

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

1. Jenis Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode asosiatif yang bersifat kausal. Yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antar dua variabel atau lebih. Sedangkan hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat (Sugiyono, 2012:59). Dalam penelitian ini penulis menganalisis uji pengaruh antara variabel yang diteliti yaitu kualitas produk, Suasana restoran dan lokasi terhadap kepuasan konsumen.

2. Data dan Sumber Data

Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah :

- a. Data primer yaitu dengan cara penyebaran kuisioner kepada konsumen pengunjung Restoran Forestthree di Bogor yang diperoleh secara langsung dan relevan terhadap masalah yang di teliti.
- b. Data sekunder data yang dipeeroleh secara tidak langsung atau melalui pihak lain, atau laporan historis yang telah disusun dalam arsip yang dipublikasikan atau tidak. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berupa studi kepustakaan, jurnal literatur yang berkaitan dengan permasalahan dan informasi dokumentasi lainnya yang dapat diambil dari sistem online (internet).

B. Variabel dan Pengukurannya

Variabel penelitian adalah konsep abstrak yang dapat diukur sesuatu hal yang menjadi obyek yang mempunyai nilai atribut yang bervariasi atau sifat dari orang, obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang dipelajari dan diamati oleh si peneliti untuk mengambil kesimpulannya.

Variabel penelitian terdiri dari variabel eksogen (variabel independent) dan variabel endogen (variabel dependen). Menurut Imam Ghozali (2017:6) menjelaskan bahwa dari persamaan struktural yaitu variabel exogen (independent), disebut exogen variabel karena variabel ini tidak dipengaruhi oleh variabel *anteseden* (sebelumnya) yang ketiga variabelnya antara lain Kualitas Produk, Suasana Restoran, dan Harga. Selanjutnya untuk Kepuasan Konsumen merupakan endogen (dependen) variabel karena variabel ini dipengaruhi oleh variabel sebelumnya.

C. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dalam penelitian, penulis mengadakan dokumentasi dan menyebarkan kuesioner terhadap konsumen RestorannForesthree Bogor.

1. Kuesioner yaitu penulis menebarkan angket yang berupa pertanyaan kepada konsumen restoran di Foresthree Bogor untuk mengetahui bagaimana pengaruh Kualitas Produk, Suasana Restoran dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen pada konsumen Restoran Foresthree di Bogor.

2. Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan-catatan atau dokumen yang ada di lokasi penelitian.

D. Operasional Variabel

Operasional variabel dapat didasarkan pada satu atau lebih referensi yang disertai dengan alasan penggunaan definisi tersebut. Variabel penelitian harus dapat diukur menurut skala ukuran yang lazim digunakan.

1. Definisi Operasional Variabel

a. Kualitas Produk

kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal ini termasuk keseluruhan daya tahan, eandalan produk, ketepatan, kemudahan pengoperasian dan reperasi produk juga atribut produk lainnya (Kotler dan Amstrong 2012)

b. Suasana Restoran

Suasana atau atmosphere adalah penciptaan suasana toko melaui visual, penetapan cahaya, musik, dan aroma yang dapat menciptakan lingkungan pembelian yang nyaman sehingga dapat mempengaruhi persepsi dan emosi konsumen untuk melakukan pembelian (Diana & Aartanti, 2013).

c. Lokasi

lokasi adalah tempat dimana suatu usaha atau aktifitas usaha dilakukan. Faktor terpenting dalam pengembangan usaha adalah letak lokasi terhadap daerah perkotaan, cara pencapaian dan waktu tempuh lokasi. Swatha (2012:24)

