

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei yaitu dengan mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat dalam pengambilan data penelitian, sedangkan rumusan masalah yang digunakan dalam penelitian ini bersifat *deskriptif* dan *verifikatif*. Dengan menggunakan metode penelitian akan diketahui hubungan yang signifikan antara variable yang diteliti sehingga menghasilkan kesimpulan yang akan memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti.

Menurut Sugiyono (2013:11) metode *deskriptif* yaitu metode penelitian yang digunakan untuk mengetahui nilai variable bebas atau mandiri, baik suatu variabel atau lebih tanpa menghubungkan dengan variabel lain. Berbeda halnya dengan pendapat Suharsimi Arikunto (2010:03) bahwa penelitian *deskriptif* merupakan penelitian yang dimaksudkan menyelidiki keadaan, kondisi atau hal-hal yang lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian. Penelitian *deskriptif* dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai, menjelaskan keadaan yang ada di perusahaan berdasarkan faktor dan data yang dikumpulkan kemudian disusun secara sistematis.

Metode *deskriptif* yang digunakan pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan mengkaji bagaimana tanggapan konsumen mengenai kualitas pelayanan, bagaimana tanggapan konsumen mengenai *servicescape* dan bagaimana tanggapan konsumen mengenai kepuasan konsumen di Kafe Kupu Bistro.

Metode penelitian *verifikatif* menurut Suharsimi Arikunto (2010:15) adalah penelitian yang bertujuan untuk menguji keberhasilan penelitian lain. Sifat *verifikatif* pada dasarnya ingin menguji kebenaran suatu hipotesis yang dilakukan melalui pengumpulan data dilapangan. Berbeda dengan halnya dengan pendapat menurut Sugiyono (2013:11) bahwa metode *verifikatif* adalah metode penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.

Dalam penelitian ini, penelitian *verifikatif* untuk mengetahui dan mengkaji seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan *servicescape* terhadap kepuasan konsumen di Kafe Kupu Bistro baik secara simultan maupun parsial.

3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel merupakan aspek yang penting dari suatu penelitian, karena dengan variabel peneliti dapat melakukan pengolahan data yang bertujuan untuk memecahkan masalah penelitian atau menjawab hipotesis penelitian. Aspek yang diteliti dalam penelitian ini meliputi variabel (X_1) yaitu kualitas pelayanan, variabel (X_2) yaitu *servicescape* dan (Y) yaitu kepuasan konsumen. Variabel-variabel tersebut kemudian dioperasionalkan berdasarkan dimensi, indikator,

ukuran dan skala penelitian. Adapun penjelasan lebih lanjut mengenai definisi dan operasionalisasi variabel penelitian adalah sebagai berikut.

3.2.1 Definisi Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2013:61) 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 kesimpulannya. Menurut hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain, maka variabel dalam penelitian dapat dibedakan menjadi:

1. Variabel Bebas (*Independent*)

Variabel bebas (*independent variabel*) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel terikat (*dependent variabel*). Variabel bebas yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X_1) dan *servicescape* (X_2).

2. Variabel Terikat (*Dependent*)

Variabel terikat (*Dependent Variabel*) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat adanya variabel bebas. Variabel terikat yang digunakan pada penelitian ini adalah kepuasan konsumen (Y)

3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Operasionalisasi variabel merupakan indikator yang digunakan dalam penyusunan penelitian. Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel yang diteliti, yaitu kualitas pelayanan (X_1), *servicescape* (X_2) dan kepuasan konsumen sebagai

