

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Obyek Penelitian**

KFC Probolinggo terletak di Jalan Suroyo No.1, Tisnonegaran, Kec. Kanigaran, Kota Probolinggo, Jawa Timur 67211. Dengan posisi yang sangat strategis, berada di tengah Kota Probolinggo, dan dekat dengan perkantoran serta pertokoan menjadikan KFC menjadi salah satu pilihan alternatif untuk makan terutama saat makan siang.

#### **3.2 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi/sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang sudah ditetapkan (Sugiyono, 2020:16).

#### **3.3 Variabel Penelitian**

variabel penelitian adalah suatu atribut/sifat/nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Dalam penelitian ini variabel yang digunakan terdiri dari variabel bebas dan variabel terikat, antara lain:

**TABEL 2**  
**DEFINISI OPERASIONAL**

NO	VARIABEL	PENGERTIAN VARIABEL	INDIKATOR DAN PENGERTIAN	SKALA LIKER
1	Inovasi Produk	Pervaiz dan Charles <i>dalam</i> Sukmadi (2016:30) “inovasi produk tidak hanya terbatas pada benda atau barang hasil produksi, tetapi juga mencakup sikap hidup, perilaku, atau gerakan-gerakan menuju proses perubahan di dalam segala bentuk tata ide, produk, informasi teknologi, kelembagaan, perilaku, nilai-nilai, dan praktik-praktik baru yang belum banyak diketahui, diterima dan digunakan atau diterapkan oleh sebagian besar warga masyarakat dalam suatu lokalitas tertentu, yang dapat digunakan atau mendorong terjadinya perubahan-perubahan di segala aspek kehidupan masyarakat demi terwujudnya perbaikan mutu	Indikator-indikator Menurut Sukmadi (2016:33): yang Memiliki 1. kekhasan/khusus, artinya suatu inovasi produk memiliki ciri yang khas. 2. Memiliki ciri atau unsur kebaruan, dalam arti suatu inovasi harus memiliki karakteristik. 3. Program inovasi dilaksanakan melalui program yang terencana, 4. Inovasi yang digulirkan memiliki tujuan, program inovasi yang dilakukan harus memiliki arah yang ingin dicapai.	5 = Sangat setuju (SS) 4 = Setuju (S) 3 = Kurang setuju (KS) 2 = Tidak setuju (TS) 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

		setiap individu dan seluruh warga masyarakat yang bersangkutan.”		
2	Kualitas Pelayanan	Menurut Lewis dan Booms <i>dalam</i> Kurniasih (2021:15) “Kualitas Layanan ialah sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu terwujud sesuai harapan konsumen.”	Indikator-indikator yang digunakan Menurut Lupiyoadi <i>dalam</i> Indrasari (2019:63) terdapat beberapa dimensi atau atribut yang perlu diperhatikan didalam kualitas pelayanan : a) Berwujud ( <i>tangibles</i> ) : yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal perusahaan. b) Keandalan ( <i>reliability</i> ) : yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang diinginkan dengan segera, akurat dan memuaskan. c) Ketanggapan ( <i>responsiveness</i> ) : yaitu kemampuan perusahaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada para konsumen dengan penyampaian informasi yang jelas. d) Jaminan dan kepastian ( <i>assurance</i> ) : adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai. e) Empati ( <i>emphaty</i> ) : yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu	5 = Sangat setuju (SS) 4 = Setuju (S) 3 = Kurang setuju (KS) 2 = Tidak setuju (TS) 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

			atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen.	
3	Kepuasan Konsumen	Menurut Kotler dan Lane <i>dalam</i> Indrasari (2019:82) “Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.”	Beberapa indikator-indikator Tjiptono <i>dalam</i> Indrasari (2019:92) a) Kesesuaian Harapan : Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh Konsumen dengan yang dirasakan oleh pelanggan. b) Minat berkunjung kembali : Merupakan kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait. c) Kesediaan merekomendasikan. : Merupakan kesediaan konsumen untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.	5 = Sangat setuju (SS) 4 = Setuju (S) 3 = Kurang setuju (KS) 2 = Tidak setuju (TS) 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

Sumber : Kajian Pustaka (2022)

### 3.4 Populasi dan Sampel

#### 3.4.1 Populasi

Populasi adalah “Keseluruhan jumlah yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan

oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya.”  
(Sujarweni, 2019:80)

Tujuan diadakannya populasi ialah agar kita dapat menentukan besarnya anggota sampel yang diambil dari anggota populasi dan membatasi berlakunya daerah generalisasi. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen pada bulan Juli 2022 pada KFC Probolinggo yang berjumlah 90 konsumen.