Tabel 3
Operasional Variabel

Konstruk	Indikator Konstruk	Kode Indikator	Skala
Kualitas Poduk	Produk makanan yang disajikan pihak Restoran memiliki keunggulan dan keunikan tersendiri	KP1	Likert
	Rasa dari makanan yang disediakan sesuai dengan selera konsumen	KP2	Likert
	Tingkat kematangan produk yang disajikan sangat pas	KP3	Likert
	Produk makanan yang disajikan memiliki standar mutu yang baik	KP4	Likert
	Penyajian makanan yang disajikan tertata dengan rapih	KP5	Likert
	Waktu tunggu dari mulai pemesanan sampai datang cepat	KP6	Likert
	Citra dan reputasi restoran baik	KP7	Likert
	Produk makanan yang disajikan masih segar dan baru	KP8	Likert
Suasana Restoran	Tampilan dan tata letak di Restoran Forestthree ini menarik	SR1	Likert
	Papan nama di Restoran Forestthree terlihat jelas	SR2	Likert
	Pencahayaan pada Restoran Forestthree meningkatkan daya tarik	SR3	Likert
	dekorasi yang unik di dalam ruangan membuat ingin datang kembali ke Restoran Forestthree	SR4	Likert
Lokasi	Akses menuju Restoran Forestthree mudah	LK1	Likert
	Restoran Forestthree mempunyai tempat parkir yang luas dan aman	LK2	Likert
	Restoran Forestthree di kelilingi oleh tempat Restoran sejenis	LK3	Likert
	Lokasi Restoran Forestthree strategis	LK4	Likert
	Restoran Forestthree berlokasi pada tempat mudah dijangkau	LK5	Likert
	Kelezatan makanan dan minuman yang disajikan sesuai dengan apa yang diharapkan	KK1	Likert
	Harga makanan dan minuman yang ditawarkan sesuai dengan kualitas rasa dan penyajian	KK2	Likert

Kepuasan Konsumen	Puas terhadap pelayanan yang diberikan	KK3	Likert
	kenyamanan tempat dan pelayanan saat makan di restoran Forestthree	KK4	Likert
	Cara pembayaran tidak merepotkan	KK5	Likert

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2013). Populasi dari penelitian ini adalah mencakup konsumen yang mengunjungi restoran Forestthree Bogor. Populasi dalam penelitian ini jumlahnya tidak diketahui.

2. Sampel

Dalam melakukan penelitian tidak harus meneliti seluruh anggota populasi yang menjadi obyek penelitian. Jadi sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil dari cara-cara tertentu dan juga memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap yang bisa mewakili populasi. Dengan demikian penelitian harus membuat perwakilan populasi yang disebut sampel.

Penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling*, metode estimasi yang digunakan adalah *Maximum Likelihood* (ML) besarnya sampel memiliki peran penting dalam interpretasi SEM. Karena jumlah

populasi dalam penelitian ini tidak diketahui maka besaran sampel sangat dipengaruhi oleh jumlah pernyataan. Menurut Sekaran dalam Siswoyo (2017:61) Analisis SEM membutuhkan sampel paling sedikit lima kali jumlah variabel indikator yang digunakan *Hair et al*, (2011:102) merekomendasikan ukuran sampel dengan 5 hingga 10 kali jumlah indikator yang di estimasi. Penelitian ini menggunakan teknik *Maximum Likelihood Estimation* (ML). Menurut (Ghozali, 2011:64) estimasi menggunakan *Maximum Likelihood Estimation* (ML) minimum diperlukan sampai 160 dan maksimum 200. Dalam penelitian ini terdapat 22 item pernyataan, agar rekomendasi dan teori diatas terpenuhi, maka jumlah sampel adalah 9 kali jumlah pernyataan atau sebanyak $22 \times 9 = 198$ responden. Dikarenakan jumlah responden diatas belum memenuhi syarat dengan *Maximum Likelihood Estimation* (ML) yang efektif untuk sampel berkisaran 160-200 sampe. Dengan demikian sampelnya di bulatkan menjadi 200 responden.

Teknik pengambilan sampel dari populasi pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono 2016:85). *Purposive sampling* secara spesifik disebut *judgment sampling* yaitu metode yang sengaja digunakan karena informasi yang diambil berasal dari sumber yang dipilih berdasarkan kriteria tertentu. Metode *purposive sampling* digunakan karena tidak semua orang memiliki kriteria yang sesuai dengan fenomena yang

diteliti. Adapun kriteria yang dijadikan sebagai penelitian yaitu pengunjung yang sudah pernah melakukan pembelian di Restoran di Forestthree Bogor.

