

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian yang Digunakan**

Metode adalah salah satu cara yang ditempuh untuk mencapai tujuan, sedangkan tujuan dari penelitian itu sendiri terdiri dari mengungkapkan, menggambarkan, dan menyimpulkan hasil pemecahan masalah yang akan mengarahkan penelitiannya. Metode penelitian akan mengarahkan pada tujuan penelitian. Menurut Sugiyono (2017:2) Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif.

##### **a. Metode Deskriptif**

Menurut Sugiyono (2017:206) yang dimaksud dengan metode analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Metode deskriptif digunakan untuk menjawab rumusan masalah bagaimana tanggapan Kualitas Pelayanan di Restoran Double Steak Jl. Jawa no. 46 Bandung, bagaimana tanggapan *Store Atmosphere* di Restoran Double Steak Jl. Jawa no. 46 Bandung dan bagaimana tingkat Kepuasan Konsumen di Restoran Double Steak Jl. Jawa no. 46 Bandung.

#### b. Metode Verifikatif

Sugiyono (2017:206) mengemukakan metode analisis verifikatif adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk menguji teori, dan mencoba menghasilkan metode ilmiah yakni status hipotesis yang berupa kesimpulan, apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak. Metode penelitian verifikatif digunakan untuk mengetahui dan mengkaji seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Konsumen baik secara simultan maupun parsial di Restoran Double Steak Jl. Jawa no. 46 Bandung.

### 3.2 Definisi Variabel dan Operasionalisasi Variabel Penelitian

Operasionalisasi variabel pada penelitian merupakan unsur penelitian yang terkait dengan variabel yang terdapat dalam judul penelitian atau yang tercakup dalam paradigma penelitian sesuai dengan hasil perumusan masalah. Teori ini dipergunakan sebagai landasan atau alasan mengapa suatu yang bersangkutan memang bisa mempengaruhi variabel terikat atau merupakan salah satu penyebab. Terdapat 2 variabel dalam penelitian ini, variabel bebas (independen) yaitu Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan *Store Atmosphere* ( $X_2$ ) dan variabel terikat (dependen) yaitu Kepuasan Konsumen (Y).

#### 3.2.1 Definisi Variabel Penelitian

Pengertian variabel menurut Sugiyono (2017:38) Variabel penelitian adalah atribut atau sifat/nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dijadikan pelajaran dan kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut hubungan antara satu variabel dengan

variabel lain maka macam-macam variabel dalam penelitian dapat dibedakan menjadi:

a. Variabel Independen (Bebas)

Variabel independen sering juga disebut variabel bebas. Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi perubahannya atau timbulnya variabel dependen (Sugiyono, 2017:59). Pada penelitian ini variabel-variabel independennya adalah:

1. Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )

Kualitas pelayanan adalah hasil dari suatu proses evaluasi dimana konsumen membandingkan persepsi mereka terhadap pelayanan dan hasilnya, dengan apa yang mereka harapkan. Gronroos dalam Lovelock dan Wirtz (2013:154).

2. *Store Atmosphere* ( $X_2$ )

*Store Atmosphere* atau suasana toko adalah suasana terencana yang sesuai dengan pasar sasarannya dan dapat menarik pelanggan untuk membeli. Kotler dan Keller yang dialih bahasakan oleh Bob Sabran (2013:69)

b. Variabel Dependen (Terikat)

Variabel dependen sering juga disebut variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2012:59). Pada penelitian ini variabel dependennya yaitu kepuasan konsumen. Adapun pengertian kepuasan konsumen menurut Kotler, et al. (2004) dalam Fandy Tjiptono (2016:207) adalah sebagai berikut: Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap

ekspektasi mereka.

