

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di *McDonald's* cabang Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur. Waktu penelitian selama 6 bulan, dimulai dari bulan Juli-Desember 2023.

#### **3.2 Identifikasi Variabel**

##### **3.2.1 Variabel Bebas (*Independent Variable*)**

Salkind (2010) Variabel bebas adalah variabel yang diperlakukan atau dimanipulasi dalam suatu penelitian. Ini adalah variabel yang dianggap sebagai penyebab atau pemicu perubahan pada variabel terikat. Dimana variabel bebas dinyatakan dengan simbol X. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Layanan *Drive Thru* ( $X_1$ ), Kualitas Layanan ( $X_2$ ) sebagai Variabel independen.

##### **3.2.2 Variabel Terikat (*Dependent Variable*)**

Sugiyono (2017) Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Ini adalah variabel yang diukur atau diamati untuk melihat perubahan yang mungkin terjadi sebagai akibat dari variasi dalam variabel bebas. Dimana variabel terikat ditunjukkan dengan simbol Y. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepuasan Konsumen (Y).

### 3.3 Definisi Operasional Variabel

**Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Layanan <i>drive thru</i> (X <sub>1</sub> )	Layanan <i>drive-through</i> memungkinkan konsumen melakukan pemesanan dengan cepat dan nyaman dari kenyamanan mobil mereka, sehingga ideal untuk pemesanan dibawa pulang.	Indikator layanan: 1. waktu tunggu 2.kepuasan pelanggan 3.efektivitas 4.kesesuaian, aksesibilitas 5.responsivitas.	Skala Likert
Kualitas Layanan (X <sub>2</sub> )	Standar keunggulan yang diantisipasi dan kemampuan untuk mengaturnya untuk memuaskan kebutuhan klien merupakan hal yang membentuk kualitas layanan.	Indikator kualitas layanan : 1. <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) 2. <i>Reliability</i> (Keandalan) 3. <i>Responsiveness</i> (Responsif): 4. <i>Assurance</i> (Jaminan): 5. <i>Empathy</i> (Empati):	Skala Likert
Kepuasan Konsumen (Y)	Tingkat persepsi konsumen bahwa produk, jasa, atau pengalaman yang ditawarkan oleh suatu perusahaan memenuhi atau melebihi harapan mereka.	Indikator kepuasan konsumen: 1.tingkat kepuasan umum 2.kemudahan penggunaan 3.kualitas produk atau layanan 5.tingkat retensi konsumen 6.tingkat rekomendasi.	Skala Likert

### **3.4 Jenis dan Sumber Data**

#### **3.4.1 Jenis Data**

##### 1. Data Kuantitatif

Menurut Sugiyono (2017), data kuantitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk angka atau bilangan. Data ini dapat diukur, dihitung, dan dianalisis secara statistik.

##### 2. Data Kualitatif

Sugiyono (2017) Sugiyono menyatakan bahwa data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata-kata atau bahasa, bukan dalam bentuk angka. Data ini bersifat deskriptif.

#### **3.4.2 Sumber Data**

Dalam penelitian ini , jenis dan sumber data yang digunakan adalah :

##### 1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2017) Sugiyono menjelaskan bahwa data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti untuk tujuan penelitian tertentu. Metode pengumpulan data primer melibatkan observasi, wawancara, dan kuisisioner.

Data dari penelitian ini adalah persepsi pelanggan terhadap Layanan *Drive Thru*. Diasumsikan bahwa konsumen telah menggunakan dan memiliki pengetahuan tentang layanan *drive thru*, dan pengalaman serta pengetahuan konsumen ini dapat diperoleh dari catatan wawancara dan temuan observasi lapangan.

## 2. Data Sekunder

Sugiyono (2017) menggambarkan data sekunder sebagai data yang telah ada dan dikumpulkan oleh orang atau lembaga lain untuk tujuan tertentu, dan kemudian digunakan kembali oleh peneliti untuk penelitian mereka.

