

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Bagian ini peneliti akan menjelaskan berbagai metode yang digunakan, peneliti akan terlebih dahulu menentukan metode penelitian yang akan digunakan, karena hal ini menjadi pedoman yang dilakukan dalam menarik kesimpulan penelitian yang merupakan pemecahan masalah yang diteliti. Sugiyono (2017:3) menyatakan bahwa secara umum metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan tujuan dan kegunaan tertentu.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan metode verifikatif dengan pendekatan kuantitatif, metode deskriptif digunakan untuk mengetahui keberadaan nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih. Melalui penelitian deskriptif maka dapat diperoleh deskripsi dari rumusan masalah yang penulis sajikan pada bab 1, yang terdapat pada rumusan masalah nomor satu, dua, dan tiga yaitu mengenai tanggapan pelanggan mengenai kualitas pelayanan dan *store atmosphere*, dan pengaruhnya pada kepuasan pelanggan di café kalpa tree.

Penelitian ini juga menggunakan metode penelitian verifikatif. Metode verifikatif sendiri merupakan metode yang digunakan untuk menunjukkan pengaruh dari variabel-variabel yang digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis yang penulis jelaskan pada bab 2 apakah hipotesis diterima atau ditolak, dengan menggunakan perhitungan statistik.

Penelitian verifikatif digunakan untuk menjawab rumusan masalah yang

penulis sajikan pada bab 1, diantaranya yaitu:

- a. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan *store atmosphere* terhadap kepuasan pelanggan di café kalpa tree.

3.2 Definisi Variabel dan Operasionalisasi Penelitian

Operasionalisasi variabel penelitian merupakan unsur yang terkait dengan variabel yang terdapat dalam judul penelitian atau yang tercakup dalam paradigma penelitian sesuai perumusan masalah telah dijelaskan pada bab 2. Teori ini dipergunakan sebagai landasan mengapa sesuatu yang bersangkutan memang bisa mempengaruhi variabel terikat atau merupakan salah satu penyebab. Pada sub bab ini akan menjelaskan definisi variabel dan operasionalisasi variabel.

3.1.1 Definisi Variabel Penelitian

Berdasarkan pada judul penelitian yang diambil yaitu pengaruh kualitas pelayanan dan *store atmosphere* terhadap kepuasan pelanggan di café kalpa tree, maka variabel-variabel yang akan diteliti didalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel bebas (*Independent variabel*)
 - a. Kualitas Pelayanan (X1)

Menurut Kotler dan Keller (2016:25), Fandy Tjiptono (2014:268), Fitzsimmons bersaudara dalam Sulastiyono (2015:35-36) kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun

b. *Store Atmosphere* (X2)

Menurut Berman dan Evans (2014:454), Gilbert dalam Foster (2014:61), Menurut Mowen dikutip oleh Sutisna (2014:164) *store atmosphere* adalah sebuah cara, sebuah toko menciptakan citra toko membuat para pengunjung merasa nyaman dengan menampilkan sisi estetika, penampilan serta penglihatan visual dari sebuah toko dan dapat juga memberikan pesan dan kesan yang baik untuk para pengunjungnya.

2. Variabel terikat (Dependent variabel)

a. Kepuasan Pelanggan

Manurut Fandy Tjiptono (2015:200), Assael dalam Rudika. H (2014:27), Daryanto dan Setyobudi (2014:43) kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah seseorang atau pelanggan membandingkan antara persepsi atau harapan terhadap kinerja yang dihasilkan.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Suatu penelitian perlu untuk membuat sebuah operasionalisasi variabel penelitian agar 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 penelitian ini tetap berada sesuai dengan konteks yang ada pada variabel-variabel penelitian. Secara lebih rinci operasionalisasi variabel dalam penelitian ini dapat dilihat dari Tabel 3.1 berikut:

