**BAB III**

**METODE PENELITIAN**

**3.1 Metode Penelitian yang digunakan**

Sebuah penelitian, agar mempermudah langkah-langkah penelitian sehingga masalah dapat diselesaikan maka seorang peneliti perlu menetapkan terlebih dahulu metode penelitian yang akan digunakan.

Menurut Sugiyono (2012:2) “Metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”. Berdasarkan variabel-variabel yang diteliti maka jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan verifikatif.

Menurut Sugiyono (2012:86), menjelaskan bahwa, Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara satu dengan variabel yang lain.dalam penelitian deskriftif digunakan untuk mengetahui :

* 1. Bagaimana tanggapan konsumen mengenai kualitas pelayanan pada *cafe* halaman
	2. Bagaimana tanggapan konsumen mengenai harga pada *cafe* halaman
	3. Bagaimana tanggapan konsumen mengenai kepuasan konsumen terhadap makanan dan minuman *cafe* halaman

Menurut Sugiyono (2012:4) metode verifikatif adalah sebagai penelitian yang dilakukan terhadap populasi atau sampel tertentu dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.Dalam penelitian ini metode verifikatif digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen café halaman

**3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel Penelitian**

Penelitian ini memiliki variabel-variabel yang akan diteliti yang bersifat saling mempengaruhi. Variabel dapat diartikan sebagai sesuatu yang dijadikan objek penelitian sebagai faktor-faktor yang berperan dalam peristiwa atau gejala yang akan diteliti. Definisi operasional adalah melekatkan arti pada suatu variabel dengan cara menetapkan kegiatan atau tindakan yang perlu untuk mengukur variabel yang digunakan.

**3.2.1 Definisi Variabel Penelitian**

Variabel-variabel yang diukur dalam penelitian ini dapat dibedakan menjadi dua yaitu :

1. Variabel bebas (*Independence variable*)

Menurut Sugiyono (2014:61),“Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)”. Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan harga. Pengumpulan informasi mengenai variabel ini berdasarkan kuesioner berupa daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden.

2. Variabel terikat (*dependent variable*)

Menurut Sugiyono (2014:61),“Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas”. Variabel terikat (y) yang digunakan adalah keputusan pembelian. Pengumpulan informasi mengenai variabel ini berdasarkan kuesioner, berupa daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden.

**3.2.2 Operasionalisasi Variabel**

Rancangan operasionalisasi dimaksudkan untuk mengetahui pengukuran variabel-variabel penelitian yang meliputi penjelasan mengenai nama variabel, sub variabel, indikator variabel, dan skala pengukutan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 3.1**

**Operasionalisas Variabel**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  **Variabel** | **Sub Variabel** | **Indikator** | **Ukuran** | **Skala** |
| **Harga**Buchari Alma (2011:169) mendefinisikan harga adalah sebagai nilai suatu barang yang dinyatakan dengan uang | Harga relatif lebih murah | Harga yang diterapkan relatif lebih murah  | Tingkat harga yang diterapkan relatif lebih murah  | Ordinal |
| Kewajaran harga | Kewajaran harga yang diterapkan | Tingkat kewajaran harga yang diterapkan | Ordinal |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  **Variabel** | **Sub Variabel** | **Indikator** | **Ukuran** | **Skala** |
| **Kualtias Pelayanan** Menurut Goeth dan Davis yang dikutip Tjiptono (2012:51) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.Sebaliknya, definisi kualitas yang bervariasi dari yang kontroversional hingga kepada yang lebih strategik | Bukti fisik | Penampilan karyawan menarik | Tingkat menariknya penampilan  | Ordinal |
| KehandalanKaryawan | Kehandalan karyawan dalam melayani pelanggan | Tingkat kehandalan karyawan dalam melayani pelanggan | Ordinal |
| Daya tanggapKaryawan | Respon karyawan dalam melayani | Tingkat respon karyawan setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan | Ordinal |
| Ketepatan Karyawan melakukan pelayanan dengan cepat | Tingkat Ketepatan karyawan melakukan pelayanan dengan cepat  | Ordinal |
| Jaminan | Ketepan watu karyawan dalam pelayanan | Tingkat ketepan watu karyawan dalam pelayanan | Ordinal |
| Empati | Sikap ramah karyawan dalam melayani | Tingkat sikap ramah karyawan dalam melayani | Ordinal |
| Sikap sopan santun karyawan dalam melayani | Tingkat sikap sopan santun karyawan dalam melayani | Ordinal |
| **Kepuasan Konsumen**Sunyoto (2013, p.35), kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. | *Repurchase*  | Keinginan untuk membeli kembali | Tingkat Keinginan untuk membeli kembali | Ordinal |
| Menciptakan *Word-of-Mouth* | Memberikan informasi kepada orang lain | Tingkat Memberikan informasi kepada orang lain | Ordinal |
| Menciptakan Citra Merek | Kesetiaan pada café halaman | Tingkat Kesetiaan pada café halaman | Ordinal |
| Keputusan pembelian | Keputusan membeli pada café halaman | Tingkat Keputusan membeli pada café halaman | Ordinal |

