

BAB III METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini memakai *metode deskriptif* serta pendekatan *kuantitatif* sebagai strategi penelitian. Dengan memakai metode penelitian ini, hubungan yang *signifikan* antar variabel yang diselidiki akan ditemukan, memungkinkan kesimpulan untuk memperjelas deskripsi yang akan diselidiki. “Penelitian dilaksanakan guna mengkarakterisasi variabel bebas, baik terhadap satu ataupun lebih variabel (Variabel yang berdiri sendiri) tanpa melakukan perbandingan serta mencari variabel tersebut melalui variabel lain,” berdasarkan *pendekatan deskriptif* Sugiyono (2014:7).

3.1. Objek dan Waktu penelitian

Penelitian dilaksanakan selama 6 bulan mulai dari Oktober 2023 sampai dengan Maret 2024. Kegiatan yang peneliti lakukan merupakan pengumpulan data teori menunjang penelitian, dengan cara melakukan penyebaran koesioner terhadap konsumen Restaurant Olive Caffe And Resto Kota Cirebon.

3.2. Variabel penelitian

1. Variabel Bebas (*indenpeden*)

variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi ataupun menyebabkan perubahan ataupun munculnya variabel dependent (*Terikat*). *Variabel indenpendent* pada penelitian ini ialah inovasi produk (X1), kualitas pelayanan (X2), Harga (X3).

2. Variabel terikat (*dependen*)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi ataupun yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (*independent*). Variabel dependent pada penelitian ini ialah kepuasan konsumen (Y).

3.3. Operasional Variabel

Tabel 3. 1 Operasional Variabel

Variabel	Sub variabel	Indikator	Skala Pengukuran
Inovasi produk	Inovasi Produk	<ul style="list-style-type: none"> • Variasi jenis produk • Variasi bentuk produk • Variasi rasa produk • Variasi ukuran produk 	Ordinal
	Inovasi proses	<ul style="list-style-type: none"> • Perbaikan produksi • Pemanfaatan alat atau teknologi baru 	Ordinal
Kualitas Pelayanan	Kehandalan	<ul style="list-style-type: none"> • Kemampuan karyawan dalam melayani konsumen • Tingkat kempuan karyawan dalam menjawab pertanyaan konsumen. 	Ordinal
	Ketanggapan	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkst kecepatan daya tanggap karyawan dalam melayani konsumen. • Tingkat inisiatif karyawan dalam melayani konsumen. 	

	Empati	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kemampuan karyawan memahami keinginan dan kebutuhan konsumen • Tingkat kemampuan karyawan dalam melayani konsumen. 	
Harga	Harga daftar	<ul style="list-style-type: none"> • Sesuai dengan barang. • Sesuai dengan yang ditawarkan. • Sesuai dengan yang dipesan. • Harga bervariasi • Harga terjangkau. • Konsumen tidak merasa keberatan dengan harga yang ditawarkan. • Penjual tidak pernah memainkan harga. 	
	Harga zona	<ul style="list-style-type: none"> • harga tak mengecewakan • harga dapat berubah • harga terjangkau 	Ordinal
Kepuasan Konsumen (Y)	Faktor pribadi	<ul style="list-style-type: none"> • konsumen puas sering datang mendapatkan perlakuan memuaskan. • Memahami karakter konsumen • Mendapatkan apa 	Likert

		yang diinginkan	
	Faktor sosial	<ul style="list-style-type: none"> • Sesuai apa yang dipesan. • Memprioritaskan konsumen yang datang lebih awal. • Memahami perbedaan pelanggan dan konsumen. • Mengutamakan kejujuran. • Memahami karakter konsumen. 	Likert

Sumber : diolah penulis

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Data yang dipakai ialah *data primer*, maksudnya didapat secara langsung oleh peneliti melalui penyebaran kuesioner, sehingga data yang dihasilkan adalah valid. Penelitian ini dilakukan menggunakan *library research* dan *field research*.

1. Teknik kepustakaan

Merupakan cara pengumpul data dengan bermacam material yang terdapat diruang kepustakaan seperti buku, koran, majalah, naskah, dokumentasi dan sebagainya yang relevan dengan penelitian. Menurut sugiyono, studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, selain itu studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan penelitian, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur-literatur ilmiah.

2. Kuesioner

Siregar (2015:21) keusioner adalah “Suatu teknik pengumpulan data yang memungkinkan analisis untuk memeriksa sikap, keyakinan, perilaku dan karakteristik berbagai orang dalam suatu organisasi yang dapat mempengaruhi sistem yang ada”. Pertanyaan-pertanyaan kesioner

dibuat dengan menggunakan skala likert untuk mendapatkan data yang *bersifat interval* dan diberi nilai atau skor.

3.5. Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2008:126), populasi adalah *wilayah generalisasi* yang terdiri atas objek dan subyek penelitian yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut Arikunto (2013:173) populasi adalah keseluruhan dari subjek penelitian. Jadi yang dimaksud dengan populasi individu yang memiliki sifat yang sama walaupun presentase kesamaan itu sedikit, atau dengan kata lain seluruh individu yang akan dijadikan objek penelitian. Populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek, populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek tersebut.