F. Metode Pengembalian Data

Untuk memperoleh data dalam penelitian ini penulis menyebarkan kuesioner. Kuesioner yaitu penulis menyebarkan angket yang berupa pernyataan kepada responden. Pengukuran variabel dilakukan dengan skala likert sebagai berikut:

Tabel 4
Metode Pengambilan Data

Predikat	Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Edward dan Kenney dalam Imam Ghozali (2017:70) menyimpulkan bahwa skala Likert dapat dianggap kontinyu atau interval, dengan tidak menyalahi asumsi SEM.

G. Metode Analisis Data

Analisis data adalah interpretasi untuk penelitian yang ditujukan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian dalam rangka mengungkap fenomena sosial tertentu. Analisis data adalah proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan di implementasikan. Teknik analisis digunakan untuk menginterpretasikan dan menganalisis data. Sesuai dengan model yang dikembangkan dalam penelitian ini maka alat analisis

data yang digunakan adalah SEM (*Structural Equation Modeling*), yang dioperasikan melalui program AMOS 24.0.

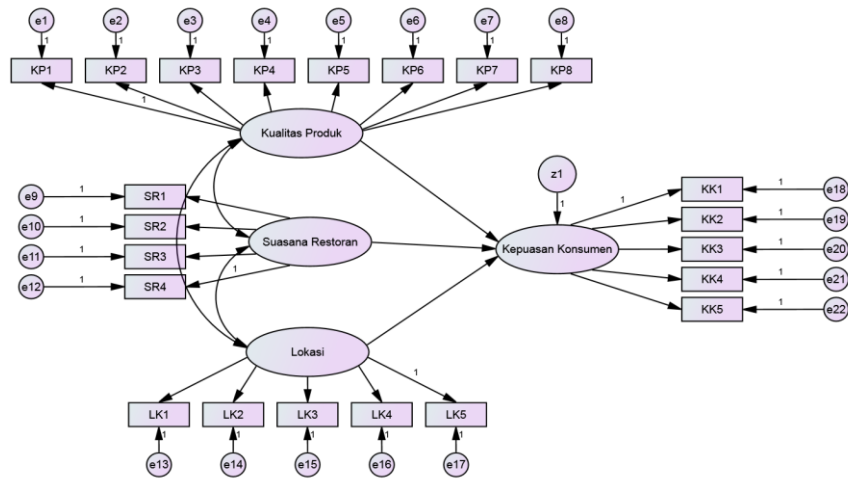
Metode analisis data yang digunakan oleh adalah SEM (*Structural Equation Modeling*), yang dioperasikan melalui program AMOS 24.0 SEM adalah gabungan dari analisis faktor dan analisis regresi yang dapat menjelaskan banyak hubungan antara permodelan SEM adalah sebagai berikut:

1. Pengembangan Model Berdasarkan Teori

Model persamaan struktural didasarkan pada hubungan kausalitas, dimana perubahan satu variabel diasumsikna akan berakibat pada perubahan variabel lainnya. Hubungan kausalitas dapat berarti hubungan yang ketat seperti ditemukan dalam proses fisik seperi rekasi kimia atau dapat juga hubungan yang kurang ketat seperti dalam riset perilaku yaitu alasan seseorang membeli produk tertentu. Kuatnya hubungan kausalitas antara dua variabel yang diasumsikan oleh peneliti bukan terletak pada metode analisis yang dia pilih, tetapi terletak pada justifikasi(pembenaran) secara teoritis untuk mendukung analisis. Jadi jelas bahwa hubungan antara variabel dalam model merupakan dedukai dari teori.

2. Menyusun Diagram Jalur dan Persamaan Structural

Konstruk penelitian yang telah valid dan reliabel dikembangkan dalam diagram jalur.



