

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Seorang peneliti perlu menetapkan terlebih dahulu metode penelitian yang akan digunakannya, pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian melalui penelitian ini berupa informasi yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti. Penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini sesuai dengan rumusan masalah yang dijelaskan pada bab 1 yaitu penelitian bersifat deskriptif dan verifikatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang diambil dari analisis data dan sampel yang bertujuan untuk menjelaskan ciri-ciri sampel yang mana hasil tersebut memiliki makna. Penelitian deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk menjawab perumusan masalah nomor satu hingga nomor tiga, yaitu untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada 372 Kopi Dago Pakar.

Sedangkan metode penelitian verifikatif yaitu suatu penelitian yang ditujukan untuk menguji teori, dan mencoba menghasilkan metode ilmiah yakni status hipotesis yang berupa kesimpulan, apakah suatu hipotesis tersebut akan diterima atau ditolak. Metode verifikatif ini digunakan untuk menjawab rumusan masalah di bab 1 pada rumusan masalah nomor empat yaitu untuk mengetahui seberapa besarnya variabel independen terhadap variabel dependen yaitu pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada 372 Kopi Dago Pakar baik secara langsung maupun tidak langsung.

### **3.2 Definisi Variabel dan Operasional Variabel Penelitian**

Definisi variabel dan operasionalisasi variabel 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 (x1), kualitas produk (x2) dan variabel terikat (dependen) yaitu kepuasan konsumen (y). Variabel-variabel tersebut kemudian dioperasionalisasikan berdasarkan dimensi, indikator, ukuran dan skala.

#### **3.2.1 Definisi Variabel Penelitian**

Suatu penelitian terdapat variabel penelitian yang merupakan permasalahan-permasalahan yang ada dalam penelitian. Variabel penelitian terdiri dari variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen). Pengertian variabel menurut Sugiyono (2017:38) Variabel penelitian adalah atribut, nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dijadikan pelajaran dan kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini didefinisikan sebagai berikut :

##### **1. 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). Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

a. Kualitas Pelayanan (X1)

Pengertian kualitas pelayanan menurut Lewis dan Booms (1983) dalam Fandy Tjiptono (2016:125) adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen.

b. Kualitas Produk (X2)

Pengertian kualitas produk menurut Kotler dan Armstrong (2015:253) adalah Kualitas produk adalah karakteristik dari suatu produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan yang dinyatakan atau tersirat.

2. 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). Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kepuasan konsumen (Y). Pengertian kepuasan konsumen menurut Kotler (2016:153) yaitu tingkat kepuasan seorang setelah membandingkan hasil kinerja yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

### 3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Seuatu penelitian perlu membuat sebuah operasionalisasi variabel penelitian agar dapat memudahkan peneliti dalam melakukan penelitiannya. Dengan adanya operasionalisasi variabel penelitian dapat membantu peneliti dalam menentukan dimensi, indikator, ukuran dan skala yang digunakan dari setiap variabel penelitian. Selain itu, operasionalisasi variabel berguna agar peneliti ini

tetap berada dalam konteks yang ada pada variabel-variabel penelitian. Berikut ini adalah tabel tentang operasioalisasi variabel yaitu sebagai berikut :

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

<b>Konsep Variabel</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Ukuran</b>	<b>Skala</b>	<b>No</b>
<b>Kualitas Pelayanan (X1)</b>  Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen.  <b>Lewis dan Booms (1983) dalam Fandy Tjiptono (2016:125)</b>	Kehandalan	Kemampuan karyawan	Tingkat kemampuan karyawan dalam melayani konsumen	Ordinal	1
		Pengetahuan karyawan	Tingkat kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan konsumen	Ordinal	2
	Ketanggapan	Kecepatan daya tanggap	Tingkat kecepatan daya tanggap karyawan dalam melayani konsumen	Ordinal	3
		Inisiatif karyawan dalam memberikan pelayanan pada konsumen	Tingkat inisiatif karyawan dalam melayani konsumen	Ordinal	4
	Empati	Kemampuan karyawan memahami keinginan dan kebutuhan konsumen	Tingkat kemampuan karyawan memahami keinginan dan kebutuhan konsumen	Ordinal	5
		Keramahan karyawan	Tingkat kemampuan karyawan dalam melayani konsumen	Ordinal	6

Lanjutan Tabel 3.1

Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No
	Jaminan	Keamanan pelayanan jasa	Tingkat keamanan pelayanan jasa	Ordinal	7
		Keyakinan konsumen pada kualitas pelayanan	Tingkat keyakinan konsumen pada kualitas pelayanan	Ordinal	8
	Bukti Fisik	Penampilan karyawan yang rapih	Tingkat penampilan karyawan yang rapih	Ordinal	9
		Kelengkapan fasilitas	Tingkat kelengkapan fasilitas pada 372 Kopi Dago Pakar	Ordinal	10
<b>Kualitas Produk (X2)</b> Kualitas produk adalah karakteristik dari suatu produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan yang dinyatakan atau tersirat. <b>Kotler dan Amstrong (2015:253)</b>	<i>Performance (Kinerja)</i>	Kualitas bahan baku	Tanggapan konsumen mengenai tingkat keyakinan kualitas bahan baku pada kopi 372 Dago Pakar	Ordinal	11
		Kehigenisan minuman	Tanggapan konsumen mengenai tingkat kehipenisan pada minuman kopi 372 Dago Pakar	Ordinal	12