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	skala	Angket
<p align="center">Kualitas Pelayanan (X1)</p> <p>Kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun</p> <p align="center">Menurut Kotler dan Keller (2016:25), Fandy Tjiptono (2014:268), Fitzsimmons bersaudara dalam Sulastiyono (2015:35-36)</p>	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	Penampilan karyawan rapih	Tingkat penampilan karyawan rapih	Ordinal	1
		Kebersihan perlengkapan dan peralatan makan	Tingkat kebersihan perlengkapan dan peralatan makan		2
	<i>Emphaty</i> (Empati)	Sikap melayani tanpa memandang status sosia	Tingkat sikap melayani tanpa memandang status sosial	Ordinal	3
		Sikap perhatian secara penuh dalam melayani	Tingkat sikap perhatian secara penuh dalam melayani		4
	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Kesesuaian menu yang dipesan	Tingkat kesesuaian menu yang dipesan	Ordinal	5
		Kesesuaian harga yang dibayarkan	Tingkat kesesuaian harga yang dibayarkan		6
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Memberikan pelayanan dengan cepat	Tingkat memberikan pelayanan dengan cepat	Ordinal	7
		Kemampuan mengatasi keluhan konsumen dengan segera	Tingkat kemampuan mengatasi keluhan konsumen dengan segera		8
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Sikap sopan santun dalam melayani	Tingkat sikap sopan santun dalam melayani	Ordinal	9

Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	skala	Angket
		Rasa aman untuk mengkonsumsi makan dan minuman	Tingkat rasa aman untuk mengkonsumsi makanan dan minuman		10
<p><i>Store Atmosphere</i> (X2)</p> <p><i>store atmosphere</i> adalah sebuah cara, sebuah toko menciptakan citra toko membuat para pengunjung merasa nyaman dengan menampilkan sisi estetika, penampilan serta penglihatan visual dari sebuah toko dan dapat juga memberikan pesan dan kesan yang baik untuk para pengunjungnya.</p> <p>Menurut Berman dan Evans (2014:454), Gilbert dalam Foster (2014:61), Menurut Mowen dikutip oleh sutisna (2014:164</p>	<i>General exterior</i>	pencahayaannya ruangan	Tingkat pencahayaannya ruangan	Ordinal	11
		Pengaturan suhu udara	Tingkat Pengaturan suhu udara		12
		Kebersihan ruangan	Tingkat Kebersihan ruangan		13
	<i>Exterior</i>	Kejelasan papan nama	Tingkat Kejelasan papan nama	Ordinal	14
		Keunikan desain bangunan	Tingkat Keunikan desain bangunan		15
	<i>Store layout</i>	Jarak antar meja memudahkan saat bergerak	Tingkat jarak antar meja memudahkan saat bergerak	Ordinal	16
		Penempatan kursi dan meja makan rapih	Tingkat penempatan kursi dan meja makan rapih		17
	<i>Interior (point-off-purchase)</i>	Ketersediaan tanda petunjuk	Tingkat Ketersediaan tanda petunjuk	ordinal	18
		Kemenarikan dekorasi ruangan	Tingkat Kemenarikan dekorasi ruangan		19
	<p>Kepuasan Pelanggan (Y)</p> <p>Kepuasan pelanggan merupakan perasaan</p>	Kinerja	Kepuasan Atas Kualitas Pelayanan Di Di Café Kalpa Tree	Tingkat kepuasan Atas Kualitas Pelayanan Di Di Café Kalpa Tree	ordinal

Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	skala	Angket
senang atau kecewa yang muncul setelah seseorang atau pelanggan membandingkan antara persepsi atau harapan terhadap kinerja yang dihasilkan. Manurut Fandy Tjiptono (2015:200), Assael dalam Rudika. H (2014:27), Daryanto dan Setyobudi (2014:43)		Kepuasan Atas fasilitas dan ruang kelas Di Di Café Kalpa Tree	Tingkat Kepuasan Atas fasilitas Di Di Café Kalpa Tree		21
	Harapan	Kesesuaian Atas Kondisi Kualitas Pelayanan Yang Diharapkan	Tingka Kesesuaian Atas Kondisi Kualitas Pelayanan Yang Diharapkan	ordinal	22
		Kesesuaian Atas fasilitas dan ruang kelas Yang Diharapkan	Tingkat Kesesuaian Atas fasilitas dan ruang kelas Yang Diharapkan		23

Sumber: Pengolahan data peneliti 2019

3.3 Populasi dan Sampel

Pengertian populasi dan sampel yang ada pada penelitian ini serta akan dijelaskan mengenai ukuran sampel yang akan digunakan di dalam penelitian ini. Dimana sampel tersebut akan menjadi responden atau sumber data yang akan digunakan di dalam penelitian ini dan berguna untuk penyelesaian penelitian ini.