Penelitian ini menggunakan cara methode angket atau kuesioner yang diharapkan sebagai alat ukur penelitian yang digunakan untuk mencapai kebenaran atau mendekati kebenaran, sehingga dari kuesioner ini diharapkan data utama yang berhubungan dengan masalah penelitian dapat terpecahkan. Penelitian ini menggunakan skala ordinal.

**3.3 Populasi dan Sampel**

 Penelitian ini penulis membutuhkan sebuah objek atau subjek agar masalah dapat terpecahkan. Populasi merupakan objek dalam penelitian ini dengan menentukan populasi maka peneliti akan mampu melakukan pengolahan data. Untuk mempermudah pengolahan data maka penulis akan mengambil bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang disebut sampel

**3.3.1 Populasi**

Gambaran dari populasi (Obyek) penelitian Dalam penelitian ini, yang menjadi populasi dalam penelitian ini yaitu konsumen yang berada di café halaman bandung.

Menurut Sugiyono (2013) populasi adalah wilayah generalisasi objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Penentuan populasi merupakan tahapan penting dalam penelitian karena populasi dapat memberikan informasi atau data yang berguna bagi suatu penelitian.

Populasi penelitian ini adalah konsumen café halaman selama periode penelitian :

**Tabel 3.2**

**Populasi konsumen café halaman**

|  |  |
| --- | --- |
| **Bulan** | **Konsumen** |
| Januari | 1825 |
| Februari | 1855 |
| Maret | 1761 |
| April | 1748 |
| Mei | 1762 |
| Juni | 1753 |
|  Juli | 1876 |
| Agustus | 1572 |
| September | 1726 |
| Oktober | 1636 |
| November | 1735 |
| Desember | 1526 |
| TOTAL | 19105 |

Sumber : Bagian Pemasaran Cafe halaman

**3.3.2 Sampel**

Menurut Sugiyono (2014: 81) berpendapat sample adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dilakukan karena peneliti memiliki keterbatasan dalam melakukan penelitian baik dari segi waktu, tenaga, dana dan jumlah populasi yang sangat banyak. Maka peneliti harus mengambil sampel yang benar-benar representative (dapat mewakili). Untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dari populasi peneliti menggunakan rumus yang dikemukan slovin :



Menentukan jumlah sampel yang akan dipilih, penulis menggunakan tingkat kesalahan sebesar 10%, dengan tingkat kepercayaan 90% karena dalam setiap penelitian tidak mungkin hasilnya sempurna 100%, makin besar tingkat kesalahan maka semakin sedikit ukuran sampel. Jumlah populasi sebagai dasar perhitungan yang digunakan adalah 113 orang, dengan perhitungan sebagai berikut:

n$=\frac{19105}{19105(0,1)^{2}+1}$

n = 39,51

Berdasarkan perhitungan di atas, maka sampel minimum yang harus diperoleh oleh penulis sebanyak 99 orang responden. Oleh karena itu, penulis akan menggunakan sampel sebanyak 99 orang responden. Sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2011) bahwa jumlah sampel layak yang digunakan dalam penelitian umum adalah sebanyak 30 hingga 100 sampel.