Informasi utama yang dikumpulkan adalah, dari penelitian sebelumnya, internet, sumber lain yang membantu proses penelitian didukung oleh data ini.

### 3.5 Populasi dan Sampel

#### 3.5.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2017) menyebutkan bahwa populasi adalah "keseluruhan elemen yang memiliki karakteristik tertentu yang menjadi obyek penelitian. Pelanggan yang telah memanfaatkan layanan *drive thru* di *McDonald's* menjadi populasi penelitian ini.

#### 3.5.2 Sampel

Sampel adalah sebagian kecil dari populasi yang dipilih untuk diobservasi atau diukur dalam suatu penelitian. Sudut pandang Gay (dikutip dalam Umar, 1997:50) memberikan dasar mengenai kuantitas sampel yang digunakan dalam penelitian ini.

Sampel penulis terdiri dari 45 responden karena penulis merupakan bagian dari demografi pelanggan *McDonald's* yang telah memanfaatkan layanan *drive thru*. Penelitian ini akan menggunakan metode *Accidental Sampling* sebagai strategi pengambilan sampelnya, yaitu pemilihan responden sebagai sampel hanya berdasarkan kebetulan. Dengan kata lain, siapa pun yang kebetulan bertemu dengan penulis dapat dipilih sebagai sampel jika orang tersebut dapat menjadi sumber data yang baik. Sugiyono(2016).

### **3.6 Teknik Pengumpulan Data**

#### **1. Kuesioner**

Menggunakan berbagai pertanyaan tertulis untuk memperoleh informasi dari para responden, kuesioner adalah metode untuk mengumpulkan data. Pelanggan yang telah memanfaatkan layanan *drive thru* di *McDonald's* menjadi peserta penelitian untuk pendekatan kuesioner ini.

#### **2. Dokumentasi**

Mengumpulkan buku, artikel, dan bahan lain yang berkaitan erat dengan subjek yang diteliti merupakan langkah penting dalam proses dokumentasi, yang merupakan pendekatan pengumpulan data. Pada bagian ini, penulis mengumpulkan sejumlah besar makalah dan tulisan dari penelitian terdahulu yang dilihat relevan dengan permasalahan yang sedang diteliti.

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Pengolahan data tidak perlu dilakukan setelah pengumpulan atau pengolahan data selesai dalam penelitian kualitatif semacam ini. Dalam hal ini, data sementara dikumpulkan, data yang sudah ada sebelumnya dapat ditangani, dan analisis data dilakukan sekaligus.

Anda dapat kembali ke lapangan selama analisis data untuk menemukan data lebih lanjut yang dianggap diperlukan dan memprosesnya sekali lagi. Pengolahan data dalam penelitian kualitatif menurut Miles dan Huberman (1994) Miles dan Huberman mengemukakan bahwa pengolahan data kualitatif melibatkan tiga tahap utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Reduksi data melibatkan pemilihan, fokus, penyederhanaan, dan abstraksi data, penyajian data melibatkan penyajian grafis dan naratif, sedangkan penarikan

kesimpulan/verifikasi melibatkan pengembangan interpretasi dan pengambilan kesimpulan. Pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi :

### **3.7.1 Reduksi Data**

Menurut Miles dan Huberman (1994) reduksi data melibatkan pemilihan data yang paling penting, penyederhanaan data, dan abstraksi data. Proses ini dapat melibatkan pemilihan potongan data yang paling representatif, mengidentifikasi pola atau tema utama, dan mempersempit fokus analisis. Proses yang dilakukan antara lain menyempurnakan analisis, mengklasifikasikan atau mengkategorikan setiap permasalahan menurut uraian singkat, mengarahkan, membuang hal yang tidak penting, dan menyusun data sedemikian rupa sehingga dapat dikonfirmasi.