### **3.4.2 Sampel**

Menurut Sugiyono (2019:81) “Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Roscoe *dalam* Sugiyono (2019:91) memberikan saran-saran tentang ukuran sampel pada penelitian sebagai berikut:

1. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian ialah antara 30 sampai dengan 500.
2. Bila sampel dibagi dalam kategori (misal: pria-wanita, pegawai negeri-swasta, dan lain-lain) maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.
3. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (kolerasi/regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti.
4. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 sampai dengan 20.

Berdasarkan penjelasan dari poin ketiga yaitu jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Pada penelitian yang dilakukan di KFC Probolinggo terdapat 3 (tiga) variabel yaitu 2 variabel independen dan 1 variabel dependen. Maka jumlah anggota sampel yang diambil adalah 90 konsumen yang dipilih menjadi responden dapat mewakili populasi yang menjadi konsumen di KFC Probolinggo.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *sampling* jenuh. Menurut Sujarweni (2015:88) “*Sampling* jenuh ialah teknik penentuan sampel dimana bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.”

### **3.5 Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data**

#### **3.5.1 Sumber Data**

##### **a. Data Primer**

Menurut Sujarweni (2019:89) Data Primer merupakan “Data yang diperoleh dari Responden melalui kuisioner, kelompok fokus dan panel, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber.” Data primer dalam penelitian ini adalah hasil penyebaran kuesioner kepada konsumen KFC Probolinggo.

##### **b. Data Sekunder**

Menurut Sujarweni (2019:89) Data sekunder merupakan “Data yang didapatkan dari catatan, buku, dan majalah berupa laporan keuangan Publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku

sebagai teori, majalah, dan lain sebagainya.” Data sekunder dalam penelitian ini adalah gambaran mengenai KFC Probolinggo.

### **3.5.2 Metode Pengumpulan Data**

Pada penelitian ini terkait dengan data yang digunakan, maka metode pengumpulan data dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### **1. Observasi**

Hadi *dalam* Sugiyono (2020:203) mengemukakan bahwa “Observasi adalah suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis”. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan apabila penelitian berkenaan dengan perilaku data dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Observasi yang berarti pengamatan bertujuan untuk mendapatkan data tentang suatu masalah, sehingga diperoleh pemahaman atau sebagai alat pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya.

Dengan metode ini diperoleh data tentang situasi umum dari objek studi dan kondisi yang ada serta kegiatan-kegiatan yang ada pada KFC Probolinggo.

## 2. Kuesioner (Angket)

“Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab”. (Sugiyono, 2020:199). Kuesioner juga cocok digunakan apabila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner bisa berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet.

Peneliti menggunakan skala *Likert* yang paling sering digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden terhadap suatu objek karena pembuatannya relatif mudah dan tingkat reabilitasnya tinggi.

Skala ini banyak digunakan karena mudah dibuat, bebas memasukkan pernyataan yang relevan, reabilitas yang tinggi dan aplikatif pada berbagai aplikasi. Bentuk standar skala *likert* adalah 1 sampai 5 yang menunjukkan sangat setuju atau sangat tidak setuju terhadap *statement* tersebut. Jawaban dari responden dibagi dalam lima kategori penilaian yaitu:

5 = Sangat setuju (SS)

4 = Setuju (S)

3 = Kurang setuju (KS)

2 = Tidak setuju (TS)

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)



### 3. Wawancara (*Interview*)

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data bila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga bila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil (Sugiyono, 2020:195). Data yang diperoleh menggunakan metode wawancara adalah mengenai gambaran KFC Probolinggo.