### 3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Operasionalisasi variabel menurut V. Wiratna Sujarweni (2014:87) dikatakan bahwa operasionalisasi variable penelitian dimaksudkan untuk memahami arti setiap variable penelitian sebelum melakukan analisis. Penelitian ini terdiri dari tiga variabel yaitu Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan *Store Atmosphere* ( $X_2$ ) sebagai variabel bebas serta Kepuasan Konsumen ( $Y$ ) sebagai variabel terikat pada Restoran *Double Steak* Jl. Jawa No 46 Bandung. Operasionalisasi variabel didefinisikan berdasarkan konsep variabel, dimensi, indikator, ukuran, skala dan no responden. Berikut tabel operasionalisasi variabel mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Konsumen di Restoran *Double Steak* Jl. Jawa No 46 Bandung sebagai berikut :

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

Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Kuesioner
Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )  Kualitas pelayanan adalah hasil dari suatu proses evaluasi dimana konsumen membandingkan persepsi mereka terhadap pelayanan dan hasilnya, dengan apa	Reliabilitas	Kesesuaian antara produk yang dipesan dengan yang didapatkan	Tingkat Kesesuaian antara produk yang dipesan dengan yang didapatkan	Ordinal	1
		Karyawan handal dalam menangani masalah konsumen	Tingkat kehandalan menangani masalah konsumen	Ordinal	2
	Daya Tanggap	Karyawan memberikan pelayanan dengan cepat/segera bagi para konsumen	Tingkat kecepatan dalam memberikan pelayanan bagi para konsumen	Ordinal	3

Lanjutan Tabel 3.1

Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Kuesioner	
yang mereka harapkan. <b>Gronroos dalam Lovelock dan Wirtz (2013:154)</b>		Kesiapan karyawan merespon permintaan konsumen	Tingkat kesiapan karyawan merespon permintaan konsumen	Ordinal	4	
	Jaminan	Karyawan menguasai informasi menu yang dijual	Tingkat pengetahuan karyawan mengenai menu yang dijual	Ordinal	5	
		Karyawan selalu bersikap sopan	Tingkat kesopanan para karyawan	Ordinal	6	
	Empati	Karyawan fokus dalam melayani konsumen	Tingkat kefokusannya karyawan melayani konsumen	Ordinal	7	
	Fasilitas Fisik	Karyawan berpenampilan rapi	Tingkat kerapian karyawan	Ordinal	8	
		Kebersihan peralatan makan di restoran	Tingkat kebersihan peralatan makan di restoran	Ordinal	9	
	<i>Store Atmosphere (X2)</i> <i>Store Atmosphere</i> atau suasana toko adalah suasana terencana yang sesuai dengan pasar Sasarannya dan dapat menarik pelanggan untuk membeli. <b>Kotler dan Keller yang dialih</b>	<i>Exterior</i>	Papan nama restoran terlihat jelas	Tingkat kejelasan papan nama restoran	Ordinal	10
			Kemudahan akses parkir	Tingkat kemudahan akses parkir	Ordinal	11
		<i>General Interior</i>	Tata cahaya yang nyaman	Tingkat kenyamanan pencahayaan	Ordinal	12
Ruangan didalam restoran yang bersih dan tertata rapi			Tingkat kebersihan dan kerapian ruangan didalam restoran	Ordinal	13	
<i>Store Layout</i>		Toilet yang bersih dan wangi	Tingkat kebersihan dan kewangian toilet	Ordinal	14	
	Akses keluar -	Tingkat	Ordinal	15		

Lanjutan Tabel 3.1

Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Kuesioner
bahasakan oleh Bob Sabran (2013:69)		masuk didalam restoran yang nyaman dan leluasa	kenyamanan dan keleluasaan lalu lintas didalam restoran		
	<i>Interior point of interest display</i>	Tema ruangan restoran yang menarik	Tingkat kemenarikan tema ruangan restoran	Ordinal	16
		Dekorasi/hiasan dinding yang menarik	Tingkat dekorasi/hiasan dinding yang menarik	Ordinal	17
Kepuasan Konsumen (Y) Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.	Kesesuaian Harapan	Pelayanan yang diperoleh sesuai dengan harapan	Tingkat pelayanan sesuai dengan harapan	Ordinal	18
		Suasana restoran sesuai dengan harapan	Tingkat suasana restoran sesuai dengan harapan	Ordinal	19
	Minat berkunjung kembali	Berminat berkunjung kembali ke Restoran <i>Double Steak</i> Jl. Jawa No. 46 Bandung	Tingkat minat berkunjung kembali ke Restoran <i>Double Steak</i> Jl. Jawa No. 46 Bandung	Ordinal	20
	Kesediaan merekomendasikan	Merekomendasikan Restoran <i>Double Steak</i> Jl. Jawa No. 46 Bandung kepada teman dan kerabat	Tingkat merekomendasikan Restoran <i>Double Steak</i> Jl. Jawa No. 46 Bandung	Ordinal	21
Kotler, et al. (2004) dalam Fandy Tjiptono (2016:207).					

