

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian Yang Digunakan**

Metode penelitian merupakan salah satu cara yang ditempuh untuk mencapai suatu tujuan, sedangkan tujuan dari penelitian adalah mengungkapkan, menggambarkan, menyimpulkan hasil pemecahan masalah melalui cara tertentu sesuai dengan prosedur penelitiannya. Metode penelitian akan mengarahkan penelitian pada tujuan penelitian. Penelitian yang dilakukan di Kopi Angkringan Dago peneliti mengambil metode penelitian metode kuantitatif. Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono 2016:35).

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif. Metode penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan menjelaskan keadaan yang ada di objek penelitian berdasarkan faktor dan data yang dikumpulkan kemudian disusun secara sistematis (Sugiyono,2016:238). Dalam penelitian ini, metode deskriptif digunakan untuk mengetahui bagaimana tanggapan konsumen mengenai sarana fisik dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Kopi Angkringan Dago. Sedangkan metode penelitian verifikatif adalah metode yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara setiap variabel independen dan dependen yang

kemudian diuji menggunakan analisis hipotesis (Sugiyono,2016:240). Dalam penelitian ini, metode verifikatif digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh sarana fisik dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Kopi Angkringan Dago baik secara simultan dan parsial.

### **3.2 Definisi Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel**

Pada sub-bab ini penulis akan menjelaskan tentang pengertian masing-masing variabel. Berdasarkan judul penelitian yang diambil yaitu sarana fisik dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Kopi Angkringan Dago, masing-masing variabel didefinisikan dan dibuat operasionalisasi variabelnya. Operasionalisasi variabel menjelaskan tentang variabel penelitian, konsep variabel, dimensi, indikator, ukuran dan skala ukur. Yang berguna sebagai bahan pembuatan kuesioner penelitian kepada konsumen.

#### **3.2.1 Definisi Variabel**

Menurut Sugiyono (2016:96) Variabel penelitian merupakan suatu hal dalam bentuk apapun yang ditetapkan oleh peneliti kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Variabel penelitian dapat dibagi menjadi dua yaitu :

1. Variabel Independen/Bebas

Menurut Sugiyono (2016:59) variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Berikut adalah variabel-variabel independen dalam penelitian ini :

a. Sarana Fisik (X1)

Pengertian sarana fisik (*Physical Evidence*) menurut Kotler dan Amstrong (2015:236) yaitu “Hal nyata yang turut mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli dan menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan”.

b. Kualitas Produk (X2)

Hal ini dipertegas oleh W. J. Santon yang dialih bahasa oleh Buchari Alma (2011:139) menjelaskan bahwa : “Produk seperangkat atribut baik berwujud maupun tidak berwujud termasuk didalamnya masalah warna, harga, nama baik perusahaan dan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut.”

2. Variabel Dependen/Terikat

Menurut Sugiyono (2016:59) variabel devenden/terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel independen. Dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai variabel dependen adalah kepuasan konsumen (Y). Menurut Kotler dan Keller alih bahasa Benyamin Molan (2015:144) menyatakan : “Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan yang diharapkan”. Dimana jika tingkat kinerja perusahaan yang

menawarkan produk/jasa diatas harapannya, maka konsumen atau pelanggan akan merasa puas dan begitupun sebaliknya.

### 3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Operasional variabel merupakan pedoman bagi pembuatan kuisisioner guna memperoleh data yang akurat dari responden. Penelitian ini terdiri dari 3 variabel pokok yaitu Sarana Fisik (X1) dan Kualitas Produk (X2) sebagai variabel bebas/independent dan Kepuasan Konsumen (Y) sebagai variabel terikat.