variabel tidak bebas (Y). Untuk melakukan pengolahan data, diperlukan unsur lain yang berhubungan dengan variabel seperti konsep variabel, dimensi, indikator, ukuran dan skala dimana variabel penelitian akan diukur dengan skala ordinal. Operasional variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	NK
<p>Kualitas Pelayanan (X₁)</p> <p>Kualitas apabila dikelola dengan tepat, berkontribusi positif terhadap terwujudnya kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kualitas memberikan nilai plus berupa motivasi khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.</p> <p>Fandy Tjiptono (2014:282)</p>	Berwujud (<i>Tangibles</i>)	Penampilan karyawan	Tingkat penampilan karyawan rapih dan sopan	Ordinal	1
		Kelengkapan fasilitas	Tingkat kelengkapan fasilitas kafe	Ordinal	2
		Tempat parkir	Tingkat tempat parkir memadai	Ordinal	3
		Kebersihan kafe	Tingkat kebersihan kafe	Ordinal	4
	Empati (<i>Emphaty</i>)	Kemampuan karyawan melayani	Tingkat karyawan melayani konsumen	Ordinal	3
		Kepekaan terhadap kebutuhan konsumen	Tingkat kepekaan terhadap kebutuhan konsumen	Ordinal	5
	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Kecermatan karyawan	Tingkat kecermatan karyawan dalam melayani	Ordinal	6
		Ketepatan pelayanan	Tingkat ketepatan pelayanan	Ordinal	7
	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	Kesiapan pelayanan	Tingkat kesiapan pelayanan	Ordinal	8
		Kecepatan karyawan dalam memberikan informasi	Tingkat kecepatan karyawan dalam memberikan informasi	Ordinal	9
	Jaminan dan kepastian (<i>Assurance</i>)	Kompetensi pelayanan	Tingkat kompetensi pelayanan	Ordinal	10
Kesabaran pelayanan		Tingkat kesabaran	Ordinal	11	

Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	NK
<p>Servicescape (X₂)</p> <p>Lingkungan layanan merupakan semua aspek fasilitas suatu organisasi jasa yang meliputi atribut-atribut eksterior (papan informasi, tempat parkir dan pemandangan) dan atribut-atribut interior (desain, tata letak, peralatan dan dekorasi)</p> <p>Zeithaml dan Bitner (2013:278)</p>			pelayanan		
		Kepercayaan pelayanan	Tingkat kepercayaan pelayanan	Ordinal	12
	<i>Ambient condition</i>	Suhu ruangan	Tingkat kesejukan suhu ruangan	Ordinal	13
		Pencahayaan ruangan	Tingkat pencahayaan ruangan	Ordinal	14
		Kebisingan lingkungan	Tingkat kebisingan dilingkungan kafe	Ordinal	15
	<i>Spatial layout and functionality</i>	Kesesuaian furnitur	Tingkat kesesuaian furnitur	Ordinal	16
		Keluasan fasilitas area parkir	Tingkat keluasan area parkir	Ordinal	17
		Kelengkapan peralatan pendukung jasa	Tingkat kelengkapan peralatan pendukung jasa	Ordinal	18
		Kebersihan fasilitas toilet	Tingkat kebersihan fasilitas toilet	Ordinal	19
	<i>Signs, symbol and artifact</i>	Kemudahan penggunaan peralatan masak	Tingkat kemudahan penggunaan peralatan masak	Ordinal	20
		Kejelasan papan nama	Tingkat kejelasan papan nama kafe	Ordinal	21
		Dekorasi yang mewakili tema	Tingkat kesesuaian dekorasi yang mewakili tema	Ordinal	22
		Tanda/petunjuk layanan	Tingkat kejelasan tanda petunjuk arah	Ordinal	23
	<i>Perceived performance</i>	Kualitas produk	Tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas produk yang di berikan	Ordinal	24
		Harga	Tingkat kepuasan konsumen terhadap harga yang	Ordinal	25

Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	NK
			ditawarkan		
		Kualitas Pelayanan	Tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas pelayanan yang diberikan	Ordinal	26
Kepuasan Konsumen (Y) <i>“Satisfaction is a person’s feelings of a pleasure or disappointment that result from comparing a product or services’s perceived performance (or outcome) to expectations”.</i> Kotler dan Keller (2016:153)	Expectations	Kualitas pelayanan yang diharapkan	Tingkat kualitas pelayanan yang diharapkan	Ordinal	27
		Servicescape yang diharapkan	Tingkat servicescape yang diharapkan	Ordinal	28
	Perceived performance	Kinerja kualitas pelayanan yang dirasakan	Tingkat kualitas pelayanan yang dirasakan	Ordinal	29
		Kinerja servicescape yang dirasakan	Tingkat servicescape yang dirasakan	Ordinal	30

Sumber: pengolahan data peneliti, 2018

3.3 Populasi, Sampel dan teknik sampling

Penelitian yang dilakukan memerlukan objek atau subjek yang harus diteliti sehingga permasalahan yang ada dapat dipecahkan. Populasi dalam penelitian berlaku sebagai objek penelitian, dengan menentukan populasi peneliti dapat melakukan pengolahan data. Untuk memudahkan penelitian, peneliti menggunakan sampel dalam pengolahan datanya. 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

Populasi adalah kumpulan dari keseluruhan pengukuran, objek atau individu yang sedang dikaji. Menurut Sugiyono (2013:117) “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya”. Populasi bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek yang diteliti.

