

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian Yang Digunakan

Metode merupakan salah satu cara yang ditempuh untuk mencapai suatu tujuan, sedangkan tujuan dari penelitian adalah mengungkapkan, menggambarkan, menyimpulkan hasil pemecahan masalah melalui cara tertentu sesuai dengan prosedur penelitiannya. Dalam penelitian yang dilakukan ini peneliti menggunakan metode penelitian survei. Menurut Sugiyono (2017:30) “Survei yaitu penelitian yang dilakukan dengan menggunakan angket sebagai alat penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian relatif, distribusi, dan hubungan antar variabel, sosiologis maupun psikologis”. Tujuan penelitian survei untuk memberikan gambaran secara mendetail tentang latar belakang, sifat-sifat serta karakter-karakter yang khas dari kasus atau kejadian suatu hal yang bersifat umum. Metode bagi suatu penelitian sebagai salah satu cara yang ditempuh dalam mencapai tujuan dan untuk memecahkan suatu masalah. Menurut Sugiyono (2017:2) “Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”. Pengumpulan data yang dilakukan dalam menyelesaikan penelitian ini berupa informasi yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti dalam penelitian. Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan metode deskriptif dan verifikatif.

Metode deskriptif menurut Sugiyono (2017:35) adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan nilai dan variabel mandiri baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain sehingga menghasilkan kesimpulan. Penelitian verifikatif adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk menguji teori dan penelitian akan mencoba menghasilkan informasi ilmiah baru yaitu hipotesis yang berupa kesimpulan apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak. Metode deskriptif digunakan untuk menjawab rumusan masalah nomor satu sampai tiga. Pertama, bagaimana tanggapan konsumen mengenai *people* di *cafe* Cikopi di Cisit. Kedua, bagaimana tanggapan konsumen mengenai *physical evidence* di *cafe* Cikopi di Cisit. Ketiga, bagaimana kepuasan konsumen di *cafe* Cikopi di Cisit.

Metode verifikatif digunakan pada penelitian ini untuk mengetahui dan menjawab rumusan masalah nomor empat yaitu seberapa besar pengaruh *people* dan *physical evidence* terhadap kepuasan konsumen di *cafe* Cikopi di Cisit. Penelitian ini merupakan kategori *crosssectional*, yaitu informasi dari sebagian populasi (sampel responden) dikumpulkan langsung dari lokasi secara empirik dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi terhadap objek yang diteliti.

3.2 Definisi 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. Menurut Sugiyono (2017:58) variabel penelitian 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 dua variabel yaitu variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen). Menurut Sugiyono (2018:39) variabel bebas (independen) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (dependen), yang disimbolkan dengan simbol (X). Kemudian variabel terikat (dependen) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas, yang disimbolkan dengan simbol (Y).

Berdasarkan judul penelitian, maka dalam penelitian ini melibatkan tiga variabel (X_1) *people*, (X_2) *physical evidence* sebagai variabel independen dan kepuasan konsumen (Y) sebagai variabel dependen. Berikut ini peneliti sajikan penjelasan dari masing-masing variabel yaitu:

1. *People* (X_1)

Menurut Ratih Hurriyati (2015:62) adalah Semua pelaku yang memainkan peranan dalam penyajian jasa sehingga dapat mempengaruhi persepsi pembeli. Elemen-elemen dari *people* adalah pegawai perusahaan, konsumen, dan konsumen lain dalam lingkungan jasa.

2. *Physical Evidence* (X_2)

Menurut Zeithaml, Bitner dan Gremler (2018:26) mengungkapkan bahwa *physical evidence* adalah “*The environment in which the service is delivered and where firm and customer interact, as well as any tangible components that facilitate performance or communication of the service*” yang artinya

physical evidence adalah “Lingkungan di mana layanan disampaikan dan di mana perusahaan dan pelanggan berinteraksi, serta setiap komponen nyata yang memfasilitasi kinerja atau komunikasi layanan”.