(sumber : olah data penulis, 2018)

Dari tabel 3.1 dapat dilihat bahwa terdapat jumlah item pernyataan yang lebih banyak yakni sejumlah 21 item pernyataan dibanding jumlah item pernyataan pada pra-kuesioner yang berjumlah 19 item pernyataan. Pengembangan jumlah item pernyataan pada rancangan kuesioner ini dikarena

adanya penambahan dimensi pada variabel bebas yakni kualitas pelayanan sebanyak 5 item dimensi dan *store atmosphere* sebanyak 4 item dimensi serta pada variabel terikatnya yaitu kepuasan konsumen sebanyak 3 item dimensi. Pada masing-masing item dimensi kemudian dikembangkan menjadi dua sampai dengan empat item pernyataan berdasarkan keterkaitan dengan masalah yang ingin diketahui oleh peneliti dan berdasarkan keluhan dari pengunjung restoran.

### **3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling**

Sub bab populasi dan sampel akan menjelaskan variabel-variabel yang akan diteliti, rentang waktu penelitian dan metode pengambilan sampel yang digunakan. Populasi yang akan dijadikan unit analisis, sehingga kerangka sampling dapat berupa daftar elemen atau unit dalam populasi dari daftar peneliti akan mengambil unit sampel. Unit sampel merupakan elemen-elemen atau unit-unit dari populasi yang dijadikan sampel penelitian. Sampel penelitian diperoleh dengan menggunakan metode atau teknik sampling tertentu.

#### **3.3.1 Populasi**

Populasi menurut Sugiyono (2017:80) adalah : wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan pengertian tersebut maka populasi dalam penelitian ini adalah konsumen di Restoran *Double Steak* Jl. Jawa No.46 Bandung pada tahun 2017 sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
**Jumlah Konsumen Restoran *Double Steak***  
**Jl. Jawa No.46 Bandung Bulan Juli-Desember 2017**

Bulan	Jumlah konsumen
Juli	1680
Agustus	1560
September	1620
Oktober	1590
November	1740
Desember	1650
<b>Rata-rata</b>	<b>1640</b>

Sumber: Restoran *Double Steak* Jl. Jawa No.46 Bandung

### 3.3.2 Sampel

Populasi memiliki jumlah yang sangat besar, sehingga peneliti menggunakan sampel untuk memudahkan dalam pengolahan data penelitian.

Menurut Sugiyono (2017:81) mengemukakan bahwa :

‘sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi, sehingga jumlah sampel yang diambil harus dapat mewakili populasi pada penelitian. Anggota sampel yang tepat digunakan dalam penelitian tergantung pada tingkat kesalahan yang dikehendaki.

Semakin besar jumlah sampel dari populasi yang diteliti, maka peluang kesalahan semakin kecil dan begitu sebaliknya. Pada penelitian ini, pengambilan jumlah responden menggunakan rumus Slovin, sebagai alat untuk menghitung ukuran sampel karena jumlah populasi yang diketahui lebih dari 100 responden. Sampel yang akan ditentukan oleh peneliti dengan persentase kelonggaran atau tingkat kesalahan yang ditoleransi adalah sebesar 10%. Rumus Slovin yaitu sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$



Dimana :

$n$  = Ukuran sampel

$N$  = Ukuran populasi

$e$  = Tingkat kesalahan dalam memilih anggota sampel yang ditolelir

Jumlah populasi yang akan diteliti telah ditentukan dengan jumlah sebanyak 1640 responden, berdasarkan pada jumlah rata-rata konsumen di Restoran *Double Steak* Jl. Jawa No.46 Bandung pada bulan juli-desember 2017. Maka dari data tersebut didapatkan ukuran sampel dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{1640}{1+1640(0,1)^2}$$

$$n = 94.25/95 \text{ orang}$$

Jadi diketahui dari perhitungan untuk ukuran sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 95 orang dengan tingkat kesalahan 10%.

