

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang termasuk dalam penelitian eksplanasi yaitu penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan pengaruh variable-variabel yang diteliti melalui pengujian hipotesis (Ansori, 2009). Penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, lalu pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen penelitian, dan analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Siyoto & Sodik, 2015). Pada penelitian ini analisis kuantitatif digunakan untuk dapat mengetahui dan menguji apakah variabel independen yaitu kualitas produk dan kualitas pelayanan (*service quality*), mempengaruhi variabel dependen yaitu Kepuasan pengunjung dengan menggunakan PLS 3.

#### **3.2 Waktu Dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini akan dilakukan setelah proposal diterima dan berlangsung selama kurang lebih dua bulan, dari bulan desember sampai februari yang bertempat di Rumah Makan Irda Utama di Konawe Selatan.

#### **3.3 Populasi Dan Sampel**

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

Pengertian populasi menurut Sugiyono (2014: 80), “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terjadi atas objek atau subjek yang mempunyai

kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya”. Berdasarkan definisi diatas Populasi merupakan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian. Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung rumah makan irda utama. Jenis populasi pada penelitian ini adalah populasi yang tidak dapat diketahui secara pasti jumlahnya (*Infinite population*), yaitu pengunjung rumah makan irda utama.

## 1. Sampel

Menurut Sugiyono (2014: 81) menyatakan bahwa “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi 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. Kriteria yang digunakan menjadi sampel yaitu pengunjung rumah makan irda utama.

Mengingat tidak terdapat data mengenai jumlah pengunjung rumah makan irda utama secara pasti, Untuk penentuan jumlah responden pada kuesioner penelitian karena ukuran populasi yang ada tidak diketahui secara pasti, sehingga menggunakan Pendekatan Isac Michel (Siregar, 2013).

$$n = \frac{(Z_{\frac{\alpha}{2}})^2 p x q}{e^2}$$

Keterangan :

n = jumlah sample

$Z$  = nilai yang didapat dari tabel normal standar dengan peluang  $\frac{\alpha}{2}$

$P$  = probabilitas populasi yang tidak diambil sebagai sample

$q$  = probabilitas populasi yang diambil sebagai sample ( $1-p$ )

$\alpha$  = tingkat ketelitian

$e$  = tingkat kesalahan

Dalam penelitian ini digunakan tingkat ketelitian ( $\alpha$ ) sebesar 5% dan tingkat kepercayaan sebesar 95% sehingga diperoleh nilai  $Z = 1,96$ , dan  $e$  (tingkat kesalahan) telah ditentukan sebesar 10%. Probabilitas yang tidak diambil sebagai sample ( $p =$  ditolak) dan diambil sebagai sample ( $q =$  diterima) masing-masing 0,5. Apabila telah dilakukan perhitungan menggunakan rumus diatas maka di peroleh jumlah sample minimum sebesar. Dengan rumus diatas, maka jumlah sampel pada penelitian ini sebagai berikut:

$$n = \frac{(Z_{\frac{\alpha}{2}})^2 p \times q}{e^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{(0,10)^2}$$

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

$$n = 96,04$$

$$n = 97 \text{ orang}$$

Berdasarkan hasil dari perhitungan dengan menggunakan pendekatan Isac Michel diatas, maka diketahui bahwa jumlah responden yang akan dijadikan sampel penelitian adalah sejumlah 96,04 dibulatkan menjadi 97 orang, dan dibulatkan lagi menjadi 100 responden.

### **3. Data Dan Sumber Data**

Pengertian sumber data adalah informasi yang memiliki arti bagi penggunaannya. Teknik pengumpulan data merupakan alat ukur yang diperlukan dalam melaksanakan suatu penelitian. Data yang dikumpulkan dapat berupa angka-angka, keterangan tertulis, informasi lisan dan beragam fakta yang berhubungan dengan penelitian yang diteliti. Data terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

#### **1. Data Primer**

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data primer dapat berupa opini (subyek orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian. Peneliti dengan data primer dapat mengumpulkan data sesuai dengan tujuan penelitian yang diinginkan, karena data yang tidak relevan dengan tujuan penelitian dapat dieliminasi atau setidaknya dikurangi. Ada dua metode yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data primer, yaitu: metode survey dan metode observasi yang secara rinci. Data primer dalam penelitian ini meliputi data pernyataan responden terhadap Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Rumah Makan Irda Utama di Konawe Selatan.

