

## **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.

##### **1. 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 Produk di Distro Screamous, bagaimana tanggapan *Store Atmosphere* di Distro Screamous dan bagaimana tingkat Kepuasan Konsumen di Distro Screamous.

##### **2. 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 Produk dan Store Atmosphere terhadap Kepuasan Konsumen baik secara simultan maupun parsial di Distro Screamous.

### **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 Produk ( $X_1$ ) dan *Store Atmosphere* ( $X_2$ ) dan variabel terikat (*dependen*) yaitu Kepuasan Konsumen ( $Y$ ).

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

Variabel penelitian (Sugiyono, 2017:38) adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel penelitian ini terdiri dari variabel bebas (*independen*) dan variabel terikat (*dependen*). Variabel bebas (*independen*) adalah tipe variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel terikat, baik secara positif maupun negatif dengan simbol X, sedangkan variabel terikat (*dependen*) adalah tipe variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen dengan simbol Y. teori ini

dipergunakan sebagai landasan suatu yang bersangkutan memang bisa mempengaruhi variabel terikat merupakan salah satu penyebab.

Penelitian ini ada tiga variabel yang akan diteliti penulis, yaitu variabel  $X_1$ ,  $X_2$ , dan variabel  $Y$ . Variabel-variabel tersebut sebagai berikut:

1. Kualitas Produk sebagai variabel *independen* ( $X_1$ )

“Kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya, meliputi daya tahan, keandalan, ketepatan, kemudahan operasi dan perbaikan serta atribut bernilai lainnya. Kualitas Produk merupakan hal penting yang harus diusahakan oleh setiap perusahaan jika ingin dihasilkan untuk dapat bersaing dipasaran untuk memuaskan kebutuhan konsumen dan keinginan konsumen”. Kotler dan Keller yang dialih bahasakan oleh Bob Sabran (2016:391).

2. *Store atmosphere* variabel *independen* ( $X_2$ )

“Store atmosphere adalah meliputi berbagai tampilan interior, eksterior, tata letak, lalu lintas internal toko, kenyamanan, udara, layanan, musik, seragam, panjang barang dan sebagainya yang menimbulkan daya tarik bagi konsumen dan membangkitkan keinginan untuk membeli”. Pengertian *Store Atmosphere* menurut Berman dan Evan yang di alih bahasakan oleh Lina Salim (2014:528)

3. Kepuasan Konsumen sebagai variabel *dependen* ( $Y$ )

“Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/pesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk/jasa dan harapan-harapannya”. Kotler dan Keller yang dialih bahasakan oleh Bob Sabran (2013:50).

### 3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Penulis melakukan penelitian ini pengukuran terhadap keberadaan suatu variabel dengan menggunakan instrument penelitian. Setelah itu mungkin peneliti melanjutkan analisis untuk mencari hubungan suatu variabel dengan variabel lainnya, dalam penelitian ini ada tiga variabel yang diteliti, yaitu Kualitas Produk ( $X_1$ ), *Store Atmosphere* ( $X_2$ ) dan Kepuasan Konsumen ( $Y$ ). Dimana terdapat indikator-indikator yang akan diukur dengan skala ordinal. Berikut ini merupakan operasionalisasi variabelnya :

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

Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No. item
Kualitas Produk ( $X_1$ ) “Kualitas Produk adalah kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya, meliputi daya tahan, keandalan, ketepatan, kemudahan operasi dan perbaikan serta atribut bernilai lainnya”.  <b>Garvin yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2013:121)</b>	Kinerja	Keunggulan produk	Tingkat keunggulan produk	Ordinal	1
		Ketahanan produk	Tingkat ketahanan produk	Ordinal	2
	Ciri-ciri	Desain yang beraneka ragam	Tingkat keanekaragaman produk	Ordinal	3
		Inovasi desain produk unik	Tingkat keunikan desain	Ordinal	4
	Kesesuaian dengan spesifikasi	Kesesuaian standar kualitas produk	Tingkat kesesuaian standar kualitas produk	Ordinal	5
		Kesesuaian standar sablon produk	Tingkat kesesuaian standar sablon produk	Ordinal	6
	Keandalan	Kualitas bahan dasar produk	Tingkat kualitas bahan dasar produk	Ordinal	7
		Kualitas bahan dasar	Tingkat kualitas bahan	Ordinal	8