**3.3.3 Teknik sampling**

Teknik sampling adalah teknik sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini. Teknik sampling pada dasarnya dikelompokkan menjadi dua yaitu *probability sampling* dan *non probability sampling*

Menurut Sugiyono (2014:116) pengertian teknik sampling adalah sebagai berikut: “Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel, untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian”. Teknik sampling pada dasarnya dikelompokkan menjadi dua yaitu probability sampling dan nonprobability sampling. Dalam penelitian ini, teknik sampling yang digunakan oleh penulis adalah teknik nonprobability sampling.

Menurut Sugiyono (2014:120) definisi *nonprobability sampling* adalah sebagai berikut: “Teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel”.Teknik sampel nonprobability sampling meliputi sampling sistematis, *sampling* kuota, *sampling insidental, purposive sampling, sampling* jenuh dan *snowball sampling*. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling accidental.

Menurut7 Sugiyono (2012:81) teknik *accidental* atau insidental yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

**3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam teknik pengumpulan data dan instrument pengumpul data merupakan faktor penting demi keberhasilan penelitian. Hal ini berkaitan dengan bagaimana cara mengumpulkan data, siapa sumbernya, dan alat apa yang digunakan. Metode pengumpulan data merujuk pada suatu cara sehingga dapat diperlihatkan penggunanya melalui angket/kuesioner, wawancara dan observasi, tes dokumentasi dan sebagainya.

Menurut Sugiyono (2013:137) jika dilihat dari sumbernya maka data terbagi menjadi dua yaitu primer dan sekunder :

1. Sumber data primer

Menurut Sugiyono (2014:193),“Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini melalui cara menyebarkan kuesioner dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan, dalam hal ini adalah konsumen cafe halaman

2. Sumber data sekunder

Menurut Sugiyono (2012:137) “Sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen”. Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung, biasanya dari pihak kedua yang mengolah data keperluan orang lain.

Data sekunder dapat diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber pada literatur dan buku-buku perpustakaan atau data-data dari perusahaan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Studi Lapangan (Field Research)

Dalam penulisan penelitian ini, penulis mengambil data secara langsung pada objek penelitian. Dalam penelitian lapangan tersebut penulis menggunakan beberapa prosedur yaitu :

1. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2014:142), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efesien apabila peneliti tahu dengan siapa variabel akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Kuesioner dapat berupa pertanyaan-pertanyaan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melaui pos atau internet.

Metode pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan- pertanyaan kepada responden dengan panduan kuesioner dimana nantinya data yang diperoleh dapat diolah dan memberikan informasi tertentu kepada peneliti. Dalam penelitian ini peneliti memberikan daftar pertanyaan tertutup dan terbuka kepada responden dimana selanjutnya responden diminta untuk mengisi pertanyaan tertutup dan terbuka tersebut. Pertanyaan tertutup dalam kuesioner tersebut menyajikan sebuah pertanyaan yang harus ditanggapi oleh responden secara terstruktur dibarengi dengan pertanyaan mengenai tanggapan yang telah diberikan dengan bentuk pertanyaan terbuka yang diungkapkan dengan tulisan

1. Wawancara

Menurut Sugiyono (2014:137) Metode wawancara merupakan teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Metode wawancara, digunakan untuk mengumpulkan data tentang tanggapan pihak adalah café halaman dan konsumen terkait dengan pelayanan dan harga.

1. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi (dalam Sugiyono 2014: 145) observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Dalam metode observasi ini, observasi dilakukan untuk mengetahui pihak café halaman dan konsumen terkait dengan pelayanan yang diberikan dan harga yang diterapkan.

2. Studi Kepustakaan (Library Research)

Penelitian ini dilakukan untuk pengambilan data yang bersifat teori yang kemudian digunakan sebagai literatur penunjang guna mendukung penelitian yang dilakukan. Data ini diperoleh dari lieteratur, dokumen perusahaan, jurnal, internet sumber yang dapat dijadikan acuan yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti.

**3.5 Metode Analisis**

Analisis pengelolaan data yang diperoleh dengan menggunakan rumusan atau dengan aturan-aturan yang ada sesuai dengan pendekatan analisis yang dilakukan dengan tujuan menguji hipotesis dalam rangka penarikan kesimpulan. Metode analisis yang digunakan yaitu analisis deskriptif dan regresi linear berganda.