### 3.3.3 Teknik Sampling

Menurut Sugiyono (2017:81) teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat beberapa teknik sampling yang digunakan. Teknik sampling pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling*. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling*, yaitu teknik sampling yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

*Nonprobability sampling* terdiri dari sampling sistematis, sampling kuota, *sampling incidental*, sampling jenuh, dan *snow ball sampling*. Pada laporan penelitian ini peneliti menggunakan *sampling insidental*, menurut Sugiyono (2017:85) “*sampling insidental* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data”.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2017:308) Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data untuk diteliti lebih lanjut. Kualitas instrumen penelitian (validitas dan reliabilitas) dan kualitas pengumpulan data (cara yang digunakan untuk mengumpulkan data) adalah hal penting dalam penelitian untuk mendapatkan dan menghasilkan kualitas data penelitian yang baik. Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

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

Penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan data primer, yakni pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian yaitu konsumen Restoran *Double Steak* Jl. Jawa No 46 Bandung, melalui:

- a. Pengamatan Langsung (Observasi), yaitu teknik untuk memperoleh data dengan mengadakan pengamatan langsung di lokasi penelitian yaitu Restoran *Double Steak* Jl. Jawa No. 46 Bandung.

- b. Wawancara (*Interview*), yaitu teknik pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab langsung dengan responden yang tujuannya untuk memperoleh data atau informasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.
- c. Penyebaran Angket (Kuesioner), yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan angket yang berisi pertanyaan yang diajukan secara tertulis pada responden untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan agar mendapatkan informasi objek yang dijadikan permasalahan pada penelitian.

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

Pengumpulan data melalui sumber-sumber tidak langsung yang berkaitan dengan topik bahasan, seperti penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan, literatur-literatur, dokumen yang ada kaitannya dengan objek penelitian, misalnya:

- a. Buku-buku yang berkaitan dengan variabel-variabel penelitian.
- b. Jurnal, yaitu data yang berhubungan dengan penelitian yang membahas topik yang sama dan dianggap relevan dengan topik penelitian.
- c. Internet, yaitu dengan cara mencari informasi-informasi yang berhubungan dengan topik penelitian yang di publikasikan di internet.

### 3.5 Uji Instrument

Instrument penelitian memegang peranan penting dalam penelitian kuantitatif karena kualitas data yang digunakan dalam banyak hal ditentukan oleh kualitas instrumen yang dipergunakan. Pada diri subjek penelitian dan sipemilik

data instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti. Instrument-instrument penelitian sudah ada yang dilakukan tetapi masih ada yang harus dibuat peneliti sendiri. Karena instrument penelitian akan digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat, maka setiap instrument harus mempunyai skala. Metode kuantitatif ini menggunakan skala *likert*.

Menurut Sugiyono (2017:94) skala *likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat responden tentang fenomena sosial. Menggunakan skala *likert* maka variabel akan diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang bisa berupa pertanyaan atau pernyataan baik bersifat *favorable* (positif) ataupun *unfavorable* (negatif), dengan skala ini akan memberikan kemudahan kepada penulis untuk dapat mengolah data.

### **3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas**

Keabsahan suatu hasil penelitian sangat ditentukan oleh alat ukur yang digunakan, maka pernyataan untuk mengukur variabel yang diteliti sebelumnya harus dilakukan uji keabsahan dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Bila instrument atau alat ukur tersebut tidak valid dan reliabel maka tidak akan diperoleh hasil penelitian yang baik.

