

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian**

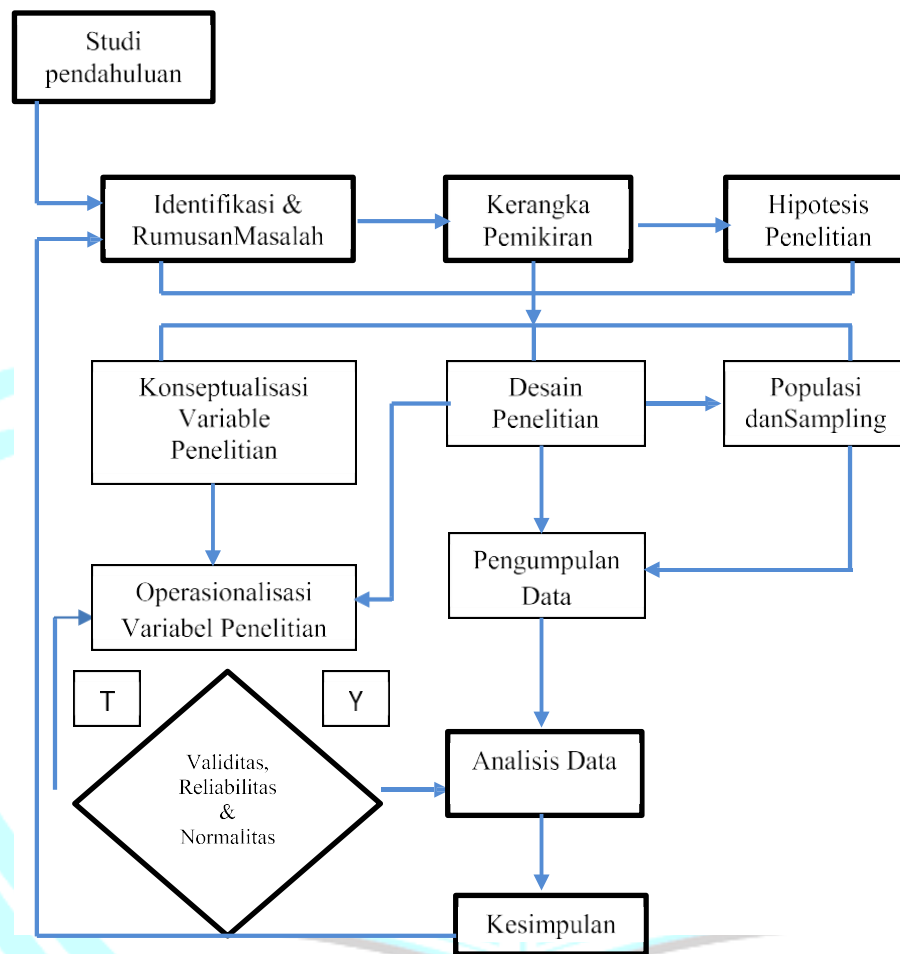
Pada penelitian ini digunakan Metode Kuantitatif Deskriptif, dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”, (Sugiyono, 2013). Metode verifikatif yaitu metode yang digunakan untuk menguji kebenaran suatu hipotesis yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan. Penelitian ini akan menguji pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada rumah makan bebek kaleyo karawang secara parsial maupun simultan. Adapun metode statistik yang digunakan untuk menganalisis hubungan antar variabel yang diteliti yaitu dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*) untuk menguji pengaruh secara parsial/individual yaitu pengaruh masing-masing dari variabel. Selain itu penelitian kausalitas ini untuk menguji pengaruh secara simultan dari variabel bebas yaitu (*Independent*) terhadap variabel terikat (*Dependent*). Metode deskriptif adalah metode yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu atau lebih (independen) tanpa memuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain (Sugiyono, 2013).

#### **3.2 Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Rumah Makan Bebek Kaleyo Karawang yang berlokasi di Jl. Akses Tol Karawang Barat, Purwadana, Telukjambe Timur, Kabupaten Karawang, Jawa Barat 41361, Indonesia. Dengan waktu penelitian dilakukan pada bulan Januari hingga Maret 2019. Berdasarkan pertimbangan tentang kebutuhan data yang diperlukan dalam menyusun penelitian ini maka penulis melakukan penelitian di Rumah Makan Bebek Kaleyo Karawang.