Operasionalisasi variabel diperlukan untuk menentukan jenis, indikator, serta skala dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian, sehingga pengujian hipotesis dengan alat bantu statistik dapat dilakukan secara benar sesuai dengan judul penelitian. Agar lebih jelas tentang operasional variabel maka dapat dilihat pada Tabel 3.1 berikut ini :

**Tabel 3.1**  
**Operasionalisasi Variabel**

Variabel & Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
<b>Sarana Fisik (X1)</b> “Hal nyata yang turut mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli dan menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan”. Kotler and Amstrong	Bagian depan toko	Fasilitas parkir yang memadai	Tingkat fasilitas parkir yang memadai	Interval	1
		Kondisi gedung/tempat yang unik	Tingkat kondisi gedung/tempat yang unik	Interval	2
	Bagian luar toko	Warna cat kafe menarik	Tingkat warna cat kafe menarik	Interval	3

Variabel & Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
(2015:171)		Suasana dalam ruangan yang nyaman	Tingkat suasana dalam ruangan yang nyaman	Interval	4
		Kesesuaian tata cahaya ruangan	Tingkat kesesuaian tata cahaya ruangan	Interval	5
		Kebersihan kafe memberikan kenyamanan	Tingkat kebersihan kafe memberikan kenyamanan	Interval	6
<b>Kualitas Produk (X2)</b> Produk seperangkat atribut baik berwujud maupun tidak berwujud termasuk didalamnya masalah warna, harga, nama baik perusahaan dan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut  Buchari Alma (2011:139)	Ciri – ciri	Cita rasa produk	Tingkat cita rasa produk	Interval	7
		Tampilan produk	Tingkat tampilan produk	Interval	8
	Kehandalan	Keanekaragaman produk	Tingkat keanekaragaman produk	Interval	9
		Kehigienisan produk	Tingkat kehygienisan produk	Interval	10
	Kesesuaian	Pilihan menu	Tingkat pilihan menu	Interval	11
		Kualitas produk	Tingkat kualitas produk	Interval	12
<b>Kepuasan (Y)</b> “Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah	Kinerja	Kepuasan atas cita rasa produk	Tingkat kepuasan atas cita rasa produk.	Interval	13
		Kepuasan atas suasana	Tingkat kepuasan atas suasana	Interval	14
		Kepuasan atas keragaman	Tingkat kepuasan atas keragaman produk	Interval	15

Variabel & Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
membandingkan kinerja yang dirasakan dengan yang diharapkan".  Kotler dan Keller (2015:177)		produk			
	Harapan	Kepuasan atas harga	Tingkat kepuasan atas harga	Interval	16
		Kepuasan atas pelayan petugas	Tingkat kepuasan atas pelayan petugas	Interval	17
		Kepuasan atas kemudahan akses untuk berkunjung ke kafe	Tingkat kepuasan atas kemudahan akses untuk berkunjung ke kafe	Interval	18

*Sumber : Data yang diolah oleh peneliti, 2017*

### 3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

Penelitian yang dilakukan memerlukan objek atau subjek yang harus diteliti sehingga masalah dapat dipecahkan. Populasi merupakan objek dalam penelitian ini dan dengan menentukan populasi maka peneliti akan mampu melakukan pengolahan data. Untuk mempermudah penelitian maka bagian populasi saja yang digunakan dalam penelitian dan proses tersebut dinamakan sampel.

#### 3.3.1 Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2016:148) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Kopi Angkringan Dago.

**Tabel 3.2**  
**Data Pengunjung Kopi Angkringan Dago di tahun 2016**

Bulan	Tahun 2016
Juni	3.251
Juli	2.981
Agustus	3.123
September	3.410
Oktober	3.611
November	2.712
Desember	2.010
Januari 2017	1020
<b>Total</b>	<b>22.109</b>

*Sumber : Observasi langsung di Kopi Angkringan Dago*

### 3.3.2 Sampel

Pengertian sampel menurut Sugiyono (2015:62) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu, jelas dan lengkap yang dianggap bisa mewakili populasi. Dalam penelitian ini tidak seluruh anggota populasi diambil, melainkan hanya sebagian dari populasi dikarenakan keterbatasan peneliti dalam melakukan penelitian baik dari segi waktu, tenaga, dan jumlah populasi yang sangat banyak. Oleh karena itu sampel yang diambil harus betul-betul *representatif* (benar-benar mewakili).