 Alternatif jawaban dengan menggunakan skala likert yaitu memberikan masing-masing skor pada masing-masing jawaban pertanyaan alternative tersebut di proses dan diolah untuk dipergunakan sebagai alat pengukuran variabel diteliti, untuk lebih jelasnya kriteria bobot penilaian dari setiap pertanyaan dalam kuesioner yang dijawab oleh responden pertanyaan-pertanyaan pada angket tertutup menggunakan skala Likert 1-5 dengan menggunakan pernyataan berskala. Jawaban untuk setiap instrumen skala likert mempunyai gradasi dari negatif sampai positif. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban tersebut diberi skor sesuai dengan tabel berikut :

**Tabel 3.3**

**Skala Likert pada Pertanyaan Positif**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Pilihan Jawaban** | **Skor positif** | **Skor negatif negative** |
| Sangat tidak setuiu | 1 | 5 |
| Tidak setuju | 2 | 4 |
| Cukup Setuju | 3 | 3 |
| Setuju | 4 | 2 |
| Sangat setuju | 5 | 1 |

Pada tabel 3.2 dilihat jawaban dan bobot skor untuk item-item instrument pada pertanyaan dalam kuesioner**.** Sugiyono (2014:93) bahwa skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

**3.5.1 Uji Validitas**

Menurut Sugiyono (2014:363), “Validitas merupakan derajad ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti”. Berdasarkan definisi diatas, maka validitas dapat diartikan sebagai suatu karakteristik dari ukuran terkait dengan tingkat pengukuran sebuah alat test (kuesioner) dalam mengukur secara benar apa yang diinginkan peneliti untuk diukur.

Data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian. Uji Validitas dalam penelitian ini yaitu untuk menggambarkan variabel kualitas pelayanan dan harga (X), dan kepuasan konsumen (Y). Uji validitas instrumen dalam penelitian ini dengan menggunakan metode pengujian validitas isi dengan analisis item, yaitu dengan mengkorelasikan antara skor butir instrumen dengan skor total. Menurut Sugiyono (2014:188), “Teknik Korelasi untuk menentukan validitas item sampai sekarang merupakan teknik yang paling banyak digunakan, dan item yang mempunyai korelasi positif dengan kriterium (skor total) serta korelasi yang tinggi menunjukan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula”.

Syarat minimum yang dianggap memenuhi syarat adalah apabila koefisien korelasi r = 0,3, jadi apabila korelasi antara butir dengan skor total kurang dari 0,3 maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan “Tidak Valid”. Rumus korelasi pearson product moment dengan rumus sebagai berikut :





Nilai r hitung yang telah diperoleh dari perhitungan diatas selanjutnya dibandingkan dengan r kritis (0,3) dengan ketentuan sebagai berikut :

Jika r hitung > r kritis maka item tersebut valid

Jika r hitung < r kritis maka item tersebut tidak valid

**3.5.2 Uji Reliabilitas**

 Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh hasil pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama.

 Menurut Sugiyono (2014:121) reliabilitas adalah sebagai berikut: “Instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.”

 Menurut Sugiyono (2012: 268) Uji reliabilitas kuesioner dilakukan dengan teknik belah dua (*split half*), untuk keperluan itu maka butir-butir kuesioner dibelah menjadi dua kelompok, yaitu kelompok kuesioner ganjil dan kelompok kuesioner genap, lalu skor data tiap kelompok itu disusun sendiri dan selanjutnya skor total antara kelompok ganjil dan genap dicari korelasinya. Untuk keperluan itu maka dibagi menjadi 2 kelompok, yaitu kelompok ganjil dan genap. Berikut adalah cara kerja rumus spearman brown :

1. item dibagi 2 secara acak kemudian dikelompokkan I dan kelompok II

2. skor untuk masing-masing kelompok dijumlahkan sehingga terdapat skor total untuk kelompok I dan II

3. korelasi total skor kelompok I dan kelompok II dengan rumus :