Semua data tambahan yang berkaitan dengan topik penelitian dimasukkan ke dalam data yang direduksi. Pengurangan jumlah data yang dikumpulkan akan menghasilkan gambar yang lebih tepat dan dan memudahkan peneliti mengumpulkan lebih banyak data serta mencari data tambahan jika dibutuhkan. Semakin banyak waktu yang dihabiskan seorang peneliti untuk mengerjakan subjek tertentu, semakin banyak data yang mereka kumpulkan, dan semakin rumit dan sulit topik tersebut. Oleh karena itu, perlu dilakukan reduksi data agar data tidak menumpuk sehingga analisis lebih lanjut tidak terhambat.

### **3.7.2 Penyajian Data**

Menurut Sugiyono (2017) menyatakan bahwa penyajian data adalah proses menyampaikan informasi atau data hasil penelitian kepada pihak yang berkepentingan dengan cara yang jelas dan ringkas. Tujuan penyajian data adalah membuat data yang direduksi menjadi lebih mudah dipahami dengan cara

mengorganisasikan dan menyusunnya dalam pola relasional. Data dapat disajikan dengan menggunakan metode penyajian Tabel dan Grafik, Penggunaan tabel, diagram batang, garis, atau pie chart untuk menyajikan data kualitatif. Teks naratif penjelasan dan deskripsi data menggunakan bahasa yang jelas dan mudah dipahami. Representasi Visual penggunaan representasi visual untuk menyajikan hubungan atau pola antar variabel. Peneliti dapat lebih memahami apa yang terjadi jika data disajikan dengan cara ini. Peneliti berusaha mengumpulkan bahan-bahan yang relevan pada tahap ini sehingga dapat disimpulkan dan diberi makna khusus untuk menjawab pertanyaan penelitian.

Langkah awal yang krusial untuk mendapatkan analisis kualitatif yang valid dan dapat dipercaya adalah memastikan ketersediaan data berkualitas tinggi. Proses penyajian data tidak hanya mencakup deskripsi naratif sederhana tentang data tetapi juga melibatkan analisis berkelanjutan yang membawa kita dari pemahaman data hingga penarikan kesimpulan. Setelah data disediakan, langkah selanjutnya adalah memverifikasi keabsahan data dan menyimpulkan hasil berdasarkan temuan yang ditemukan.

### **3.7.3 Menarik Kesimpulan atau Verifikasi**

Semua data yang dikumpulkan sebagai konsekuensi penelitian telah mencapai kesimpulan pada saat ini. Upaya untuk Mencari atau mengidentifikasi makna, struktur teratur, pola, dan penjelasan untuk memahami fenomena atau data., aliran konsekuensi, atau proposisi dilakukan sambil menarik kesimpulan atau memverifikasi informasi. Sebelum mengambil suatu temuan, dilakukan reduksi

data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi terhadap tindakan yang dilakukan sebelumnya.

Menurut Miles dan Huberman, proses analisis bersifat interaktif dan melibatkan tindakan reduksi, presentasi, kesimpulan, dan verifikasi di berbagai titik selama periode penelitian. Verifikasi harus diselesaikan sebelum kesimpulan dapat diambil berdasarkan hasil penelitian cerita. Langkah akhir dalam proses analisis data adalah membuat kesimpulan.

#### **3.7.4 Analisis Dengan Rentang Kriteria Skala Likert :**

Dalam lingkup analisis kriteria ini, skala Likert, yang juga dikenal sebagai Sugiyono, dapat digunakan untuk mengukur efektivitas layanan *drive thru* menurut pandangan pelanggan. Hal ini dicapai dengan memberi skor pada orang-orang yang berpartisipasi dalam penelitian dengan memberikan bobot lebih pada tanggapan yang mereka pilih. Untuk tujuan analisis, setiap respons mempunyai bobot skor yang berbeda; dari hasil prosedur penilaian maka akan tercipta lima kategori jawaban, yaitu :

Kategori Sangat Setuju	= skor 5
Kategori Setuju	= skor 4
Kategori Netral	= skor 3
Kategori Tidak Setuju	= skor 2
Kategori Sangat Tidak Setuju	= skor 1