Gambar 6
Konstruk Penelitian

Sehingga, model diatas dapat dinyatakan dalam bentuk persamaan berikut ini :

Persamaan Struktural: $\eta_1 = \gamma_{11}\xi_1 + \gamma_{12}\xi_2 + \gamma_{13}\xi_3$

Persamaan Pengukuran Variabel Eksogen

***Kualitas Produk* (ξ_1)**

$$KP_1 = \lambda_{11}\xi_1 + \delta_1$$

$$KP_2 = \lambda_{21}\xi_1 + \delta_2$$

$$KP_3 = \lambda_{31}\xi_1 + \delta_3$$

$$KP_4 = \lambda_{41}\xi_1 + \delta_4$$

$$KP_5 = \lambda_{51}\xi_1 + \delta_5$$

$$KP_6 = \lambda_{61}\xi_1 + \delta_6$$

$$KP_7 = \lambda_{71}\xi_1 + \delta_7$$

$$KP_8 = \lambda_{81}\xi_1 + \delta_8$$

***Suasana Restoran*(ξ_2)**

$$SR_1 = \lambda_{12}\xi_2 + \delta_9$$

$$SR_2 = \lambda_{22}\xi_2 + \delta_{10}$$

$$SR_3 = \lambda_{32}\xi_2 + \delta_{11}$$

$$SR_4 = \lambda_{42}\xi_2 + \delta_{12}$$

***Lokasi* (ξ_3)**

$$LK_1 = \lambda_{13}\xi_3 + \delta_{13}$$

$$LK_2 = \lambda_{23}\xi_3 + \delta_{14}$$

$$LK_3 = \lambda_{33}\xi_3 + \delta_{15}$$

$$LK_4 = \lambda_{43}\xi_3 + \delta_{16}$$

$$LK_5 = \lambda_{53}\xi_3 + \delta_{17}$$

***Kepuasan Konsumen* (η_1)**

$$KK_1 = \lambda_{11}\eta_1 + \varepsilon_1$$

$$KK_2 = \lambda_{21}\eta_1 + \varepsilon_2$$

$$KK_3 = \lambda_{31}\eta_1 + \varepsilon_3$$

$$KK_4 = \lambda_{41}\eta_1 + \varepsilon_4$$

$$KK_5 = \lambda_{51}\eta_1 + \varepsilon_5$$

3. Memilih Jenis Input Matriks dan Estimasi Model yang Diusulkan

Model persamaan struktural berbeda dari teknik analisis multivariate lainnya. SEM hanya menggunakan data input berupa matrik varian atau kovarian atau matrik korelasi. Data untuk observasi dapat dimasukan dalam AMOS akan merubah dahulu data mentah menjadi matrik kovarian

atau matrik korelasi. Analisis terhadap data outlier harus dilakukan sebelum matrik kovarian atau korelasi dihitung.

Teknik estimasi dilakukan dengan dua tahap, yaitu estimasi Measurement Model digunakan untuk menguji undimensionalitas dari konstruk-konstruk eksogen dan endogen dengan menggunakan teknik *Confirmatory Factor Analysis* dan tahap *Estimasi Structural Equation* model dilakukan melalui full model untuk melihat kesesuaian model dan hubungan kualitas yang dibangun dalam model ini.

4. Menilai Identifikasi Model Struktural

Selama proses estimasi berlangsung dengan komputer. Sering dapat hasil estimasi yang tidak logis atau meaningless dan hal ini berkaitan dengan masalah identifikasi model struktural. Problem identifikasi adalah ketidakmampuan proposed model untuk menghasilkan unique estimate. Cara melihat ada tidaknya problem identifikasi adalah dengan melihat hasil estimasi yang meliputi :

- a. Adanya nilai standar error yang besar untuk 1 atau lebih koefisien
- b. Ketidakmampuan program untuk invert information matrix.
- c. Nilai estimasi yang tidak mungkin error variance negatif.
- d. Adanya nilai korelasi yang tinggi (> 0.90) antar koefisien estimasi.

5. Menilai Kriteria *Goodness-of-Fit*

Evaluasi GOF bertujuan untuk mengevaluasi pemenuhan asumsi yang disyaratkan SEM, dan kesesuaian model berdasarkan kriteria

Goodness Of Fit (GOF) tertentu. Beberapa uji kesesuaian diantaranya, yaitu :

a. Asumsi SEM

Beberapa asumsi yang harus dipenuhi dalam prosedur pengumpulan dan pengolahan data yang dianalisis dengan permodelan SEM adalah sebagai berikut :

1. Normalitas data

Evaluasi normalitas dilakukan dengan menggunakan *critical ratio skewness value* sebesar $\pm 2,58$ pada tingkat signifikansi. Data dapat disimpulkan mempunyai distribusi normal jika *critical ratio skewness value* sebesar $\pm 2,58$.