#### **3.3 Desain Penelitian**

Berikut akan digambarkan tentang penelitian yang dilakukan penulis, yang menggambarkan tahapan-tahapan yang dilakukan dalam penelitian sebagai berikut :



Gambar 3. 1 Desain Penelitian  
(Sumber : Panduan Penulisan Skripsi, 2019)

Gambar 3.1 menjelaskan tahapan-tahapan dalam desain penelitian. Tahapan pertama adalah studi pendahuluan pada objek penelitian yaitu restaurant Bebek Kaleyo Karawang, berupa pengambilan data dan observasi lapangan tentang kondisi yang berkaitan dengan pelanggan bisa dijadikan latar belakang penelitian. Setelah itu dilakukan identifikasi masalah, identifikasi masalah dijadikan sebagai acuan dasar dalam pembuatan kerangka berfikir serta acuan dalam melakukan penelitian serta pengambilan hipotesis awal.

Setelah tahapan identifikasi masalah telah ditemukan, mulai direncanakan desain penelitian sebagai kerangka untuk melakukan penelitian dan juga penulis perlu melakukan konseptualisasi atas variabel yang akan diteliti menggunakan literatur dan studi pustaka yang sesuai, untuk kemudian variabel tersebut dapat

didefinisikan secara operasional. desain penelitian menentukan tingkat sampel dari populasi yang diperlukan untuk diteliti sehingga menjadi objek berupa responden penelitian. Data responden yang didapatkan kemudian dikumpulkan dan dianalisis melalui Analisis Jalur atau *Path Analysis*. Analisis yang dijalankan terdiri dari data yang layak atau valid saat dilakukan uji validitas. Jika data tidak valid, perlu dipertimbangkan apakah pada data tersebut bisa tetap dilakukan analisis atau perlu dilakukan pengambilan data kembali berdasarkan pada definisi variabel penelitian secara operasional. kemudian diambil kesimpulan berupa interpretasi dari hasil analisis yang dilakukan untuk dilaporkan.

### **3.4 Operasionalisasi Variabel Penelitian**

Variabel merupakan sesuatu yang menjadi objek pengamatan penelitian. Penelitian ini memakai tiga variabel, terdiri dari dua variabel bebas ( $X_1$  dan  $X_2$ ) dan satu variabel terikat ( $Y$ ). Dalam hal ini variabel  $X_1$  adalah Kualitas pelayanan dan variabel  $X_2$  adalah kualitas produk serta Variabel  $Y$  yaitu kepuasan pelanggan.

#### **3.4.1 Definisi Konseptual**

Definisi Konseptual merupakan definisi dari beberapa ahli yang telah dikaji oleh peneliti, terhadap masing-masing variabel penelitian secara konsep (teori).

##### **1. Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan suatu usaha untuk menuruti harapan konsumen yang selernya selalu berubah pada suatu produk.

##### **2. Kualitas Produk**

Produk adalah segala sesuatu yang bisa ditawarkan baik itu berwujud maupun tidak berwujud kepada sebuah pasar agar dapat diperhatikan, diminta, dipakai, atau dikonsumsi sehingga mungkin dapat dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan konsumen.

##### **3. Kepuasan Pelanggan**

Menurut Kotler & Keller dalam Setiawan,dkk (2016:3) Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan konsumen akan kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan (atau hasil)

dengan harapan mereka. Kepuasan pelanggan yaitu cita rasa yang dirasakan oleh konsumen setelah mengkonsumsi menu hidangan yang telah disajikan.

### 3.4.2 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah penentuan suatu konstruk (hal-hal yang sulit diukur) sehingga ia menjadi variabel yang dapat diukur.

#### 1. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan adalah hasil dari harapan pelanggan terhadap rumah makan dan persepsi aktual yang diterima dari rumah makan bebek kaleyo. Dimensi yang diukur adalah efektivitas dan jaminan, akses, harga, bukti fisik, portofolio pelayanan dan keandalan.

