

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang analisisnya secara umum memakai analisis statistik. Dalam penelitian kuantitatif ini pengukuran terhadap gejala yang diminati sangatlah penting, sehingga pengumpulan data dilakukan dengan memberikan daftar pertanyaan yang disusun berdasarkan variabel yang diteliti kemudian menghasilkan data kuantitatif.⁹³

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini yang digunakan adalah menggunakan jenis penelitian survey. Dalam penelitian survey, suatu informasi yang dikumpulkan menggunakan kuesioner/angket. Penelitian ini digolongkan dengan penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif adalah penelitian yang mencari hubungan atau pengaruh sebab akibat yaitu hubungan atau pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat

⁹³ Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 184

(Y).⁹⁴ Penelitian ini adalah penelitian yang berdasarkan persepsi pelanggan untuk menganalisis pengaruh persepsi konsumen yang berdasarkan kualitas produk, cita rasa dan harga terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan bunga lado Tulungagung.

B. Populasi, sampling dan sampel penelitian

1. Populasi

Populasi merupakan sekumpulan orang atau objek yang memiliki kesamaan dalam satu atau beberapa hal yang membentuk masalah pokok dalam suatu penelitian.⁹⁵ Populasi adalah semua individu yang menjadi sumber pengambilan sampel, yang terdiri atas obyek/subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Subyek dalam istilah populasi ini jika yang diteliti adalah berkaitan dengan orang, karena orang inilah yang akan dijadikan sebagai sumber informasi atau sumber dalam memperoleh data melalui alat pengumpulan data. Populasi ini bisa berupa manusia, suatu gejala, benda/barang, bahan tulisan atau apa bukan sekedar jumlah yang ada tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh obyek atau subyek itu saja yang dapat membantu atau mendukung penelitian tersebut. Pada metodologi penelitian kuantitatif bahwa populasi dapat dibedakan atas populasi tak hingga

⁹⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2015), hal. 6

⁹⁵ Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif*, (Yogyakarta: UPFE-UMY, 2005), hal. 97

dan populasi terbatas. Bagaimanapun terbatasnya populasi hendaknya diperhitungkan urgensinya bagi kehidupan yang relatif luas. Disamping itu dikenal pula populasi yang homogen dan heterogen. Kedua jenis pengelompokan ini, akan mempunyai makna tersendiri dalam pengambilan sampel.⁹⁶ Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan/konsumen pada Rumah Makan Bunga Lado Tulungagung.

2. Sampling

Sampling adalah suatu cara yang digunakan untuk mengambil sampel melalui metode tertentu. Dalam pengambilan sampel ini, sampel yang diambil benar-benar harus dapat mewakili serta menggambarkan keadaan pada populasi yang sebenar-benarnya atau yang realistis.⁹⁷ Teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel yaitu menggunakan teknik non-probability sampling dimana teknik sampling yang tidak memberikan kesempatan atau peluang yang sama kepada setiap anggota populasi untuk dijadikan anggota sampel dalam penelitian.⁹⁸ Jenis sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling yang merupakan teknik pengambilan sampel penelitian dengan pertimbangan tertentu yang bertujuan untuk memperoleh data yang lebih representatif.⁹⁹

⁹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018), hal., 80

⁹⁷ Dominikus Unaradjan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Unika Atma Jaya, 2019), hal. 113

⁹⁸ Dominikus Dolet Unaradjan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Grafindo, 2019), hal. 118

⁹⁹ Burhan Bungin, "*Metodologi Penelitian Kuantitatif*", (Jakarta: Kencana, 2005), hal. 109

3. Sampel penelitian

Sampel penelitian adalah bagian yang memberikan gambaran secara umum dari populasi. Sampel penelitian memiliki karakteristik yang sama atau hampir sama dengan karakteristik populasi, sehingga sampel yang digunakan dapat mewakili populasi yang diamati.¹⁰⁰ bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi tersebut, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang di ambil dari populasi itu.¹⁰¹

Dalam penelitian ini total populasi tidak diketahui secara pasti, maka untuk menghitung jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Lemeshow, sebagai berikut.¹⁰²

$$n = \frac{Z\alpha^2 \times P \times Q}{L^2}$$

Keterangan:

N = Jumlah sampel minimal yang diperlukan

Z α = Nilai standar dari distribusi sesuai nilai $\alpha = 5\% = 1.96$

¹⁰⁰ Slamet Riyanto, Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*, (Yogyakarta: Deepublish, 2020), hal. 12

¹⁰¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hal. 81.