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara atau diperoleh dan dicatat oleh

pihak lain. Data sekunder ini dapat diperoleh melalui literatur-literatur, jurnal penelitian sebelumnya, buku, dan lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

### **3.5 Variabel Dan Desain Variabel**

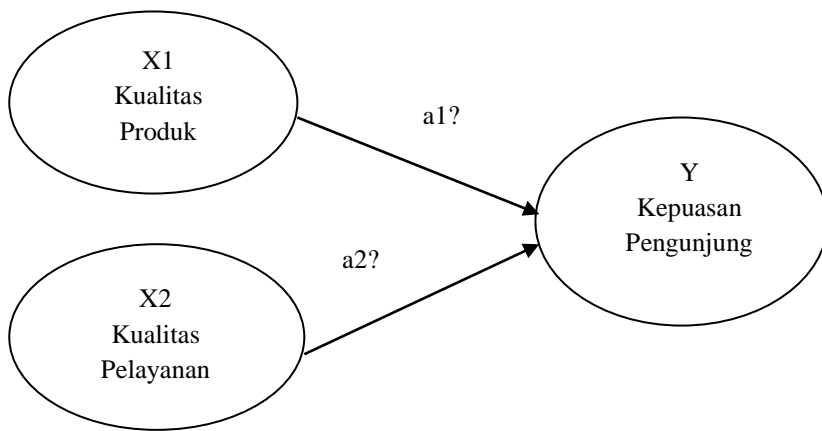
#### **A. Variabel Independen (bebas)**

Merupakan sebuah sebab yang diperkirakan dari beberapa perubahan dalam variable terikat (Noor, 2016). Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel lain. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini yang dinyatakan dengan notasi X, berikut beberapa variabel yang digunakan sebagai variabel independen yaitu *Kualitas Produk (X1)*, dan *Kualitas Pelayanan (X2)*.

