

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian Yang Digunakan

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif. Menurut Sugiyono (2017:11), pengertian kedua penelitian tersebut adalah sebagai berikut : penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel baik satu variabel atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara satu dengan variabel yang lainnya. Sedangkan penelitian verifikatif adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk menguji teori dan akan mencoba menghasilkan metode ilmiah yakni status hipotesa yang berupa kesimpulan, apakah suatu hipotesa dapat diterima ataupun dapat ditolak. Penelitian verifikatif merupakan penelitian yang untuk menguji hipotesis dengan menggunakan perhitungan statistik.

Dalam penelitian ini metode deskriptif digunakan untuk mengetahui dan mengkaji bagaimana pendapat konsumen mengenai Kualitas Pelayanan di Rully Bistro Cafe dan Suasana Toko di Rully Bistro Cafe. Sedangkan verifikatif digunakan untuk mengetahui dan mengkaji besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan dan Suasana Toko terhadap kepuasan konsumen di di Rully Bistro Café .

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 penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan. Dalam penelitian ini ada dua variabel yang digunakan yaitu variabel independen dan variabel dependen. Berikut penjelasannya, pengertian variabel penelitian menurut Sugiyono (2017:38) adalah sebagai berikut : “segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari sehingga diperoleh informasi tentang hasil tersebut, kemudian di tarik kesimpulan.”

Operasionalisasi variabel diperlukan untuk menentukan jenis, indikator, serta skala dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian. Variabel-variabel yang terkait dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel bebas (*Independent variable*)

Menurut Sugiyono (2017:39) mendefinisikan variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini yang termasuk variabel bebas adalah kualitas pelayanan (X_1) dan suasana toko (X_2) yaitu sebagai berikut :

a. Kualitas Pelayanan (X_1)

Menurut Fandy Tjiptono (2015:198), Kotler dan Keller (2016:284) dan Lupiyoadi (2013:216) dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara layanan yang dirasakan konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan dapat diukur dengan mengacu pada dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari Bukti Fisik, Empati, Keandalan, Daya Tanggap dan Jaminan.

b. Suasana Toko (X_2)

Menurut Berman dan Evan dalam Lina Salim (2014), Agusta (2013), dan Christina Whidya Utami (2014) dapat disimpulkan Suasana toko adalah keseluruhan efek emosional yang diciptakan oleh atribut fisik toko dimana diharapkan mampu memuaskan kedua belah pihak yang terkait, retailer dan para konsumennya. Suasana toko yang menyenangkan hendaknya dapat dilihat dari atribut yang dapat menarik ke lima indera manusia yaitu penglihatan, pendengaran, penciuman, peraba dan perasa. Dalam penelitian ini Suasana toko dapat diukur dengan mengacu pada dimensi Suasana toko yang terdiri dari bagian depan toko, bagian dalam toko, tata letak, papan pengumuman.

2. Variabel Terikat (*Dependent variable*)

Variabel dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteria, dan konsekuen. Menurut Sugiyono (2017:39), “Variabel terikat merupakan

variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.” Maka dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan konsumen yang diberi simbol (Y). Menurut Fandy Tjiptono (2016:312) Kotler dalam buku Sunyoto (2016:177), dan Daryanto dan Setyobudi (2014:43) dapat disimpulkan bahwa “Kepuasan adalah evaluasi seorang konsumen berupa perasaan senang atau kecewa seseorang terhadap suatu produk yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapannya”. Dalam penelitian ini variabel kualitas pelayanan dan suasana toko dapat diukur dengan mengacu pada dimensi kualitas pelayanan yaitu Harapan dan Kinerja.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Dalam setiap penelitian harus dijelaskan mengenai operasionalisasi variabel. Pengukuran terhadap keberadaan suatu variabel dengan menggunakan instrumen penelitian. Setelah itu melanjutkan analisis untuk mencari hubungan suatu variabel dengan variabel lainnya. Operasionalisasi variabel ini adalah petunjuk agar peneliti dapat mengetahui bagaimana cara mengukur suatu variabel tersebut. Dan juga untuk memudahkan peneliti dalam mengetahui dan menganalisa variabel tersebut maka setiap konsep yang ada harus dibuat dengan menjelaskan dimensi variabel, indikator variabel, ukuran variabel dan skala variabel tersebut. Berikut ini tabel tentang konsep dan indikator variabel penelitian yang dicantumkan pada tabel 3.1