¹⁰² *Ibid.*, hal. 13

P = Maksimal estimasi 50%

Q = 1 – P

d = Tingkat kesalahan 10%

Berdasarkan rumus diatas, maka jumlah sampel yang akan digunakan sebagai berikut:

$$n = \frac{Z\alpha^2 \times P \times Q}{d^2} = \frac{Z^2 \times P(1-P)}{d^2}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5(1-0.5)}{(0.1)^2}$$

$$n = \frac{3.841 \times 0,5 (0,5)}{0,01}$$

$$n = \frac{0.9604}{0,01}$$

$$n = 96,04 = 96$$

Dari hasil perhitungan tersebut diperoleh hasil sebesar 96,04 yang dibulatkan menjadi 100 agar mempermudah peneliti untuk mencari responden. Jadi jumlah responden yang akan digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dari konsumen/pelanggan pada Rumah Makan Bunga Lado.

C. Sumber data, variabel dan skala pengukuran

1. Sumber data

a. Data

Data adalah bahan yang perlu diolah sehingga dapat menghasilkan informasi atau keterangan secara kuantitatif atau

kualitatif yang menunjukkan faktanya. Data juga dapat didefinisikan sebagai kumpulan fakta atau angka yang dapat dipercaya kebenarannya sehingga dapat digunakan sebagai dasar untuk menarik kesimpulan yang ada.¹⁰³

b. Sumber data

Sumber data merupakan subyek dari mana asalnya data dapat diperoleh.¹⁰⁴ Pada penelitian ini sumber data yang digunakan adalah dengan data primer dan sekunder. Data yang diperoleh langsung dari rumah makan bunga lado Tulungagung dengan menggunakan kuesioner.

c. Data Primer

Data Primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari responden terpilih pada lokasi penelitian.¹⁰⁵ Data primer didapatkan dengan memberikan kuesioner kepada responden-responden terpilih yang berisikan pertanyaan mengenai variabel penelitian. Dalam penelitian ini data kuesioner diperoleh langsung kepada responden dengan memberikan kuesioner atau daftar pertanyaan kepada konsumen pada rumah makan bunga lado Tulungagung.

d. Data Sekunder

¹⁰³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*, (Bandung. Alfa beta, 2015). hal.16

¹⁰⁴ Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi V, (jakarta : PT Rineka Cipta, 2002), hal.107

¹⁰⁵ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014), hal. 91

Data sekunder adalah data yang bersumber dari catatan yang ada pada perusahaan dan sumber lainnya yaitu dengan mengadakan studi kepustakaan dengan mempelajari buku-buku yang ada hubungannya dengan objek penelitian.¹⁰⁶

2. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono, variabel penelitian adalah suatu atribut, sifat, atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.¹⁰⁷ Variabel merupakan sesuatu yang menjadi objek pengamatan penelitian, sering juga disebut sebagai faktor yang berperan dalam penelitian atau gejala yang akan diteliti. Maka variabel yang akan diukur dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Variabel bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas *Independent Variable* adalah variabel yang menjadi sebab atau mempengaruhi variabel lain *Dependent Variable* . Dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah kualitas produk (X_1), fasilitas (X_2), pelayanan (X_3), Dan Harga (X_4)

b. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat *Dependent Variable* adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas (Y). Pada penelitian ini variabel

¹⁰⁶ Danang Sunyoto, *Metode Penelitian Akuntansi*, (Bandung : PT. Refika Aditama, 2013)

¹⁰⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian....*, hal.38

terikatnya adalah Kepuasan pelanggan pada rumah makan bunga lado Tulungagung (Y)

3. Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukurannya akan menghasilkan data kuantitatif.¹⁰⁸

Skala pengukuran yang digunakan pada penelitian ini adalah skala likert. Karena penelitian ini merupakan fenomena sosial yang berhubungan dengan ekspresi perasaan, pendapatan dan persepsi maka hasil dari penelitian ini dapat diukur dengan menggunakan skala likert. Dengan skala likert maka variable yang akan diukur dijabarkan menjadi indicator variabel. Kemudian indicator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item – item instrument yang berupa pernyataan atau pertanyaan. Untuk mengukur skor skala likert ini sebagai berikut :¹⁰⁹

Tabel 3.1
Skala Likert

No	Pilihan	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Netral (N)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

¹⁰⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kuantitatif, dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2016), Hal. 92

¹⁰⁹ Puguh Suharsono, *Metode Penelitian Untuk Bisnis*, (Jakarta : PT. Indeks, 2009), hal.