Pengukuran kualitas jasa pelayanan pada kuesioner dari setiap dimensi dengan jawaban berskala *likert* berperingkat (ordinal) dari skor 1 (sangat tidak baik) sampai 5 (sangat baik) pada setiap butir pernyataan.

#### 2. Kualitas Produk

Kualitas produk merupakan sesuatu yang bisa diberikan baik itu berwujud maupun tidak berwujud kepada sebuah pasar agar dapat diperhatikan, diminta, dipakai, atau dikonsumsi sehingga mungkin dapat dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan pelanggan. Produk yang dipersepsikan memiliki kualitas adalah produk yang memiliki kesesuaian dengan yang dibutuhkan-diinginkan oleh pelanggan secara konstan dapat memenuhi kepuasan pelanggan tanpa cacat sedikitpun. Pengukuran kualitas produk pada kuesioner dengan jawaban berskala *likert* berperingkat (ordinal) dari skor 1 (sangat tidak baik) sampai 5 (sangat baik).

#### 3. Instrumen Penelitian

Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala	No Pertanyaan
Kualitas Pelayanan (X <sub>1</sub> )*	Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	-Fasilitas -Karyawan Berpenampilan dengan ramah	Ordinal	Skala Likert (1-3)
	Keandalan ( <i>Reliability</i> )	-kecepatan bekerja	Ordinal	Skala Likert (4-5)
	Ketanggapan	Kebersihan	Ordinal	Skala Likert



Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala	No Pertanyaan
Kualitas Produk (X <sub>2</sub> **)	( <i>Responsiveness</i> )			(6-7)
	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Komunikasi perilaku	Ordinal	Skala Likert (8-9)
	Empati ( <i>Emphaty</i> )	Kebersihan	Ordinal	Skala Likert (10-11)
	Kinerja Produk ( <i>Performance</i> )	-citra rasa	Ordinal	Skala Likert (1-3)
	Keistimewaan/Ciri i ciri produk ( <i>features</i> )	Produk diberikan sesuai porsi	Ordinal	Skala Likert (4-6)
	Keandalan ( <i>Reliability</i> )	Produk dikemas dengan baik	Ordinal	Skala Likert (7-9)
Kepuasan Pelanggan (Y***)	- kualitas produk sesuai harapan			Skala Likert (1-5)
	Atribut Produk			
	Atribut Pelayanan	Pelayanan yang diberikan sesuai harapan	Ordinal	Skala Likert (6-10)
	Kebutuhan dan Keinginan pelanggan	Merasa puas secara keseluruhan	Ordinal	Skala Likert (11-15)

Sumber : \*Zulian Yamit (2018:11)

### 3.5 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data/Informasi

#### 3.5.1 Sumber Data

##### 1. Data Internal

Data internal merupakan situasi dan kondisi yang menggambarkan suatu organisasi secara internal. Dimana data yang didapatkan merangkum data rumah makan bebek kaleyo karawang, data pelanggan dan data lain yang melengkapi data empirik suatu penelitian.

##### 2. Data Eksternal

Data eksternal diisi mencakup pada kuesioner yang disebarakan kepada responden yang dianggap mewakili pendapat dari populasi yang ada.

#### 3.5.2 Jenis Data

Dalam penelitian ini jenis data yang dikumpulkan yaitu data primer dan sekunder.

#### 1. Data Primer

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer. Data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau pihak pertama yang secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan riset atau penelitian. Data primer dapat berupa pendapat subjek riset (orang) baik secara individu maupun kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian, atau kegiatan, dan hasil pengujian. Dalam penelitian ini data primer yang digunakan adalah pendapat para responden, diperoleh dari pertanyaan yang diajukan melalui kuesioner.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang sifatnya mendukung keperluan data primer seperti buku - buku, literatur dan bacaan yang berkaitan dengan pelaksanaan pengawasan kredit pada suatu bank.

### 3.5.3 Teknik Pengumpulan Data/informasi

Pada penelitian ini metode pengumpulan data menggunakan pengamatan langsung dilapangan untuk mendapatkan data dan informasi langsung di Bebek Kaleyo Karawang.