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel dan Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No
<p>Kualitas Pelayanan (X₂)</p> <p>“Kualitas Pelayanan adalah perbandingan antara layanan yang dirasakan konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen”.</p> <p>Sintesa dari Fandy Tjiptono (2015:157), Kotler dan Keller (2016:284), Lupiyoadi (2013:216)</p>	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Penampilan karyawan yang rapih	Tingkat penampilan karyawan yang rapih	Ordinal	1
		Kelengkapan fasilitas	Tingkat kelengkapan fasilitas pada Rully Bistro Cafe	Ordinal	2
	Empati (<i>Emphaty</i>)	Kemampuan Karyawan memahami keinginan dan kebutuhan konsumen	Tingkat kemampuan karyawan memahami keinginan dan kebutuhan konsumen	Ordinal	3
		Keramahan karyawan	Tingkat keramahan karyawan	Ordinal	4
	Keandalan (<i>Realibility</i>)	Kemampuan karyawan	Tingkat kemampuan karyawan dalam melayani konsumen	Ordinal	5
		Pengetahuan Karyawan	Tingkat pengetahuan karyawan dalam menjawab pertanyaan konsumen	Ordinal	6
	Daya Tanggap (<i>Responsive nes</i>)	Kecepatan daya tanggap	Tingkat kecepatan daya tanggap karyawan dalam melayani konsumen	Ordinal	7
		Inisiatif karyawan dalam memberikan pelayanan	Tingkat inisiatif karyawan dalam melayani konsumen	Ordinal	8

Lanjutan Tabel 3.1

		pada konsumen			
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Keamanan pelayanan jasa	Tingkat keamanan pelayanan jasa	Ordinal	9
		Keyakinan konsumen pada kualitas layanan	Tingkat keyakinan pelanggan pada kualitas pelayanan	Ordinal	10
Suasana Toko (X₂) “Suasana toko adalah keseluruhan efek emosional yang diciptakan oleh atribut fisik toko dimana diharapkan mampu memuaskan kedua belah pihak yang terkait, <i>retailer</i> dan para konsumennya” Sintesa dari Berman dan Evan yang dialih bahasakan Lina Salim (2014), Agusta (2013), dan Christina Whidya Utami (2014)	Bagian depan toko (<i>Store Exterior</i>)	Daya tarik bagian depan	Tingkat daya tarik bagian depan	Ordinal	11
		Daya tarik logo	Tingkat daya tarik logo	Ordinal	12
	Bagian Dalam Toko (<i>General Interior</i>)	Warna interior cafe menarik	Tingkat warna Interior cafe Menarik	Ordinal	13
		Desain interior cafe menarik	Tingkat desain interior cafe menarik	Ordinal	14
		Suhu ruangan cafe sejuk	Tingkat suhu Ruangn cafe sejuk	Ordinal	15
		Kesesuaian tata cahaya ruangan	Tingkat kesesuaian tata cahaya ruangan	Ordinal	16
		Kebersihan dalam café	Tingkat kebersihan dalam café	Ordinal	17
	Tata Letak (<i>Store Layout</i>)	Kemenarikan Tampilan buku menu café	Tingkat kemenarikan tampilan buku menu café	Ordinal	18
		Penempatan kursi dan meja makan rapih	Tingkat penempatan kursi dan meja makan rapih	Ordinal	19
		Kursi dan meja yang tersedia nyaman	Tingkat kenyamanan kursi dan meja yang tersedia	Ordinal	20