D. Teknik pengumpulan data instrumen penelitian

1. Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu cara yang digunakan pada suatu penelitian untuk mendapatkan data yang sistematis, sehingga memperoleh data yang diperlukan. Untuk mengumpulkan data mengenai hubungan antara kualitas produk, fasilitas, kualitas pelayanan, dan harga, terhadap kepuasan pelanggan/konsumen di rumah makan bunga lado Tulungagung. Selanjutnya dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik-teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan kuesioner, observasi, dokumentasi dan gabungan ketiganya.¹¹⁰ Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

a. Metode Kuesioner (Angket)

Metode angket atau kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab sesuai dengan pertanyaan yang ada dalam angket tersebut.¹¹¹ Koesioner adalah cara pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan berupa angket atau daftar isian

¹¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian...*, hal. 137

¹¹¹ Puguh Suharsono, *Metode Penelitian Untuk Bisnis*, (Jakarta:PT. Indeks,,2009), hal. 142

kepada populasi atau sampel penelitian (responden) di rumah makan bunga lado Tulungagung. Koesioner yang dipakai dalam penelitian ini adalah koesioner tertutup, kerana jawaban dari pertanyaan-pertanyaan tersebut telah disediakan dengan menggunakan skala likert

b. Metode Observasi

Metode observasi atau pengamatan langsung adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian secara langsung terhadap kondisi lingkungan objek pada penelitian, sehingga akan mendapatkan gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian.¹¹² Sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi obyek penelitian tersebut. Menurut Sugiyono observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lainnya. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.¹¹³

¹¹² Puguh Suharsono, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis*, (Jakarta : PT Indeks, 2009), hal.36

¹¹³ Sugiyono, *Metode Penelitian....*, hal.145

c. Metode Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mengumpulkan data dengan melihat atau mencatat suatu laporan yang sudah tersedia. Alasan dokumen dijadikan sebagai data untuk membuktikan penelitian karena dokumen merupakan sumber yang stabil, dapat berguna sebagai bukti untuk pengujian, mempunyai sifat yang alamiah, tidak reaktif, sehingga dengan mudah ditemukan dengan teknik kajian isi, disamping itu hasil kajian isi akan membuka kesempatan untuk lebih memperluas pengetahuan terhadap sesuatu yang diselidiki.¹¹⁴

2. Instrumen penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk pengumpulan data yang dibutuhkan oleh peneliti, disini alat yang digunakan adalah angket. Supaya instrument penelitian ini dapat berfungsi secara efektif, maka syarat validitas dan reliabilitas harus diperhatikan sungguh-sungguh.¹¹⁵Jumlah instrumen penelitian ini tergantung pada jumlah variabel penelitian yang telah ditetapkan oleh peneliti. Selanjutnya dari variabel-variabel tersebut ditentukan indikator dan kemudian dijabarkan menjadi butiran-butiran pertanyaan atau pernyataan. Pada penelitian ini peneliti menggunakan instrumen berupa kuesioner/angket yang menggunakan model skala likert dengan 5 opsi

¹¹⁴ Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis*, (Yogyakarta: Teras, 2011), hal. 92

¹¹⁵ W. Gulo, *Metodologi Penelitian*,(Jakarta:Grafindo, 2000),hal.123

jawaban. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, serta persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial.¹¹⁶

E. Teknik analisis data.

Dalam menganalisis hasil penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kuantitatif asosiatif. Dalam penelitian ini data bersifat kuantitatif yang berwujud angka-angka atau perhitungan dan pengukuran dianalisis dengan menggunakan analisis statistik sebagai berikut :