Berdasarkan pengertian tersebut maka populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang datang ke kafe Kupu Bistro selama 7 bulan terakhir, yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.2
Data Pengunjung Kafe Kupu Bistro Jl. Ranga Gading No. 1A

No.	Bulan	Jumlah Konsumen
1.	Januari	2.084
2.	Februari	2.190
3.	Maret	2.796
4.	April	2.050
5.	Mei	2.670
6.	Juni	2.509
7.	Juli	2.174
Total		16.473/7
Rata-rata		2.353

Sumber: Data internal Kafe Kupu Bistro Bandung, 2017

Berdasarkan Tabel 3.2 maka jumlah populasi Kafe Kupu Bistro Bandung adalah sebanyak 2.353.

3.3.2 Sampel

Populasi memiliki jumlah yang sangat besar, sehingga peneliti menggunakan sampel untuk memudahkan dalam pengolahan data penelitian. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi, sehingga jumlah sampel yang diambil harus dapat mewakili populasi pada penelitian.

Menurut Sugiyono (2013 :118), 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. Kesimpulannya sampel yang diambil harus dapat mewakili populasi konsumen Kafe Kupu Bistro.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka peneliti akan menggunakan sampel dengan menggunakan rumus Slovin, sampel yang ditentukan oleh penulis dengan presentase kelonggaran ketidaktelitian adalah sebesar 10%.

$$\text{Rumus Slovin} = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Tingkat kesalahan dalam memilih anggota sampel yang ditolerir

Jumlah populasi yang akan diteliti telah ditentukan dengan jumlah sebanyak 2.353 orang. Maka dari data tersebut didapatkan ukuran sampel dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{753}{(753)(0,1)^2 + 1} = 88,27/\approx 89 \text{ orang}$$

Maka sampel pada penelitian ini menggunakan 89 orang responden.

3.3.3 Teknik Sampling

Terdapat teknik dalam pengembalian sampel untuk melakukan penelitian, menurut Sugiyono (2013:116) 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 *nonprobability sampling*. Menurut Sugiyono (2013:120), “*Nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak diberi peluang/kesempatan 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 incidental, menurut Sugiyono (2013:122) “Sampling incidental 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

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

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Mengumpulkan data dengan melakukan survei lapangan yang ada hubungannya 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.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan tanya jawab kepada *Manager* kafe Kupu Bistro. Hal ini dilakukan untuk menggali, mengumpulkan, menemukan informasi yang dibutuhkan atau yang berhubungan dengan penelitian.

c. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengolahan data dengan menyebarkan teknik pengolahan data dengan menyebarkan pertanyaan kepada konsumen kafe Kupu Bistro. 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 pelayanan, *servicescape* dan kepuasan konsumen di kafe Kupu Bistro.

2. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Pengumpulan data atau informasi yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari *literature* atau sumber yang berkaitan dengan masalah yang

diteliti. Studi perpustakaan dapat diperoleh dari data sekunder yaitu *literature-literature*, buku-buku yang berkaitan dengan objek yang diteliti dan bertujuan mengetahui teori yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti.

3.5 Metode Analisis Data

Pada sub teknik pengolahan data ini menguraikan metode-metode analisis yang akan digunakan untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis penelitian. Metode analisis data sangat tergantung pada jenis penelitian dan metode penelitian. Langkah-langkah yang dilakukan dalam menganalisis data diikuti dengan pengujian hipotesis penelitian.

3.5.1 Uji Validitas

Validitas menurut Sugiyono (2013:200) 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.

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

Dimana :

r = Korelasi product moment

- n = Jumlah sampel
 Σx_i = Jumlah skor suatu item
 Σx_{tot} = Jumlah total jawaban
 Σx_i^2 = Jumlah kuadrat skor jawaban suatu item
 Σx_{tot}^2 = Jumlah kuadrat total skor jawaban
 $\Sigma x_i x_{tot}$ = Jumlah perkalian skor jawaban dengan total skor

3.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas memastikan apakah kuesioner penelitian yang akan dipergunakan untuk mengumpulkan data variabel penelitian reliabel atau tidak. Menurut Sugiyono (2013:110) “Reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan metode *Split Half* (metode belah dua) yaitu metode yang mengkorelasikan atau menghubungkan antara total skor pada item pernyataan yang ganjil dengan total skor pernyataan yang genap, kemudian dilanjutkan dengan pengujian rumus *Spearman Brown*, dengan cara kerjanya sebagai berikut:

1. Item dibagi dua secara acak, kemudian dikelompokkan dalam kelompok ganjil dan genap.
2. Skor untuk masing-masing kelompok dijumlahkan sehingga terdapat skor total untuk kelompok ganjil dan kelompok genap.
3. Korelasi total skor kelompok ganjil dan kelompok genap dengan rumus:

$$r = \frac{n(\Sigma AB) - (\Sigma A)(\Sigma B)}{\sqrt{\{n \Sigma A^2 - (\Sigma A)^2\} \{n \Sigma B^2 - (\Sigma B)^2\}}}$$

Keterangan:

- r = Korelasi produk moment
 A = Jumlah skor item pertanyaan
 B = Jumlah skor total item pernyataan lainnya dalam satu variabel
 n = Jumlah sample (responden)
 ΣA = Jumlah total skor kelompok ganjil

- $\sum B$ = Jumlah total skor kelompok genap
 $\sum A^2$ = Jumlah kuadrat total skor kelompok ganjil
 $\sum B^2$ = Jumlah kuadrat total skor kelompok genap
 $\sum AB$ = Jumlah perkalian skor jawaban kelompok ganjil dan kelompok genap

Hitung angka reliabilitas untuk keseluruhan item dengan menggunakan rumus korelasi *Spearman Brown* sebagai berikut:

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

Keterangan:

- r = koefisien korelasi
 r_b = korelasi *product moment* antara kelompok ganjil (belahan pertama) dan kelompok genap (belahan kedua), batas reliabilitas minimal 0,7

3.6 Metode Analisis Data dan Uji Hipotesis

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. Analisis data digunakan juga untuk menguji hipotesis yang diajukan peneliti.

3.6.1 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. Analisis data digunakan juga untuk menguji hipotesis yang diajukan peneliti, karena analisis data yang dikumpulkan digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel *independent* (X_1 , X_2) terhadap variabel *dependent* (Y).

3.6.2 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/angket). Dimana kualitas pelayanan (X_1), *servicescape* (X_2) dan kepuasan konsumen (Y), setiap item dari kuisisioner tersebut memiliki lima jawaban dengan bobot/nilai yang berbeda.

Setiap pilihan jawaban akan diberi 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 adalah sebagai berikut :

Tabel 3.3
Skala Likert

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

Sumber : Sugiyono (2013:94)

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.

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.

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

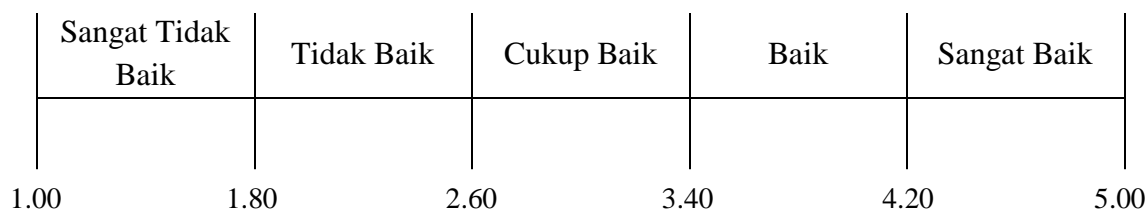
Setelah nilai rata-rata maka jawaban telah diketahui, kemudian hasil tersebut diinterpretasikan dengan alat bantu tabel kontinum, yaitu sebagai berikut:

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

Tabel 3.4
Kategori Skala

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

Sumber: Sugiono (2013:134)



Gambar 3.1
Garis Kontinum

3.6.3 Analisis Verifikatif

Metode kuantitatif (verifikatif) adalah metode pengolahan data berbentuk angka untuk memudahkan dalam menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Menurut Sugiyono (2013:13) 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”.