Sampel tersebut diambil dari populasi dengan menggunakan persentase tingkat kesalahan yang dapat ditolerir sebesar 10%. Penentuan ukuran sampel responden menggunakan rumus Slovin, yang ditunjukkan sebagai berikut :

$$\frac{1}{1 + \frac{1}{n}}$$

Dimana :  $n$  = Ukuran sampel

$N$  = Ukuran Populasi

$e$  = Tingkat kesalahan dalam memilih anggota sampel yang ditolelir  
(tingkat kesalahan dalam sampling ini adalah 10%)

Populasi: ( $N$ ) = 22.109 orang dengan asumsi tingkat kesalahan ( $e$ ) = 10%  
maka jumlah sampel ( $n$ ) adalah:

$$n = \frac{22.109}{22.109 \cdot (0,1)^2 + 1}$$

$$n = 100$$

### 3.3.3 Teknik Sampling

Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang digunakan dalam penelitian. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *teknik probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik *probability* yang digunakan yaitu dengan *simple random sampling*. *Simple random sampling* adalah teknik pengambilan sampel secara sederhana karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut (Sugiyono, 2016:118).



### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti terdapat beberapa teknik. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

#### 1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Mengumpulkan data dengan melakukan survei lapangan yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti. Jenis penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data primer, terdiri dari :

##### a. Observasi

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara meninjau atau mengunjungi perusahaan yang bersangkutan secara langsung, untuk mencatat informasi yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.

##### b. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan tanya jawab kepada *manager*, karyawan dan konsumen Kopi Angkringan Dago. Hal ini dilakukan untuk menggali, mengumpulkan, menemukan informasi yang dibutuhkan atau yang berhubungan dengan penelitian.

##### c. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabannya (Sugiyono, 2016:135). Skala diferensial semantik yaitu skala untuk mengukur sikap, tersusun dalam satu garis kontinum di mana jawaban yang sangat positif terletak di bagian kanan garis, dan jawaban yang

sangat negatif terletak di bagian kiri garis, atau sebaliknya. Skala diferensial semantik berisikan serangkaian karakteristik bipolar (dua kutub) seperti: panas-dingin. Karakteristik bipolar tersebut mempunyai tiga dimensi dasar sikap seseorang terhadap objek yaitu:

- a. Potensi, yaitu kekuatan atau atraksi fisik suatu objek.
- b. Evaluasi, yaitu hal-hal yang menguntungkan atau tidak menguntungkan objek.
- c. Aktivitas, yaitu tingkatan gerakan suatu objek.

Data yang diperoleh melalui pengukuran dengan skala semantik diferensial adalah data interval. Berikut merupakan contoh penggunaan skala semantik diferensial :

Sangat Tidak Setuju	1	2	3	4	5	6	7	Sangat Setuju
---------------------	---	---	---	---	---	---	---	---------------

Hal ini untuk mendapatkan informasi mengenai tanggapan yang berhubungan mengenai masalah yang diteliti. Bentuk kuesioner yang dibuat adalah kuesioner berstruktur, dimana materi pertanyaan menyangkut pendapat nasabah mengenai *store atmosphere*, kualitas produk dan kepuasan konsumen pada Kopi Angkringan Dago.

## 2. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Pengumpulan data atau informasi yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari *literature* atau sumber yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Studi perpustakaan dapat diperoleh dari data sekunder yaitu *literature-literature*,

buku-buku, yang berkaitan dengan objek yang diteliti dan bertujuan mengetahui teori yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti.

### 3.5 Uji Validitas dan Realibilitas

Untuk mengetahui validitas dan reliabilitas kuesioner perlu dilakukan pengujian atas kuisioner dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Karena validitas dan reliabilitas ini bertujuan untuk menguji apakah kuesioner yang disebarakan untuk mendapatkan data penelitian adalah valid dan reliabel, maka untuk itu, penulis juga akan melakukan kedua uji ini terhadap instrumen penelitian (kuisioner).