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat mengukur apa yang ingin diukur.¹¹⁷ Validitas bertujuan untuk menguji apakah tiap instrumen benar-benar mampu mengungkap faktor yang akan diukur atau konsistensi internal tiap item alat ukur dalam mengukur suatu faktor. Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan nilai r positif, maka butir pertanyaan dikatakan valid

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula.¹¹⁸ Jika skala itu dikelompokkan ke dalam

¹¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, hal. 93

¹¹⁷ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual Dan Spss Edisi Pertama*, (Jakarta:PT Fajar Interpretama Mandiri,2013), hal.46

¹¹⁸ Ibid., hal.55

lima kelas dengan reng yang sama, maka ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:¹¹⁹

- a. Nilai alpha Cronbach 0,00 s.d 0,20, berarti kurang reliable
- b. Nilai alpha Cronbach 0,21 s.d 0,40, berarti agak reliable
- c. Nilai alpha Cronbach 0,41 s.d 0,60, berarti cukup reliable
- d. Nilai alpha Cronbach 0,61 s.d 0,80, berarti reliable
- e. Nilai alpha Cronbach 0,81 s.d 1,00, berarti sangat reliable.

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui apakah model regresi layak dipakai atas variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian. Oleh karena itu perlu diadakan beberapa uji sebagai berikut :

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengukur apakah distribusi data dalam variabel yang digunakan memiliki distribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan kolmogorov-simirnov yang mana untuk dasar pengambilan keputusan sebagai berikut : jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka data tersebut berdistribusi normal atau H1 diterima. Sedangkan jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi secara normal atau H1 ditolak.

¹¹⁹ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0* ,(Jakarta: PT Prestasi Pustakarya, 2009), hal.97

b. Uji Multikolinieritas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah hubungan di antara variabel bebas memiliki masalah multikorelasi (gejala multikolinieritas) atau tidak. Multikorelasi adalah korelasi yang sangat tinggi atau sangat rendah yang terjadi pada hubungan diantara variabel bebas.

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi adalah dengan melihat nilai Tolerance dan nilai Variance Inflation Factor (VIF)nya, apabila nilai Tolerance $\geq 0,1$ dan nilai VIF ≤ 10 maka dapat dinyatakan bahwa tidak terjadi multikolinieritas.¹²⁰

c. Uji heterokedastisitas.

Heterokedastisitas menguji terjadinya perbedaan varian residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Cara memprediksi ada tidaknya heterokedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar Scatterplot, regresi yang tidak terjadi heterokedastisitas jika:

1. Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0.
2. Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.

¹²⁰ Rochmat Aldy Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*, (Ponorogo: Wade Group, 2016), hal. 121

3. Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.¹²¹

Untuk memperkuat tidak terjadinya heterokedastisitas pada tabel scatterplot, maka perlu uji hipotesis yaitu menggunakan uji glejser. Uji glejser dilakukan dengan cara meregresikan antara variabel bebas dengan nilai absolut residualnya. Jika nilai signifikansi antara variabel bebas dengan absolute residual lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah hesterokedastisitas. Sebaliknya jika absolute residual kurang dari 0,05 maka terjadi heterokedastisitas¹²²

4. Uji Analisis Regresi Berganda

Penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda. Setelah semua data peneliti dari para responden terkumpul langkah selanjutnya yaitu perlu dilakukan analisis data dengan Analisis regresi berganda. Uji ini digunakan untuk menganalisis hubungan dari dua atau lebih variabel penelitian.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel Terikat (Kepuasan Konsumen)

¹²¹ Sujarweni Wiratna, *SPSS untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014), hal.186-187

¹²² *Ibid.*, hal 191

a	= Bilangan Konstanta
$b_1b_2b_3$	= Koefisien Korelasi Berganda
X_1	= Variabel Kualitas Produk
X_2	= Variabel Fasilitas
X_3	= Variabel Kualitas Pelayanan
X_4	= Variabel Harga
e	= Error Of Term

5. Uji Hipotesis

a. Uji-T

Uji t adalah uji yang bertujuan guna mencari pengaruh signifikan secara individual (parsial) antara variabel terikat dengan variabel bebas. Pada dasarnya uji t ini memberikan informasi mengenai seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara individual dapat menerangkan variabel terikat.¹²³ Dasar yang digunakan dalam mengambil keputusan pada uji t adalah sebagai berikut:

1. Jika probabilitas (signifikansi) $> 0,05$ maka H_0 diterima H_a ditolak artinya variabel x tidak berpengaruh terhadap variabel y.
2. Jika probabilitas (signifikansi) $< 0,05$ maka H_0 ditolak H_a diterima artinya variabel x mempengaruhi variabel y.