Lanjutan Tabel 3.1

		Jarak antar meja memudahkan saat bergerak	Tingkat jarak antar meja memudahkan saat bergerak	Ordinal	21
	papan pengumuman (<i>interior display</i>)	Ketersediaan Tanda petunjuk	Tingkat ketersediaan tanda petunjuk	Ordinal	22
		Kemenarikan dekorasi ruangan	Tingkat kemenarikan dekorasi ruangan	Ordinal	23
<p>Kepuasan konsumen (Y)</p> <p>“Kepuasan adalah evaluasi seorang konsumen berupa perasaan senang atau kecewa seseorang terhadap suatu produk yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapannya.”</p> <p>Sintesa dari Fandy Tjiptono (2016:146), Kotler dan Keller (2016:153), Daryanto dan Setyobudi (2014:43)</p>	Kinerja	Kualitas Pelayanan	Tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan	Ordinal	24
		Keramahan Karyawan	Tingkat kepuasan konsumen terhadap keramahan karyawan	Ordinal	25
		Suasana Toko	Tingkat kepuasan konsumen terhadap suasana café	Ordinal	26
		Fasilitas	Tingkat kepuasan konsumen terhadap fasilitas	Ordinal	27
	Harapan	Kualitas Pelayanan	Tingkat kesesuaian harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan	Ordinal	28
		Keramahan karyawan	Tingkat kesesuaian harapan konsumen terhadap	Ordinal	29

Lanjutan Tabel 3.1

			keramahan karyawan		
		Suasana Toko	Tingkat kesesuaian harapan konsumen terhadap suasana café	Ordinal	30
		Fasilitas	Tingkat kesesuaian harapan konsumen terhadap fasilitas	Ordinal	31

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2018

3.3 Populasi dan Sampel

Penelitian yang dilakukan memerlukan objek atau subjek yang diteliti sehingga permasalahan dalam penelitian dapat dipecahkan. Populasi merupakan objek yang diteliti dan dapat membantu peneliti dalam pengolahan data untuk memecahkan masalah penelitian. Untuk memudahkan penelitian, peneliti menggunakan sampel dalam pengolahan data. Sampel merupakan elemen-elemen atau unit-unit dari populasi yang dijadikan sampel penelitian. Sampel penelitian diperoleh dengan menggunakan teknik sampling tertentu.

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2017:80) mendefinisikan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Rully Bistro Café selama bulan Januari sampai september 2018 yang seluruh berjumlah 4.409

pengunjung yang didapat dari perhitungan yang dilakukan oleh Rully Bistro Café.

Tabel 3.2
Data Pengunjung Rully Bistro Cafe

No	Tahun	Bulan	Jumlah Konsumen
1	2018	Januari	365 Orang
2	2018	Februari	403 Orang
3	2018	Maret	491 Orang
4	2018	April	479 Orang
5	2018	Mei	597 Orang
6	2018	Juni	342 Orang
7	2018	Juli	518 Orang
8	2018	Agustus	664 Orang
9	2018	September	550 Orang
Total			4.409 Orang
Rata-rata			490 Orang

Sumber : Rully Bistro Café

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang diharapkan mampu mewakili populasi dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2017:81) berpendapat sampel 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 dikemukakan slovin :

Rumus :

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

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Tingkat kesalahan dalam memilih anggota sampel yang di tolelir sebesar 10%

Sampel masih dapat ditolelir atau digunakan sebanyak 10%, Jadi :

$$n = \frac{4.409}{1 + 4.409 (0.1)^2} = 97.78 \sim 98$$

Maka disimpulkan, sampel pada penelitian ini menggunakan 98 orang responden. Jadi alasan peneliti menggunakan 98 responden berdasarkan perhitungan slovin.

3.3.3 Teknik Sampling

Terdapat teknik dalam pengambilan sampel untuk melakukan penelitian, menurut Sugiono (2017:81) menjelaskan bahwa teknik sampel merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat beberapa teknik sampling yang digunakan.

Teknik sampling dibagi menjadi dua kelompok yaitu *probability sampling* dan *non probability sampling*. Pada penelitian ini peneliti menggunakan *probability sampling*. Menurut Sugiono (2017:82) “*probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.”