#### 1. Wawancara

Merupakan salah satu teknik pengumpulan data lain. Pelaksanaannya dapat dilakukan secara langsung berhadapan dengan yang diwawancarai, tetapi juga secara tidak langsung seperti memberikan daftar pertanyaan untuk dijawab pada kesempatan lain. Instrumen dapat berupa pedoman wawancara maupun checklist.

#### 2. Observasi

Teknik ini merupakan adanya pengamatan dari si peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek penelitiannya.

#### 3. Kuesioner (Angket)

Teknik kuesioner atau angket merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarluaskan daftar pernyataan dengan harapan

memberikan respon atas daftar pernyataan tersebut. Dalam penelitian ini angket yang digunakan adalah angket tertutup dimana responden hanya memberikan tanda checklist (✓) pada kolom yang sesuai.

### 3.5.4 Teknik Skala

Skala yang digunakan adalah skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial.

Tabel 3. 2 Tabel Skala Likert

Kualitas Produk	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pelanggan	Skor
Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju	5
Setuju	Setuju	Setuju	4
Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	3
Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono (2017:93), diolah 2019

## 3.6 Teknik Penentuan Data

### 3.6.1 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

#### A. Populasi

Menurut Sugiyono (2017:80) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi adalah jumlah keseluruhan dari objek yang akan diteliti. Pada penelitian ini populasinya menggunakan populasi terbatas karena berhubungan dengan jasa pelayanan dan secara spesifik populasinya adalah konsumen konsumen yang telah melakukan pembelian pada Rumah Makan Bebek Kaleyo Karawang. Konsumen perbulan seperti yang tertera pada tabel 3.4 dibawah ini.

Tabel 3. 3 Jumlah Populasi Tahun 2018

No	Data Pengunjung RM Bebek Kaleyo	
1	Oktober	1400
2	November	1330
3	Desember	1240
	Rata rata perbulan	1323.36

Sumber: RM Bebek Kaleyo Karawang, 2018

## B. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi terbesar tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili) (Sugiyono, 2017: 81). Rumus yang digunakan dalam pengambilan sampel ini adalah berdasarkan rumus Slovin yang dikutip oleh Husain Umar (2011: 78) yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Presentase Kelonggaran Ketidaktelitian (5%)

Jumlah populasi yang akan diteliti telah ditentukan dengan jumlah sebanyak 1323 konsumen, maka dari data tersebut didapatkan ukuran sampel sebagai berikut :

Diketahui : N = 1323

e = 5% atau 0,05

$$n = \frac{1323}{1 + 1323 (0,05)^2} = \frac{1323}{1 + 1323 (0,0025)} = \frac{1323}{1 + 3,3075} = \frac{1323}{4,3075} = 307,138 \text{ atau } 307$$

## C. Teknik Sampling

Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian (Sugiyono, 2013). Untuk mendapatkan jumlah sampel yang representatif, maka teknik sampling atau perhitungan berapa jumlah sampel, maka akan menggunakan sampling *acsidental*, yaitu teknik penentuan sampel yang berdasarkan kebetulan. Siapa

saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, orang yang kebetulan ditemui itu cocok dijadikan sebagai sumber data.

### 3.7 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis

#### 3.7.1 Rancangan Analisis

##### A. Uji Validitas

Validitas menunjukan sejauh mana skor atau nilai ukuran yang diperoleh benar-benar menyatakan hasil pengukuran atau pengamatan. Validitas pada umumnya dipermasalahkan berkaitan dengan hasil pengukuran psikologis atau non fisik. Berkaitan dengan karakteristik psikologis, hasil pengukuran yang sebenarnya diharapkan dapat menggambarkan atau memberikan skor atau nilai suatu karakteristik lain yang menjadi perhatian utama. Setelah data di tabulasikan, maka pengujian validitas konstruksi dilakukan dengan analisis faktor dan mengkorelasikan skor faktor dengan skor total. Bila korelasi tiap faktor tersebut positif dan besarnya 0,3 keatas maka faktor tersebut merupakan construct yang kuat. Maka berdasarkan analisis faktor itu dapat disimpulkan bahwa instrumen tersebut validitas konstruksi yang baik (Sugiyono, 2017:125-126). Alat bantu yang digunakan adalah program *software SPSS* for Windows.

