

III. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, kelompok tertentu, atau menentukan frekuensi penyebaran suatu gejala, atau frekuensi adanya hubungan tertentu antara suatu gejala lain dalam masyarakat (Sugiono, 2014:49). Dengan kata lain penelitian ini bersifat *explanatory* atau penelitian yang bersifat menjelaskan. Hal ini karena penelitian yang dilakukan bertujuan untuk menguji hipotesis tertentu dengan maksud untuk membuktikan kebenarannya dan menyoroti hubungan antar variabel.

Menurut Singarimbun (2006:23), penelitian *explanatory* adalah penelitian yang menyoroti hubungan antara variabel penelitian dan menguji hipotesis, uraiannya mengandung deskripsi tetapi fokusnya terletak pada hubungan antar variabel.

A. Metode Pengambilan Sampel

1. Metode Penentuan Lokasi dan Waktu Penelitian

Metode penentuan lokasi penelitian dilakukan secara sengaja, yaitu di Sentra Gudeg Wijilan yang terletak di Jl. Wijilan, Yogyakarta. Sentra Gudeg wijilan dipilih karena merupakan salah satu pelopor warung gudeg di Yogyakarta, serta merupakan ikon dari kota ini. Terdapat delapan warung makan gudeg di Sentra Gudeg Wijilan yang akan dijadikan lokasi penelitian.

Pengambilan data dengan kuesioner dilakukan pada bulan September 2016 dan dilakukan setiap hari selama satu minggu pada waktu sarapan pukul 06.30 – 08.00, waktu makan siang pukul 11.30 – 13.30, dan waktu makan malam pukul 18.30 – 20.00 WIB.

2. Metode Penentuan Responden

Responden yang akan dijadikan sebagai sumber informasi dalam penelitian ini adalah konsumen Sentra Gudeg Wijilan yang berusia diatas 17 tahun, sudah pernah makan di Sentra Gudeg Wijilan dan merupakan penduduk yang berdomisili di Yogyakarta. Sebelum melakukan pengambilan data, peneliti melakukan *pra survey* ke lokasi penelitian dengan melakukan wawancara kepada para pedagang di Sentra Gudeg Wijilan. Metode pengambilan jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Quota Sampling* yaitu suatu bentuk *proportionate stratified random sampling*, dimana suatu proporsi awal ditentukan terlebih dahulu sebagai sampelnya terhadap kelompok yang berbeda berdasarkan *convenience*, tidak *random*. Dan untuk metode penentuan responden peneliti menggunakan metode *Accidental Sampling* yakni metode pengumpulan informasi dari anggota-anggota populasi yang secara *convenience* dapat memberikna informasi yang dibutuhkan. Umumnya responden dipilih karena berada ditempat dan waktu yang tepat. Jumlah responden adalah 50 orang. Berdasarkan hasil observasi diketahui rata-rata jumlah konsumen setiap harinya sebagai berikut:

Tabel 3. 1. Penentuan Responden

No	Nama Warung Makan	Konsumen/hari	Responden
1	Yu Djum	100	10
2	Bu Lies	100	10
3	Bu Slamet	80	8
4	Bu Rini	50	5
5	Bu Widodo	50	5
6	Bu Tarto	30	4
7	Bu Ninuk	30	4
8	Bu Nur	30	4
		470	50

Sumber: Wawancara pemilik warung makan (Data diolah)

B. Teknik Pengumpulan Data

Pengambilan data dalam penelitian dimaksudkan untuk memperoleh bahan-bahan, keterangan, kenyataan atau informasi yang benar dan dipercaya, sedangkan data itu merupakan hal, peristiwa, atau kegiatan yang mendukung suatu pengetahuan untuk dijadikan dasar penentuan keputusan dari penelitian. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu data yang berupa keterangan-keterangan yang bukan berbentuk angka, yang termasuk dalam jenis data subyek. Jenis data subyek karena merupakan cerminan dari pengalaman konsumen mengkonsumsi produk yang dituangkan dalam perasaan puas atau tidak puas.

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data Primer, diperlukan untuk pengujian hipotesis yang telah diajukan. Teknik yang dipergunakan untuk pengumpulan data berupa kuesioner/ angket/ daftar pertanyaan dan dilengkapi wawancara. Data diperoleh secara langsung dari konsumen Sentra Gudeg Wijilan mengenai kepuasannya dan kualitas pelayanan di

Sentra Gudeg Wijilan. Dalam memperoleh data primer ini dilakukan dengan cara melakukan wawancara dan kuesioner, yaitu dengan menyebarkan daftar pertanyaan baik lisan maupun tertulis kepada responden tentang kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan di Sentra Gudeg Wijilan.

Dalam pengukuran variabel menggunakan teknik skala *Likert*. Jawaban kuesioner dituangkan dalam 5 kategori jawaban. Dengan demikian jawaban responden berkisar antara skor 1 hingga 5 bergantung pada pertanyaan dalam kuesioner apakah sesuai dengan skor yang dinilai oleh responden.

2. Data Sekunder

Data sekunder dilakukan dengan riset kepustakaan melalui dokumen/catatan-catatan, literatur-literatur, jurnal-jurnal yang mendukung penelitian ini. Data yang diperoleh mengenai profil restoran serta sumber-sumber data sekunder lain yang diperoleh dari buku-buku *literature* yang menunjang informasi / data yang dibutuhkan, keterangan-keterangan atau publikasi lainnya yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti yaitu mengenai pengaruh kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan dalam hubungannya dengan loyalitas konsumen di Sentra Gudeg Wijilan.

