

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Data dan Sumber Data

Data menurut Sekaran (2013) dapat diperoleh dari data primer ataupun data sekunder. Data primer adalah data yang merujuk kepada informasi yang diperoleh secara langsung oleh peneliti mengenai variabel yang akan diteliti untuk tujuan studi tertentu. Sedangkan data sekunder merupakan sekumpulan informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada. Dalam penelitian ini jenis data primer yang akan digunakan adalah dengan menggunakan metode kuesioner yang dimana kuesioner ini akan disebarakan sebanyak 270 eksemplar kepada konsumen yang merasakan masalah terkait dengan layanan yang diberikan oleh restoran. Kuesioner sendiri akan berupa pertanyaan tertutup. Kuesioner akan mencakup identitas responden pada bagian pertama. Pada bagian kedua kuesioner, kuesioner berisikan pertanyaan mengenai persepsi keadilan dan kepuasan pemulihan layanan. Pada bagian persepsi keadilan akan terbagi menjadi 3 bagian yakni keadilan distributif yang terdiri dari 4 butir pertanyaan, keadilan prosedural yang terdiri dari 5 butir pertanyaan dan keadilan interaksional yang terdiri dari 6 butir pertanyaan. Sedangkan pada bagian kepuasan pemulihan layanan akan terdiri dari 4 butir pertanyaan. Alasan penggunaan data primer ini adalah data yang diperlukan menyangkut data spesifik yang sesuai dengan tujuan penelitian dan diperlukan proses pengambilan data secara langsung. Sedangkan untuk data sekunder yang akan digunakan dalam penelitian ini berasal dari sejumlah literatur, artikel, jurnal dan buku.

3.2 Prosedur Pengumpulan Data

Sekaran (2013) mendeskripsikan populasi adalah sekelompok orang, atau kejadian yang menyebabkan peneliti tertarik untuk meneliti, sedangkan sampel adalah bagian dari populasi. Sampel yang akan diteliti

dalam penelitian ini sebanyak 270 responden (Sekaran, 2013). Responden dalam penelitian ini dikelompokkan berdasarkan klasifikasi restoran dengan kategori *canteen*, *intavern*, *specialty restaurant*, dan *family restaurant* (Marsum, 2005). Proses penghimpunan data dilakukan desain survei dengan metode *nonprobability sampling*, yaitu *purposive sampling* (Sekaran, 2013). Alasan dari pemilihan metode ini adalah kemudahan dalam mengumpulkan informasi dari populasi yang diharapkan dimana penelitian berfokus pada kategori restoran yang telah dikemukakan dan tertuju pada sampel konsumen pengeluh. Kuesioner sendiri akan dicetak dan dibagikan kepada responden

3.3 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dari penelitian ini menurut Sekaran (2013) adalah setiap individu yang merupakan bagian dari sampel, maka dari itu subjek yang terdapat pada penelitian ini adalah konsumen yang pernah mengeluh karena mengalami permasalahan di restoran dan mendapatkan tanggapan pemulihan jasa dari restoran tersebut. Sedangkan objek dari penelitian ini adalah restoran. Proses pengumpulan data akan dilakukan pada bulan Oktober 2016.

3.4 Metode Pengukuran Data

Setiap butir pertanyaan akan di ukur dengan menggunakan 5 poin skala *Likert* yang dikarenakan kemudahan dalam berfokus pada sebuah objek. Skala *Likert* didesain untuk memeriksa seberapa kuat subjek yang setuju dan tidak setuju dengan sebuah pernyataan (Sekaran dan Bougie, 2013). Pada skala *Likertz* penulis membagi 5 skor pada jawaban Sangat Setuju (SS), 4 pada setiap jawaban Setuju (S), 3 pada setiap jawaban Netral (N), 2 pada setiap jawaban Tidak Setuju (TS), dan 1 diberikan pada setiap jawaban Sangat Tidak Setuju (STS).

3.5 Uji Instrumen Penelitian

Untuk memperoleh hasil penelitian yang lebih akurat dan lebih berkualitas maka akan dilakukan pengujian instrumen untuk menghindari kekeliruan.

