

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah konsumen Seblak Katzeno di Jalan Siliwangi Kota Tasikmalaya yang akan dilaksanakan dengan mengambil data secara langsung ke lapangan yaitu di Seblak Katzeno Jalan Siliwangi Kota Tasikmalaya.

3.2 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, yaitu apabila datanya sudah terkumpul maka akan diklasifikasikan dalam dua data, yaitu data kuantitatif yang dinyatakan oleh angka dan data kualitatif yang dinyatakan dengan kata-kata. Data penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner dan wawancara kepada para konsumen Seblak Katzeno di Kota Tasikmalaya.

3.2.1 Operasionalisasi Variabel

Menurut Sugiyono (2007) variabel penelitian adalah segala sesuatu berbentuk apa saja yang ditentukan peneliti untuk dipelajari sehingga memperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan judul penelitian ini yaitu “Analisis Besaran Penentu Kepuasan Konsumen Seblak Katzeno di Jalan Siliwangi Kota Tasikmalaya” maka dalam penelitian ini penulis menggunakan dua variabel yaitu:

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Menurut Sugiyono (2016) variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu harga, kualitas produk, kualitas pelayanan dan selera.

2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Menurut Sugiyono (2007) yang dimaksud dengan variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau dikenal juga sebagai variabel yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini yaitu Kepuasan Konsumen pada Seblak Katzeno di Jalan Siliwangi Kota Tasikmalaya.

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel

No.	Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Skala
1	Kepuasan Konsumen (Y)	Adalah hasil yang dirasakan konsumen baik senang atau kecewa mengenai produk atau jasa yang telah dibelinya.	<i>Satisfaction Toward Quality</i> (Kepuasan terhadap Konsumen)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keinginan untuk berkunjung kembali 2. Memberikan informasi kepada orang lain 3. Keputusan berkunjung ke Seblak Katzeno 	Ordinal
2	Harga (X ₁)	Adalah sejumlah uang yang dibayarkan oleh konsumen untuk mendapatkan manfaat atas memiliki serta penggunaan	Keterjangkauan Harga	Rp	Rasio

		barang atau jasa.			
3	Kualitas Produk (X ₂)	Adalah kemampuan yang dapat dimiliki dari suatu produk berdasarkan manfaatnya	Kesesuaian Kualitas Produk dengan Harga	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cita rasa yang sesuai dengan harapan konsumen 2. Menu produk yang bervariasi 	Ordinal
4	Kualitas Pelayanan (X ₃)	Adalah tindakan yang dilakukan pihak perusahaan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen agar sesuai harapannya.	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokasi 2. Bangunan 3. Kenyamanan 4. Kebersihan 	Ordinal
			<i>Empaty</i> (Empati)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keramahan dan kesopanan karyawan dalam memberikan pelayanan 2. Kesiediaan untuk mendengarkan kritik 	Ordinal
			<i>Reliability</i> (Kehandalan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kehandalan karyawan dalam melayani pelanggan 2. Kemudahan dalam pemesanan 	Ordinal
			<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Respon karyawan dalam melayani 2. Kecepatan dalam melayani keluhan 3. Kecepatan dalam memberikan informasi 	Ordinal

			<i>Assurance</i> (Jaminan)	1. Tanggung jawab untuk keamanan 2. Kejujuran dari karyawan	
5	Selera (X_4)	Adalah kesukaan konsumen terhadap suatu barang tersebut.	Kesesuaian Rasa dan Tampilan Produk	1. Kebersihan 2. Kepuasan	Ordinal

3.2.2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan penyebaran kuesioner dan wawancara kepada konsumen Seblak Katzenzo di Jalan Siliwangi Kota Tasikmalaya. Teknik ini dianggap efisien untuk mengetahui dan mendapatkan data-data yang diperlukan dalam penelitian ini. Observasi digunakan untuk mengumpulkan data-data primer dengan tujuan untuk mencari keterangan atau informasi dari sasaran penelitian.

3.2.2.1 Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh dari sumber asli (tidak melalui perantara) berdasarkan penelitian langsung di lapangan. Dalam penelitian ini data diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner dan wawancara kepada konsumen Seblak Katzenzo di Jalan Siliwangi Kota Tasikmalaya.

3.2.2.2 Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2007) populasi merupakan jumlah dari seluruh objek atau subjek yang mempunyai karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk

dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini adalah konsumen Seblak Katzenzo yang berjumlah 10.000 orang dilihat dari rata-rata jumlah konsumen dalam empat tahun.