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2017:80) populasi adalah wilayah generalisasi objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Focus penelitian ini berlokasi café kalpa tree dimana populasi pada penelitian ini jumlah pengunjung cafe kalpa tree pada tahun 2018 dengan jumlah pengunjung sebanyak 20300 pengunjung, dapat dilihat pada tabel 3.2 berikut ini:

Tabel 3.2
Data Pengunjung Café Kalpa Tree Tahun 2018

Bulan	Pengunjung
Januari	2.220
Februari	2.120
Maret	1.950
April	1.890
Mei	1.810
Juni	1.730
Juli	1.700
Agustus	1.630
September	1.540
Oktober	1.350
November	1.210
Desember	1.780
Total	20.930
Rata-Rata	1.744

Sumber: Kalpa Tree 2018

3.3.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu, jelas dan lengkap yang dianggap bisa mewakili populasi. Sampel merupakan salah satu unsur dari populasi yang hendak dijadikan suatu objek penelitian. Apabila penelitian menggunakan sampel, maka yang bisa didapat yaitu ciri-ciri sampel yang diharapkan bisa menaksir ciri-ciri populasi.

Menurut Sugiyono (2016:81) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dalam penelitian ini tidak seluruh

anggota populasi diambil menjadi sampel, melainkan terbatas hanya sebagian dari populasi saja. Hal ini dikarenakan keterbatasan yang dimiliki peneliti dalam melakukan penelitian baik dari segi waktu, tenaga, dan jumlah populasi yang terlalu banyak. Oleh karena itu sampel yang diambil harus betul-betul sangat representatif (benar-benar mewakili). Khususnya dalam penelitian ini, sampel tersebut diambil dari populasi dengan persentase tingkat kesalahan yang dapat ditolerir sebesar 10% (0,10) dan penentuan ukuran sampel tersebut menggunakan rumus Slovin, yang dapat ditunjukkan 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

(tingkat kesalahan dalam sampling ini adalah 10%)

Jumlah populasi yaitu sebanyak 1690 orang dengan tingkat kesalahan yang dapat ditolerir sebesar 10% (0,10) atau dapat disebutkan tingkat keakuratan 90%, sehingga sampel yang diambil untuk mewakili populasi tersebut adalah sebesar:

$$\begin{aligned} n &= \frac{1690}{1 + (1690)(0,10)^2} \\ &= 94,41 \text{ dibulatkan menjadi } 95 \end{aligned}$$

Jadi diketahui dari perhitungan, ukuran sampel yang diperlukan dalam penelitian ini adalah sebanyak 94,41 dibulatkan menjadi 95 orang responden dengan tingkat kesalahan 10%.

3.3.3 Teknik Sampling

Teknik sampling adalah teknik sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini. Menurut Sugiyono (2017:81) pengertian teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel, untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Teknik sampling pada dasarnya dikelompokkan menjadi dua yaitu probability sampling dan nonprobability sampling. Dalam penelitian ini, teknik sampling yang digunakan oleh penulis adalah teknik nonprobability sampling.

Definisi nonprobability sampling menurut Sugiyono (2017:82) adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik sampel nonprobability sampling meliputi sampling sistematis, sampling kuota, sampling insidental, purposive sampling, sampling jenuh dan snowball sampling. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling accidental. Menurut Sugiyono (2017:83) teknik accidental atau insidental yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan informasi-informasi yang diperlukan untuk pembahasan data yang digunakan dalam penelitian. Terdapat beberapa teknik dalam mengumpulkan data, yaitu:

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Mengumpulkan data dengan cara melakukan survey lapangan yang ada

hubungannya dengan masalah yang diteliti. Jenis penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data primer dan skunder.

a. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis (Sugiyono 2016:145). Penulis mengumpulkan data dengan melakukan pengamatan secara langsung kepada Pelanggan di Cafe Kalpa Tree.

b. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan fenomena/permasalahan yang harus diteliti dan bila peneliti ingin mengetahui hal-hal mendalam yang bisa didapatkan dari responden dan 77 jumlah responden kecil/sedikit (Sugiyono,2016:137). Wawancara dilakukan dengan tanya jawab kepada Pelanggan di Cafe Kalpa Tree.

c. Kuisisioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2016:142). Kuesioner akan diberikan kepada Pelanggan di Cafe Kalpa Tree Bandung. 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 Pelanggan mengenai kualitas pelayanan , kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

2. Penelitian Kepustakaan (*Library Reseach*)

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

3.4.1 Teknik Pengolahan Data

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 Uji Validitas

Validitas merupakan salah satu uji yang dilakukan terhadap instrumen penelitian. Menurut Sugiyono (2017:202) uji validitas adalah suatu derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah setiap butir dalam instrumen itu valid atau tidak, dapat diketahui dengan mengkorelasikan antara skor butir dengan skor totalnya.