#### 3.5.1 Uji Validitas

Uji Validitas adalah sejauh mana suatu alat ukur itu menunjukkan ketepatan dan kesesuaian. Menurut Sugiyono (2015:348), validitas menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah setiap butir dalam instrument itu valid atau tidak, dapat diketahui dengan mengkolerasikan antara skor butir dengan skor total. Instrumen yang vailid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur dan bisa disebut tepat. Menurut Sugiyono (2015:348) metode kolerasi yang digunakan untuk menguji validitas dalam penelitian ini adalah kolerasi *pearson product moment* dengan rumus sebagai berikut :

$$r = \frac{n(\sum x_i y_i) - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{((n\sum x_i^2 - (\sum x_i)^2)(n\sum y_i^2 - (\sum y_i)^2))}}$$

*Sumber : Sugiyono (2015:348)*

Keterangan :

- $r_{xy}$  = Koefisien r product moment.
- $r$  = Koefisien validitas item yang dicari.
- $x$  = Skor yang diperoleh dari subjek dalam tiap item.
- $y$  = Skor total instrument.
- $n$  = Jumlah responden dalam uji instrument.
- $\sum X$  = Jumlah hasil pengamatan variabel X.
- $\sum Y$  = Jumlah hasil pengamatan variabel Y.
- $\sum XY$  = Jumlah dari hasil kali pengamatan variabel X dan variable Y
- $\sum X^2$  = jumlah kuadrat pada masing-masing skor X
- $\sum Y^2$  = jumlah kuadrat pada masing-masing skor Y

Dasar mengambil keputusan :

- a. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka instrumen atau item pertanyaan berkolerasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid)
- b. Jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, maka instrumen atau item pertanyaan tidak berkolerasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid)

Apabila nilai kolerasi ( $r$  hitung) diatas 0,3 maka dapat dikatakan item tersebut memberikan tingkat kevalidan yang cukup, sebaliknya apabila nilai kolerasi ( $r$  hitung) dibawah 0,3 maka dikatakan item tersebut kurang valid.

Berdasarkan Tabel di halaman sebelumnya, maka kuesioner mengenai sarana fisik, kualitas produk dan kepuasan konsumen yang telah disebarakan oleh peneliti, hasil pernyataan kuesioner tersebut dinyatakan valid karena nilai  $r$ .hitung lebih besar dibandingkan dengan nilai  $r$ .Tabel yaitu 0,3. Hal ini dapat diartikan, seluruh item pernyataan yang diberikan kepada responden sudah tepat untuk

mengukur variabel sarana fisik ( $X_1$ ), kualitas produk ( $X_2$ ) dan kepuasan konsumen (Y).

### 3.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya (dapat diandalkan) atau dengan kata lain menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tersebut tetap konsisten jika dapat dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama. Uji reliabilitas harus dilakukan hanya pada pertanyaan-pertanyaan yang sudah memenuhi uji validitas dan yang tidak memenuhi maka tidak perlu diteruskan untuk di uji reliabilitas.

Reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi atau ketepatan data dalam interval waktu tertentu (**Sugiyono, 2016:173**). Instrumen yang memiliki reliabilitas dapat digunakan untuk mengukur secara berkali-kali sehingga menghasilkan data yang sama (konsisten). Menurut **Sugiyono (2016:173)**, bahwa reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama.

Untuk menguji reliabilitasnya digunakan metode (*split half*), item-item tersebut dibagi menjadi dua kelompok yaitu kelompok item ganjil dan kelompok item genap, kemudian masing-masing kelompok skor tiap itemnya dijumlahkan sehingga menghasilkan skor total. Sebelum uji reliabilitas terlebih dahulu dicari kolerasinya dengan rumus :

$$r_b = \frac{n(\sum AB) - (\sum A)(\sum B)}{\sqrt{((n\sum A^2 - (\sum A)^2)(n\sum B^2 - (\sum B)^2))}}$$

*Sumber : Sugiyono (2016:186)*

Dimana:

- r = Koefisien kolerasi product moment
- A = Variabel nomor ganjil
- B = Variabel nomor genap
- $\sum A$  = Jumlah total skor belahan ganjil
- $\sum B$  = Jumlah total skor belahan genap
- $\sum A^2$  = Jumlah kuadran total skor belahan ganjil
- $\sum B^2$  = Jumlah kuadran total skor belahan genap
- $\sum AB$  = Jumlah perkalian skor jawaban belahan ganjil dan belahan genap

Koefisien kolerasinya dimasukan kedalam rumus sebagai berikut :

$$r_i = \frac{2 \cdot r_b}{1 + r_b}$$

*Sumber : Sugiyono (2016:186)*

Dimana :

- r = Nilai reliabilitas
- rb = Korelasi pearson product moment antara belahan pertama (ganjil) dan belahan kedua (genap), batas reliabilitas minimal 0,7

Setelah mendapatkan nilai reliabilitas instrumen ( $r_{hitung}$ ), maka nilai tersebut dibandingkan dengan jumlah responden dan taraf nyata. Bila  $r_{hitung} >$  dari  $r_{tabel}$ , maka instrumen tersebut dikatakan reliabel, sebaliknya jika  $r_{hitung} <$  dari  $r_{tabel}$  maka instrumen tersebut dikatakan tidak reliabel.

### 3.6 Metode Analisis dan Uji Hipotesis

Analisis data pada penelitian kuantitatif merupakan hasil pengolahan data atas jawaban yang diberikan responden terhadap pertanyaan dari setiap item kuesioner. Setelah data dari seluruh responden terkumpul, maka peneliti melakukan pengelompokan data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, dan melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah. Analisis data digunakan juga untuk menguji hipotesis yang diajukan peneliti, karena analisis data yang dikumpulkan digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independent ( $X_1$ ,  $X_2$ ) terhadap variabel dependent (Y).

### 3.6.1 Analisis Deskriptif

Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan mengenai fakta-fakta yang ada secara faktual dan sistematis. Metode yang digunakan adalah sebagai berikut : Hasil pengoperasian variabel disusun dalam bentuk pertanyaan-petanyaan (kuesioner/angket). Dimana sarana fisik (variabel  $X_1$ ), kualitas produk (variabel  $X_2$ ) dan kepuasan konsumen (variabel Y), setiap item dari kuesioner tersebut memiliki lima jawaban dengan bobot/nilai yang berbeda.

Setiap pilihan jawaban akan diberi skor, maka responden harus menggambarkan, mendukung pertanyaan (*item* positif) atau tidak mendukung pernyataan (*item* negatif). Skor atas pilihan jawaban untuk kuesioner yang diajukan untuk pertanyaan positif dan negatif adalah sebagai berikut:

Sangat Tidak Setuju	1	2	3	4	5	6	7	Sangat Setuju
---------------------	---	---	---	---	---	---	---	---------------

Setiap pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan kedua variabel di atas (variabel bebas dan variabel terikat) dalam operasionalisasi variabel ini semua variabel diukur oleh instrumen pengukur dalam bentuk kuesioner yang memenuhi pertanyaan-pertanyaan tipe skala semantik diferensial.

Untuk menganalisis setiap pertanyaan atau indikator, hitung frekuensi jawaban setiap kategori (pilihan jawaban) dan jumlahkan. Setelah setiap indikator mempunyai jumlah, selanjutnya peneliti membuat garis kontinum.

$$\text{NJI (Nilai Jenjang Interval)} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kriteria Pernyataan}}$$

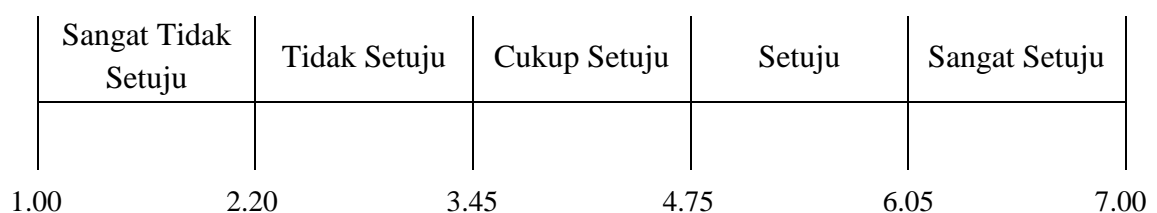
Setelah nilai rata-rata maka jawaban telah diketahui, kemudian hasil tersebut diinterpretasikan dengan alat bantu tabel kontinum, yaitu sebagai berikut:

- a. Indeks Minimum : 1
- b. Indeks Maksimum : 7
- c. Interval :  $7-1 = 6$
- d. Jarak Interval :  $(7-1) : 5 = 1,2$

**Tabel 3.3**  
**Kategori Skala**

Skala		Kategori
1,00	2,20	Sangat Tidak Setuju
2,25	3,45	Tidak Setuju
3,55	4,75	Cukup Setuju
4,85	6,05	Setuju
6,10	7,00	Sangat Setuju

Sumber: Sugiono (2016:134)





### **Gambar 3.7** **Garis Kontinum**

#### **3.6.2 Analisis Verifikatif**

Menurut Sugiyono (2016:54) analisis verifikatif adalah suatu penelitian yang ditunjukkan untuk menguji teori, dan penelitian akan coba menghasilkan informasi ilmiah baru yakni status hipotesis yang berupa kesimpulan apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak. Dalam menggunakan analisis verifikatif dapat menggunakan beberapa metode sebagai berikut :

##### **1. Metode Analisis Regresi**

Metode analisis regresi adalah salah satu metode untuk menentukan hubungan sebab-akibat antara satu variabel dengan variabel lainnya, dimana :

X1 = Sarana Fisik

X2 = Kualitas Produk

Y = Kepuasan Konsumen

Persamaan regresi menggambarkan hubungan sebab akibat antara variabel yang diteliti yang dinyatakan dalam bentuk persamaan matematis (Juanim, 2004:22). Analisis ini dinyatakan dengan persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + bx_1 + bx_2 + \varepsilon$$

##### **2. Analisis Korelasi**

Analisis korelasi digunakan untuk mengetahui derajat hubungan atau kekuatan korelasi antara variabel penelitian yaitu Sarana Fisik ( $X_1$ ), Kualitas Produk ( $X_2$ ), Kepuasan Konsumen ( $Y$ ). Korelasi yang digunakan adalah korelasi berganda dengan rumus :

$$R^2 = \frac{JK_{(reg)}}{\sum Z Y^2}$$

Dimana :  $R$  = Koefisien Korelasi ganda

$JK_{(reg)}$  = Jumlah kuadrat regresi dalam bentuk deviasi

$\sum Z$  = Jumlah kuadrat total korelasi dalam bentuk deviasi

Mencari  $JK_{(reg)}$  dihitung dengan menggunakan rumus :

$$JK_{(reg)} = b_1 \sum X_1 Y + b_2 \sum X_2 Y$$

Dimana :

$$b_1 = \frac{\sum X_1 Y - \frac{\sum X_1 \sum Y}{N}}{\sum X_1^2 - \frac{(\sum X_1)^2}{N}}$$

$$b_2 = \frac{\sum X_2 Y - \frac{\sum X_2 \sum Y}{N}}{\sum X_2^2 - \frac{(\sum X_2)^2}{N}}$$

Mencari  $\sum Y^2$  menggunakan rumus sebagai berikut :

Berdasarkan nilai koefisien korelasi ( $R$ ) yang diperoleh dapat dihubungkan

$-1 < R < 1$ , Sedangkan untuk masing-masing nilai  $R$  adalah sebagai berikut :

1. Apabila  $R = 1$ , artinya terdapat hubungan antara variabel  $X_1$ ,  $X_2$  dan variabel  $Y$  semua positif sempurna.
2. Apabila  $R = -1$ , artinya terdapat hubungan antara variabel  $X_1$ ,  $X_2$  dan  $Y$  negatif sempurna.
3. Apabila  $R = 0$ , artinya tidak terdapat hubungan antara variabel  $X_1$ ,  $X_2$  dan  $Y$

4. Apabila nilai R berada diantara -1 dan 1, maka tanda (-) menyatakan adanya korelasi tak langsung antara korelasi negative dan tanda positif (+) menyatakan adanya korelasi langsung atau korelasi positif.