3. Kepuasan konsumen (Y)

Menurut Kotler dan Keller (2016:153) mengemukakan bahwa kepuasan konsumen adalah “*Satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment that result from comparing a product or service's perceived performance (or outcome) to expectations*”. Yang artinya bahwa “kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan dengan harapan”

3.2.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Operasionalisasi diperlukan dalam sebuah penelitian sebagai petunjuk agar peneliti dapat mengetahui bagaimana caranya untuk dapat mengukur dan menganalisa variabel tersebut sehingga tujuan penelitian dapat tercapai. Operasionalisasi variabel diperlukan untuk menjabarkan variabel penelitian ke dalam konsep dimensi dan indikator yang akan menjadi bahan penyusunan instrumen kuesioner. Tujuannya adalah untuk memudahkan pengertian dan menghindari perbedaan persepsi dalam penelitian. Sesuai dengan judul penelitian yaitu pengaruh *people* dan *physical evidence* terhadap kepuasan konsumen di *cafe* Cikopi di Cisitua maka terdapat tiga variabel yang dapat peneliti gunakan untuk menetapkan variabel *people* sebagai variabel bebas pertama (X_1), *physical evidence* sebagai variabel bebas kedua (X_2), dan kepuasan konsumen sebagai variabel terikat (Y). Kemudian variabel-variabel tersebut dikembangkan menjadi

indikator-indikator lalu dikembangkan lagi menjadi item-item pertanyaan atau pernyataan yang akan digunakan dalam pembuatan kuesioner. Secara lebih rinci peneliti sajikan operasionalisasi variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.1 :

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel Penelitian

variabel	dimensi	indikator	Ukuran	skala	NK
<p><i>People</i> (X₁)</p> <p>Semua pelaku yang memainkan peranan dalam penyajian jasa sehingga dapat mempengaruhi persepsi pembeli.</p> <p>Elemen-elemen dari People adalah pegawai perusahaan, konsumen, dan konsumen lain dalam lingkungan jasa.</p> <p>Ratih Hurriyati (2015:62)</p>	Kompetensi	Kecepatan kerja karyawan dalam melayani konsumen	Tingkat Kecepatan kerja karyawan dalam melayani konsumen	Ordinal	1
		Karyawan memiliki inisiatif dalam memberikan pelayanan kepada konsumen	Tingkat Inisiatif karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen	Ordinal	2
	Kesopanan	Karyawan melayani dengan sangat sopan	Tingkat kesopanan Karyawan dalam melayani konsumen	Ordinal	3
		Karyawan melayani dengan sangat ramah.	Tingkat Keramahan karyawan dalam melayani konsumen		4
	Selektif	Karyawan Mampu Menjawab Pertanyaan Konsumen	Tingkat kemampuan karyawan untuk menjawab pertanyaan konsumen	Ordinal	5
		Ketepatan Karyawan dalam melaksanakan tugasnya	Tingkat Ketepatan Karyawan dalam melaksanakan tugasnya		6
	Komunikatif	Karyawan memberikan informasi produk pada menu dengan sangat jelas	Tingkat kemampuan Karyawan dalam memberikan informasi produk pada menu	Ordinal	7
		Karyawan menyampaikan informasi produk pada menu	Tingkat kemampuan Karyawan dalam menyampaikan	Ordinal	8