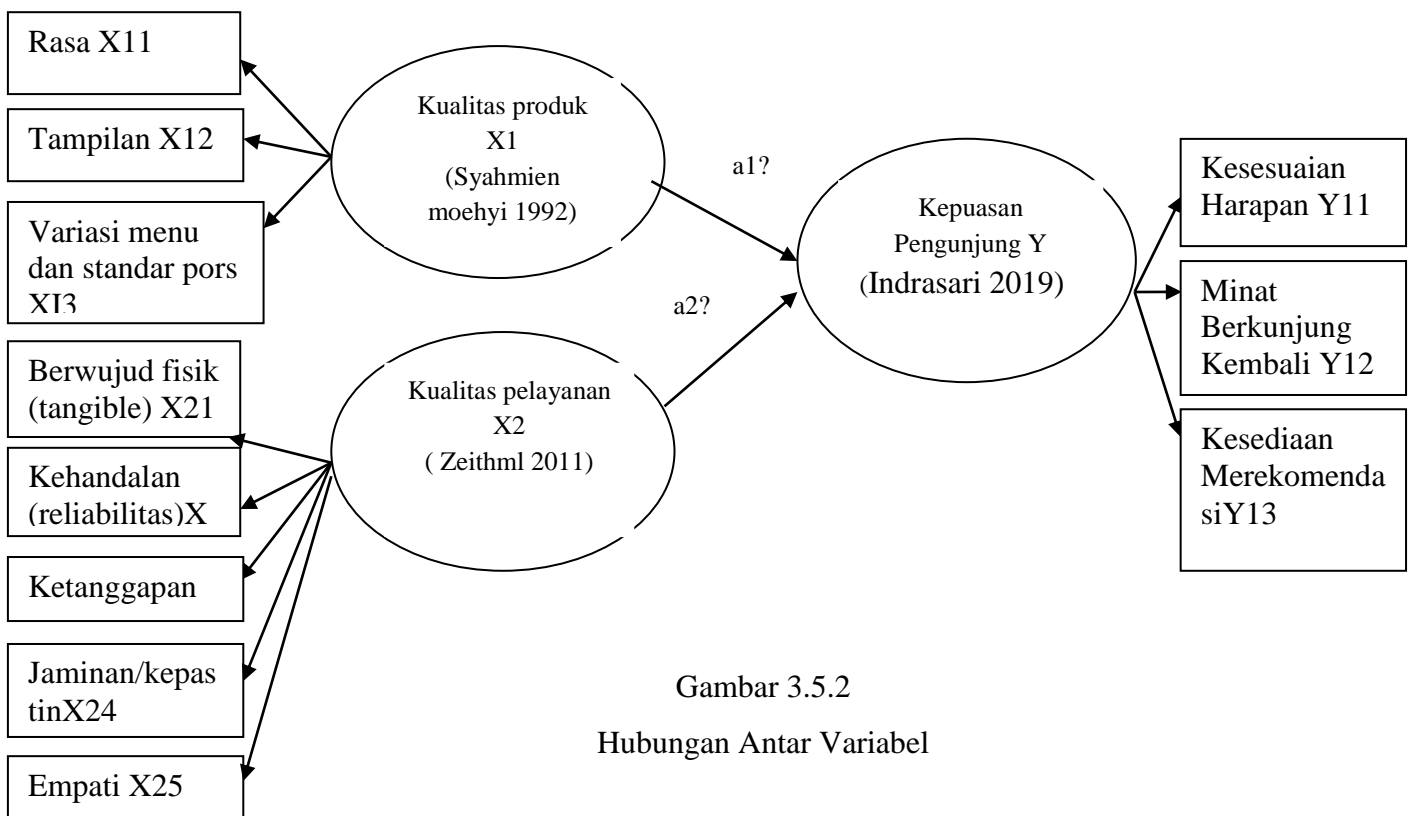
#### **B. Variabel Dependen (terikat)**

Merupakan variable yang variasi nilainya dipengaruhi atau dijelaskan oleh variasi nilai variabel yang lain. Variabel dependen ini disebut sebagai variabel output, kriteria dan konsekuen atau sering disebut variabel terikat dalam bahasa Indonesia. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau variabel akibat yang disebabkan oleh variabel bebas sebagai variabel penyebab. Variabel terikat diberi notasi "Y". Dalam penelitian ini, variabel terikat yaitu Kepuasan Pengunjung (Y).

Berdasarkan teori yang telah dideskripsikan tentang variabel bebas dan variabel terikat, maka hubungan variabel-variabel tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3.5.1  
Desain Penelitian



Gambar 3.5.2  
Hubungan Antar Variabel

Reduced Form

$$Y = F(x)$$

$$\text{Dik } X_1 \xrightarrow{a_1} Y$$

Sehingga :  $Y = F^{(x)}$

$$: Y = F(a_0 + a_1 X_1 + a_1 Y + e) \dots (1).$$

$$Y = F^{(x)}$$

Dik  $X_2 \xrightarrow{a_2} Y$

Sehingga :  $Y = F^{(x)}$

$$: Y = F(a_0 + a_1 X_1 + a_2 X_2 + a_2 Y + e) \dots (2)$$

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka penelitian tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan penyebaran angket yang dilakukan dengan cara menyajikan bentuk pertanyaan-pertanyaan kepada responden. Angket merupakan teknik pengumpulan data yang efisien apabila peneliti tahu dengan siapa variabel akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden Sugiyono (2008). Untuk memperoleh data yang dibutuhkan, maka penyusun akan menggunakan teknik :

#### 1. Kuisisioner

Kuisisioner, yaitu cara pengumpulan data dengan menggunakan pertanyaan-pertanyaan tertulis untuk memperoleh informasi dari responden. Kuisisioner ini dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka, dapat juga diberikan kepada responden secara langsung, atau internet. Kuisisioner dalam penelitian ini

ditujukan kepada pengunjung rumah makan irda utama di Kabupaten Konawe Selatan Yang sama sama pernah berbelanja di rumah makan tersebut.

Dari setiap jawaban responden terdapat daftar pertanyaan yang diajukan, kemudian diberi skore tertentu menggunakan skala *Linkert*. Skore tersebut yaitu antara 1 sampai 5 dengan ketentuan sebagai berikut :

Sangat Tidak Setuju (STS)	diberi skor 1
Tidak Setuju	diberi skor 2
Netral (N)	diberi skor 3
Setuju (S)	diberi skor 4
Sangat Setuju (SS)	diberi skor 5

Dalam proses pengumpulan data pada penelitian ini teknik penyebaran kuisisioner dilakukan dengan cara melakukan penyebaran angket secara langsung dengan cara menemui dan menyebarkan lembaran angket kepada pengunjung rumah makan.