Tabel 3.1 Lanjutan

Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No. item	
		sablon produk	dasar sablon produk			
	Daya tahan	Umur produk panjang	Tingkat umur produk	Ordinal	9	
		Ketahanan sablon lama	Tingkat Ketahanan sablon lama	Ordinal	10	
	Estetika	Daya tarik produk	Tingkat daya tarik produk	Ordinal	11	
		Tampilan desain menarik	Tingkat tampilan desain menarik	Ordinal	12	
	Kualitas yang di persepsikan	Persepsi merek dengan kualitas produk yang baik	Tingkat persepsi merek dengan kualitas produk	Ordinal	13	
		Persepsi harga dengan kualitas produk	Tingkat persepsi harga dengan kualitas produk	Ordinal	14	
	Store Atmosphere (suasana toko) (X2)  “Suasana toko meliputi berbagai tampilan interior, eksterior, tata letak, lalu lintas internal toko, kenyamanan udara, layanan, music, seragam panjang barang dan sebagainya yang	Bagian depan toko	Papan nama	Tingkat keter;ihatan papan anama dari berbagai sudut	Ordinal	15
			Pintu masuk	Tingkat keberadaan pintu masuk dan keluar yang lebar	Ordinal	16
		Bagian dalam toko	Pencahayaan didalam distro	Tingkat pencahayaan didalam distro	Ordinal	17
Pengaturan suhu udara			Tingkat pengaturan suhu udara	Ordinal	18	
Tata letak toko		Pengelompokan barang	Tingkat pengelompokan barang	Ordinal	19	

Tabel 3.1 Lanjutan

Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No. item
menimbulkan daya tarik bagi konsumen dan membangkitkan keinginan untuk membeli”. <b>Berman dan Evan yang dialih bahasakan Lina Salim (2014:528)</b>			sesuai dengan barang sejenisnya		
		Peletakan barang	Tingkat peletakan barang yang mudah dijangkau	Ordinal	20
	Penataan produk	Ketersediaan papan petunjuk	Tingkat ketersediaan papan petunjuk dalam ruangan	Ordinal	21
		Kerapihan	Tingkat kerapihan penyimpanan barang	Ordinal	22
Kepuasan Konsumen (Y) “Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/pesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk/jasa dan harapan-harapannya”. <b>Kotler dan Keller yang dialih bahasakan Bob Sabran (2013:50)</b>	Kinerja	Persepsi kinerja kualitas produk	Tingkat persepsi kinerja kualitas produk	Ordinal	23
		Persepsi kenyataan suasana distro	Tingkat persepsi kenyataan suasana distro	Ordinal	24
	Harapan	Kesesuaian harapan kualitas produk	Tingkat kesesuaian harapan kualitas produk	Ordinal	25
		Kesesuaian harapan tampilan suasana toko	Tingkat kesesuaian harapan tampilan distro	Ordinal	26

(sumber : olah data penulis, 2018)

### 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 objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

**Tabel 3.2**  
**Jumlah Populasi Distro Screamous Bulan Juli-Desember 2018**

<b>Hari</b>	<b>Jumlah Konsumen</b>
Juli	920
Agustus	840
September	760
Oktober	880
November	710
Desember	950
<b>Rata-rata</b>	<b>843</b>

Sumber: Hasil Observasi Penulis

Berdasarkan hasil observasi selama 6 bulan di Distro Screamous diketahui bahwa jumlah konsumen yang melakukan pembelian produk yaitu sebanyak 843 konsumen.

### 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.

Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulan yang dilakukan untuk populasi, oleh karena itu untuk sampel yang di ambil dari populasi harus betul-betul *representative* (mewakili). Cara menentukan ukuran sampel dengan metode slovin, 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

Jadi :

$$n = \frac{843}{1+843(0,1)^2}$$

$$n = 89,39$$

$$n = 90 \text{ orang}$$

Untuk itu peneliti mengambil sampel 843 konsumen Distro Screamous kota Bandung, dimana (N) = 843 responden, sedangkan (n) = 90 responden (dibulatkan).

### 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 (2017:137) 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:

a. Wawancara

Yaitu dengan cara mengadakan wawancara dengan konsumen Distro Screamous kota Bandung yang mempunyai wewenang yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti sekaligus menjadi objek penelitian.

b. Observasi

Yaitu melakukan pengamatan langsung dan mempelajari hal-hal yang berhubungan dengan penelitian secara langsung di tempat penjualan Distro Screamous di kota Bandung.

c. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengolahan data dengan menyebarkan pertanyaan kepada konsumen. Hal ini untuk mendapatkan informasi mengenai tanggapan yang berhubungan mengenai masalah yang diteliti. Bentuk kuesioner yang dibuat adalah kuesioner berstruktur, dimana materi pertanyaan menyangkut pendapat konsumen mengenai Kualitas Produk, *Store atmosphere* dan Kepuasan konsumen pada Distro Screamous kota Bandung.