Lanjutan Tabel 3.1

Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No
	<i>Features</i> (keistimewaan atau ciri khas)	Karakteristik produk atau ciri khas	Tanggapan konsumen mengenai tingkat karakteristik atau ciri khas pada kopi 372	Ordinal	13
	Reability (kehandalan)	Konsistensi rasa	Tanggapan konsumen melalui konsistensi rasa pada kopi 372	Ordinal	14
	<i>Conformance to specification</i> (kesesuaian dengan spesifikasi)	Kesesuaian produk melalui komposisi dan rasa	Tanggapan konsumen mengenai tingkat kesesuaian produk melalui komposisi dan rasa pada produk 372 Kopi	Ordinal	15
	<i>Durability</i> (daya tahan)	Waktu kadaluarsa	Tanggapan konsumen mengenai waktu kadaluarsa produk kopi 372	Ordinal	16
	<i>Serviceability</i> (kemudahan direparasi)	Kecepatan dan ketepatan	Tanggapan konsumen mengenai tingkat kecepatan dalam pemesanan kopi 372 Dago Pakar	Ordinal	17
	Esthetics (daya tarik produk)	Keindahan tampilan kemasan	Tanggapan konsumen mengenai tingkat tampilan pada kopi 372 Dago Pakar	Ordinal	18
	<i>Perceived quality</i> (kualitas yang dipersepsikan)	Kualitas minuman secara umum	Tanggapan konsumen secara umum terhadap kopi 372	Ordinal	19

Lanjutan Tabel 3.1

Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No
<b>Kepuasan Konsumen (Y)</b>  Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.  <b>Kotler, et al. (2004) dalam Fandy Tjiptono (2016:207)</b>	Kinerja	Kualitas pelayanan yang dihasilkan	Tanggapan konsumen mengenai tingkat kualitas pelayanan yang dihasilkan	Ordinal	20
		Kualitas produk yang dihasilkan	Tanggapan konsumen mengenai tingkat kualitas produk kopi pada 372 Kopi Dago Pakar	Ordinal	21
	Harapan	Kesesuaian harapan atas kualitas pelayanan	Tanggapan konsumen mengenai tingkat kesesuaian harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan	Ordinal	22
		Kesesuaian harapan atas kualitas produk	Tanggapan mengenai tingkat kesesuaian harapan konsumen terhadap kualitas produk yang ada di 372 Kopi Dago Pakar	Ordinal	23

Sumber : Diolah oleh peneliti

### 3.3 Populasi dan Sampel

Pada 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 jumlah pengunjung 372 Kopi Dago Pakar dari bulan Maret 2018 sampai bulan Februari 2019 yaitu sebagai berikut :

**Tabel 3.2**  
**Data Pengunjung 372 Kopi Dago Pakar**  
**Tahun 2018 - 2019**

No	Bulan	Jumlah Pengunjung
1	Maret	6.653
2	April	6.424
3	Mei	6.298
4	Juni	6.074
5	Juli	5.975
6	Agustus	6.232
7	September	6.674
8	Oktober	6.497
9	November	6.749
10	Desember	7.112
11	Januari	6.833
12	Februari	6.694
Total		78.225

Sumber : 372 Kopi Dago Pakar



### 3.3.2 Sampel

Suatu penelitian terkadang memiliki jumlah populasi yang sangat banyak sehingga tidak memungkinkan untuk melakukan penelitian secara menyeluruh. Untuk itu diperlukan sebagian dari populasi tersebut yang dapat mewakili dari seluruh populasi yang ada. 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 10% (0,1)

Populasi yang teridentifikasi pada penelitian ini adalah jumlah pengunjung 372 Kopi Dago Pakar dari bulan Maret 2018 sampai Februari 2019 yang berjumlah

78.255 orang. Dikarenakan jumlah populasi yang besar maka peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada di populasi, dikarenakan keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

$$n = \frac{78.255}{1 + 78.255(0,1)^2}$$

$$n = 99,87$$

Jadi diketahui dari perhitungan untuk ukuran sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 99,87 orang. Untuk memudahkan perhitungan maka sampel di genapkan menjadi 100 orang dengan tingkat kesalahan 10%.