¹²³ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Jakarta: PT Flex, 2006), hal. 72

b. Uji-F

Uji F yaitu pengujian yang dimanfaatkan guna mengetahui pengaruh secara bersama-sama (simultan) antara variabel independent dengan variabel dependent.¹²⁴ Dasar yang digunakan dalam mengambil keputusan pada uji t adalah sebagai berikut:

1. Jika probabilitas (signifikansi) $< 0,05$ maka H_0 ditolak H_a diterima maka terdapat pengaruh secara simultan antara variabel x dan variabel y .
2. Jika probabilitas (signifikansi) $> 0,05$ maka H_0 diterima H_a ditolak maka tidak terdapat pengaruh secara simultan antara variabel x dan variabel y .

6. Analisis koefisiensi determinasi (R^2)

Koefisien determinasi dengan simbol R^2 merupakan proporsi variabilitas dalam suatu data yang dihitung didasarkan pada model statistik. Definsi berikutnya menyebutkan bahwa R^2 merupakan rasio vaiabilitas nilai-nilai yang dibuat model dengan variabilitas nilai data asli. Dalam regresi R^2 dijadikan sebagai pengukuran seberapa baik garis regresi mendekati nilai data asli yang dibuat model. Hal ini dapat diketahui dari nilai R square, dan kemudian akan disajikan dalam bentuk

¹²⁴ Slamet Riyanto dan Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan, dan Eksperimen*, (Yogyakarta: Deepublish, 2014), hal.142

presentase (%) pada saat mengintrepetasikannya. Untuk jumlah variabel independen lebih dari dua, lebih baik digunakan *Adjustes R Square*.¹²⁵

Uji koefisiensi determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan atau kontribusi variabel *independen* (kualitas produk, fasilitas, pelayanan dan harga) terhadap *dependen* (kepuasan konsumen). Nilai R^2 berniali besar (mendekati 1) berarti variabel bebas dapat memberikan hamper semua informasi mengenai apa yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel terikat, sedangkan jika R^2 bernilai kecil berarti kemampuan varaibel bebas menjelaskan variabel terikat sangat terbatas.

F. Definisi konsep dan operasional variabel

Definisi konseptual merupakan penegasan yang dipakai dalam penelitian secara teoristi.¹²⁶ Sedangkan definisi operasional merupakan penjelasan konsep-konsep yang sudah ada menjadi sebuah konsep yang bersifat abstrak dengan menggunakan kata-kata deksriptif yang lebih jelas dan menyeluruh.¹²⁷ Berikut ini adalah definisi konsep dan operasional yang digunakan untuk penelitian ini :

X1. Kualitas Produk

X1.1 Kualitas yang dipersiapkan

¹²⁵ Sigih Santoso, *Buku Latihan SPSS Statistik Parameter cet. 3*, (Jakarta : PT. Alex Media Komputindo, 2002), hal. 206

¹²⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2007), hal 11

¹²⁷ Umar Suryadi Bakry, *Pedoman Penulisan Skripsi Hubungan Internasional*, (Yogyakarta: Deepublish,2016), hal 24

X1.1.1 Cita rasa yang disajikan di Rumah Makan Bunga Lado ini sudah sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen.

X1.1.2 Makanan dan minuman yang ditawarkan oleh Rumah Makan Bunga Lado ini dibuat dari bahan-bahan baku yang berkualitas.

X1.2 Estetika

X1.2.1 Makanan yang disajikan di Rumah Makan Bunga Lado ini memiliki ciri khas tersendiri.

X1.3 Keistimewaan

X1.3.1 Menu makanan yang ditawarkan oleh Rumah Makan Bunga Lado ini bervariasi atau bermacam-macam.