Berdasarkan pendapat beberapa ahli penulis bisa menyimpulkan bahwa populasi yakni suatu teknik dalam pengumpulan data dalam penelitian dengan menggunakan metode pengambilan responden kepada subjek penelitian.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2008:138) sampel merupakan sebagian atau wakil dari populasi yang memiliki sifat dan karakter yang sama serta memenuhi populasi yang diselidiki. Teknik pengambilan sampel dengan *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2011:136), *Purposive sampling* termasuk dalam metode non probability sampling

Definisi *metode purposive sampling* menurut Sugiyono (1999:68) adalah “Teknik penentuan sampel, dengan pertimbangan tertentu”. Sampel pada penelitian ini yaitu sebagian pengunjung yang membeli makanan atau minuman pada Restaurant Olive Caffe And Resto. Sampel yang diambil dalam penelitian ini memiliki kriteria-kriteria sebagai berikut :

1. Responden telah mengetahui iklan atau produk baru di Restaurant Olive Caffe And Resto di media sosial Instragam dan aplikasi Gofood atau Grabfood Restaurnant Olive Caffe And Resto.
2. Responden telah melakukan pembelian makanan dan minuman pada Restaurant Olive Caffe And Resto.
3. Responden telah merasakan rasa dari makanan dan minuman serta pelayanan dari Restaurant Olive Caffe And Resto.

3.6. Teknik Analisis Data

Menurut (Sugiyono 2022:134-142) Analisis data melibatkan proses sistematis pencarian dan penataan data yang berasal dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumen. Menurut Sugiyono (2018 : 201) “*Statistik parametrik* digunakan untuk menguji parameter populasi melalui statistik, atau menguji ukuran populasi melalui data sampel”. Adapun teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini sebagai berikut:

3.6.1 Skala Likert

Sugiyono (2022:27) memaparkan bahwasanya Skala Likert dipakai dalam menilai perilaku, argument, dan anggapan individual maupun golongan yang telah diidentifikasi secara khusus oleh peneliti dan selanjutnya dikenal dengan variable penelitian. Skala Likert Nampak pada berikut:

Tabel 3.3 : Skala Likert

Variabel	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-Ragu (RR)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono (2022)

3.6.2 Metode SEM-PLS

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode *analisis kuantitatif* berupa SEM (*Structural Equation Modeling*). Penggunaan SEM dipilih karena memungkinkan analisis rute/jalur antara faktor bebas dan faktor terikat.

PLS (*Partial Least Squares*) adalah model SEM (*Structural Equation Modeling*) yang fokus pada pendekatan berbasis komponen untuk mengidentifikasi hubungan antar variabel laten dengan mereduksi dimensi data melalui pembentukan komponen utama. Penulis menggunakan buku "Pengantar SEM-PLS" (Hair Joseph, 2021). sebagai acuan untuk penerapan SEM-PLS. Berikut pengujian yang akan dilakukan pada SEM-PLS dengan menggunakan Smart-PLS:

1. Uji Inner Model

Model internal mencerminkan hubungan antar variabel konstruksi dan dievaluasi dengan *R-square* untuk faktor terbatas. Nilai *R-square* mengukur sejauh mana variasi dalam faktor independen mempengaruhi faktor terbatas, membentuk struktur hubungan berdasarkan skema informasi.

2. Uji Outer Model

Model luar adalah representasi hubungan antara indikator dan faktor konstruksi. *Loading* menunjukkan seberapa kuat indikator tergantung pada masing-masing faktor laten, dianggap dapat diandalkan jika hubungannya ≥ 0.5 . Dalam model luar, ada dua bentuk: penanda formatif dan reflektif. *Bentuk reflektif* terbentuk.

Saat faktor konstruk dipengaruhi oleh *faktor potensial*, sementara bentuk formatif mempertimbangkan bahwa faktor *manifestasi* memengaruhi faktor potensial dalam arah sebab- akibat dari *manifestasi ke potensial*.

3.6.3 Uji Hipoteses

Pengujian hipotesis penelitian ini diolah dengan bantuan program SEM (*Structural Equation Modeling*) dan SmartPLS 3, sehingga dapat digambarkan teknik analisis SEM seperti:

1. Pengembangan *model berbasis teori*

Tahap ini melibatkan pengembangan *hipotesis* (Berdasarkan teori) sebagai landasan untuk mengembangkan variabel laten serta variabel dan indikator laten lainnya. SEM pada dasarnya adalah *teknik validasi* untuk menguji hubungan massa dimana perubahan variabel lain disesuaikan pada teori yang ada.

2. Kembangkan peta jalan

Transformasi model kerangka teoritis yang dibangun menjadi diagram jalur guna menggambarkan keterkaitan kausal antara *variabel eksogen dan endogen*. Diagram jalur dijelaskan sebagai berikut:

Gambar 3.1 Diagram Jalur