#### **3.5.1.1 Uji Validitas**

Uji Validitas digunakan untuk menunjukkan tingkat keandalan atau ketepatan suatu alat ukur. Validitas menurut Sugiyono (2017:200) merupakan

derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. *Valid* berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam penelitian ini alat ukur yang digunakan adalah kuesioner. Untuk mencari validitas, harus mengkorelasikan skor dari setiap pertanyaan dengan skor total seluruh pertanyaan. Jika memiliki koefisien korelasi lebih besar dari 0,3 maka dinyatakan *valid* tetapi jika koefisiennya korelasinya dibawah 0,3 maka dinyatakan tidak *valid*. Dalam mencari nilai korelasi, maka penulis menggunakan rumus *Pearson Product Moment*, dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana:

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah responden

$\sum X$  = Jumlah skor item *instrument*

$\sum Y$  = Jumlah total skor jawaban

$\sum X^2$  = Jumlah kuadrat skor item

$\sum Y^2$  = Jumlah kuadrat total skor jawaban

$\sum XY$  = Jumlah perkalian skor jawaban suatu item dengan total skor

Angka yang diperoleh harus dibandingkan dengan standar nilai korelasi validitas, menurut Sugiyono (2017:125) nilai standar dari validitas adalah sebesar 0,3. Jika angka korelasi yang diperoleh lebih besar daripada nilai standar maka pertanyaan tersebut valid (Signifikan).

### 3.5.1.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2017:130) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah

sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh pernyataan. Untuk uji reliabilitas digunakan metode *split half*, hasilnya bisa dilihat dari nilai *Correlation Between Forms*. Hasil penelitian reliabel terjadi apabila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. *Instrument* yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Metode yang digunakan adalah *Split Half*, dimana instrument dibagi menjadi dua kelompok.

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

Keterangan:

$r_{AB}$  = Korelasi *Pearson Product Moment*

$\sum A$  = Jumlah total skor belahan ganjil

$\sum B$  = Jumlah total skor belahan genap

$\sum A^2$  = Jumlah kuadrat skor belahan ganjil

$\sum B^2$  = Jumlah kuadrat skor belahan genap

$\sum AB$  = Jumlah perkalian skor jawaban belahan ganjil dan genap

Apabila korelasi 0,7 atau lebih maka dikatakan item tersebut memberikan tingkat reliabel yang cukup tinggi, namun sebaliknya apabila nilai korelasi dibawah 0,7 maka dikatakan item tersebut kurang reliabel. Kemudian koefisien korelasinya dimasukan kedalam rumus *Spearman Brown*:

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

Keterangan:

R = Koefisien korelasi

$r_b$  = Korelasi *product moment* antara belahan pertama dan kedua batas reliabilitas minimal 0,7.

Setelah di dapat nilai reliabilitas ( $r_{hitung}$ ) maka nilai tersebut dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  yang sesuai dengan jumlah responden dan taraf nyata dengan ketentuan sebagai berikut:

Bila  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  : *Instrument* tersebut dikatakan reliabel

Bila  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$  : *Instrument* tersebut dikatakan tidak reliabel

### 3.6 Metode Analisis Data

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 (Sugiyono, 2017:147). Analisis data digunakan juga untuk menguji hipotesis yang diajukan peneliti, karena analisis data yang dikumpulkan digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen ( $X_1$  dan  $X_2$ ) terhadap variabel dependen (Y).

Proses analisis data yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Melakukan penyebaran kuesioner kepada responden yang telah ditentukan sebelumnya.
2. Mengambil jawaban kuesioner dari responden.

3. Mengelompokkan data berdasarkan responden.
4. Data yang berasal dari kuesioner yang telah diisi responden, kemudian ditabulasikan dalam bentuk data kuantitatif.
5. Jawaban dalam tiap responden disajikan dalam bentuk tabel distribusi.

### 3.6.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif yaitu metode penelitian yang memberikan gambaran mengenai situasi dan kejadian sehingga metode ini berkehendak mengadakan akumulasi data dasar berlaku. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik suatu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain (Sugiyono, 2017:53). Metode yang digunakan adalah sebagai berikut: hasil pengoperasian variabel disusun dalam bentuk pernyataan-pernyataan (kuesioner/angket). Dimana Kualitas Pelayanan (variabel  $X_1$ ), *Store Atmosphere* (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 diberikan skor, maka responden harus menggambarkan, mendukung pertanyaan (item positif) atau tidak mendukung pernyataan (item negatif). Untuk mendeskripsikan data dari setiap variabel penelitian dilakukan dengan menyusun tabel distribusi frekuensi untuk mengetahui apakah tingkat perolehan nilai (skor) variabel penelitian masuk kedalam kategori. Skor atas pilihan jawaban untuk kuesioner yang diajukan untuk pertanyaan positif dan negatif. Untuk mengetahui lebih jelas, maka penulis akan menyajikan skala *likert* pada tabel 3.3 :