Lanjutan Tabel 3.1

variabel	dimensi	indikator	Ukuran	skala	NK	
		dengan bahasa yang baik	informasi produk pada menu dengan bahasa yang baik			
<p>Physical Evidence (X₂)</p> <p>Lingkungan di mana layanan disampaikan dan di mana perusahaan dan pelanggan berinteraksi, serta setiap komponen nyata yang memfasilitasi kinerja atau komunikasi layanan</p> <p>Zeithaml, Bitner dan Gremler (2018:26)</p>	Lingkungan eksterior	Desain Bangunan, Tata Ruang Dan Papan Nama Yang Menarik	Tingkat kemenarikan desain bangunan, tata ruang dan papan nama	Ordinal	9	
		Tersedia lahan parkir yang luas	Tingkat ketersediaan lahan parkir yang luas	Ordinal	10	
	Lingkungan interior	Desain interior dan tata letak <i>Cafe</i> yang menarik	Tingkat kemenarikan desain interior dan tata letak pada <i>Cafe</i>	Ordinal	11	
		Suhu ruangan di <i>Cafe</i> Cikopi di Cisititu yang Sejuk	Tingkat kesejukan Suhu ruangan <i>Cafe</i>	Ordinal	12	
		pencahayaan pada <i>Cafe</i> yang baik	Tingkat pencahayaan yang baik	Ordinal	13	
		Tersedianya Petunjuk Arah Ke Toilet, Kasir, Tempat Pemesanan Dan Tempat Pengambilan Pesanan Yang Jelas	Tingkat ketersediaan Petunjuk Arah Ke Toilet, Kasir, Tempat Pemesanan Dan Tempat Pengambilan Pesanan Yang Jelas	Ordinal	14	
		Fasilitas lain	Pakaian karyawan yang rapih dan bersih	Tingkat kerapihan dan kebersihan pakaian karyawan	Ordinal	15
	Pakaian karyawan yang sopan		Tingkat kesopanan pakaian karyawan	Ordinal	16	
	<p>Kepuasan konsumen (Y)</p> <p>Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan</p>	Kinerja	Kepuasan pada kinerja Karyawan yang diberikan di <i>Cafe Cikopi di Cisititu</i>	Tingkat Kepuasan pada kinerja Karyawan yang diberikan di <i>Cafe Cikopi di Cisititu</i>	Ordinal	17
			Kepuasan pada <i>Physical Evidence</i> (bukti fisik) yang di sediakan di <i>Cafe Cikopi di Cisititu</i>	Tingkat Kepuasan pada <i>Physical Evidence</i> (bukti fisik) yang di sediakan di <i>Cafe Cikopi di Cisititu</i>	Ordinal	18

Lanjutan Tabel 3.1

variabel	dimensi	indikator	Ukuran	skala	NK
dengan harapan Kotler dan Keller (2016:153)	Harapan	Kesesuaian kinerja Karyawan dalam melayani di <i>Cafe</i> Cikopi di Cisititu dengan harapan konsumen	Tingkat Kesesuaian kinerja <i>People</i> (Karyawan) yang diberikan di <i>Cafe Cikopi di Cisititu</i> dengan harapan konsumen	Ordinal	19
		Kesesuaian <i>Physical Evidence</i> (bukti fisik) yang di sediakan di <i>Cafe</i> Cikopi di Cisititu dengan harapan konsumen	Tingkat Kesesuaian <i>Physical Evidence</i> (bukti fisik) yang di sediakan di <i>Cafe Cikopi di Cisititu</i> dengan harapan konsumen	Ordinal	20

Sumber : Diolah Peneliti

3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

Penelitian yang dilakukan memerlukan objek atau subjek yang harus diteliti sehingga masalah dapat dipecahkan. Populasi merupakan segala sesuatu yang dijadikan objek dalam penelitian dan dengan menentukan populasi maka peneliti akan mampu melakukan pengolahan data dan untuk mempermudah pengelolaan data maka peneliti akan mengambil bagian dan jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang disebut sampel. Sampel penelitian diperoleh dari teknik sampling tertentu.

3.3.1 Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2017:80) populasi merupakan wilayah generalisasi objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi penelitian dalam penyusunan skripsi ini adalah para pengunjung *Cafe*

Cikopi di Cisitu. Berikut data pembeli dari bulan Januari sampai Desember Tahun 2020.