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi antara variabel x dan variabel y

N = jumlah sampel

$\sum xy$  = Jumlah perkalian antara variabel x dan y

$\sum x^2$  = Jumlah dari kuadrat nilai x

$\sum y^2$  = Jumlah dari kuadrat nilai y

$\sum x$  = Jumlah nilai x

$\sum y$  = Jumlah nilai y

$(\sum x)^2$  = Jumlah nilai x kemudian dikuadratkan

$(\sum y)^2$  = Jumlah nilai y kemudian dikuadratkan

##### B. Reliabilitas Data



Uji Reliabilitas dapat dilakukan secara eksternal maupun internal. Secara eksternal pengujian dapat dilakukan dengan *test –retest (stability)*, *equivalent*, dan gabungan keduanya. Secara internal reabilitas dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan teknik tertentu (Sugiyono, 2013). pengujian reabilitas dilakukan dengan metode *Cronbach's Alpha* melalui bantuan program SPSS for Window. Bila nilai *Cronbach's Alpha* tersebut positif dan besarnya 0,60 ke atas maka alat ukur ini dapat dipercaya atau diandalkan atau tingkat konsistensi dari suatu informasi apabila dilakukan berulang-ulang.

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

$r_{11}$  = koefisien reliabilitas alpha

$k$  = jumlah item pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$  = jumlah varian butir

$\sum \sigma_t^2$  = varians total.

Setelah diperoleh harga rhitung, selanjutnya untuk dapat dipastikan instrumen reliabel atau tidak, harga tersebut dikonsultasikan dengan harga rtabel untuk taraf kesalahan 5% maupun 1% maka dapat disimpulkan instrumen tersebut reliabel dan dapat dipergunakan untuk penelitian.

### C. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal. Pengujian ini juga menggunakan bantuan *software SPSS*. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal/mendekati normal. Cara untuk mengetahui normalitas adalah dengan melihat *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dan distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk suatu garis lurus diagonal, dan *plotting* data akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data adalah normal, maka garis yang memberikan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya (Ghozali:2012:160).

Untuk menguji normalitas dengan uji kolmogorov-smirnov digunakan formula:

$$KS = \frac{\sqrt{n1 + n2}}{\sqrt{n1 \times n2}}$$

Keterangan: KS = Harga kolmogorov-smirnov yang dicari

n1 = Jumlah sampel yang diobservasi/diperoleh

n2 = Jumlah sampel yang diharapkan

Uji normalitas lain menggunakan uji statistik non parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S). Pedoman pengambilan keputusan tentang data tersebut mendekati atau merupakan distribusi normal berdasarkan Uji K-S dapat dilihat dari:

- a. Jika nilai Sig. atau signifikan normal atau probabilitas < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.
- b. Jika nilai Sig. atau signifikan normal atau probabilitas > 0,05 maka data berdistribusi normal.

### 3.7.2 Analisis Data

#### A. Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif, teknik analisis yang digunakan adalah dengan analisis regresi dan korelasi yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari beberapa variabel independen terhadap satu variabel dependen dengan menggunakan program SPSS.

#### B. Analisis Deskriptif

Analisis Deskriptif yaitu suatu metode pengumpulan untuk memperoleh bahan-bahan teoritis yang dapat dijadikan dasar bagi pengkajian masalah. Melalui penelitian ini penulis mempelajari buku-buku dan lainnya yang ada hubungannya dengan masalah yang dibahas, baik secara langsung maupun tidak langsung. Teknik deskriptif yang memberikan informasi mengenai data yang dimiliki dan tidak termasuk menguji hipotesis.

Analisis ini hanya digunakan untuk menyajikan dan menganalisis data disertai dengan perhitungan agar dapat memperjelas keadaan atau karakteristik data yang bersangkutan, pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini

adalah mean, standar deviasi, maksimum, dan minimum. Mean digunakan untuk mengetahui rata-rata data yang bersangkutan. Standar deviasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar yang bersangkutan bervariasi dari rata-rata. Maksimum digunakan untuk mengetahui jumlah terbesar data yang bersangkutan. Minimum digunakan untuk mengetahui jumlah terkecil data yang bersangkutan.