3.5.1 Uji Validitas

Menurut Sekaran dan Bougie (2013), validitas adalah sebuah pengujian sebagaimana instrument pertanyaan yang dikembangkan sesuai dengan konsep yang pengukuran yang diharapkan. Skala pengukuran dapat dikatakan *valid* apabila dapat melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur. Semakin tinggi tingkat validitas suatu alat ukur, maka semakin tepat pula alat ukur tersebut dapat membuktikan sasaran penelitian. Uji validitas akan menggunakan program komputer SPSS versi 16.0. Hasil analisa dapat dibuktikan dengan melihat nilai *Corrected Item Total Correlation* yang dimana akan dinyatakan *valid* apabila nilai $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$. Pada penelitian ini nilai r tabel yang digunakan untuk jumlah sampel sebanyak 60 ($n = 60$) adalah 0,254.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini adalah untuk mengukur sebagaimana isi konsistensi dan stabilitas dari instrumen yang diteliti tersebut akurat (Sekaran dan Bougie, 2013). Pada penelitian ini uji reliabilitas akan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Metode pengujian ini merupakan metode yang sering dipakai dalam penelitian. Batas nilai yang digunakan dalam metode ini adalah $> 0,6$ untuk menunjukkan tingkat reliabilitas yang mencukupi

3.6 Metode Analisis Data

3.6.1 Analisis Deskriptif Karakteristik Responden

Analisis deskriptif karakteristik responden dalam penelitian ini bertujuan untuk mengklasifikasikan responden berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pendidikan responden yang telah mengisi kuesioner penelitian. Untuk mempermudah melakukan analisis deskriptif karakteristik responden, pada penelitian ini peneliti menggunakan program komputer SPSS versi 16.0

3.6.2 Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (variabel independen atau variabel X) terhadap variabel terikat (variabel dependen atau variabel Y). Pada penelitian ini peneliti menggunakan analisis regresi linear sederhana untuk mengetahui apakah pengaruh persepsi keadilan berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas dari konsumen pengadu.

3.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan bentuk yang menyerupai analisis regresi sederhana. Pada praktiknya analisis ini digunakan untuk menguji lebih dari satu variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) yang digunakan untuk menjelaskan variansi pada variabel dependen. Cooper dan Schindler (2006), menjelaskan bahwa analisis regresi berganda ini digunakan sebagai alat deskriptif dalam tiga jenis situasi. Pertama, berguna untuk mengembangkan persamaan yang digunakan untuk memprediksi nilai-nilai untuk variabel kriteria. Kedua, mengontrol variabel pengganggu untuk lebih mengevaluasi kontribusi terhadap variabel lainnya. Ketiga, untuk menguji dan menjelaskan teori kausal (sebab-akibat).

Adapun persamaan regresi linear berganda dapat dijelaskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha_0 + \alpha_1 X_1 + \alpha_2 X_2 + \alpha_3 X_3 + \mu$$

Keterangan:

- Y = Variabel dependen
 X1, X2, X3 = Variabel independen
 a = Konstanta
 μ = residual (variabel pengganggu)

Dalam perhitungan statistik, dikatakan signifikan secara statistik apabila nilai uji statistiknya berada dalam daerah kritis yang dapat dinilai dari kriteria ketepatan. Menurut Kuncoro (2003), dalam analisis regresi terdapat 3 jenis kriteria ketepatan (*goodness of fit*):

1. Uji Signifikansi Individual (Uji Statistik t)

Uji Statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Kriteria pengujian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Jika probabilitas t-hitung $> \alpha$ maka tidak signifikan (secara individual variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependennya)
- b) Jika probabilitas t-hitung $< \alpha$ maka signifikan (secara individual variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependennya) $\alpha = 0.05$ (5%)

2. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji Statistik F menunjukkan apakah semua variabel independen yang terdapat dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Jika probabilitas F-hitung $> \alpha$ maka tidak signifikan, artinya secara keseluruhan variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependennya
- b) Jika probabilitas F-hitung $< \alpha$ maka signifikan, artinya secara keseluruhan variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependennya

3. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi adalah perangkat yang mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Oleh karena itu, banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai *Adjusted R²* pada saat mengevaluasi model regresi yang terbaik. Tidak seperti R^2 , nilai *Adjusted R²* dapat naik atau turun apabila suatu variabel independen ditambahkan ke dalam model. Maka dari itu pada pengujian ini suatu hubungan variabel dapat dikatakan kuat apabila nilai pada *Adjusted R²* $> 0,5$.