4. hitung angka reliabilitas untuk keseluruhan item dengan menggunakan rumus korelasi spearman brown sebagai berikut :

 *2rb*

*r* =

 1 + *rb*

Dimana :

1. r = koefisien korelasi
2. rb = korelasi produk moment antara belahan pertama dan kedua batas reliabilitas minimal 0,7

Indikator pengukuran reliabilitas menurut Sekaran (2011) yang membagi tingkatan reliabilitas dengan kriteria sebagai berikut:

Jika alpha atau r hitung:

1. 0,8-1,0 = Reliabilitas baik
2. 0,6-0,799 = Reliabilitas diterima

**3.5.3 *Methode of Successive Interval***(MSI)

*Methode of Successive Interval*(MSI) adalah merubah data ordinal menjadi skala interval berurutan. Menurut Sambas Ali Muhidin (2011:28) langkah kerja yang dapat dilakukan untuk merubah jenis data ordinal ke data interval melalui Methode of Successive Interval (MSI) adalah:

1. Perhatikan banyaknya (frekuensi) responden yang menjawab (memberikan) respon terhadap alternatif (kategori) jawaban yang tersedia.
2. Bagi setiap bilangan pada frekuensi oleh banyaknya responden (n), kemudian tentukan proporsi untuk setiap alternatif jawaban responden tersebut.
3. Jumlahkan proporsi secara berurutan sehingga keluar proporsi kumulatif untuk setiap alternatif jawaban responden.
4. Dengan menggunakan tabel distribusi normal baku, hitung nilai z untuk setiap kategori berdasarkan proporsi kumulatif pada setiap alternatif jawaban responden.
5. Menghitung nilai skala untuk setiap nilai z dengan menggunakan rumu
6. Melakukan transformasi nilai skala dari nilai skala ordinal ke nilai skala interval, dengan rumus



Dengan catatan, SV yang nilainya kecil atau harga negatif terbesar diubah menjadi sama dengan satu.

**3.6 Metode Analisis dan Uji Hipotesis**

Setelah semua data responden atau sumber lain terkumpul maka didalam suatu penelitian kuantitatif langkah yang harus dilakukan selanjutnya adalah menganalisis data. Kegiatan analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Setelah peneliti mengumpulkan data, langkah selanjutnya adalah menentukan alat yang digunakan untuk memperoleh data dari elemen-elemen yang diteliti. Alat yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner yang menggunakan skala likert yang di sebarkan kepada responden.

**3.6.1 Analisis deskriptif**

Reliabilitas menyangkut ketepatan alat ukur dan juga mencakup aspek penting, yaitu: alat ukur yang digunakan harus stabil, dapat diandalkan (*dependability*) dan dapat diramalkan (*predictabillity*).

Dalam penelitian ini penulis Menurut Sugiyono (2013:29), Statistik deskriptif adalah statistik yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Sesuai dengan metode penelitian yang digunakan, untuk menghitung kualitas pelayanan dan harga (variabel X) dan kepuasan konsumen (variabel Y), yaitu dengan cara mendeskripsikan setiap indikator-indikator variabel tersebut dari hasil pengumpulan data yang didapat. Adapun cara untuk menghitung indikator dari setiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Untuk setiap pernyataan, nilai skor terendah adalah 100 (seratus) dan yang tertinggi adalah sebesar 500 (lima ratus). Skor terendah didapat dari perkalian jumlah pernyataan (1 (satu) butir pernyataan) dengan skor jawaban terendah (yaitu = 1 (satu)), kemudian dikalikan dengan total responden (100 orang). Maka akan menghasilkan skor terendah sebesar: 1 x 1 x 100 = 100 (seratus). Untuk skor tertinggi per pernyataan didapat dari perkalian jumlah pernyataan (1 butir pernyataan) dengan skor jawaban tertinggi (yaitu = 5), kemudian dikalikan dengan total responden (100 (seratus orang). Maka akan menghasilkan skor tertinggi sebesar: 1 x 5 x 100 = 500 (enam ratus).