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 (Sugiyono, 2016:269).

Terdapat metode untuk mencari nilai korelasi, yakni metode tersebut digunakan guna menguji validitas dalam penelitian ini adalah dengan korelasi Pearson Product Moment yang dinyatakan dengan rumus berikut:

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

Sumber: Sugiyono (2017:183)

Keterangan:

- r = Koefisien validitas item yang dicari.
- x = Skor yang diperoleh dari subjek dalam tiap item.
- y = Skor total instrument.
- n = Jumlah responden dalam uji instrument.
- $\sum x$ = Jumlah hasil pengamatan variabel X.
- $\sum y$ = Jumlah hasil pengamatan variabel Y.
- $\sum xy$ = Jumlah dari hasil kali pengamatan variabel X dan variabel Y.
- $\sum x^2$ = Jumlah kuadrat pada masing-masing skor X.
- $\sum y^2$ = Jumlah kuadrat pada masing-masing skor Y.

Dasar mengambil keputusan:

- a. Jika r hitung > r tabel, maka instrument atau item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid)
- b. Jika r hitung < r tabel, maka instrument atau item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid)

Sugiyono (2016:179) menyatakan syarat minimum untuk dianggap suatu butir instrument valid adalah nilai indeks validitasnya positif dan besarnya 0,3 keatas. Oleh karena itu, semua pernyataan yang memiliki tingkat korelasi dibawah

0,3 harus diperbaiki karena dianggap tidak valid.

3.5.1 Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji ketepatan setiap pernyataan dalam mengukur variabelnya. Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengkolerasi skor masing-masing pertanyaan yang ditunjukkan kepada responden dengan skor untuk seluruh pernyataan. Teknik kolerasi yang digunakan untuk menguji validitas butir pernyataan dalam penelitian ini adalah kolerasi *pearson product moment*. Apabila nilai koefisien kolerasi butir pernyataan yang sedang diuji lebih besar dari r kritis 0,30 maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan tersebut valid.

Variabel kualitas pelayanan (X_1) diukur dengan delapan item pernyataan. Berikut adalah hasil uji validitas untuk variabel kualitas pelayanan (X_1).

Tabel 3.3
Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

No Item	Indeks Validitas	Nilai Kritis	Keterangan
1	0,732	0,3	Valid
2	0,742	0,3	Valid
3	0,812	0,3	Valid
4	0,738	0,3	Valid
5	0,717	0,3	Valid
6	0,684	0,3	Valid
7	0,679	0,3	Valid
8	0,758	0,3	Valid
9	0,647	0,3	Valid
10	0,665	0,3	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2020

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas pada tabel 3.3 menunjukkan semua item variabel kualitas pelayanan (X_1) memiliki nilai r hitung $> 0,3$ (r kritis) sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item variabel kualitas pelayanan (X_1)

valid dan dapat dikatakan alat ukur berupa pernyataan kuesioner telah memiliki tingkat validitas yang baik dan berarti dapat mengukur variabel yang diteliti.

Variabel *store atmosphere* (X_2) diukur dengan delapan item pernyataan.

Berikut adalah hasil uji validitas untuk variabel *store atmosphere* (X_2).

Tabel 3.4
Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel *Store Atmosphere* (X_2)

No Item	Indeks Validitas	Nilai Kritis	Keterangan
11	0,525	0,3	Valid
12	0,811	0,3	Valid
13	0,632	0,3	Valid
14	0,539	0,3	Valid
15	0,720	0,3	Valid
16	0,815	0,3	Valid
17	0,551	0,3	Valid
18	0,689	0,3	Valid
19	0,723	0,3	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2020

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas pada tabel 3.4 menunjukkan semua item variabel *store atmosphere* (X_2) memiliki r hitung $> 0,3$ (r kritis) sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item variabel *store atmosphere* (X_2) valid dan dapat dikatakan alat ukur berupa pernyataan kuesioner telah memiliki tingkat validitas yang baik, yang berarti dapat mengukur variabel yang diteliti.

Variabel kepuasan pelanggan (Y) diukur dengan duabelas item pernyataan.

Berikut adalah hasil uji validitas untuk variabel kepuasan pelanggan (Y).