Dalam rangka meningkatkan *respon rate* (tingkat pengembalian kuesioner) terkait dengan penyebaran kuesioner maka peneliti memberikan waktu satu minggu dari waktu kuesioner diberikan. Setelah satu minggu dilakukan penyebaran kuesioner, peneliti mengumpulkan semua data dan melakukan rekapitulasi awal terhadap hasil kuesioner yang diteliti.

## 2. Dokumentasi

Merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen baik tertulis, gambar maupun elektronik. Dokumentasi



diperlukan untuk mencari data tentang data jumlah karyawan dari segi pendidikan dan jumlah pengunjung.

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

#### **1. Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif yaitu metode yang dilakukan untuk menafsirkan data-data dan keterangan yang diperoleh dengan cara mengumpulkan, menyusun, dan mengklasifikasikan data-data yang diperoleh yang selanjutnya dianalisis sehingga diperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah yang diteliti. Ilmu statistik ini digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan bagaimana adanya tanpa maksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Dalam penelitian ini, analisis deskriptif menjelaskan mengenai karakteristik responden yang digunakan.

#### **2. Analisis SmartPLS**

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan Partial Least Square (PLS). Menurut Ghazali & Latan (2015), tujuan PLS-SEM adalah untuk mengembangkan teori atau membangun teori (orientasi prediksi). PLS digunakan untuk menjelaskan ada tidaknya hubungan antar variabel laten (prediction). Analisis PLS-SEM terdiri dari dua sub model yaitu model pengukuran (measurement model) atau outer model dan model struktural (structural model) atau inner model.

##### **a. *Outer* Model (model pengukuran)**

Menurut (Jogiyanto dan Abdillah, 2009:57). Outer model merupakan model pengukuran untuk menilai validitas konstruk dan reabilitas instrument. Uji

validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan dari instrument mengukur apa yang seharusnya diukur. Sedangkan uji reabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi alat ukur dalam mengukur suatu konsep atau dapat juga digunakan untuk mengukur konsistensi responden dalam menjawab item pertanyaan dalam kuesioner atau instrument penelitian.

### 1 Convergent Validity

Convergent validity dari model pengukuran dengan indikator reflektif dapat dilihat dari korelasi antara item score/indikator dengan score konstruksya. Ukuran reflektif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang ingin diukur. Namun demikian pada riset tahap pengembangan skala, loading 0,50 sampai 0,60 masih dapat diterima (Ghozali & Latan, 2015). Uji validitas adalah akurasi alat ukur terhadap yang diukur walaupun dengan reliabilitas alat ukur itu sendiri. Ini artinya bahwa alat ukur haruslah memiliki akurasi yang baik terutama apabila alat ukur tersebut yang digunakan sehingga validitas akan meningkatkan bobot kebenaran data yang diinginkan peneliti. Validitas konstruk menunjukkan seberapa baik hasil yang diperoleh dari penggunaan suatu pengukuran sesuai teori yang digunakan untuk mendefinisikan suatu konstruk.

Validitas konstruk terdiri dari dua pertama, *Validitas Konvergen* ini terjadi apabila skor yang diperoleh dari dua instrument yang berbeda yang mengukur konstruk yang sama memiliki korelasi tinggi. Kedua, *Validitas Diskriminan* hal ini terjadi apabila dua instrument yang berbeda yang mengukur dua konstruk yang diprediksi tidak berkorelasi menghasilkan skor yang memang tidak berkorelasi. (Hartono and Abdillah 2009).

## 2. Discriminant Validity

Discriminant validity indikator dapat dilihat pada cross loading antara indikator dengan konstraknya. Apabila korelasi konstruk dengan indikatornya lebih tinggi dibandingkan korelasi indikator dengan konstruk lainnya, maka hal tersebut menunjukkan bahwa konstruk laten memprediksi indikator pada blok mereka lebih baik dibandingkan dengan indikator di blok lainnya. Metode lain untuk menilai discriminant validity adalah dengan membandingkan akar kuadrat dari average variance extracted ( $\sqrt{AVE}$ ) untuk setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dengan model. Model dikatakan mempunyai discriminant validity yang cukup baik jika akar AVE untuk setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antara konstruk dan konstruk lainnya (Fornell & Larcker, 1981 dalam Ghazali, 2011).