Sedangkan *nonprobability sampling* menurut Sugiyono (2017:84) adalah sebagai berikut : *nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.” *Non-probability sampling* terdiri dari *sampling sistematis, sampling kuota, sampling incidental, sampling jenuh dan snow ball sampling*. Pada penelitian ini peneliti menggunakan *sampling incidental*, menurut Sugiyono (2013:122), “*sampling incidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dan dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang secara kebetulan orang yang ditemui itu cocok sebagai sumber data, maka dapat dijadikan sebagai sumber data untuk bahan penelitian”

3.4 Teknik Pengumpulan Data

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

1. Penelitian lapangan (*Field research*)

Penelitian lapangan adalah mengumpulkan data dengan melakukan survey yang ada hubungan dengan masalah yang diteliti. Jenis penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data primer yang 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 dan untuk mendapatkan informasi mengenai permasalahan yang terjadi pada perusahaan tersebut.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan melalui tanya jawab dengan supervisor Rully Bistro Cafe. Hal ini dilakukan untuk menggali, mendapatkan, mengumpulkan, dan menemukan informasi yang dibutuhkan atau yang berhubungan dengan penelitian.

c. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan menyebarkan pertanyaan kepada konsumen. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan informasi mengenai tanggapan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Bentuk kuesioner yang dibuat adalah berstruktur, dimana pertanyaan menyangkut pendapat konsumen mengenai variabel penelitian.

2. Studi kepustakaan (*Library research*)

Pengumpulan data atau informasi yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari literatur. Studi kepustakaan dapat diperoleh dari data sekunder seperti literatur-literatur atau buku-buku yang berkaitan.

3.5 Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen penelitian meliputi uji validitas dan reliabilitas. Validitas berkaitan dengan persoalan untuk membatasi atau menekan kesalahan-kesalahan dalam penelitian, sehingga hasil yang diperoleh akurat dan berguna untuk dilakukan. Uji validitas menunjukkan sejauh mana relevansi pernyataan terhadap apa yang dinyatakan atau apa yang ingin diukur dalam penelitian, sedangkan uji

reliabilitas untuk menunjukkan sejauh mana tingkat konsistensi pengukuran dari satu responden ke responden yang lain atau sejauh mana pernyataan dapat dipahami dan tidak menyebabkan beda interpretasi dalam pemahaman pernyataan.

3.5.1 Uji Validitas

Validitas menurut Sugiyono (2017:125) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Untuk mencari validitas sebuah item, kita mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Jika koefisien antara item dengan total item sama atau diatas 0,3 maka item tersebut dinyatakan *valid*, tetapi jika nilai korelasinya dibawah 0,3 maka item tersebut dinyatakan tidak *valid*.

Untuk mencari nilai koefisien, maka peneliti menggunakan rumus pearson product moment sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n\sum x_i x_{tot} - (\sum x_i)(\sum x_{tot})}{\sqrt{\{n\sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\}\{n\sum x_{tot}^2 - (\sum x_{tot})^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien Korelasi

n = Jumlah Sampel

$\sum x_i$ = Jumlah Skor suatu item

$\sum x_{tot}$ = Jumlah total jawaban

$\sum x_i^2$ = Jumlah kuadrat skor jawaban suatu item

$\sum x_{tot}^2$ = Jumlah kuadrat total skor jawaban

$\sum x_i x_{tot}$ = jumlah perkalian skor jawaban dengan total skor

Berikut adalah tabel hasil rangkuman pengujian validitas pada masing-masing variabel penelitian yang akan disajikan pada tabel 3.3 berikut ini :

Tabel 3.3
Hasil Uji Validitas

Variabel	Nomor Item	r_{Hitung}	r_{Tabel}	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X ₁)	1	0,339	0,300	Valid
	2	0,510	0,300	Valid
	3	0,714	0,300	Valid
	4	0,619	0,300	Valid
	5	0,586	0,300	Valid
	6	0,612	0,300	Valid
	7	0,559	0,300	Valid
	8	0,716	0,300	Valid
	9	0,689	0,300	Valid
	10	0,513	0,300	Valid
	11	0,599	0,300	Valid
	12	0,510	0,300	Valid
Suasana Toko (X ₂)	13	0,534	0,300	Valid
	14	0,562	0,300	Valid
	15	0,474	0,300	Valid
	16	0,521	0,300	Valid
	17	0,365	0,300	Valid
	18	0,383	0,300	Valid
	19	0,391	0,300	Valid
	20	0,423	0,300	Valid
	21	0,495	0,300	Valid
	22	0,393	0,300	Valid
	23	0,546	0,300	Valid
	24	0,599	0,300	Valid
Kepuasan Konsumen (Y)	25	0,561	0,300	Valid
	26	0,674	0,300	Valid
	27	0,508	0,300	Valid
	28	0,437	0,300	Valid
	29	0,325	0,300	Valid
	30	0,537	0,300	Valid
	31	0,626	0,300	Valid
	32	0,368	0,300	Valid