Tabel 3.5
Rekapitulasi Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

No Item	Indeks Validitas	Nilai Kritis	Keterangan
20	0,678	0,3	Valid
21	0,663	0,3	Valid
22	0,614	0,3	Valid
23	0,732	0,3	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2020

Hasil perhitungan uji validitas pada tabel 3.5 menunjukkan semua item variabel kepuasan pelanggan (Y) memiliki nilai r hitung $> 0,3$ (r kritis) sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item variabel kepuasan pelanggan (Y) valid dan dapat dikatakan alat ukur berupa pernyataan kuesioner telah memiliki tingkat validitas yang baik dan berarti dapat mengukur variabel yang diteliti.

3.6 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya (dapat diandalkan) atau dengan kata lain menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tersebut tetap konsisten jika dapat dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama. Uji reliabilitas harus dilakukan hanya pertanyaan-pertanyaan yang sudah memenuhi uji validitas dan tidak memenuhi, maka tidak perlu diteruskan untuk uji reliabilitas. Reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi atau ketepatan data dalam interval waktu tertentu (Sugiyono, 2016:173). Pengertian reliabilitas pada dasarnya adalah sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya dan jika hasil pengukuran yang dilakukan relatif sama maka pengukuran tersebut dianggap memiliki tingkat reliabilitas yang baik.

Metode yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah *split-half Method* (metode belah dua) yaitu metode yang mengkorelasikan atau menghubungkan antara total skor pertanyaan genap, kemudian dilanjutkan dengan pengujian rumus *spearman brown*, dengan cara kerjanya adalah sebagai berikut ini:

1. Item dibagi dua secara acak, dikelompokkan dalam kelompok I dan II.

2. Skor untuk masing-masing kelompok dijumlahkan sehingga terdapat skor total untuk kelompok I dan II
3. Korelasi skor kelompok I dan II dengan rumus:

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

Dimana:

r_b = Koefisien korelasi product moment

A = Variabel nomor ganjil

B = Variabel nomor genap

ΣA = Jumlah total skor belahan ganjil

ΣB = Jumlah total skor belahan genap

ΣA^2 = Jumlah kuadran total skor belahan ganjil

ΣB^2 = Jumlah kuadran total skor belahan genap

ΣAB = Jumlah kuadran total skor belahan ganjil

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

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

Dimana:

r = Nilai reliabilitas

r_b = Korelasi pearson product moment antar belahan pertama (ganjil) dan belahan kedua (genap), batas reliabilitas minimal 0,7

Setelah mendapatkan nilai reliabilitas instrument (r_b hitung), maka nilai tersebut dibandingkan dengan jumlah responden dan taraf nyata.

Berikut keputusannya

- a Bila r hitung $>$ dari r tabel , maka instrumen tersebut dikatakan reliabel
- b Bila r hitung $<$ dari r tabel , maka instrumen tersebut dikatakan tidak reliabel

Selain valid , alat ukur tersebut juga harus memiliki keandalan atau realibilitas. Suatu alat ukur dapat diandalkan jika alat ukur tersebut digunakan berulang kali akan memberikan hasil yang relatif sama (tidak jauh berbeda). Untuk melihat andal tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika , yaitu melalui koefisien reliabilitas.apabilla koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,7 maka secara keseluruhan pernyataan dikatakan reliabel.

3.6.1 Hasil Uji Realibilitas

Reliabilitas adalah tingkat kehandalan kuesioner. Kuesioner yang reliabel adalah kuesioner yang apabila diuji cobakan secara berulang-ulang kepada kelompok yang sama akan menghasilkan data yang sama. Reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *Split-Half (Spearman-Brown Coefficient)* yang dihitung dengan menggunakan program SPSS 25 dengan ketentuan batas minimal sebesar 0,70 yang artinya alat ukur dikatakan tepat, stabil dan dapat diandalkan.

Tabel 3.6

Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian Variabel $X_1, X_2,$ dan Y

Variabel	r hitung	r kritis	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,935	0,700	Reliabel
<i>Store Atmosphere</i> (X_2)	0,876	0,700	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	0,855	0,700	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2020

Berdasarkan tabel 3.6 bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini yaitu variabel kualitas pelayanan (X_1), *store atmosphere* (X_2), dan kepuasan pelanggan (Y), dapat dikatakan reliabel. Hal ini dikarenakan seluruh variabel memiliki koefisien r hitung melebihi r kritis.

3.7 Metode Analisis 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 89 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).