Menurut Husain (2020) sampel adalah sebagian anggota populasi yang diambil dengan menggunakan teknik pengambilan sampling. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu menggunakan *non-probability sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Cara pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan *accidental sampling* yang merupakan pemilihan sampel atas siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti di lokasi penelitian.

Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 10.000 orang dalam empat tahun, dimana sampel dalam penelitian ini ialah konsumen yang setidaknya pernah satu kali berkunjung pada Seblak Katzenzo. Pengambilan sampel penelitian berdasarkan pada pendekatan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

$$n = \frac{10.000}{1+(10.000)0,01}$$

$$n = \frac{10.000}{101}$$

$n = 99,01$ orang dibulatkan menjadi 100 orang

Keterangan:

n = jumlah anggota sampel

N = jumlah anggota populasi

e = *error term* (10%)

3.2.2.3 Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penulis melakukan studi kepustakaan guna mendapatkan pemahaman mengenai teori-teori yang berkaitan dengan objek penelitian.
2. Penulis melakukan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner serta wawancara kepada objek penelitian.

3.3 Model Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan, maka peneliti menguraikannya dalam bentuk model penelitian, penelitian ini terdiri dari variabel independen yaitu harga produk (X_1), kualitas produk (X_2), kualitas pelayanan (X_3) dan selera (X_4) serta variabel dependen yaitu kepuasan konsumen Seblak Katzenzo di Kota Tasikmalaya (Y).

Adapun model penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Keterangan:

Y = kepuasan konsumen

X_1 = harga produk

X_2 = kualitas produk

X_3 = kualitas pelayanan

X_4 = selera

β_0 = konstanta

β_i = koefisien masing-masing variabel

e = *error term*

3.4 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2013:244) 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 pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

3.4.1 Rancangan Analisis Data

3.4.1.1 Pengukuran Instrumen Penelitian (skala *likert*)

Menurut Sugiyono (2016) instrumen penelitian adalah alat yang digunakan dalam mengukur penelitian. Dapat juga digunakan sebagai alat ukur fenomena alam atau sosial yang akan diamati yaitu berupa variabel penelitian.

Skala yang digunakan untuk mengukur instrumen penelitian ini yaitu menggunakan skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok mengenai fenomena sosial yang akan diteliti (Sekaran, 2006). Berikut ini adalah tabel skala *likert* yang akan digunakan dalam menghitung jawaban dari pertanyaan kuesioner:

Tabel 3.2 Skala *Likert*

Skala <i>Likert</i>	Jawaban Responden
1	Sangat Tidak Baik
2	Tidak Baik
3	Kurang Baik
4	Baik
5	Sangat Baik

3.4.1.2 Nilai Jenjang Interval (NJI)

Berdasarkan instrumen penelitian ini yang menggunakan skala *likert*, maka diperlukan perhitungan statistik dengan tujuan untuk mengetahui tingkatan

dari masing-masing variabel, kemudian akan disajikan dalam bentuk tabel untuk melihat nilai dari setiap indikator variabel. Untuk mengetahui nilai dari setiap indikator variabel maka dapat dihitung rumusnya sebagai berikut:

Nilai tertinggi setiap indikator variabel: $5 \times 100 \times 3 = 1.500$

Nilai terendah setiap indikator variabel: $1 \times 100 \times 3 = 300$

$$NJI = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\sum \text{Kriteria Pertanyaan}}$$

$$NJI = \frac{1.500 - 300}{5}$$

$$NJI = \frac{1.200}{5}$$

$$NJI = 240$$

Tabel 3.3 Klarifikasi Penilaian untuk Setiap Indikator Variabel Indikator Variabel Independen (X) dan Variabel Depeden (Y)

Koefisien Korelasi	Taksiran Koefisien Korelasi
300 – 539	Sangat Tidak Baik
540 – 779	Tidak Baik
780 - 1.019	Kurang Baik
1.020 - 1.239	Baik
1.240 - 1.500	Sangat Baik

3.4.2 Analisis Regresi Berganda

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi berganda karena terdapat lebih dari satu variabel bebas. Teknik ini menggunakan *Software Eviews 9* untuk menguji pengaruh antara variabel bebas (X) harga produk, kualitas produk, kualitas pelayanan dan selera dengan variabel terikat (Y) kepuasan konsumen.

3.4.3 Uji Validitas

Menurut Pratisto (2005) uji validitas dilakukan untuk diketahui kelayakan dan kehandalan instrumen penelitian. Indikator dinyatakan valid jika memiliki nilai r hitung $>$ r tabel dan nilai sig $<$ 0,05. Hal ini berarti seluruh indikator dalam penelitian ini dapat digunakan sebagai alat ukur untuk mengukur variabel bebas dan variabel terikat.