 Untuk membuat rentang klasifikasi skor dari setiap item pernyataan maka bisa digunakan rumus sebgai berikut:

*Rentang =* $\frac{ Makimal- Minimal}{Jumlah Kategori}$

 Dengan diperolehnya persentase minimal dan maksimal tersebut, maka rentang dari setiap pernyataan tersebut bisa dicari dengan menggunakan rumus di atas. Hasil penghitungannya adalah sebagai berikut :$\frac{Persentase Makimal-Persentase Minimal}{Jumlah Kategori}$

Rentang = $\frac{500-100}{5}=80$

**3.6.2 Analisis Verifikatif**

Analisis verifikatif digunakan dalam penelitian ini untuk menguji hipotesis dengan menggunakan perhitungan statistik. Dalam penelitian ini ada beberapa metode statistik yang digunakan seperti analisis regresi linear berganda, analisis korelasi berganda, analisis koefisien determinasi. Berikut penjelasannya masing-masing **:**

**3.6.2.1 Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variable X1 (harga), X2 (kualitas pelayanaan) dan y (kepuasaan konsumen). Dalam analisi regresi berganda tiga variable model persamaannya adalah sebagai berikut :

|  |
| --- |
| Y= a+b1x1+b2x2 |

Keterangan :

Y = Kepuasaan Konsumen

X1 = Harga

X2 = Kualitas Pelayanaan

b1 = Pengaruh X1 terhadap Y jika X2 Konstan

b2 = Pengaruh X2 terhadap Y jika X1 konstan

Untuk regresi dengan dua variable bebas X1 (harga), dan X2 ( Kualitas Pelayaan) metode kuadrat kecil memberikan hasil bahwa koefisien-koefisien a, b1, b2 dapat dihitung dengan menggunakan rumus

? Y = n a +

? X1Y=a?X1+b1?X1X2

? X2Y = a?X2+b1?X1X22+b2?X22

Setelah a, b1, b2 didapat maka diperoleh Y untuk persamaan,

|  |
| --- |
| Y= a + b1x1+ b2x2 |

**3.6.2.2. Koefisien Korelasi**

Uji ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana derajat kekuatan hubungan variable independen dengan variable dependen. Dalam penelitian ini korelasi ganda dua variable, yaitu antara Harga (X1), kualitas Pelayanaan (X2) terhadap Kepuasaan Konsumen (Y).

Analisis korelasi ganda dirumuskan sebagai berikut:

$$r^{2}= \frac{n\left(∑AB\right)-(∑A∑BC)}{\sqrt{[n\left(∑A^{2}\right)-(∑}A)^{2}][n\left(∑B^{2}\right)-(∑B)^{2}}$$

Dimana :

$r^{2}$ = Korelasi pearson product moment

?A = Jumlah total skor belahan ganjil

?B = Jumlah total skor belahan genap

?$A^{2}$ = Jumlah kuadrat skor belahan ganjil

?$B^{2}$ = Jumlah kuadrat skor belahan genap

Setelah itu masukan rumus korelasi spearman brown sebagai berikut :

r= $\frac{2rb}{1+rb}$

Dimana :

r = koefisen korelasi

rb = korelasi produk moment antara belahan pertama dan kedua

Untuk memberi intpretasi terhadap kuatnya hubungan itu, maka dapat digunakan pedoman seperti yang tertera dibawah ini :

**Tabel 3.4**

 **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 |

**3.6.2.3 Koefisien Determinasi (R2**)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana kontribusi dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara individu (parsial). Koefisien determinasi parsial yaitu dengan melihat nilai correlation partial pada hasil pengujian SPSS, apabila r2 berada antara 0 dan 1 (0 ≤ r2≤ 1), berarti:

(a) Pengaruh kuat apabila r2= 1 atau mendekati 1 (semakin besar nilai r2);

(b) Pengaruh lemah apabila r2mendekati 0 (semakin kecil nilai r2).