3.7.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan secara factual dan akurat mengenai hasil penelitian. Menurut Sugiyono (2013:147) mengemukakan bahwa metode deskriptif adalah metode 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.

Selain itu, Sugiyono (2012:206) berpendapat yang termasuk *statistic deskriptif* antara lain penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean, perhitungan desil, persentil, penyebaran data melalui perhitungan rata-rata, standar deviasi, dan perhitungan persentase.

$$\sum p = \frac{\sum \text{jawabab kuisiionrer}}{\sum \text{pertanyaan} \times \sum \text{responden}} = \text{Skor rata - rata}$$

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: sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju. Untuk lebih jelasnya pada tabel 3.3 berikut:

Tabel 3.7
Kategori Skala

Skala	Kategori	Kategori Kualitas Pelayanan	Kategori Store Atmosphere	Kategori Kepuasan Pelanggan
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Berkualitas	Sangat Tidak Nyaman	Sangat Tidak puas
1,81 – 2,60	Tidak Setuju	Tidak Berkualitas	Tidak Nyaman	Tidak Puas
2,61 – 3,40	Kurang Setuju	Kurang Berkualitas	Kurang Nyaman	Kurang Puas
3,41 – 4,20	Setuju	Berkualitas	Nyaman	Puas
4,21 – 5,00	Sangat Setuju	Sangat Berkualitas	Sangat Nyaman	Sangat Puas

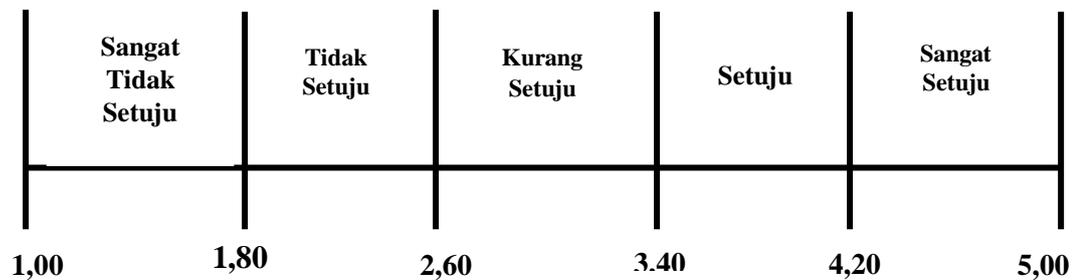
Sumber: Sugiyono (2016:134)

Untuk menganalisis setiap pertanyaan atau indicator, hitungan frekuensi jawaban setiap kategori (pilihan jawaban) dan jumlahkan. Setelah setiap indicator

mempunyai jumlah, selanjutnya membuat garis kontinum dengan rumus sebagai berikut:

$$JI \text{ (Nilai Jenjang Interval)} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{jumlah kriteria pertanyaan}}$$

Setelah diketahui skor rata – rata, maka hasil tersebut dimasukan ke dalam garis kontinum dengan kecenderungan jawaban responden akan didasarkan pada nilai rata-rata skor yang selanjutnya akan dikategorikan pada rentang skor berikut ini:



Gambar 3.1
Garis kontinum

Dimana:

Nilai tertinggi = 5

Nilai Terendah = 1

Rentang skor = $5 - 1 : 5 = 0,8$

Maka dapat kita tentukan kategori skala sebagai berikut:

- a. Jika memiliki kesesuaian 1,00 – 1,80: Sangat tidak baik
- b. Jika memiliki kesesuaian 1,81 – 2,60: Tidak baik
- c. Jika memiliki kesesuaian 2,61 – 3,40: Kurang baik
- d. Jika memiliki kesesuaian 3,41 – 4,20: Baik
- e. Jika memiliki kesesuaian 4,21 – 5,00: Sangat baik

3.3.2 Analisis Verifikatif

Selain menggunakan analisis deskriptif dalam menjawab rumusah masalah penelitian dalam penelitian ini, peneliti juga menggunakan analisis verifikatif. Analisis verifikatif merupakan suatu penelitian yang ditujukan untuk menguji teori dan penelitian akan coba menghasilkan informasi ilmiah baru yakni status hipotesis yang berupa kesimpulan apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak. Analisis verifikatif dapat menggunakan beberapa metode seperti berikut.