Analisis deskriptif menggunakan skala ordinal dan rentang skala untuk menganalisis data dengan cara menggambarkan kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada rumah makan bebek kaleyo karawang.

### C. Analisis Rentang Skala

Untuk menentukan skala prioritas dari setiap variabel yang diukur selanjutnya dihitung skala dari skor yang diukur dengan menggunakan Analisis Rentang Skala (ARS) dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Rentang Skala} = \frac{n(m-1)}{M}$$

Dimana :

n = Jumlah sampel  
 m = Jumlah Alternatif Jawaban (skor = 5)  
 Rentang Terendah = skor Terendah x jumlah Sampel  
 Skala tertinggi = skor tertinggi x jumlah sampel

#### 1) Skala penilaian tipe kriteria

Jumlah sampel sebanyak 100 orang. Instrumen menggunakan skala *likert* pada skala terendah 1 dan skala tertinggi 5.

#### 2) Perhitungan skala

Skala terendah = Skor Terendah x jumlah sampel (n)  
 = 1 x 307  
 = 307  
 Skala Tertinggi = skor Tertinggi x Jumlah sampel ( n )  
 = 5 x 307  
 = 1535

Sehingga dapat penelitian ini rentang skalanya adalah :

$$RS = \frac{N (m - 1)}{M}$$

$$RS = \frac{N (5 - 1)}{5}$$

$$RS = \frac{307 (5 - 1)}{5}$$

$$RS = 245,6 \text{ atau } 246$$

Hasil perhitungan tersebut diatas dapat digambarkan tabel berikut ini :

Tabel 3. 4 Analisis Rentang Skala

Skala Skor	Rentang Skala	Respon		
		Kualitas Pelayanan	Kualitas Produk	Kepuasan Pelanggan
1	307 – 55,3	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
2	55,3 – 799	Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju
3	799,1 – 1045	Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju
4	1045,1 – 1241	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju
5	1241,1 – 1537	Setuju	Setuju	Setuju

Sumber : Sugiyono(2012:135), diolah 2019

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka dapat dinilai rentang skala yang selanjutnya dapat dipakai untuk memprediksi Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Bebek Kaleyo Karawang. Rentang skala diatas dapat digambarkan melalui Bar Skala atau *Bar Scale*.



Gambar 3. 2 Bar Scale

Sumber : Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (2017:95).

#### D. Analisis Verifikatif

Dalam penelitian ini analisis verifikatif bermaksud untuk mengetahui hasil penelitian yang berkaitan dengan pengaruh atau besarnya Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Bebek Kaleyo Karawang. Dengan metode ini dapat diketahui berapa besarnya dampak variabel *independent* mempengaruhi terhadap variabel *dependent*.

Adapun analisis verifikatif terdiri dari analisis korelasi dan Path Analysis. Sebelum menganalisis korelasi sebaiknya menganalisis transformasi data dengan menggunakan metode MSI dan bantuan *software SPSS*.

#### **E. Transformasi Data**

Data yang terkumpul melalui kuesioner dalam penelitian ini berbentuk data ordinal yang termasuk dalam kelompok nonmetrik, sedangkan untuk menganalisis uji verifikatif diperlukan data dengan ukuran skala interval. Oleh karena itu, data diubah lebih dahulu menjadi data interval dengan *Method of Successive Interval* (MSI). Adapun hasil transformasi selengkapnya tercantum pada lampiran.

#### **F. Analisis Korelasi**

Analisis korelasi yang dimaksud adalah untuk menguji keeratan hubungan Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada Klinik Kecantikan Kidang Rangga. Dalam penelitian ini digunakan teknik statistik korelasi sederhana dan korelasi Ganda dalam menguji hipotesis. Rumus Korelasi Ganda (Riduwan, 2010) yaitu :

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

Keterangan :

$r_{xy}$  = Korelasi xy

n = Jumlah sampel

X = Skor per item

Y = Total skor

Untuk dapat memberikan penafsiran terhadap koefisien korelasi yang ditemukan tersebut besar atau kecil, maka dapat berpedoman pada ketentuan yang tertera pada tabel 3.6 sebagai berikut:



Tabel 3. 5 Pedoman untuk memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi

Interval Koefisien	Tingkat hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber : Riduwan (2010:136).