Rumus dari koefisien korelasi adalah sebagai berikut :

**Kd =** $R^{2}$**x100%**

Dimana :

1. Kd = Koefisien determinasi
2. $R^{2}=besarnya koefisien korelasi ganda$

Analisis koefisien determinasi parsial digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase variabel E-Wom (X1) dan *Brand Image* (X2) terhadap keputusan pembelian (Y) secara parsial :

KD = β X Zero Order X 100%

Keterangan :

β = Beta

Zero Order = matrik korelasi variabel bebas dengan variabel terikat dimana apabilia :

KD = 0, berarti pengaruh variabel X terhadap Y, lemah

KD = 1, berarti pengaruh variabel X terhadap Y, kuat

**3.6.2.4 pengujian hipotesis**

Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh beberapa variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Analisis linier berganda dilakukan dengan uji koefisien determinasi, uji t, dan uji F. Model regresi dalam penelitian ini sebagai berikut :

Menurut Ghozali (2012:127) Uji ini dilakukan untuk melihat apakah model yang dianalisa memiliki tingkat kelayakan model yang tingi yaitu variabel -variabel yang digunakan model mampu untuk menjelaskan fenomena yang dianalisis. Untuk menguji kelayakan model penelitian ini digunakan Uji Anova (Uji F) dan Goodness of Fit yang ditunjukkan oleh nilai koefesien determinasinya. Kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

(a) Jika tingkat signifikansi < 0,05 maka hal ini menunjukan bahwa model regresi dalam penelitian ini layak digunakan untuk analisis berikutnya;

(b) Jika tingkat signifikansi >0,05, hal ini menujukan bahwa model regresi tidak layak digunakan untuk analisis berikutnya

untuk menguji hubungan dua variabel bebas secara bersama-sama dengan variabel terikat, maka uji hipotesis yang digunakan adalah dengan uji Fhitung. Rumusnya adalah sebagai berikut :



Keterangan :

R2 = koefisien determinasi

K = jumlah variabel independen

n = jumlah responden

Berikut ketetapan yang berlaku adalah :

1. Fhitung< Ftabel → Ho diterima (tidak ada pengaruh yang signifikan)
2. Fhitung> Ftabel → Ho ditolak (ada pengaruh yang signifikan)

Hipotesis Simultan

1. H0:β10β2 = 0 Tidak ada pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.
2. Ha:β10β2 ≠ 0 Ada pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Uji Hipotesis (Uji t) Untuk mengetahui apakah varibel bebas secara parsial berpengaruh terhadap variabel terikat signifikan atau tidak. Adapun level signifikan (α) nya adalah sebesar 5%.Kriteria pengambilan keputusan adalah:

(a) Jika nilai signifikan sig ≤ 0,05 maka variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel bebas

(b) Jika nilai signifikan sig ≥ 0,05 maka variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel bebas.

Berikut rumus untuk mencari thitung, yaitu :



Keterangan :

r = koefisien korelasi antara X dan Y

n = jumlah responden

Selanjutnya setelah nilai thitung didapatkan maka nilai thitung dibandingkan dengan nilai ttabel dengan acuan taraf signifikansi sebesar α = 0,05 dan derajat kebebasan (dk) = n-2, sehingga ketetapan yang berlaku adalah sebagai berikut:

1. Jika thitung> ttabel → Ho ditolak (ada pengaruh yang signifikan)
2. Jika thitung< ttabel → Ho diterima (tidak ada pengaruh yang signifikan)

Hipotesis Parsial

1. H0:β1 = 0 Tidak ada pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen.
2. Ha:β1 ≠ 0Ada pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen.
3. H0:β2 = 0 Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen
4. Ha:β2 ≠ 0Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen

**3.7 Lokasi dan waktu 3 bulan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di café halaman di taman sari pada bulan desember 2016 sampai febuari 2017.

**3.8 Rancangan Kuesioner**

Penelitian ini penulis menggunakan skala likert. Skala likert variabel yang diukur dijabarkan menjadi sub variable, kemudian sub variabel dijabarkan menjadi indikator, indikator-indikator ini yang kemudian menjadi titik tolak bagi penyusunan item instrument yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Dengan menggunakan skala likert setiap jawaban akan diberikan skor dengan kriteria : a = 5, b = 4, c = 3, d= 2, dan e = 1 untuk pertanyaan positif. Sedangkan untuk skor dengan kriteria jawaban a =1, b = 2, c = 3, d = 4 dan e = 5 untuk pertanyaan negatif.