Tabel 3.2
Jumlah Pembeli *Cafe Cikopi di Cisitu* periode Januari-Desember Tahun 2020

No	Bulan	Jumlah Pembeli
1	Januari	784
2	Februari	999
3	Maret	681
4	April	807
5	Mei	903
6	Juni	917
7	Juli	811
8	Agustus	726
9	September	862
10	Oktober	780
11	November	875
12	Desember	931
Jumlah		10.076
Rata-rata		839

Sumber : Internal *Café Cikopi*

Berdasarkan Tabel 3.2 menjelaskan bahwa jumlah penjualan *Cafe Cikopi di Cisitu* selama periode Januari hingga Desember 2020 mengalami fluktuatif dan jumlah pengunjung terendah ada pada bulan Maret karena karena bertepatan dengan awal masa pandemi Covid19 sehingga pengunjung *Cafe Cikopi di Cisitu* mengalami penurunan secara drastis. Karena pada saat bulan Maret awal diawal masa pandemi seluruh sekolah dan kampus serta perkantoran diliburkan dan seluruh masyarakat dihimbau tidak keluar rumah, sehingga hal tersebut sangat berdampak. Dengan demikian maka populasi yang akan diambil dalam penelitian ini adalah jumlah keseluruhan pengunjungnya selama periode bulan Januari-

Desember 2020 yaitu sebanyak $10.076/12 = 839$ orang. Jumlah dibagi 12 bulan berdasarkan data yang diperoleh dari *Cafe Cikopi di Cisitu*.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang diharapkan mampu mewakili populasi dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2017:81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel dilakukan karena peneliti memiliki keterbatasan dalam melakukan penelitian baik dari segi waktu, tenaga, dana dan jumlah populasi yang sangat banyak. Khususnya dalam penelitian ini, mengingat jumlah populasi sudah didapatkan untuk menentukan ukuran sampel peneliti menggunakan rumus Slovin (Wiratna Sujarweni, 2015: 82) dengan tingkat kesalahan 10%.

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

Dimana:

- n = Jumlah sampel
- N = Jumlah populasi
- e² = Tingkat kesalahan dalam memilih anggota sampel yang ditolelir (tingkat kesalahan dalam sampling ini adalah 10%).

Jumlah populasi yang akan diteliti telah ditentukan sebanyak 839 orang, maka dari data tersebut di dapatkan ukuran sampel sebagai berikut.

$$n = \frac{839}{1+839(0,1)^2} = 89,35 = 89 \text{ Orang}$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka dapat diperoleh ukuran (n) dalam penelitian ini sebanyak 89 (dibulatkan) orang yang akan dijadikan ukuran sampel penelitian.

3.3.3 Teknik *Sampling*

Teknik *sampling* merupakan teknik pengumpulan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Teknik *sampling* pada dasarnya dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu *probability sampling* dan *non probability sampling*. Teknik pengumpulan sampel yang akan digunakan pada penelitian ini adalah *non probability sampling*. Menurut Sugiyono (2017:142) menjelaskan bahwa “*non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel”. Adapun jenis-jenis dari teknik *non probability sampling* yaitu *sampling* sistematis, *sampling* kuota, *sampling incidental*, *sampling purposive*, *sampling* jenuh dan *snowball sampling*. Teknik *non probability sampling* yang dipilih yaitu jenis *sampling incidental*.

Menurut Sugiyono (2017:144) *sampling incidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja secara kebetulan atau *insidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan bertemu dengan peneliti dirasa itu cocok digunakan sebagai sumber data. Tentu dengan menetapkan beberapa kriteria terlebih dahulu, berikut ini pada halaman selanjutnya peneliti akan sajikan karakteristik responden dari *insidental sampling* yang akan digunakan pada penelitian ini:

Tabel 3.3
Karakteristik Responden

No	Karakteristik Responden	Keterangan
1	Jenis Kelamin	1. Laki-laki
		2. Perempuan
2	Usia Responden	1. < 20 Tahun
		2. 20 – 25 Tahun
		3. 26 – 30 Tahun
		4. > 30 Tahun
3	Pekerjaan	1. Pelajar/Mahasiswa
		2. Pegawai Negeri Sipil
		3. Wirausaha
		4. Pegawai Swasta
4	Pendapatan	1. < Rp.2.000.000
		2. Rp.3.000.000 – Rp.5.000.000
		3. > Rp.5.000.000