**Tabel 3.3**  
**Skala Likert**

No	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
1	SS (Sangat Setuju)	5
2	S (Setuju)	4
3	KS (Kurang Setuju)	3
4	TS (Tidak Setuju)	2
5	STS (Sangat Tidak Setuju)	1

Sumber: Sugiyono (2017:94)

Setiap pernyataan-pernyataan yang berhubungan dengan kedua variabel diatas (variabel bebas dan variabel terikat) dalam operasionalisasi variabel ini semua variabel diukur oleh instrumen pengukur dalam bentuk kuesioner yang memenuhi pertanyaan-pertanyaan tipe skala *likert*.

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

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

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

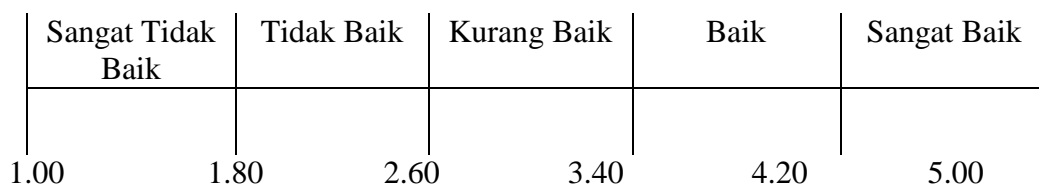
**Tabel 3.4**  
**Kategori Skala**

Skala		Kategori
1,00	1,80	Sangat Tidak Baik
1,81	2,60	Sangat Baik
2,61	3,40	Kurang baik
3,41	4,20	Baik
4,21	5,00	Sangat Baik

Sumber: Sugiyono (2017:97)

- a. Indeks Minimum : 1
- b. Indeks Maksimum : 5

- c. Interval :  $5-1 = 4$   
 d. Jarak Interval :  $(5-1) : 5 = 0,8$



**Gambar 3.1**  
**Garis Kontinum**

### 3.6.2 Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif digunakan dalam penelitian untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan dengan menggunakan perhitungan statistik. Menurut Sugiyono (2017:13) menyatakan bahwa “metode kuantitatif merupakan metode analisis yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu. Analisis data bersifat kuantitatif atau lebih dikenal dengan statistik dilakukan dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan”. Metode analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *method of successive interval* (MSI), analisis regresi linier berganda, analisis korelasi berganda, dan analisis koefisien determinasi.

#### 3.6.2.1 *Method of Successive Interval* (MSI)

Setelah memperoleh data dari hasil penyebaran kuesioner, data yang didapat masih dalam bentuk skala ordinal. Peneliti harus merubah data tersebut dari skala ordinal menjadi skala interval. Hal tersebut karena peneliti menggunakan metode analisis linier berganda dalam pengolahan datanya.

Sebelum data dianalisis dengan menggunakan metode analisis linier berganda untuk data yang berskala ordinal harus dirubah menjadi data dalam bentuk skala interval. Perubahan data dari skala ordinal menjadi skala interval dengan menggunakan teknik *Method of Successive Interval* (MSI). Langkah-langkah yang harus dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Menentukan frekuensi tiap responden (berdasarkan kuesioner yang dibagikan, hitung berapa banyak responden yang menjawab skor 1-5 untuk setiap pertanyaan).
2. Menentukan berapa responden yang akan memperoleh skor-skor yang telah ditentukan dan dinyatakan sebagai frekuensi.
3. Setiap frekuensi pada responden dibagi dengan keseluruhan responden, disebut dengan proporsi.
4. Menentukan proporsi kumulatif yang selanjutnya mendekati atribut normal.
5. Dengan menggunakan tabel distribusi normal standar kita tetukan nilai Z.
6. Menentukan nilai Skala (*scale value/SV*)

$$SV = \frac{\text{Density at lower limit} - \text{Density at Upper limit}}{\text{Area Under Upper limit} - \text{Area Under Lower limit}}$$

7. Menghitung skor hasil transformasi untuk setiap pilihan jawaban dengan menggunakan rumus :

$$y = sv + [k]$$

$$k = 1 [SVmin]$$

Pengolahan data yang dilakukan oleh peneliti menggunakan media komputerisasi, yaitu menggunakan SPSS *for windows* untuk memudahkan proses perubahan data dari skala ordinal ke skala interval.