3.4.4 Uji Reliabilitas

Menurut Bahri dan Zamzam (2014) pada uji reliabilitas, dikatakan memiliki kehandalan bila instrumen penelitian memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $>$ 0,6. Menurut Pujiati dan Rusliah (2007) instrumen penelitian semakin dapat diandalkan apabila semakin tinggi nilai koefisien reliabilitasnya, dimana nilai *Cronbach's Alpha* berada pada rentang 0-1. Hal ini mengartikan bahwa kuesioner dalam penelitian dapat dipercaya sebagai alat pengumpul data karena telah memenuhi syarat kehandalan dalam instrumen penelitiannya.

3.4.5 *Method of Successive Interval* (MSI)

Pengambilan data dalam penelitian ini melalui kuesioner atau angket yang berskala ordinal. Maka skala ini harus diubah menjadi skala interval dengan menggunakan *Method of Successive Interval*. Menurut Syarifudin Hidayat (2005:55) *Method of Successive Interval* adalah metode perskalaan untuk menaikkan skala pengukuran ordinal ke skala pengukuran interval. Adapun langkah-langkah yang dilakukan untuk mengubah data tersebut adalah sebagai berikut:

1. Hitung frekuensi observasi tersebut dalam setiap kategori

2. Hitung proporsi kumulatifnya
3. Gunakan tabel distribusi normal untuk memperoleh nilai z pada setiap proporsi kumulatif
4. Tentukan nilai batas z untuk setiap kategori dengan rumus sebagai berikut:

$$\delta(Z) = \frac{1}{\sqrt{2\pi}} e^{-\left(\frac{z^2}{2}\right)}, -\infty < z < +\infty$$

dengan $\pi = 3,14159$ dan $e = 2,71828$

5. Hitung *scale value* untuk setiap kategori, rumusnya ialah sebagai berikut:

$$\text{Scale} = \frac{\text{kepadatan batas bawah} - \text{kepadatan batas atas daerah di bawah}}{\text{batas atas} - \text{daerah di bawah batas bawah}}$$

6. Menghitung nilai transformasi untuk setiap kategori, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Score} = \text{scale value} + |\text{scale value}_{\min}| + 1$$

3.4.6 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan sebagai persyaratan dalam penggunaan model analisis regresi linear berganda, yang mana harus dipenuhi syarat-syarat bahwa data yang diperoleh harus berdistribusi normal, tidak terjadi multikolinearitas serta tidak terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ditemukan permasalahan maka dilanjutkan dengan pengujian hipotesis dengan analisis regresi. Dalam regresi linier, untuk memastikan agar model tersebut *BLUE (Best Linier Unbiased Estimator)* dilakukan pengujian sebagai berikut:

3.4.6.1 Uji Normalitas

Uji normalitas ini digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel dependen, variabel independen, dan keduanya memiliki distribusi normal

atau tidak. Model regresi yang baik ialah model regresi yang berdistribusi normal.

Adapun dasar pengambilan keputusannya sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansinya $> 0,05$, maka residunya berdistribusi normal.
2. Sedangkan jika nilai signifikansinya $< 0,05$, maka residunya tidak berdistribusi normal.

3.4.6.2 Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan dengan tujuan untuk melihat apakah model yang dibangun mempunyai hubungan linear atau tidak. Uji linearitas digunakan untuk mengkonfirmasi apakah sifat linear antara dua variabel yang diidentifikasi secara teori sesuai atau tidak dengan hasil observasi yang ada. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear apabila signifikan (*linearity*) kurang dari 0,05. Uji linearitas dapat menggunakan uji Durbin-Waston, *Ramsey Test* atau uji *Lagrange Multiplier*.

3.4.6.3 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat koreasi atau hubungan antar variabel bebas. Adapun model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Berikut untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas dapat dilakukan dengan cara:

1. Nilai R^2 yang dihasilkan tinggi (lebih dari 95%) dan secara individu variabel-variabel bebas banyak yang tidak signifikan mempengaruhi variabel terikat.
2. Adanya perubahan model regresi setelah ditambahkan atau dikurangnya variabel bebas.

3. Adanya tanda positif atau negatif pada koefisien model regresi yang berlawanan dengan teori.
4. Nilai *standard error* dalam koefisien regresi menjadi lebih besar dari yang sebenarnya.