2. Studi kepustakaan (library research)

Pengumpulan data atau informasi yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari sumber yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Studi perpustakaan dapat diperoleh dari data sekunder yaitu buku-buku yang berkaitan dengan objek yang diteliti dan bertujuan mengetahui teori yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti.

a. Jurnal, yaitu data yang berhubungan dengan penelitian yang membahas berbagai macam ilmu pendidikan serta penelitian yang dianggap relevan

dengan topik penelitian.

Internet, yaitu dengan cara mencari informasi-informasi yang berhubungan dengan topik penelitian yang di publikasikan di internet Buku-buku yang berkaitan dengan variabel-variabel penelitian

### **3.5 Uji Instrumen**

Instrumen 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 (2017:93) 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 memberian 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 kebasahan 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 : 121) hasil penelitian dikatakan valid apabila kesamaan antara data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. *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.

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

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 pertanyaan-pertanyaan (kuesioner/angket). Dimana Kualitas Produk (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). 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 pertanyaan atau indikator, hitung frekuensi jawaban setiap kategori (pilihan jawaban) dan jumlahkan. Setelah setiap indikator mempunyai jumlah, selanjutnya peneliti membuat garis kontinum.

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

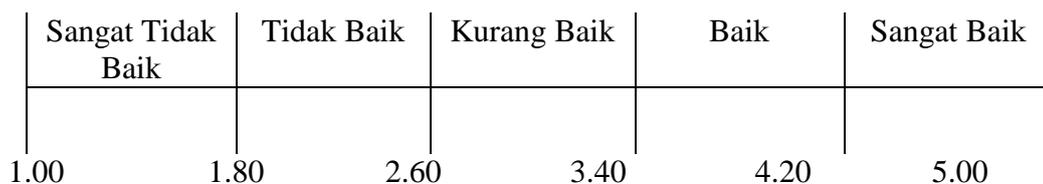
Setelah nilai rata-rata diketahui, maka hasil tersebut diinterpretasikan dengan alat bantu tabel kontinum, yaitu sebagai berikut:

**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 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 :

$$y = sv + [k]$$

$$k = 1 [SV_{min}]$$

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 Produk dan X2 *Store Atmosphere* dengan variabel terikat (variabel *dependen* Y) yaitu Kepuasan Konsumen. Berikut ini persamaan dari regresi linier berganda:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Dimana:

Y = variable terikat (Kepuasan konsumen)

a = konstanta

$\beta$  = koefisien regresi

$X_1$  = Kualitas Produk

$X_2$  = *Store Atmosphere*

Setelah diperoleh nilai koefisien regresi berganda, selanjutnya adalah menghitung korelasi berganda 2 prediktor yang terdiri dari Kualitas Produk ( $X_1$ ) 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:

- 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.
- 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.
- 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

- Semakin mendekati 1 maka korelasi semakin mendekati sempurna. Interpretasi

angka korelasi (Sugiyono, 2017:147) adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.5**  
**Interpretasi Koefisien Korelasi**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
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 Produk dan *Store Atmosphere* terhadap variabel Y yaitu Kepuasan Konsumen atau perhitungan koefisien determinasi secara simultan yang dapat diketahui dengan rumus sebagai berikut:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

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

### 3.6.3 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada atau tidak ada pengaruh Kualitas Produk 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 Produk dan *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Konsumen.

$$H_a : \beta_1\beta_2 \neq 0$$

Artinya terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan variabel Kualitas Produk 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 → H<sub>a</sub> diterima (signifikan)

Terima H<sub>0</sub> jika F hitung < F table → H<sub>a</sub> 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 Produk terhadap Kepuasan Konsumen.

H<sub>a</sub> : β<sub>1</sub> ≠ 0 ada pengaruh signifikan Kualitas Produk 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**

Kuesioner 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**

Penelitian ini dilaksanakan di Distro Screamous kota Bandung yang berlokasi di Jl. Trunojoyo No.8, Citarum Kota Bandung. Waktu pelaksanaan penelitian dimulai Maret 2018 sampai Juni 2018.