3.7.2.1 *Method of Successive Interval (MSI)*

Setelah memperoleh data dari hasil penyebaran kuesioner, data yang di dapat 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 di analisis 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 Succesive Interval (MSI)*. Langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut: Menentukan frekuensi tiap responden (berdasarkan kuesioner yang dibagikan, hitung berapa banyak responden yang menjawab skor 1-5 untuk setiap pertanyaan). Berikut langkah-langkah yang digunakan:

1. Menentukan berapa responden yang akan memperoleh skor-skor yang telah ditentukan dan dinyatakan sebagai frekuensi.
2. Setiap frekuensi pada responden dibagi dengan keseluruhan responden,

disebut dengan proporsi.

3. Menentukan proporsi kumulatif yang selanjutnya mendekati atribut normal.
4. Dengan menggunakan tabel distribusi normal standar kita tentukan nilai Z.
5. Menentukan nilai skala (scale value / SV)

$$SV = \frac{\text{Density at Lower Limit} - \text{Density at Upper Limit}}{\text{Area Under Upper Limit} - \text{Ares}}$$

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

$$Y = [1 + (NSmin)]$$

Pengolahan data yang dilakukan peneliti menggunakan media komputerisasi, yaitu dengan menggunakan program SPSS for windows untuk memudahkan dan mempercepat proses perubahan data dari skala ordinal ke skala interval.

3.7.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2017:130) 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. Rumus yang digunakan yaitu:

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

Keterangan:

Y = Variabel terikat (Kepuasan Pelanggan)

a = Konstanta

$\beta_{1,2,3}$ = Koefisien regresi

X1 = kualitas pelayanan

X2 = store atmosphere

e = Standar error

3.7.2.3 Analisis Korelasi Berganda

Analisis korelasi berganda digunakan untuk mengetahui derajat hubungan atau kekuatan antara variabel penelitian Kualitas pelayanan (X1), store atmosphere (X2) dan kepuasan pelanggan (Y), korelasi yang digunakan adalah korelasi berganda dengan rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$r^2 = \frac{JK_{(reg)}}{\sum Y^2}$$

Dimana:

r^2 = Koefisien korelasi berganda

JK(reg) = Jumlah kuadrat regresi dalam bentuk

deviasi

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat total korelasi

Untuk memperoleh nilai JK(reg), maka perhitungan menggunakan rumus:

$$JK_{(reg)} = b_1 \sum XY$$

Dimana:

$$\sum XY = JK_{XY} = \sum XY - \frac{(\sum x)(\sum y)}{n}$$

Untuk memperoleh nilai $\sum Y^2$, maka digunakan rumus:

$$\Sigma Y^2 = JK Y^2 = \Sigma Y^2 - \frac{(\Sigma Y)^2}{n}$$

Berdasarkan nilai r yang diperoleh, maka dapat dihubungkan $-1 < r < 1$, yaitu:

- Apabila $r = 1$, artinya terdapat hubungan antara variabel X, Y dan Z
- Apabila $r = -1$, artinya terdapat hubungan antar variabel negative
- Apabila $r = 0$, artinya tidak terdapat korelasi
- Apabila nilai R berbeda diantara -1 dan 1 , maka tanda (-) menyatakan adanya korelasi tidak langsung antara korelasi negative dan tanda positif (+) menyatakan adanya korelasi langsung atau korelasi positif.

Interpretasi terhadap hubungan korelasi atau seberapa besarnya pengaruh variabel-variabel tidak bebas agar dapat diketahui dengan jelas, peneliti menggunakan pedoman yang dikemukakan Sugiono (2017:148). Berikut adalah tabel interpretasi mengenai hubungan korelasi antar variabel:

Tabel 3.8
Taksiran Besarnya Koefisien Korelasi

Interval koefisien	Tingkat Hubungan
0,000 – 0,199	Sangat Rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Sedang
0,600 – 0,799	Kuat
0,800 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2017:148)

3.7.2.4 Uji Hipotesis

1. Uji Hipotesis Simultan

Pengujian hipotesis secara simultan dilakukan untuk mengetahui tingkat signifikan secara simultan atau keseluruhan dari variabel independen terhadap variabel dependen melalui variabel intervening yaitu kualitas pelayanan terhadap

loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Pengujian ini dilakukan dengan uji F untuk mengetahui tingkat signifikannya dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Sumber: Sugiyono (2017:192)

Dimana:

r^2 = koefisien korelasi ganda yang telah banyak ditentukan

k = Banyaknya variabel bebas

n = Jumlah anggota sampel

Rancangan hipotesis untuk uji F pada Struktur I adalah sebagai berikut:

- a H_0 : $P_{yx} = 0$ (tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (X1) Store Atmosphere (X2), terhadap kepuasan konsumen (Y).
- b H_a : $P_{yx} \neq 0$ (terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (X1) Store Atmosphere (X2), terhadap kepuasan konsumen (Y).