Sumber : Olah data peneliti (2019)

Berdasarkan hasil uji validitas yang sudah dirangkum pada tabel tabel 3.3 diatas terlihat bahwa seluruh item pernyataan pada setiap variabel kualitas

pelayanan, suasana toko dan kepuasan konsumen yang memiliki total 32 item semuanya memiliki nilai r hitung lebih besar dari dari r tabel yaitu 0,300, sehingga seluruh item pernyataan tersebut dinyatakan valid sehingga dapat digunakan pada penelitian ini.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berkenaan dengan konsistensi data dalam interval waktu tertentu. Instrumen yang memiliki reliabilitas dapat digunakan untuk mengukur secara berkali-kali dengan menghasilkan data yang sama (konsisten). Instrumen itu dapat dikatakan reliabel apabila memiliki nilai kritis lebih dari 0,7. Menurut Sugiyono (2017:173) bahwa reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik cronbach's alpha, yaitu rumus matematis yang digunakan untuk menguji tingkat reliabilitas ukuran. Berikut rumus reliabilitas cronbach's alpha:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas yang dicari

k = Jumlah item pertanyaan yang diuji

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian skor setiap item

σ_t^2 = Varian total

Menentukan reliabilitas dari alat ukur dapat dilihat dari nilai alfa, jika nilai alfa lebih besar dari nilai rtabel maka dapat dikatakan reliabel. Jika nilai alfa lebih

kecil dari nilai rtabel maka dapat dikatakan tidak reliabel dan alat ukur tersebut tidak dapat digunakan atau alat ukur tersebut dapat dibuang. Berikut merupakan hasil uji reliabilitas cronbach's alpha variabel penelitian:

Tabel 3.4
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	r.Hitung	r. Tabel	Keterangan
1	Kualitas Pelayanan	0,882	0,700	Reliabel
2	Suasana Toko	0,821	0,700	Reliabel
3	Kepuasan Konsumen	0,795	0,700	Reliabel

Sumber : Olah data peneliti (2019)

Berdasarkan Tabel 3.4 menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan, Suasana Toko, dan Kepuasan Konsumen, seluruhnya memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel. Maka berdasarkan hasil pengujian ini, dapat dikatakan semua alat ukur variabel tersebut reliabel atau dapat diandalkan dalam penelitian.

3.6 Metode Analisis Data dan Uji Hipotesis

Analisis data pada penelitian kuantitatif merupakan hasil pengolahan data atas jawaban yang diberikan responden terhadap pernyataan 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 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-pertanyaan (kuesioner). Dimana Kualitas Pelayanan (variabel X_1), Suasana Toko (variabel X_2) terhadap 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). Skor atas pilihan jawaban untuk kuesioner yang diajukan untuk pertanyaan positif dan negatif, menurut Sugiyono adalah sebagai berikut :

Tabel 3.5
Skala Likert

No	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	
		Bila Positif	Bila Negatif
1	SS (Sangat Setuju)	5	1
2	S (Setuju)	4	2
3	CS (Cukup Setuju)	3	3
4	TS (Tidak Setuju)	2	4
5	STS (Sangat Tidak Setuju)	1	5

Sumber: Sugiyono (2017:94)

Setiap pertanyaan-pertanyaan 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.

Tabel 3.6
Kategori Skala

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

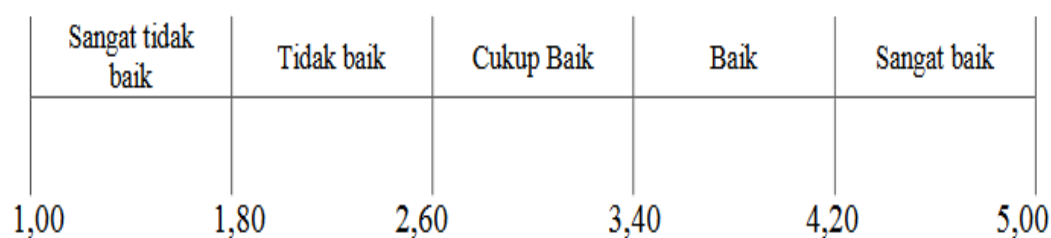
Sumber : Sugiyono (2017:97)

