BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian

Penelitian di laksanakan di rumah makan bebek goreng H.Slamet yang berlokasi di Jl. Jend, Sudirman No 201 (depan SPBU wonosari), dengan pertimbangan :

1. Rumah makan bebek goreng H. Slamet merupakan rumah makan franchise yang belum lama berdiri dipekanbaru. sebagai suatu bisnis jasa yang berorientasi pada pelanggan, tentu harus selalu memperhatikan tingkat kepuasan pelanggannya, sehingga dengan mengetahui tingkat kepuasan pelanggannya nantinya dapat mengevaluasi dan selanjutnya memberikan tingkat kepuasan sebagai mana yang diharapkan pelanggan, berkaitan dengan ini, penting untuk dilakukan penelitian di lokasi tersebut.
2. Memungkinkan temuan penelitian ini untuk dapat diaplikasikan secara langsung sehingga dapat memberikan manfaat pada perusahaan.

3.2. Data dan Sumber Data

sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data primer

   Data primer adalah data yang berasal langsung dari responden. Data responden sangat diperlukan untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kepuasan konsumen. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber datanya diamati dan dicatat

untuk pertama kalinya". Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh responden,

2. Data Sekunder

   Data sekunder adalah data yang bukan di usahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti. Data sekunder di peroleh dari berbagai bahan pustaka, baik berupa buku, jurnal-jurnal dan dokumen lainnya yang ada hubungannya dengan materi kajian.

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Anwar Sanusi, (2011: 87) populasi adalah seluruh kumpulan elemen yang menunjukkan ciri-ciri tertentu yang dapat digunakan untuk membuat kesimpulan.

Sedangkan pengertian populasi menurut Sugiyono, (2011: 90) 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. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang sedang berkunjung di Rumah Makan Bebek Goreng H. Selamet Cabang Kartosuro (Solo) di Pekanbaru.

DATA PENGUNJUNG & OMSET PENJUALAN
RUMAH MAKAN BEBEK GORENG H.SLAMET
PEKANBARU UNIT SUDIRMAN
TAHUN 2012

Tabel 3.1 Data Pengunjung

BULAN	PENGUNJUNG	OMSET
JANUARI	67.457	Rp629.459.500
FEBRUARI	60.828	Rp556.653.000
MARET	64.307	Rp594.660.000
APRIL	63.949	Rp638.295.000
MEI	71.619	Rp714.733.500
JUNI	69.348	Rp697.956.000
JULI	55.164	Rp602.951.000
AGUSTUS	43.044	Rp644.516.500
SEPTEMBER	76.604	Rp770.194.500
OKTOBER	58.656	Rp593.756.000
NOPEMBER	62.605	Rp633.948.000
DESEMBER	73.896	Rp755.907.500
	767.477	**Rp7.833.030.500**

Sumber: data omset RM. Bebek goreng H. Slamet, unit sudirman 2012

3.3.2 Sampel

Suatu penelitian terkadang memiliki jumlah populasi yang sangat banyak, sehingga tidak memungkinkan untuk melakukan penelitian secara menyeluruh. Untuk itu diperlukan sebagian dari populasi tersebut yang dapat mewakili dari seluruh populasi yang ada. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2011:91) Responden (sampel) yang dipilih dari populasi, dipilih berdasarkan rumus *Slovin*, sampel yang akan ditentukan oleh penulis dengan presentase kelonggaran ketidak telitian 10%. Populasi yang teridentifikasi pada penelitian ini adalah pelanggan RM. Bebek Goreng H. Slamet Unit Sudirman tahun 2012 yang berjumlah 767.477 orang.

Dikarenakan jumlah populasi yang besar maka peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada di populasi, dikarenakan keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. *Rumus*: $n = \frac{N}{1+N(e)^2}$

Dimana *n* = Besarnya sampel

N = Besarnya Populasi dari suatu bagian

e = Tingkat kesalahan 10% (0,1)

Berdasarkan penjelasan diatas maka, dengan menggunakan rumus *Slovin*, maka ukuran sampel dapat dihitung sebagai berikut :

$$n = \frac{767.477}{1+767.477(0,1)^2} = n = 99,98$$

untuk memudahkan perhitungan sampel maka di genapkan menjadi 100. Kemudian teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Sampling Insidental*, yakni teknik penentuan sampel dilakukan berdasarkan kebetuan, bila dipandang orang yang kebetulan bertemu cocok digunakan sumber data.

3.4. Metode Pengumpulan Data

Dalam usaha untuk mendapatkan data yang dibutuhkan metode yang digunakan adalah:

1. Kuesioner (angket)

   Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. (sugiyono. 2011: 162).

2. Wawancara

   Teknik pengumpulan data dengan cara mewawancarai secara langsung dengan manajer atau staf perusahaan yang relevan dan berkepentingan dengan penelitian dan jenis data yang dibutuhkan.