## 3.6 Metode Analisis Data

Analisis adalah kegiatan setelah data dari seluruh responden/sumber data lain terkumpul. Sesuai dengan penetapan jenis penelitian diatas, maka digunakan salah satu metode analisis data yaitu analisis penelitian kuantitatif. Dalam pendekatan kuantitatif peneliti dituntut memahami dan menguasai statistika sebagai alat untuk analisis data yang telah diperoleh sebelumnya melalui observasi dan penganalisan yang dilakukan melalui aturan-aturan dan prosedur-prosedur tertentu. Metode data dalam penelitian ini meliputi:

### 3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

#### 1. Uji Validitas

Validitas adalah derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti (Sugiyono 2020:361). Dalam penelitian yang menggunakan instrumen berupa kuesioner, uji validitas digunakan untuk memperkirakan sah

atau valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pada penelitian ini acuan uji validitas yaitu  $r$  table 5% ( $90-2=88$ ) adalah 0,207

Apabila besarnya nilai total koefisien item pertanyaan masing-masing variabel melebihi nilai signifikan maka pernyataan tersebut dinilai tidak valid. Validitas menunjukkan sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Perhitungan tersebut akan dilakukan dengan bantuan *computer* yakni dengan menggunakan program SPSS *statistic* 25.0. Untuk menentukan nomor-nomor item yang valid dan yang gugur, perlu dikonsultasikan dengan *table rproduct moment*.

Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikan 0,05. Kriteria pengujian sebagai berikut:

- a. Apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (pada taraf signifikan 5%), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut valid.
- b. Apabila  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel (pada taraf signifikan 5%), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut tidak valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Menurut Stainback *dalam* Sugiyono (2020:362), “Reliabilitas sering didefinisikan sebagai kekonsistenan dan stabilitas dari suatu data atau penemuan”. Dari pandangan positif, tipikalnya reliabilitas dipertimbangkan sebagai persamaan dengan tingkat konsistensi data

yang dihasilkan dari berbagai observasi yang dilakukan oleh berbagai peneliti dalam waktu yang berbeda.

Uji reabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Butir pertanyaan dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten. Setelah instrumen diuji validitasnya maka langkah selanjutnya yaitu menguji reliabilitas.

Untuk teknik yang digunakan dalam uji reliabilitas yaitu *Cronbach Alpha*. Untuk pengujian biasanya menggunakan batasan-batasan tertentu. Menurut Ghazali dalam Sujarweni (2019:169) “Suatu variabel disebutkan reliabel apabila memiliki *Cronbach Alpha* lebih 0,60”.

### 3.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Penelitian ini bermaksud untuk melihat pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen dengan skala pengukuran atau ratio dalam suatu persamaan linier. Bentuk persamaan dari regresi linier berganda modelnya sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

Dimana:

Y : Kepuasan Pelanggan

a : Nilai Konstanta

$b_1 b_2$  : Koefisien Regresi

$X_1$  : Inovasi Produk

$X_2$  : Kualitas Pelayanan

### 3.6.3 Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Multikolinieritas

Uji asumsi klasik jenis ini diterapkan untuk analisis regresi berganda yang terdiri atas dua atau lebih variabel bebas/independen variabel ( $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$ ). Kemiripan antar variabel independen/bebas akan menyebabkan kolerasi yang sangat kuat. Selain itu, uji multikolinieritas ini untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen/bebas terhadap variabel dependen. Dikatakan tidak terjadi multikolinieritas jika nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) diatas 10.

#### 2. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah keadaan dimana dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan cara menggunakan uji gleser.

Uji gleser dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel independen dengan nilai absolut residualnya. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05, tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Priyatno (2018:136)

#### 3. Uji Normalitas

Selain uji asumsi klasik multikolinearitas, heteroskedastisitas, uji asumsi klasik yang lain adalah uji normalitas dimana, akan menguji data-

data variabel bebas/independen (X) dan variabel terikat/dependen (Y) pada persamaan regresi yang dihasilkan berdistribusi normal atau tidak normal.