3.6.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2013:210) menyatakan bahwa “Analisis regresi berganda merupakan suatu alat analisis yang digunakan untuk memprediksikan berubahnya nilai variabel tertentu bila variabel lain berubah”. Jumlah variabel independen yang diteliti lebih dari satu, sehingga dikatakan regresi berganda. Hubungan antara variabel tersebut dapat dicirikan melalui model matematik yang disebut dengan model regresi. Model regresi berganda dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan dari variabel yang diteliti. Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui adanya hubungan antara variabel X_1 (kualitas pelayanan) dan X_2 (*servicescape*) dan Y (kepuasan konsumen). Rumus yang digunakan yaitu:

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

Dimana :

Y = Variabel terikat (Kepuasan konsumen)

a = Konstanta

β_1, β_2 = Koefisien regresi

X_1 = Kualitas pelayanan
 X_2 = *Servicescape*

3.6.3.2 Analisis Korelasi Berganda

Analisis Korelasi berganda yaitu analisis yang digunakan untuk mengetahui seberapa kuat hub antara variabel X_1 (kualitas pelayanan) dan X_2 (*servicescape*), dan Y(kepuasan konsumen). Rumus yang digunakan 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 (2013:184). Adapun pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi adalah sebagai berikut yang peneliti sajikan pada halaman selanjutnya:

Tabel 3.5
Koefisien Korelasi

Koefisien 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 (2013:184)

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.

3.6.3.3 Uji Hipotesis

Uji hipotesis yang dimaksud dalam penelitian untuk mengetahui apakah ada atau tidak pengaruh kualitas pelayanan, *servicescape* dan kepuasan konsumen. Uji hipotesis untuk korelasi ini dirumuskan dengan hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternative (H_a), rumus hipotesisnya sebagai berikut:

1. Uji F (Uji Simultan)

Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji simultan dengan F-test ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen. Hipotesis yang dikemukakan dapat dijabarkan sebagai berikut:

$H_0 : \beta_1, \beta_2, = 0$, Tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan (X_1) dan *servicescape* (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y).

$H_a : \beta_1, \beta_2, \neq 0$, Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan (X_1) dan *servicescape* (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y).

Pasangan hipotesis tersebut kemudian diuji untuk diketahui tentang diterima atau ditolaknya hipotesis. Untuk melakukan uji signifikan koefisien berganda, taraf signifikan 5% 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

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

- a. Tolak H_0 jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ H_a diterima (signifikan)
- b. Terima H_0 jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ H_a ditolak (tidak signifikan)

2. Uji T (Uji Parsial)

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:

$H_0 : \beta_1 = 0$, Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan konsumen (Y) konsumen di kafe Kupu Bistro Bandung.

$H_a : \beta_1 \neq 0$, Terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X_1) terhadap kepuasan konsumen (Y) konsumen di kafe Kupu Bistro Bandung.

$H_0 : \beta_2 = 0$, Tidak terdapat pengaruh *servicescape* (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y) konsumen di kafe Kupu Bistro Bandung.

$H_0 : \beta_2 \neq 0$, Terdapat pengaruh *servicescape*(X_2) terhadap kepuasan konsumen(Y) konsumen di kafe Kupu Bistro Bandung.

Kemudian dilakukan pengujian dengan menggunakan rumus uji t dengan taraf signifikan 5%, dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Jumlah
r = Nilai korelasi parsial
k (kelas) = Subvariabel

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

- a. Jika $T_{hitung} > T_{tabel}$, maka H_0 ditolak
- b. Jika $T_{hitung} < T_{tabel}$, maka H_0 diterima

3.6.3.4 Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel X (kualitas pelayanan dan *servicescape*) terhadap variabel Y (kepuasan konsumen). Untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel X_1 dan X_2 (variabel independen) terhadap Y (variabel dependen), biasanya dinyatakan dalam bentuk persen (%). Rumus koefisien determinasi sebagai berikut:

Perhitungan koefisien korelasi, maka dapat dihitung koefisien determinasi.

Koefisien determinasi dapat dihitung dengan rumus :

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

Dimana :

Kd = Koefisien determinasi
 R^2 = Koefisien korelasi ganda

3.7 Rancangan Kuisisioner

Kuisisioner adalah instrumen pengumpulan data atau informasi yang dioperasionalkan ke dalam bentuk item atau pernyataan, penyusunan kuisisioner dilakukan dengan harapan dapat mengetahui variabel apa saja yang menurut responden merupakan hal penting. Kuisisioner ini berisi pernyataan mengenai variabel kualitas pelayanan, *servicescape* dan kepuasan konsumen sebagaimana yang tercantum dioperasionalkan variabel, kuisisioner ini bersifat tertutup, pernyataan membawa responden jawaban alternatif yang sudah ditetapkan sebelumnya, sehingga responden tinggal memilih pada kolom yang sudah disediakan.

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di kafe Kupu Bistro yang berlokasi di Jl. Ranga Gading No. 1A, Tamansari, Bandung.