3. Studi Pustaka

   Studi pustaka adalah suatu metode pengumpulan data dengan cara mempelajari literatur yang dapat menunjang serta melengkapi data yang diperlukan serta berguna bagi penyusunan penelitian ini.

3.5. Uji Validitas dan Readibilitas

3.5.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Dasar pengambilan keputusan untuk menguji validitas butir angket adalah:

1) Jika r hitung positif dan r hitung > r tabel maka variabel tersebut valid.
2) Jika r hitung tidak positif serta r hitung < r tabel maka variabel tersebut tidak valid.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Instrumen yang reliabilitas adalah instrumen yang jika kita dapat menjamin hasil yang konsisten atas pengukuran yang dilakukan berulang kali atas orang yang sama dengan instrumen yang sama (Cooper &

Schinder, 2006: 20). Bila koefisien korelasi (r) positif dan signifikan, maka instrumen tersebut sudah dinyatakan reliabel. Ketentuan untuk pengambilan keputusan reliabilitas adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 (Ghazali ; 2006; 42), maka pertanyaan tersebut dinyatakan reliabel.
2. Jika nilai *Cronbach Alpha* < 0,60 (Ghazali ; 2006; 42), maka pertanyaan tersebut dinyatakan tidak reliabel.

3.6. Uji Asumsi Klasik

3.6.1 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah sebaran dari data yang terkumpul sudah normal atau belum, maka untuk mengetahui sebaran data normal atau tidak dapat ditentukan dengan menggunakan berbagai metode (Singgih Santoso; 2008)

Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau penyebaran data statistic pada sumbu diagonal dari grafik distribusi normal (Gozali, 2005: 22).

3.6.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas, yaitu adanya ketidaksamaan varian residua untuk semua pengamatan pada model regresi. Dasar analisis :

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. (Ghozali, 2005)

3.6.3 Uji Multikolinieritas

Frish dalam Firdaus (2011: 176) menyatakan multikolinearitas berarti adanya hubungan linear yang sempurna atau eksak diantara variabel-variabel bebas dalam model regresi. Uji multikolinieritas mengunakan kriteria *Variance Inflation Factor* (VIF) dengan ketentuan, bila VIF > 5 terdapat masalah multikolinieritas yang serius, sebaliknya bila VIF < 5 menunjukan bahwa semua variabel bebas tidak mempunyai masalah multikolinieritas.

3.7. Uji Hipotesis

3.7.1 Uji koefisien determinasi

Koefisien determinasi (R^2) adalah perangkat yang mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat (kuncoro, 2003: 220) rasio dari garis eror terbaik yang melampaui eror yang muncul karena pengunaan Y (Cooper & Schindler, 2006:285). tujuan pengujian koefisien determinasi untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen. Semakin besar nilai koefisien determinasi, maka semakin baik kemampuan variabel bebas

menerangkan variabel terikat (Sarwono, 2005). Nilai R^2 ini berkisar antara 0 dan 1 atau $0 \leq R^2 \leq 1$ (Malhotra, 2006:221).

3.7.2 Uji simultan (Uji F)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel bebasnya secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif terhadap variabel terikat. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel pada derajat kesalahan 5% dalam arti (α = 0.05). Apabila nilai F hitung > dari nilai F tabel, maka berarti variabel bebasnya secara bersama-sama memberikan pengaruh yang positif terhadap variabel terikat atau hipotesis pertama diterima.

3.7.3 Uji Parsial (Uji t)

Uji ini adalah untuk mengetahui apakah pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Pengujian dilakukan dengan membandingkan antara nilai t hitung masing-masing variabel bebas dengan nilai t tabel dengan taraf kesalahan 5% dalam arti (α = 0.05). Apabila nilai t hitung > t tabel, maka variabel bebasnya memberikan pengaruh terhadap variabel terikat.

3.8. Metode Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan regresi linear berganda. Pengujian dilakukan dengan program SPSS 17.0 *for windows*.

3.8.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan dengan cara mengumpulkan, mengolah,

menyajikan dan menginterpretasi data sehingga diperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah yang dihadapi dalam perhitungan.

3.8.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, peneliti menggunakan analisis regresi linier berganda. Agar hasil yang diperoleh lebih terarah, peneliti menggunakan bantuan program *software* SPSS (*Statistic Product and Service Solution*) versi 16.0 Formulasi yang digunakan adalah :

$$\mathbf{Y = a + b1x1 + b2x2 + e}$$

Keterangan :

Y = Kepuasan pelanggan

a = Konstanta.

x1 = Citarasa

x2 = Pelayanan

b1 = Koefisien regresi antara Citarasa dengan kepuasan pelangan.

b2 = Koefisien regresi antara Pelayanan dengan kepuasan pelanggan.