### 3.6.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2017:210) menyatakan bahwa : Analisis regresi berganda merupakan suatu alat analisis yang digunakan untuk memprediksikan berubahnya nilai variabel tertentu bila variabel lain berubah. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui bagaimana besarnya pengaruh secara simultan (bersama-sama) dua variabel bebas (variabel *independen* X) atau lebih yang terdiri dari X1 Kualitas Pelayanan dan X2 *Store Atmosphere* dengan variabel terikat (variabel *dependen* Y) yaitu Kepuasan Konsumen. Berikut ini persamaan dari regresi linier berganda

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana:

- Y = Kepuasan Konsumen (*variabel dependen*)
- a = Konstanta
- b = Koefisien peningkatan Y jika ada peningkatan satu satuan Xi
- $x_1$  = Kualitas Pelayanan
- $X_2$  = *Store Atmosphere*
- e = *Standar error* / variabel pengganggu

Setelah diperoleh nilai koefisien regresi berganda, selanjutnya adalah menghitung korelasi berganda 2 prediktor yang terdiri dari Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan *Store Atmosphere* ( $X_2$ ), lalu menghitung koefisien determinasi ( $R^2$ ).

### 3.6.2.3 Analisis Korelasi Berganda

Uji ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana derajat kekuatan hubungan variabel *independen* dengan variabel *dependen*. Analisis ini bertujuan untuk menentukan suatu besaran yang menyatakan bagaimana kuat hubungan suatu

variabel dengan variabel lain yakni variabel X terhadap variabel Y. Rumus untuk mencari koefisien korelasi *product moment* adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

- r = Koefisien Korelasi *Product Moment*
- X = Variabel *independen*
- Y = Variabel *Dependen*
- n = Jumlah Sampel

Untuk bentuk atau arah hubungan, nilai koefisien korelasinya dinyatakan dalam positif (+) dan negatif (-) atau  $(-1 \leq Kk \leq +1)$  dengan asumsi:

- a. Jika koefisien korelasi bernilai positif maka variabel-variabel berkorelasi positif, artinya jika variabel yang satu naik atau turun maka variabel yang lainnya juga naik atau turun. Semakin dekat nilai koefisien korelasi ke +1 semakin kuat korelasi positifnya.
- b. Jika koefisien korelasi bernilai negatif maka variabel-variabel berkorelasi negatif, artinya jika variabel yang satu naik atau turun maka variabel lainnya juga naik atau turun. Semakin dekat nilai korelasi ke -1 semakin kuat korelasi negatifnya.
- c. Jika koefisien korelasi bernilai (0) nol maka variabel tidak menunjukkan korelasi

Kemudian untuk mengetahui suatu pengaruh kuat atau tidaknya maka dapat dilihat pada tabel di bawah ini dimana angka korelasi berkisar antara -1 s/d

1. Semakin mendekati 1 maka korelasi semakin mendekati sempurna. Interpretasi angka korelasi (Sugiyono, 2017:147) adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.5**  
**Interpretasi 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 (2017:147)

#### 3.6.2.4 Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Y) yang dapat dijelaskan oleh variabel independen ( $X_1$  dan  $X_2$ ). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Semakin tinggi nilai  $R^2$  menunjukkan bahwa varian untuk variabel dependen (Y) dapat dijelaskan oleh variabel independen (X) dan sebaliknya. Jadi nilai  $R^2$  memberikan presentasi varian yang dapat dijelaskan dari model regresi.