X1.3.2 Menu makanan yang disajikan Di Rumah Makan Bunga Lado ini memiliki keistimewaan dari rumah makan lainnya.

X1.4 Kesesuaian dengan Spesifikasi

X1.4.1 Porsi makanan yang disajikan oleh Rumahh Makan Bunga Lado ini sesuai dengan keinginan/kebutuhan konsumen.

X2 Fasilitas

X2.1 Perlengkapan dan Perabotan

X2.1.1 Meja dan kursi yang disediakan masih layak pakai dan bersih.

X2.1.2 Fasilitas penunjang seperti cuci tangan dan kamar mandi yang ada sesuai dengan yang diharapkan.

X2.2 Perencanaan Ruangan

X2.2.1 Rumah Makan Bunga Lado ini memiliki tempat yang bersih dan nyaman bagi konsumen.

X2.2.2 Terdapat jaringan internet/ wifi yang disediakan oleh Rumah Makan Bunga Lado.

X2.3 Unsur Pendukung

X2.3.1 Lahan parkir yang disediakan Rumah Makan Bunga Lado ini cukup luas untuk konsumen/pelanggan.

X2.4 Tata Cahaya Dan Warna

X2.4.1 Lampu yang digunakan untuk pencahayaan oleh rumah makan ini terang dan mencukupi.

X3 Kualitas Pelayanan

X3.1 Daya Tanggap

X3.1.1 Karyawan Rumah Makan Bunga Lado ini memberikan pelayanan yang nyaman bagi konsumen.

X3.1.2 Karyawan berbicara dengan sopan dan ramah kepada konsumen.

X3.2 Bukti Langsung

X3.2.1 Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik kepada konsumen

X3.3 Jaminan

X3.3.1 Pelayanan yang diberikan oleh karyawan sigap dan tanggap.

X3.3.2 Karyawan rumah makan bunga lado ini memberikan pelayanan yang sama tanpa membeda-bedakan konsumen.

X3.4 Keandalan

X3.4.1 Karyawan merespon dengan cepat permintaan konsumen.

X4 Harga

X4.1 Keterjangkauan Harga

X4.1.1 Harga makanan dan minuman di Rumah Makan Bunga Lado ini tergolong murah/terjangkau bagi setiap kalangan pelajar maupun mahasiswa

X4.1.2 Harga makanan dan minuman di Rumah Makan Bunga Lado ini bervariasi

X4.2 Daya Saing Harga

X4.2.1 Harga makanan dan minuman di Rumah Makan Bunga Lado ini dapat bersaing dengan rumah makan lainnya.

X4.2.2 Harga yang ditetapkan oleh Rumah Makan Bunga Lado ini lebih murah dibandingkan dengan tempat kuliner lain yang sama.

X4.3 Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Produk

X4.3.1 Harga makanan dan minuman di Rumah Makan Bunga Lado ini sesuai dengan porsi yang di sajikannya.

X4.4 Kesesuaian Harga Dengan manfaat

X4.4.1 Harga yang di tawarkan pada Rumah Makan Bunga Lado ini sesuai dengan manfaat yang di rasakan.

Y. Kepuasan Konsumen

Y.1 Kepuasan Pelanggan Keseluruhan

Y.1.1 Saya merasa puas dengan harga yang ditetapkan, dengan pelayanan yang cepat dan penampilan makanan yang menarik

Y.1.2 Saya merasa puas dengan harga yang ekonomis, makanan dan minuman dibuat dari bahan yang berkualitas

Y.2 Konfirmasi Harapan

Y.2.1 Saya merasa puas dengan porsi yang disajikan sesuai dengan harga, kesungguhan karyawan dalam merespon serta cita rasa makanan yang diharapkan sesuai.

Y.2.2 Saya merasa puas dengan kualitas makanan, keramahan karyawan serta makanan dan minuman disajikan dengan keadaan bersih.

Y.3 Minat Beli Ulang

Y.3.1 Saya merasa puas dan berminat untuk berkunjung kembali ke Rumah Makan Bunga Lado karena pelayanannya memuaskan.

Y.4 Kesiediaan Untuk Merekomendasikan

Y.4.1 Saya merekomendasikan rumah makan bunga lado ini ke teman dan saudara saya untuk membeli makanan.