Dalam Ghazali & Latan (2015) menjelaskan uji lainnya untuk menilai validitas dari konstruk dengan melihat nilai AVE. Model dikatakan baik apabila AVE masing-masing konstruk nilainya lebih besar dari 0,50.

## 3. Uji *Reliability*

*Reliability* merupakan tingkat kehandalan suatu instrumen penelitian. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Uji reabilitas dapat menggunakan dua metode. Pertama, *Cronbach's alpha* dimana metode ini mengukur batas bawah nilai reabilitas suatu konstruk dan dapat dikatakan reliabel apabila nilainya harus  $> 0,6$ . Kedua, *Composite reliability* metode ini mengukur nilai sesungguhnya reabilitas suatu konstruk dan metode ini diyakini

lebih baik dalam melakukan pengestimasi konssistensi internal suatu konstruk dan dikatakan reliabel apabila nilainya  $> 0,70$  (Ghozali & Latan, 2015).

b. *Inner Model* (Model Struktural)

Menurut Jogiyanto dan Abdillah (2009) inner model merupakan model structural untuk memprediksi hubungan kausalitas antar variabel laten. Model ini dievaluasi dengan :

1. R Square ( $R^2$ )

*R square* merupakan suatu nilai yang memperlihatkan seberapa besar variabel independen (eksogen) mempengaruhi variabel dependen (endogen). R squared merupakan angka yang berkisar antara 0 sampai 1 yang mengindikasikan besarnya kombinasi variabel independen secara bersama – sama mempengaruhi nilai variabel dependen. Nilai R-squared ( $R^2$ ) digunakan untuk menilai seberapa besar pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen. Terdapat tiga kategori pengelompokan pada nilai *R square* yaitu kategori kuat, kategori moderat, dan kategori lemah (Hair et al., 2011). Hair et al menyatakan bahwa nilai *R square* 0,75 termasuk ke dalam kategori kuat, nilai *R square* 0,50 termasuk kategori moderat dan nilai *R square* 0,25 termasuk kategori lemah (Hair et al., 2011).

2. Q Square ( $Q^2$ )

*Predictive relevance* merupakan suatu uji yang dilakukan dalam menunjukkan seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan dengan menggunakan prosedur *blindfolding* dengan melihat pada nilai *Q square*. Jika nilai *Q square*  $> 0$  maka dapat dikatakan memiliki nilai observasi yang baik, sedangkan jika nilai *Q*

$square < 0$  maka dapat dinyatakan nilai observasi tidak baik. Q-Square predictive relevance untuk model struktural, mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Nilai Q-square  $> 0$  menunjukkan model memiliki predictive relevance; sebaliknya jika nilai Q-Square  $\leq 0$  menunjukkan model kurang memiliki predictive relevance. Q-Square dapat mengukur seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya (Ghozali, 2016). Nilai Q-Square lebih besar dari 0 (nol) menunjukkan bahwa model mempunyai nilai *predictive relevance*. Sedangkan jika nilai Q-Square kurang dari 0 (nol), maka model kurang atau tidak memiliki *predictive relevance* (Chin, 1998).

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji T

Uji T adalah salah satu uji statistic untuk menguji kebenaran hipotesis yang di ajukan peneliti dalam membedakan rata rata pada duapopulasi. Fungsi uji T adalah menguji perbedaan rata rata antara dua cuplikan (sampel). Uji T digunakan untuk menguji *kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pengunjung pada Rumah Makan Irda Utama*. Dalam hal ini apakah variabel kualitas produk (X1), dan kualitas pelayanan (X2) berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung (Y). Alat uji yang digunakan adalah uji t, dengan taraf signifikansi 5%. Maka dapat disimpulkan bahwa Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau  $p > 0.05$ , maka  $H_0$  diterima yang berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Sebaliknya, jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka

Ho ditolak yang berarti ada pengaruh signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya.

### **3.8 Instrumen Penelitian**

Menurut (Arikunto, 2006) , Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang dipergunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan instrument berupa kuisioner/angket.