### G. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Menurut Ghazali (2012: 97) koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) merupakan alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol atau satu. Nilai R<sup>2</sup> yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Dan sebaliknya jika nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen.

Perhitungan dilakukan dengan aplikasi SPSS dengan melihat nilai R<sup>2</sup> (Adjusted R Square) pada tabel Model Summary. Jika dengan menggunakan rumus yaitu sebagai berikut :

$$R^2_{y(x_1, x_2)} = (p_{yx1} p_{yx2}) r_{yx1} r_{yx2}$$

Keterangan:

$p_{yx1}$  : Koefisien jalur X1 ke Y

$p_{yx2}$  : Koefisien jalur X2 ke Y

$R^2_{y(x_1, x_2)}$  : Pengaruh determinasi X1 dan X2 ke Y

Analisis koefisien determinasi untuk mengukur pengaruh X1 dan X2 terhadap Y dengan  $0 < R^2 < 1$ . Jika koefisien korelasi mendekati +1 atau -1 berarti hubungan antar variabel tersebut semakin kuat, dan jika koefisien korelasi mendekati angka 0 berarti hubungan antar variabel tersebut semakin lemah.

### H. Analisis Jalur (Path Analysis)

Analisis jalur (*path analysis*) digunakan untuk menganalisis pola hubungan antar variabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung seperangkat variabel bebas (eksogen) terhadap variabel

terikat (endogen). Dibantu pula dengan penggunaan *software SPSS*. Model *path analysis* yang dibicarakan adalah pola hubungan sebab akibat. Adapun langkah-langkah menguji analisis jalur adalah sebagai berikut:

1. Merumuskan hipotesis
2. Merumuskan persamaan structural

$$Y = \rho_{YX_1} X_1 + \rho_{YX_2} X_2 + \varepsilon$$

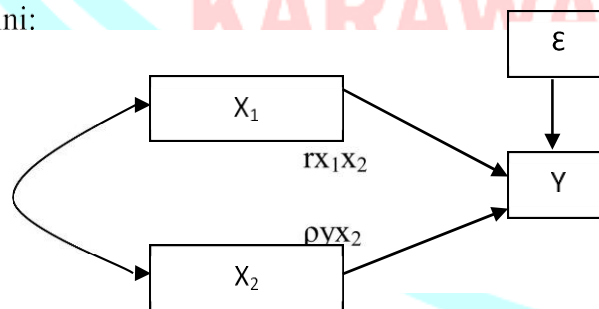
3. Menghitung koefisien jalur yang didasarkan pada koefisien regresi.
4. Menggambarkan diagram jalur lengkap, menentukan sub-sub strukturnya dan merumuskan persamaan strukturalnya yang sesuai dengan hipotesis yang diajukan.
5. Menghitung koefisien regresi untuk struktur yang telah dirumuskan dengan menggunakan persamaan regresi ganda.
6. Menghitung koefisien jalur secara simultan (keseluruhan), melalui pengujian secara keseluruhan hipotesis statistik yang dirumuskan sebagai berikut:

$$H_0 : \rho_{YX_1} = \rho_{YX_2} = 0$$

$$H_a : \rho_{YX_1} = \rho_{YX_2} \neq 0$$

Adapun rancangan analisis untuk penelitian ini dapat dilihat pada gambar 3.3

Berikut ini:



**Gambar 3.3**  
**Path Analysis**

Persamaan Analisis Jalur, sebagai berikut:

$$Y = \rho_{YX_1} + \rho_{YX_2}$$

Keterangan:

$X_1$  = Kualitas Produk

$X_2$	= Kualitas Pelayanan
$Y$	= Kepuasan Konsumen
$\varepsilon$	= Variabel lain yang tidak diukur, tetapi mempengaruhi $Y$
$r_{X_1X_2}$	= Korelasi $X_1$ dan $X_2$
$\rho_{YX_1}$	= Koefesien jalur yang menggambarkan besarnya pengaruh langsung $X_1$ terhadap $Y$
$\rho_{YX_2}$	= Koefesien jalur yang menggambarkan besarnya pengaruh langsung $X_2$ terhadap $Y$

Sumber : Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (2017).