Keterangan: P_{yx} = nilai korelasi kualitas pelayanan

Dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

- a. Tolak H_0 jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ H_a diterima untuk nilai positif.
- b. Terima H_0 jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ H_a diterima untuk nilai negatif.

2. Uji Hipotesis Parsial (Uji T)

Hipotesis parsial diperlukan untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain, apakah hubungan tersebut saling mempengaruhi atau tidak. Pengujian ini dilakukan dengan uji t, untuk mengetahui tingkat signifikannya menggunakan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-3}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Sumber: Sugiono (2017:184)

Dimana:

r = korelasi parsial yang ditemukan

n = jumlah sampel

t = t hitung yang selanjutnya dikonsultasikan dengan t tabel

Tingkat kesalahan yang dapat ditolerir atau tingkat signifikannya dalam penelitian ini ditetapkan sebesar 10%. Rancangan hipotesis untuk uji t adalah sebagai berikut:

- a. $H_0: \rho_{yx} = 0$ (tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (X1) Store Atmosphere (X2), terhadap kepuasan Pelanggan (Y) secara parsial.
- b. $H_a : \rho_{yx} \neq 0$ (terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan (X1) Store Atmosphere (X2) terhadap kepuasan Pelanggan (Y) secara parsial.

Dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

- a. Tolak H_0 jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ H_a diterima untuk nilai positif.
- b. Terima H_0 jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ H_a diterima untuk nilai negatif.

3.7.2.5 Analisis Koefisien Determinasi

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

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

Keterangan:

Kd = Koefisien determinasi

R² = Koefisien korelasi ganda

Kriteria untuk analisis koefisien determinasi simultan dapat dinyatakan sebagai berikut:

- a. Jika Kd mendekati nol (0), maka pengaruh variabel independent terhadap dependent lemah
- b. Jika Kd mendekati satu (1), berarti pengaruh variabel independent terhadap dependent kuat

Semakin dekat nilai r² ke nilai 1 makin tetap dan cocok garis regresi yang terbentuk untuk meramalkan Y. Meskipun demikian perlu diperhatikan bahwa dengan bertambahnya banyak bahwa variabel penjelasan maka nilai r² selalu meningkat.

3.7.2.6 Analisis Koefisien Determinasi Parsial

Koefisien determinasi parsial digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase pengaruh secara parsial per sub variabel store atmosphere dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan Pelanggan, maka dapat diketahui dengan cara mengalikan nilai standardized coefficients beta dengan correlations (zero order), yang mengacu pada hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS for window. rumus koefisien determinasi parsial sebagai berikut:

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

Keterangan:

β = Beta (standardized coefficients)

Zero order = Matriks korelasi bebas dengan variabel terikat

Kriteria untuk analisis koefisien determinasi parsial adalah:

Kd = 0, berarti pengaruh variabel X terhadap Y, lemah

Kd = 1, berarti pengaruh variabel X terhadap Y, kuat

3.8 Rancangan Kuesioner

Kuesioner adalah instrumen pengumpulan data atau informasi yang dioperasionalkan ke dalam bentuk item atau pernyataan. Penyusunan kuesioner dilakukan dengan harapan dapat mengetahui variabel-variabel apa saja yang menurut responden merupakan hal yang penting.

Penelitian ini penulis menggunakan skala likert. Skala likert variabel yang diukur dijabarkan menjadi sub variabel, kemudian sub variabel dijabarkan menjadi indikator, indikator ini yang kemudian menjadi titik tolak ukur bagi penyusunan item instrument yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Dengan menggunakan skala likert setiap jawaban akan diberikan skor dengan kriteria: a = 5, b = 4, c = 3, d = 2, dan e = 1 untuk pertanyaan positif. Sedangkan untuk skor dengan kriteria jawaban a = 1, b = 2, c = 3, d = 4 dan e = 5 untuk pertanyaan negatif.

3.9 Lokasi dan Waktu Penelitian

Objek penelitian yang akan dikaji dalam penelitian ini yaitu mengenai store atmosphere dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Café Kalpa Tree. Waktu pelaksanaan penelitian di mulai dari bulan agustus 2019 sampai dengan Desember 2019.