Uji normalitas data bisa dilakukan dengan menggunakan uji *kolmogorov smirnov*. Uji *kolmogorov smirnov* jika signifikan  $> 0,05$  maka variabel berdistribusi normal dan sebaliknya jika signifikan  $< 0,05$  maka variabel tidak berdistribusi normal.

#### 4. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara variabel pengganggu pada periode tertentu dengan variabel sebelumnya. Uji autokorelasi dapat menggunakan uji Durbin-Watson dengan patokan jika:

- 1) Angka DW dibawah -2 berarti ada autokorelasi (+)
- 2) Angka DW diantara -2 dan +2 berarti tidak ada autokorelasi
- 3) Angka DW diatas +2 berarti ada autokorelasi (-)

##### 3.6.4 Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (*Goodness Of Fit*), pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi dependen. Uji koefisien determinasi menggunakan nilai  $R^2$ . Analisis ini bertujuan untuk menghitung besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin tinggi koefisien determinasi maka semakin tinggi kemampuan variabel independen menerangkan variabel dependen.

### 3.6.5 Pengujian Hipotesis Regresi

#### 1. Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama yaitu menggunakan  $F_{hitung}$  dengan langkah-langkah sebagai berikut:

##### a. Menentukan Hipotesis

$H_0$  : Tidak ada pengaruh secara simultan inovasi produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada KFC Probolinggo.

$H_a$  : Terdapat pengaruh secara simultan inovasi produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada KFC Probolinggo.

##### b. Menentukan taraf signifikansi

Tingkat signifikansi menggunakan  $\alpha = 5\%$  (signifikansi 5% atau 0,05 adalah ukuran standart yang sering digunakan dalam penelitian).

##### c. Menentukan $F_{hitung}$

##### d. Menentukan $F_{tabel}$

Dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%,  $\alpha = 5\%$   $df_1$  (jumlah variabel -1) =2 dan  $df_2$  (n-k-1) atau (n adalah jumlah variabel bebas dan k adalah variabel independen).

##### e. Kriteria pengujian

1)  $H_0$  diterima bila  $F_{hitung} < F_{tabel}$

2)  $H_0$  ditolak bila  $F_{hitung} > F_{tabel}$

3) Membandingkan  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$

## 2. Uji Hipotesis Parsial (Uji T)

Uji T dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang berarti (signifikan) antara variabel independen terhadap variabel dependen. Langkah pengujian sebagai berikut:

### a. Menentukan Hipotesis

$H_0$  : tidak terdapat pengaruh secara parsial antara Inovasi Produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada KFC Probolinggo.

$H_a$  : terdapat pengaruh secara parsial antara Inovasi Produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada KFC Probolinggo.

### b. Menentukan taraf signifikansi

Tingkat signifikansi menggunakan  $\alpha = 5\%$  (signifikansi 5% atau 0,05 adalah ukuran standar yang sering digunakan dalam penelitian).

### c. Menentukan $F_{hitung}$

### d. Menentukan $F_{tabel}$

Tabel distribusi t dicari pada  $\alpha = 5\% : 3 = 1,7\%$  (uji tiga sisi) dengan derajat kebebasan (df)  $n-k-1$  atau (n adalah jumlah variabel

bebas/dependen, dan k adalah jumlah variabel independen). Pengujian tiga sisi signifikansi 0,017.

e. Kriteria pengujian

- 1)  $H_0$  diterima bila  $-t_{tabel} < t_{hitung} < t_{tabel}$
- 2)  $H_0$  ditolak bila  $t_{hitung} < -t_{tabel}$  dan  $t_{hitung} > t_{tabel}$

**3. Uji Dominan**

Uji dominan dilakukan untuk mencari variabel bebas mana yang berpengaruh terhadap variabel terikat., jika dibandingkan dengan variabel bebas lainnya. Untuk mengetahui variabel dominan ini dapat diketahui dengan melihat  $t_{hitung}$  yang paling besar.