0,717	0,361	Valid
Butir_8	0,652	0,361	Valid
<b>Butir_9</b>	<b>-0,247</b>	<b>0,361</b>	<b>Gugur</b>
Butir_10	0,749	0,361	Valid

Uji instrumen menggunakan program SPSS versi 13.00 *for windows*. Syarat sebuah instrumen dikatakan valid apabila nilai  $r$  hitung  $\geq$  nilai  $r$  tabel. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa dari 10 butir pernyataan sebanyak dua pertanyaan dinyatakan gugur karena nilai  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel sebesar 0,361 pada  $n=30$  yaitu pada nomor butir 6 dan butir 9. Sisanya sebanyak 8 butir pertanyaan dinyatakan valid karena nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel sebesar 0,361 pada  $n=30$ . Butir pernyataan yang dinyatakan gugur tidak

dipergunakan kembali oleh peneliti untuk mengambil data penelitian karena sudah terwakili oleh butir pernyataan lain.

## **b. Hasil Uji Reliabilitas**

Berikut hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini diuraikan per masing-masing indikator, adapun sebagai berikut.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

<b>Indikator</b>	<b>Koefisien Reliabilitas</b>	<b>Keterangan</b>
Kualitas Pelayanan	0,797	Reliabel
Kualitas Produk	0,868	Reliabel

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *cronbach alpha* pada masing-masing indikator lebih besar dari 0,6; maka indikator pada variabel penelitian memenuhi persyaratan untuk digunakan dalam penelitian.

## **H. Teknik Analisis Data**

### **1. Analisis Deskriptif**

#### **a. Mean, Median, Modus**

Statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis dan menyajikan data kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui gambaran perusahaan yang dijadikan sampel penelitian. Dengan “menggunakan statistik deskriptif maka dapat diketahui nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, minimum” (Ghozali, 2012: 19). Data ini digunakan untuk menggambarkan penelitian secara matematis.

#### **b. Tabel Kategorisasi**

Deskripsi selanjutnya adalah melakukan pengkategorian skor yang diperoleh dari masing-masing variabel. Uji kecenderungan digunakan untuk

mengetahui gambaran umum dari masing-masing variabel bebas dan terikat dalam penelitian. Adapun cara yang digunakan dengan tingkat kesesuaian. Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor tingkat kepuasan dengan skor tingkat harapan. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan:

$T_{ki}$  = Tingkat kesesuaian responden

$X_i$  = Skor penilaian tingkat kepuasan

$Y_i$  = Skor penilaian tingkat harapan Konsumen

Berdasarkan perhitungan dari rumus tersebut, apabila hasil perhitungan tingkat kesesuaian kurang dari 100% maka dapat dikatakan pelanggan belum puas. Jika hasilnya 100% maka dapat dikatakan pelanggan tersebut puas namun jika lebih dari 100% bisa dikatakan pelanggan sangat puas.