2. Uji *Outlier*

Oulier adalah kondisi observasi dari suatu data yang memiliki karakteristik unit yang terlihat sangat berbeda jauh dari observasi-observasi lainnya dan muncul dalam bentuk nilai melalui jarak *mahalanobis distance* yang kemudian dibandingkan dengan nilai *Chi-Square*. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada outlier pada data.

b. Uji Kelayakan Model

Uji kelayakan model bertujuan untuk melihat apakah hasil estimasi model bersifat baik atau tidak. Dan kriteria kelayakan model *Goodness of Fit* yang umumnya akan dijelaskan pada penelitian kriteria *Goodness of Fit*

1. *Likelihood Ratio Chi Square statistic (χ^2)*

Ukuran fundamental dari *overall fit* adalah likelihood ratio *chi square* (χ^2). Nilai *chi square* yang tinggi relatif terhadap degree of freedom menunjukkan bahwa matrik kovarian atau korelasi yang diobservasi dengan yang diprediksi berbeda secara nyata ini menghasilkan probabilitas (p) lebih kecil dari tingkat signifikansi (q). Sebaiknya nilai *chi square* yang kecil akan menghasilkan nilai probabilitas (p) yang lebih besar dari tingkat signifikansi (q) dan ini menunjukkan bahwa input matrik kovarian antara prediksi dengan observasi sesungguhnya tidak berbeda secara signifikan.

Dalam hal ini peneliti harus mencari nilai *chi square* yang tidak signifikan karena mengharapkan bahwa model yang diusulkan cocok atau fit dengan data observasi. Program AMOS 24.0 akan memberikan nilai *chi square* dengan perintah `\cmin` dan nilai probabilitas dengan perintah `\p` serta besarnya degree of freedom dengan perintah `\df`. Significaned probability: untuk menguji tingkat signifikan model.

2. RMSEA

Root Mean Square Error Of Approximation (RMSEA), merupakan ukuran yang mencoba memperbaiki kecenderungan statistik *chi square* menolak model dengan sejumlah sampel yang besar. Nilai RMSEA antara 0.05 samapai dengan 0.08 merupakan ukuran yang dapat diterima.

3. GFI

Goodness Of Fit Index (GFI), adalah sebuah ukuran non-statistikal yang mempunyai rentang nilai antara 0 (*poor fit*) sampai dengan 1.0 (*perfect fit*).

4. AGFI

Adjusted Goodness of Fit (AGFI), merupakan pengembangan dari GFI yang di sesuaikan dengan *ratio degree of freedom*. Nilai yang direkomendasikan adalah sama atau > 0.90 . program AMOS akan memberikan nilai AGFI dengan perintah `\agfi`.

5. CMIN / DF

Yaitu menggambarkan perbedaan antara *unrestriced sample covarian matrix S* dan *restriced covarian matrix $\Sigma(\theta)$* atau secara esensi menggambarkan *likelihood ratio test statistic*. Yang umumnya dinyatakan dalam *chi-square (χ^2) statistic*. Nilai statistik ini sama dengan $(N-1) F_{min}$ (ukuran besar sampel dikurangi 1 dan dikalikan dengan minimum fit *function*). Jadi nilai *chi-square* sangat sensitif terhadap besarnya sampel.

6. TLI

Tucker lewis index (TLI) atau dikenal dengan *nunnormed fit index (nnfi)*. Ukuran ini menggabungkan ukuran persimary kedalam indek komposisi antara proposed model dan null model dan nilai TLI berkisar dari 0 sampai 1.0. nilai TLI yang direkomendasikan adalah

sama atau > 0.90 . program AMOS akan memberikan nilai TLI dengan perintah \tli.