**Tabel 3.4**  
**Interprestasi Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat kuat

*Sumber :Sugiyono (2016:184 )*

### 3.7 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada atau tidak ada pengaruh harga dan sarana fisik terhadap kepuasan konsumen, secara simultan dan parsial. Uji hipotesis untuk korelasi ini dirumuskan dengan hipotesis nol ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ),

1. Pengujian hipotesis secara simultan (Uji F)

Pengujian ini menggunakan Uji F dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Merumuskan hipotesis

$$H_0 : b_1 = b_2 = 0$$

Artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan variabel sarana fisik dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.

$$H_1 : b_1 = b_2, \neq 0$$

Artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan variabel sarana fisik dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.

- b. Menentukan tingkat signifikansi, yaitu 5% atau 0,05 dan derajat bebas (db)  $= n - k - 1$ , untuk mengetahui daerah Ftabel sebagai batas daerah penerimaan dan penolakan hipotesis.
- c. Menghitung nilai Fhitung untuk mengetahui apakah variabel-variabel koefisien korelasi signifikan atau tidak. Dengan rumus sebagai berikut :

$$F = \frac{R^2/K}{1 - R^2 (n - K - 1)}$$

Dimana :

$R^2$  = Koefisien korelasi ganda yang telah ditentukan

K = Banyaknya variable bebas

N = Ukuran sample

F = Fhitung yang selanjutnya dibandingkan dengan Ftabel  $(n-k-1) =$   
Derajat kebebasan

- d. Dari perhitungan tersebut akan diperoleh distribusi F dengan pembilang K dan penyebut dk  $(n-k-1)$  dengan ketentuan sebagai berikut :

Tolak  $H_0$  jika  $F \text{ hitung} > F_{\text{table}} \rightarrow H_a \text{ diterima (signifikan)}$

Terima  $H_0$  jika  $F \text{ hitung} < F_{\text{table}} \rightarrow H_a \text{ ditolak (tidak signifikan)}$

## 2. Pengujian hipotesis secara parsial (Uji t)

Pengujian dilakukan dengan uji statistik dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Merumuskan hipotesis

1.  $H_0 : b_1 = 0$ , Tidak ada pengaruh signifikan sarana fisik terhadap kepuasan konsumen.

$H_1 : b_1 \neq 0$ , Ada pengaruh signifikan sarana fisik terhadap kepuasan konsumen.

2.  $H_0 : b_2 = 0$ , Tidak ada pengaruh signifikan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.

$H_1 : b_2 \neq 0$ , Ada pengaruh signifikan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.

Kemudian dilakukan pengujian dengan menggunakan rumus uji t dengan taraf signifikan 5% , dengan rumus sebagai berikut:

$$\frac{r}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana :

$n$  = Jumlah sampel      $r$  = Nilai korelasi parsial

Kemudian hasil hipotesis  $t_{hitung}$  dibandingkan dengan  $t_{tabel}$ , dengan ketentuan sebagai berikut :

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

### 3.8 Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi sering diartikan sebagai seberapa besar kemampuan semua variable bebas dalam menjelaskan varian dari variable terikatnya. Secara sederhana koefisien determinasi dihitung dengan mengkuadratkan koefisien

Korelasi  $R^2$  . Hal ini menjelaskan kemampuan bebas dalam menjelaskan varian dari variable terikatnya, (**Juliansyah Noor, 2015**) Koefesien determinasi yaitu analisis yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variable independen terhadap dependen yang dinyatakan dalam persentasi, dengan rumus :

$$R^2Y(x_1x_2)$$

### **3.9 Lokasi dan waktu penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Kopi Angkringan Dago (Survey pada Konsumen Kopi Angkringan Dago) yang terletak Jalan Ir. H. Djuanda No. 53 Bandung Jawa Barat -Indonesia. Waktu penelitian dilaksanakan dari bulan Januari 2017 sampai dengan Maret 2017.