### 3.3.3 Tehnik Sampling

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat beberapa teknik sampling yang digunakan menurut Sugiyono (2017:81). 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* adalah 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**

Terdapat beberapa teknik dalam pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti. Teknik pengumpulan data yang ada di dalam pengumpulan data ini didapatkan dari berbagai sumber yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan oleh peneliti. 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*)**

- a. Pengamatan Langsung (*Observasi*), yaitu teknik untuk memperoleh data dengan mengadakan pengamatan langsung di lokasi penelitian yaitu di 372 Kopi Dago Pakar.
- 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 Instrumen Penelitian

Uji instrumen penelitian meliputi uji validitas dan reliabilitas. Uji 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

reabilitas untuk menunjukkan sejauh mana tingkat kekonsistenan 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

Menurut Sugiyono (2017:200) validitas 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).

### 3.5.2 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.

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

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* yaitu:

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

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 setiap responden disajikan dalam bentuk tabel distribusi.

### **3.6.1 Analisis Deskriptif**

Dalam penelitian ini juga menggunakan analisis deskriptif. Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan tentang ciri-ciri responden penelitian dan variabel yang ada dalam penelitian ini.

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 x1), kualitas produk (variabel x2) 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 berikut ini :

**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.

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

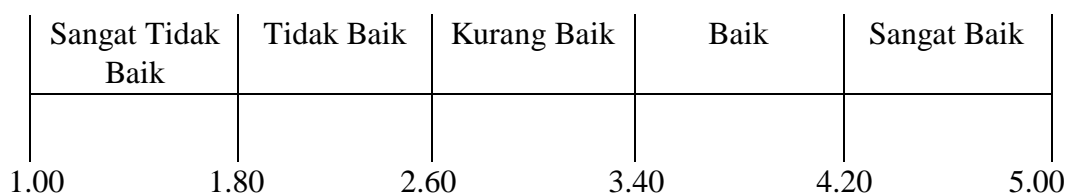
Setelah nilai rata-rata diketahui, maka hasil tersebut diinterpretasikan dengan alat bantu tabel kontinum, yaitu sebagai berikut:

**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)

- Indeks Minimum : 1
- Indeks Maksimum : 5
- Interval :  $5 - 1 = 4$
- Jarak Interval :  $(5 - 1) : 5 = 0,8$



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

### 3.6.2 Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif digunakan dalam penelitian ini untuk menguji hipotesis dengan menggunakan perhitungan statistik. Menurut Sugiyono (2017:55) Analisis verifikatif yaitu metode penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih Verifikatif berarti menguji teori dengan pengujian suatu hipotesis apakah diterima atau ditolak.

#### 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 kualitas produk dengan variabel terikat (variabel *dependen* Y) yaitu Kepuasan Konsumen. Berikut ini persamaan dari regresi linier berganda yaitu sebagai berikut :

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

Dimana:

Y = Kepuasan Konsumen (*variabel dependen*) a

a = Konstanta

b = Koefisien peningkatan Y jika ada peningkatan satu satuan  $X_1$

$X_1$  = Kualitas Pelayanan

$X_2$  = Kualitas Produk

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 kualitas produk ( $X_2$ ), 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. Hubungan ataupun 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 3.5**  
**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 (2017:184)

### 3.6.3 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada atau tidak pengaruh kualitas pelayanan dan cita rasa terhadap kepuasan konsumen, baik dilakukan 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 kualitas produk terhadap kepuasan konsumen

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

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

- b. Menentukan tingkat signifikansi, yaitu 5% atau 0,05 dan derajat bebas (db) =  $n - k - 1$ , untuk mengetahui daerah  $F_{\text{tabel}}$  sebagai batas daerah penerimaan dan penolakan hipotesis.
- c. Menghitung nilai  $F_{\text{hitung}}$  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

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

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

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

Terima  $H_0$  jika  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}} \rightarrow H_a$  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

$H_0 : \beta_1 = 0$ , tidak ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

$H_a : \beta_1 \neq 0$ , ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

$H_0 : \beta_2 = 0$ , tidak ada pengaruh signifikan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.

Ada pengaruh signifikan kualitas produk terhadap kepuasan

$H_a : \beta_2 \neq 0$ , konsumen

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

kemudian hasil hipotesis thitung 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.

### 3.6.3.3 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 ( $X_1$ ) kualitas pelayanan dan ( $X_2$ ) cita rasa 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 :

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

Keterangan:

Kd : Koefisien determinasi

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

Zero Order : Korelasi variabel independen dengan variabel dependen

### 3.7 Rancangan Kuesioner

Kuesioner yaitu merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Rancangan kuesioner ini menggunakan skala *likert* (Sugiyono, 2017:93). Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Kuesioner 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 kuesioner yang dibuat peneliti adalah kuesioner yang bersifat pernyataan yang diberikan, dimana jawaban dibatasi atau sudah ditentukan oleh peneliti.

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

Lokasi yang menjadi tempat penelitian dalam penelitian ini adalah di 372 Kopi Dago Pakar Jln. Pakar Kulon, Ciburial, Cimenyan Bandung. Penelitian dilakukan mulai dari Maret sampai Agustus 2019