C. Asumsi dan Pembatasan Masalah

1. Asumsi

- a. Semua konsumen memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan.
- b. Semua konsumen memperhatikan mutu produk, harga, dan faktor emosi dalam menentukan kepuasan.
- c. Semua warung dianggap sama.

2. Pembatasan Masalah

- a. Konsumen yang akan dijadikan konsumen berusia diatas 17 tahun, karena dianggap sudah dapat membuat keputusan.
- b. Semua konsumen Sentra Gudang Wijilan akan dijadikan responden, baik yang makan ditempat maupun yang dibawa pulang.

D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

1. Kualitas Pelayanan adalah suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Untuk mengukur kualitas pelayanan digunakan indikator sebagai berikut:

- a. Bukti fisik merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
- b. Keandalan merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dan terpercaya.
- c. Daya Tanggap merupakan sikap tanggap karyawan dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat.
- d. Jaminan merupakan kebersihan produk, pengetahuan, kesopanan, kerapian dan kemampuan para karyawan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan.
- e. Empati merupakan perhatian yang diberikan secara pribadi atau individu terhadap konsumen dengan menempatkan dirinya pada situasi konsumen.

Setiap item pertanyaan yang diajukan diberikan pilihan jawaban sebagai berikut: Sangat Tidak Setuju (STS) = 1, Tidak Setuju (TS) = 2, Netral (N) = 3,

Setuju (S) = 4, dan Sangat Setuju (SS) = 5. Jumlah item pertanyaan untuk mengukur kualitas pelayanan berjumlah 15 item pertanyaan.

2. Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap suatu produk dan harapan-harapannya. Untuk mengukur kualitas pelayanan digunakan indikator sebagai berikut:

- a. Mutu Produk adalah keseluruhan ciri dan sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan konsumen.
- b. Harga merupakan kesesuaian antara jumlah uang yang dikeluarkan dengan produk yang di dapat.
- c. Faktor Emosi merupakan rasa bangga konsumen karena memilih nama atau *brand* warung makan tersebut.

Setiap item pertanyaan yang diajukan diberikan pilihan jawaban sebagai berikut: Sangat Tidak Setuju (STS) = 1, Tidak Setuju (TS) = 2, Netral (N) = 3, Setuju (S) = 4, dan Sangat Setuju (SS) = 5. Jumlah item pertanyaan untuk mengukur kepuasan konsumen berjumlah 6 item pertanyaan.

3. Loyalitas konsumen adalah komitmen untuk membeli kembali atau 'pembelian secara berulang' produk atau jasa yang lebih disukai. Untuk mengukur kualitas pelayanan digunakan indikator sebagai berikut:

- a. Konsumen mengatakan hal positif tentang Sentra Gudeg Wijilan
- b. Memberikan rekomendasi kepada pihak lain untuk makan di Sentra Gudeg Wijilan

- c. Melakukan pembelian ulang di Sentra Gudeg Wijilan
- d. Kebal terhadap tarikan warung makan pesaing di Sentra Gudeg Wijilan

Setiap item pertanyaan yang diajukan diberikan pilihan jawaban sebagai berikut: Sangat Tidak Setuju (STS) = 1, Tidak Setuju (TS) = 2, Netral (N) = 3, Setuju (S) = 4, dan Sangat Setuju (SS) = 5. Jumlah item pertanyaan untuk mengukur kualitas pelayanan berjumlah 5 item pertanyaan.

E. Teknik Analisis

Dalam penelitian ini teknik analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis kuantitatif dengan model analisis regresi linier berganda. Analisis deskriptif dilakukan dengan cara mengumpulkan, mengolah, menyajikan dan menginterpretasi data sehingga diperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah yang dihadapi dalam perhitungan. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan (X1), dan Kepuasan Konsumen (X2) terhadap variabel dependen yaitu Loyalitas Konsumen (Y). Rumus matematis dari regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + e$$

Keterangan :

Y = Loyalitas konsumen

a = Konstanta

x1 = Kualitas pelayanan

x2 = Kepuasan konsumen

b1 = Koefisien regresi x1

b_2 = Koefisien regresi x_2

Untuk menguji model fungsi yang diperoleh digunakan koefisien determinasi (R^2) dan untuk menguji pengaruh dari faktor-faktor secara keseluruhan digunakan uji F, sedangkan untuk menguji pengaruh dari masing-masing faktor-faktor digunakan uji t.

1. Koefisien determinasi

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase perubahan variabel dependen yang disebabkan oleh variabel independen. Jika R^2 semakin besar maka persentase perubahan variabel dependen yang disebabkan oleh variabel independen semakin tinggi. Jika R^2 semakin kecil maka persentase perubahan variabel dependen yang disebabkan oleh variabel independen semakin rendah. Untuk mencari koefisien determinasi dapat diketahui dengan cara mengkuadratkan “r” (Sudjana,2009:269).

$$R = r^2 \times 100\%$$

Dimana: R= Koefisien determinasi

r= Koefisien korelasi sederhana

2. Uji F

Uji F ditujukan untuk mengetahui tingkat pengaruh semua variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Jika F hitung > dari F tabel maka, H_0 ditolak yang berarti variabel dependen (X_1 dan X_2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel independen (Y). Dan sebaliknya jika F hitung < dari F tabel maka, H_0 diterima yang berarti variabel dependen (X_1 dan X_2) secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel independen (Y).

3. Uji t

Digunakan untuk menguji berarti atau tidaknya hubungan variabel-variabel independen kualitas pelayanan (X1), kepuasan konsumen (X2) dengan variabel dependen loyalitas konsumen (Y). Jika signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen. Jika signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan ditolak. Artinya variabel independen secara parsial tidak mempengaruhi variabel dependen.