3.4.6.4 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah model regresi terdapat ketidaksamaan variabel varians dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah apabila dalam regresi terdapat homokedastisitas, yaitu apabila varians dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap. Sebaliknya jika berbeda, hal tersebut dikatakan terjadi heteroskedastisitas.

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan uji *white*. Uji *white* dilakukan dengan meregresikan residual kuadrat sebagai variabel dependen dengan variabel dependen ditambah dengan kuadrat. Variabel independen kemudian ditambahkan lagi dengan perkalian dua variabel independen. Prosedur pengujian dilakukan dengan hipotesis sebagai berikut:

H_0 : Tidak terdapat masalah heteroskedastisitas

H_1 : Ada heteroskedastisitas

Jika $\alpha = 5\%$ maka tolak H_0 , jika $obs * R\text{-square} > X^2$ atau $P\text{-value} < \alpha$

3.4.7 Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk memastikan apakah pernyataan tersebut ditolak atau diterima. Adapun cara dalam menentukan pengujian hipotesis sebagai berikut:

3.4.7.1 Uji Statistik t (Secara Parsial)

Uji ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Apabila nilai probabilitasnya kurang dari $\alpha = 5\%$ maka hipotesis diterima, artinya variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat. Sebaliknya apabila nilai nilai probabilitasnya lebih dari $\alpha = 5\%$, maka tidak ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Hipotesis dalam uji t ini yaitu:

1. $H_0: \beta_i \geq 0$

Secara parsial variabel harga produk, kualitas produk, kualitas pelayanan dan selera berpengaruh tidak positif terhadap variabel terikat kepuasan konsumen pada Seblak Katzenzo di Kota Tasikmalaya.

2. $H_a: \beta_i < 0$

Secara parsial variabel bebas harga produk berpengaruh negatif sedangkan kualitas produk, kualitas pelayanan dan selera berpengaruh positif terhadap variabel terikat kepuasan konsumen pada Seblak Katzenzo di Kota Tasikmalaya.

1. H_0 tidak ditolak jika nilai $t_{statistik} \leq t_{tabel}$, artinya semua variabel bebas harga produk, kualitas produk, kualitas pelayanan dan selera berpengaruh tidak positif terhadap variabel terikat yaitu kepuasan konsumen pada Seblak Katzenzo di Kota Tasikmalaya.
2. H_0 ditolak jika nilai $t_{statistik} > t_{tabel}$, artinya semua variabel bebas harga produk, kualitas produk, kualitas pelayanan dan selera berpengaruh positif

terhadap variabel terikat yaitu kepuasan konsumen pada Seblak Katzenzo di Kota Tasikmalaya.

3.4.7.2 Uji Statistik F (Secara Bersama-Sama)

Uji statistik F dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen yang terdapat dalam model memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Untuk mengetahuinya hal tersebut dapat dilihat dari besarnya nilai probabilitas signifikansinya. Jika nilai probabilitas signifikansinya kurang dari 5% maka variabel independen akan berpengaruh secara signifikan secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Hipotesis dalam uji F ini adalah sebagai berikut:

1. $H_0: \beta = 0$

Secara bersama-sama variabel bebas harga produk, kualitas produk, kualitas pelayanan dan selera berpengaruh tidak positif terhadap variabel terikat kepuasan konsumen pada Seblak Katzenzo di Kota Tasikmalaya.

2. $H_a: \beta > 0$

Secara bersama-sama variabel bebas harga produk, kualitas produk, kualitas pelayanan dan selera berpengaruh positif terhadap variabel terikat kepuasan konsumen pada Seblak Katzenzo di Kota Tasikmalaya.

1. H_0 tidak ditolak jika nilai $F_{\text{statistik}} \leq F_{\text{tabel}}$, artinya semua variabel bebas yaitu harga produk, kualitas produk, kualitas pelayanan dan selera berpengaruh tidak positif terhadap variabel terikat yaitu kepuasan konsumen pada Seblak Katzenzo di Kota Tasikmalaya.

2. H_0 ditolak jika nilai $F_{\text{statistik}} > F_{\text{tabel}}$, artinya semua variabel bebas harga produk, kualitas produk, kualitas pelayanan dan selera berpengaruh positif terhadap variabel terikat yaitu kepuasan konsumen pada Seblak Katzenzo di Kota Tasikmalaya.

3.4.7.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi adalah koefisien yang menyatakan besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Keputusan R^2 adalah sebagai berikut:

1. Nilai R^2 mendekati nol, berarti variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat amat terbatas atau tidak ada keterkaitan.
2. Nilai R^2 mendekati satu, berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel terikat atau terdapat keterkaitan.