### 3.7.3 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis deskriptif pada dasarnya merupakan proses pengujian generalisasi hasil penelitian yang didasarkan pada satu sampel. Dari hasil uji hipotesis ini kesimpulan yang akan dihasilkan nanti apakah hipotesis yang diuji itu dapat digeneralisaikan atau tidak. Uji hipotesis dilakukan ketika data sudah memenuhi prasyarat analisis. Langkah-langkah dalam pengujian hipotesis sebagai berikut :

#### A. Uji t (Parsial)

Menurut Ghazali (2012: 98) Uji beda t-test digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini secara individual dalam menerangkan variabel dependen secara parsial. Hipotesis nol ( $H_0$ ) yang hendak diuji adalah apakah suatu parameter ( $\beta_1$ ) sama dengan nol, atau  $H_0: \beta_1 = 0$  yang artinya adalah apakah suatu variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis alternatifnya ( $\beta_1$ ), parameter suatu variabel tidak sama dengan nol, atau  $H_0: \beta_1 \neq 0$  yang artinya adalah variabel tersebut merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Dasar pengambilan keputusan dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 0,05 dalam uji t adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai probabilitas signifikansi > 0,05, maka hipotesis ditolak. Hipotesis ditolak mempunyai arti bahwa variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

2. Jika nilai probabilitas signifikansi  $< 0,05$ , maka hipotesis diterima. Hipotesis tidak dapat ditolak mempunyai arti bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
3. Jika tingkat signifikansi  $t$  hitung  $> 0,05$  atau  $t$  hitung  $< t$  tabel, maka  $H_0$  diterima.
4. Jika tingkat signifikansi  $t$  hitung  $< 0,05$  atau  $t$  hitung  $> t$  tabel, maka  $H_0$  ditolak

#### **B. Uji F (Simultan)**

Menurut Ghazali (2012: 98) Uji Statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau variabel terikat. Hipotesis nol ( $H_0$ ) yang hendak diuji adalah apakah semua parameter dalam model sama dengan nol atau  $H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \dots = \beta_K = 0$  yang artinya adalah apakah semua variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis alternatifnya ( $H_a$ ), tidak semua parameter simultan sama dengan nol, atau  $H_0: \beta_1 \neq \beta_2 \neq \dots \neq \beta_K \neq 0$  yang artinya adalah semua variabel independen secara simultan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Untuk menguji hipotesis ini digunakan statistik F dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut.

1. Jika nilai F lebih besar dari 4 maka  $H_0$  ditolak pada derajat kepercayaan 5% dengan kata lain kita menerima hipotesis alternatif, yang menyatakan bahwa semua variabel independen secara serentak dan signifikan mempengaruhi variabel dependen.
2. Membandingkan nilai F hasil perhitungan dengan F menurut tabel. Bila nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari pada nilai  $F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$ .
3. Jika tingkat signifikansi  $F > 0,05$  atau  $F$  hitung  $< F$  tabel, maka  $H_0$  diterima.
4. Jika tingkat signifikansi  $F < 0,05$  atau  $F$  hitung  $> F$  tabel, maka  $H_0$  ditolak.

Uji hipotesis untuk mendeskripsikan ketiga variabel penelitian secara statistik adalah sebagai berikut: “Pengaruh Parsial dan Simultan Pengaruh

Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Bebek Kaleyo Karawang”.

**Hipotesis 1:**

$H_0 : \rho_{yx1} = 0$  Tidak Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.

$H_a : \rho_{yx1} \neq 0$  Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.

**Hipotesis 2 :**

$H_0 : \rho_{yx2} = 0$  Tidak Terdapat Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan

$H_a : \rho_{yx2} \neq 0$  Terdapat Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.

**Hipotesis 3 :**

$H_0 : \rho_{yx1x2} = 0$  Tidak Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan

$H_a : \rho_{yx1x2} \neq 0$  Terdapat Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan.

**KARAWANG**