##### 1. Analisis koefisien determinasi simultan

Koefisien determinasi simultan digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel X Kualitas Pelayanan dan *Store Atmosphere* terhadap variabel Y yaitu Kepuasan Konsumen atau perhitungan koefisien determinasi secara simultan yang dapat diketahui dengan rumus sebagai berikut:

$$\mathbf{Kd = r^2 \times 100\%}$$

Keterangan:

Kd = Koefisien determinasi

$r^2$  = Koefisien korelasi

$R^2 = 100\%$  menunjukkan bahwa berarti variabel independen berpengaruh sempurna terhadap variabel dependen, demikian pula sebaliknya jika  $R^2 = 0$  berarti variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

## 2. Analisis koefisien determinasi parsial

Koefisien determinasi parsial digunakan untuk menentukan besarnya pengaruh dari salah satu variabel independen terhadap variabel dependen, dimana variabel bebas lainnya dianggap konstan/tetap. Untuk mengetahui besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen digunakan analisis koefisien determinasi secara parsial yang dapat diketahui sebagai berikut:

$$Kd = \text{Beta} \times \text{zero order} \times 100\%$$

Keterangan:

Kd : Koefisien determinasi

Beta : Standar koefisien Beta (nilai  $b_1, b_2, b_3$ )

Zero Order : Korelasi variabel independen dengan variabel dependen

### 3.6.3 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada atau tidak ada pengaruh Kualitas Pelayanan dan *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Konsumen, secara simultan dan parsial. Uji hipotesis untuk korelasi ini dirumuskan dengan hipotesis nol ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ).

### 3.6.3.1 Uji hipotesis simultan (Uji F)

Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji simultan dengan F-test ini bertujuan mengetahui pengaruh bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian ini menggunakan uji F dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Merumuskan hipotesis

$$H_0 : \beta_1, \beta_2, = 0$$

Artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan variabel Kualitas Pelayanan dan *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Konsumen.

$$H_0 : \beta_1, \beta_2, \neq 0$$

Artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan variabel Kualitas Pelayanan dan *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Konsumen.

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

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

Keterangan :

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

K = Banyaknya variabel bebas

N = Ukuran sampel

F =  $F_{hitung}$  yang selanjutnya dibandingkan dengan  $F_{tabel}$  (n-k-1)



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

Tolak H<sub>0</sub> jika F hitung > F table → Ha diterima (signifikan)

Terima H<sub>0</sub> jika F hitung < F table → Ha ditolak (tidak signifikan)

### 3.6.3.2 Uji hipotesis parsial (Uji t)

Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji parsial diperlukan untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain, apakah saling mempengaruhi atau tidak. Pengujian dilakukan dengan uji statistik dengan langkah-langkah sebagai berikut :

a. Merumuskan hipotesis

H<sub>0</sub> : β<sub>1</sub> = 0, tidak ada pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.

H<sub>a</sub> : β<sub>1</sub> ≠ 0, ada pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.

H<sub>0</sub> : β<sub>2</sub> = 0, tidak ada pengaruh signifikan *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Konsumen.

H<sub>a</sub> : β<sub>2</sub> ≠ 0, ada pengaruh signifikan *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Konsumen.

Kemudian dilakukan pengujian dengan menggunakan rumus uji t dengan tingkat signifikan 5%, dengan rumus sbagai berikut:

$$t = r \sqrt{\frac{n - k - 1}{1 - r^2}}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

$r$  = Nilai korelasi parsial

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

1. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_i$  diterima
2. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_i$  ditolak

### **3.7 Rancangan Kuisisioner**

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Rancangan kuisisioner ini menggunakan skala *likert* (Sugiyono, 2017:93). Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien jika peneliti tahu dengan pasti variabel yang diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan konsumen. Dalam skala *likert* variabel yang diukur dijabarkan menjadi sub variabel. Kemudian sub variabel dijadikan indikator, dan indikator-indikator ini kemudian dijadikan instrumen penyusun pertanyaan atau pernyataan yang akan diisi oleh responden.

Rancangan kuisisioner yang dibuat peneliti adalah kuisisioner yang bersifat pernyataan yang diberikan, dimana jawaban dibatasi atau sudah ditentukan oleh peneliti.

### **3.8 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian**

Adapun lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah di *Restoran Double Steak* Jl. Jawa No. 46 Bandung. Waktu pelaksanaan penelitian dimulai Juni 2018 sampai September 2018.