7. CFI

Comparative Fit Index (CFI), besar indeks tidak dipengaruhi ukuran sampel karena sangat baik untuk mengukur tingkat penerimaan model. Indeks sangat di anjurkan, begitu pula TLI. Karena indeks ini relative terhadap besarnya sampel dan kurang dipengaruhi kerumitan model CFI yang berkisar antara 0-1. Nilai yang mendekati 1 menunjukkan tingkat kesesuaian yang lebih baik. Nilai CFI yang direkomendasikan adalah sama atau ≥ 0.90 .

Tabel 5
Comparative Fit Index

<i>Goodness of Fit Indeks</i>	<i>Cut-off Value</i>
RMSEA	0.05-008
GFI	>0.90
AGFI	≥ 0.90
CMIN / DF	<2.00
TLI	≥ 0.90
CFI	≥ 0.90
Significance Probability	≥ 0.05

8. Measurement Model Fit

Setelah keseluruhan model fit dievaluasi, maka langkah berikutnya adalah pengukuran setiap konstruk untuk menilai uji *dimensionalitas* dan reliabilitas dari konstruk. Uji *dimensinaolitas* adalah asumsi yang mendasari perhitungan reliabilitas dan ditunjukkan ketika indikator suatu konstruk memiliki *acceptable fit* suatu *single factor (one dimensional)* model. Penggunaan ukuran Cronbach

Alpha tidak menjamin uji *dimensinaolitas*. Peneliti harus melakukan uji *dimensinaolitas* untuk semua multiple indikator konstruk sebelum menilai reliabilitasnya.

Reliability adalah ukuran internal *consistency* indikator suatu konstruk. Internal reliability yang tinggi memberikan keyakinan bahwa indikator individu yang tinggi memberikan keyakinan bahwa indikator individu semua konsisten dengan pengukurannya. Tingkat *reliability* > 0.60 dapat diterima untuk penelitian yang masih bersifat eksploratori.

Reliabilitas tidak menjamin adanya validitas. Validitas adalah ukuran sampai sejauh mana suatu indikator secara akurat mengukur apa yang hendak ingin diukur. Ukuran reliabilitas yang lain adalah *variance extracted* sebagai pelengkap *construct reliability* > 0.50. berikut ini rumus untuk menghitung *construct reliability* dan *variance extracted* .

$$\text{construct reliability} = \frac{(\sum \text{std loading})^2}{(\sum \text{std loading})^2 + \sum \varepsilon}$$

$$\text{variance extracted} = \frac{\sum \text{std loading}^2}{\sum \text{std loading}^2 + \sum \varepsilon}$$

6. Interpretasi dan Modifikasi Model

ketika model telah dinyatakan diterima, maka peneliti dapat mempertimbangkan dilakukannya modifikasi model untuk memperbaiki penjelasan teoritis atau *goodness-of-fit*. Modifikasi dari model awal dilakukan setelah dikaji banyak pertimbangan. Jika

model modifikasi, maka model tersebut harus di *cross validated* (diestimasi dengan data terpisah) sebelum model modifikasi diterima.

Pengukuran model dapat dilakukan dengan *modification indices*. Nilai *modification indices* sama dengan terjadinya penurunan *Chi-square* jika koefisien di estimasi. Nilai sama dengan atau > 3.84 menunjukkan telah terjadi penurunan *Chi-square* secara signifikan.

Adapun SEM sendiri yang terdiri dari analisis jalur memiliki beberapa simbol untuk mewakili pengaruh tersebut yaitu:

1. Ksi (ξ) : Mewakili variabel laten eksogen.
2. Eta (η) : Mewakili variabel laten endogen
3. Lambda (λ) : Hubungan antara variabel laten eksogen dan endogen terhadap indikator-indikatornya.
4. Beta (β) : koefisien pengaruh variabel laten endogen variabel endogen.
5. gama (γ) : koefisien pengaruh eksogen terhadap variabel eksogen
6. phi (ϕ) : koefisien pengaruh variabel eksogen terhadap variabel eksogen.
7. zeta (ζ) : kesalahan dalam persamaan yaitu antara variabel eksogen dan endogen terhadap variabel endogen.
8. epsilon (ϵ) : kesalahan pengukuran variabel manifest untuk variabel laten endogen.

9. Delta (δ) : kesalahan pengukuran variabel manifest untuk variabel laten eksogen.