- a. Indeks Minimum : 1
- b. Indeks Maksimum : 5
- c. Interval : $5-1 = 4$
- d. Jarak Interval : $(5-1) : 5 = 0,8$

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.

$$(\text{nilai jenjang interval}) = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{jumlah kriteria pertanyaan}}$$

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



Gambar 3.1
Garis Kontinum

3.6.2 Analisis Verifikatif

Metode verifikatif yaitu metode yang memeriksa benar atau tidaknya apabila dijelaskan untuk menguji suatu cara dengan atau tanpa perbaikan yang telah dilaksanakan ditempat lain dengan mengatasi masalah yang serupa dengan kehidupan. Verifikatif berarti menguji teori dengan pengujian suatu hipotesis apakah diterima atau ditolak. Menurut Sugiyono (2017:55) analisis verifikatif yaitu metode penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Metode ini digunakan untuk menguji suatu kebenaran pada sebuah hipotesis.

3.6.2.1 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”. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, karena penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1), Suasana Toko (X_2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) Persamaan regresi linier ganda dalam penelitian ini menggunakan rumus sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan :

Y = Variabel terikat (Kepuasan Konsumen)

a = Bilangan Konstanta

b_1 = koefisien regresi kualitas pelayanan

b_2 = koefisien regresi Suasana Toko

X_1 = Variabel bebas (kualitas pelayanan)

X_2 = Variabel bebas (Suasana Toko)

Untuk mendapatkan nilai a , b_1 dan b_2 , dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\sum Y = an + b_1 \sum X_1 + b_2 \sum X_2$$

$$\sum X_1 Y = a \sum X_1 + b_1 \sum X_1^2 + b_2 \sum X_1 X_2$$

$$\sum X_2 Y = a \sum X_2 + b_1 \sum X_1 X_2 + b_2 \sum X_2^2$$

Setelah a , b_1 dan b_2 didapat, maka akan diperoleh persamaan Y .

3.6.2.2 Analisis Korelasi Berganda

Analisis korelasi berganda yaitu analisis yang digunakan untuk mengetahui seberapa kuat hubungan antara variabel X_1 (kualitas pelayanan) dan X_2 (Suasana Toko), dan Y (Kepuasan Konsumen). Rumus yang dikemukakan adalah sebagai berikut :

$$r_{xy} = \sqrt{\frac{JK_{regresi}}{JK_{total}}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi ganda

JK_{reg} = Jumlah kuadrat regresi dalam bentuk deviasi

JK_{tot} = Jumlah kuadrat total korelasi dalam bentuk deviasi

Hubungan atau korelasi variabel yang diteliti dapat dilihat dengan menggunakan analisis yang dikemukakan oleh Sugiyono (2017:184). Adapun pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi adalah sebagai berikut:

Tabel 3.7
Interpretasi terhadap Koefisien Korelasi

Koefisiensi Korelasi	Tingkat Hubungan
0,00-0,19	Sangat Rendah
0,20-0,39	Rendah
0,40-0,59	Sedang
0,60-0,79	Kuat
0,80-1,00	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2017:184)

Berdasarkan nilai R yang diperoleh, maka dapat dihubungkan $-1 < R < 1$ yaitu sebagai berikut:

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

3.6.2.3 Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel X (Kualitas Pelayanan dan Suasana Toko) terhadap variabel Y (Kepuasan Konsumen). Untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel X_1 dan

X2 terhadap variabel Y, dinyatakan dalam bentuk persen (%). Rumus adalah sebagai berikut:

1. Analisis koefisien determinasi simultan

Koefisien determinasi simultan digunakan untuk menentukan besarnya pengaruh variabel X1 dan X2 terhadap variabel Y secara simultan. Rumus koefisien determinasi simultan adalah sebagai berikut:

$$\mathbf{Kd = R^2 \times}$$

Keterangan:

Kd = Koefisien determinasi

R² = Kuadrat dari koefisien berganda

2. Analisis koefisien determinasi parsial

Koefisien determinasi parsial digunakan untuk menentukan besarnya pengaruh salah satu variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara parsial. Rumus untuk menghitung koefisien determinasi parsial adalah:

$$\mathbf{Kd = B \times Zero Order \times 100\%}$$

Keterangan :

B = Beta (nilai standardized coefficients)

Zero Order = Matriks korelasi variabel independen dengan variabel dependen

Kriteria untuk analisis koefisien dterminasi adalah sebagai berikut :

- a. Jika K_d mendekati nol (0), berarti pengaruh variabel X terhadap Y lemah.
- b. Jika K_d mendekati satu (1), berarti pengaruh variabel X terhadap Y kuat.

3.6.2.4 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada atau tidak pengaruh kualitas pelayanan dan Suasana Toko baik simultan (gabungan) maupun parsial (terpisah). Uji hipotesis untuk korelasi ini dirumuskan dengan hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternative (H_1). Berikut ini cara melakukan pengujian hipotesis secara simultan dan parsial

1. Pengujian hipotesis secara simultan (Uji F)

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

a. Merumuskan hipotesis

$H_0 : \beta_1, \beta_2 = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan dan Suasana Toko terhadap Kepuasan Konsumen.

$H_1 : \beta_1, \beta_2 \neq 0$, artinya terdapat pengaruh pengaruh Kualitas Pelayanan dan Suasana Toko terhadap Kepuasan Konsumen.

b. Menentukan tingkat signifikan, 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 orelesi 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}

$(n-K-1)$ = derajat kebebasan.

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

1. Tolak H_0 jika $F_{hitung} > F_{tabel} \rightarrow H_a$ diterima (signifikan)

2. Terima H_0 jika $F_{hitung} < F_{tabel} \rightarrow H_a$ ditolak (tidak signifikan)

2. Pengujian hipotesis statistik secara parsial (Uji T)

Hipotesis parsial diperlukan untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain, apakah hubungan tersebut saling mempengaruhi atau tidak. Hipotesis parsial dijelaskan kedalam bentuk statistik sebagai berikut:

a. $H_0: \beta_1 = 0$: Tidak terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada Rully Bistro Café

$H_a: \beta_1 \neq 0$: Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada Rully Bistro Café

b. $H_0: \beta_2 = 0$: Tidak terdapat pengaruh Suasana Toko (X_2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada Rully Bistro Café

$H_a: \beta_2 \neq 0$: Terdapat pengaruh Suasana Toko (X_2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada Rully Bistro Café

Kemudian dilakukan pengujian dengan menggunakan rumus uji T dengan tingkat signifikan 5%, dengan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

N = Jumlah sampel

r = Nilai korelasi parsial

k (kelas) = Subvariabel

Pengujian telah dilakukan, maka hasil pengujian *t_{hitung}* dibandingkan dengan *t_{tabel}* , dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika *t_{hitung}* > *t_{tabel}* maka H₀ ditolak.
2. Jika *t_{hitung}* < *t_{tabel}*, maka H₀ diterima

3.7 Rancangan Kuesioner

Kuesioner adalah instrumen pengumpulan data atau informasi yang dioperasionalkan ke dalam bentuk item atau pernyataan. Penyusunan kuesioner dilakukan dengan harapan dapat mengetahui variabel-variabel apa saja yang menurut responden merupakan hal yang penting. Kuesioner ini berisi pernyataan mengenai variabel Kualitas Pelayanan dan Suasana Toko terhadap Kepuasan Konsumen di Rully Bistro Café yang sesuai dengan operasionalisasi variabel penelitian. Kuisisioner ini bersifat tertutup, pernyataan membawa responden ke jawaban alternatif yang sudah ditetapkan sebelumnya, sehingga responden tinggal memilih pada kolom yang sudah disediakan.

3.8 Lokasi Penelitian

Lokasi yang menjadi tempat penelitian dalam penelitian ini adalah Rully Bistro Café, di Jl. Raya Cibiru No.631, Bandung. Dengan studi kasus pada konsumen Rully Bistro Café yang melakukan pembelian langsung. penelitian dilakukan mulai dari Agustus 2018.