Sumber : Data Diolah Peneliti

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data dan keterangan-keterangan lainnya dalam penelitian terhadap masalah yang menjadi objek penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian Lapangan (*field research*)

Penelitian dilapangan adalah penelitian yang dimaksudkan untuk memperoleh data primer yaitu data yang diperoleh melalui:

a. Pengamatan (*Observation*)

Peneliti mengumpulkan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung pada *Café* Cikopi. Menurut sugiyono (2017:203) obeservasi yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan mengamati secara langsung objek yang diteliti.

b. Wawancara (*interview*)

Wawancara dilakukan dengan tanya jawab dengan konsumen maupun pihak *Café* Cikopi. Digunakan sebagai Teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam

c. Kuesioner

Kuesioner akan diberikan kepada konsumen *Café* Cikopi. Hal ini untuk mendapatkan informasi mengenai tanggapan yang berhubungan dengan penelitian. Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet.

2. Penelitian kepustakaan (*library reaearch*)

Pengumpulan data atau informasi yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari literatur yang berkaitan dengan penelitian. Penelitian kepustakaan adalah penelitian yang dimaksudkan untuk memperoleh data sekunder yaitu data yang merupakan faktor penunjang yang bersifat teoritis kepustakaan. Studi kepustakaan dapat diperoleh dari data sekunder yaitu

literatur, buku, jurnal, internet dan data perusahaan antara lain data penjualan dan data pengunjung perusahaan yang berkaitan dengan objek.

3.5 Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen penelitian meliputi uji validitas dan reliabilitas. Validitas berkaitan dengan persoalan untuk membatasi atau menekan kesalahan-kesalahan dalam penelitian, sehingga hasil yang diperoleh akurat dan berguna untuk dilakukan. Uji validitas untuk menunjukkan sejauh mana relevansi pernyataan terhadap apa yang dinyatakan atau apa yang ingin diukur dalam penelitian, sedangkan uji reliabilitas untuk menunjukkan sejauh mana tingkat konsistensi pengukuran dari satu responden yang lain atau dengan kata lain sejauh mana pernyataan dapat dipahami sehingga tidak menyebabkan beda interpretasi dalam pemahaman pernyataan tersebut.

3.5.1 Uji Validitas

Validitas merupakan alat untuk menunjukkan derajat ketepatan dan kesesuaian antara objek dengan data yang telah dikumpulkan. Uji Validitas Menurut Sugiyono (2017:168) menyatakan bahwa validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau ketepatan suatu alat ukur. Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya setiap butir instrumen yang dapat diketahui dengan mengkorelasikan antara skor dari setiap butir dengan skor totalnya.

Peneliti dalam mencari nilai korelasi akan menggunakan metode korelasi yang digunakan untuk menguji validitas dengan korelasi *pearson product moment* dengan rumus sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum Y)(\sum X)}{\sqrt{(n \sum x^2) - (\sum x)^2 - (n \sum Y)^2 - (\sum Y)^2}}$$

Keterangan:

r_{xy}	=	Koefisien korelasi product moment
R	=	Koefisien validitas item yang dicari
x	=	Skor yang diperoleh dari subjek dalam tiap item
y	=	Skor total instrumen
n	=	Jumlah responden dalam uji instrumen
$\sum X$	=	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 pengambilan keputusan:

- Jika r hitung $\geq r$ tabel, maka instrumen atau item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total atau dinyatakan valid.
- Jika r hitung $\leq r$ hitung, maka instrumen atau item pernyataan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total atau dinyatakan tidak valid.

Menurut Sugiono (2017:2015) menyatakan bahwa syarat minimum untuk suatu butir instrumen atau pernyataan dianggap valid adalah nilai indeks validitasnya positif dan besarnya 0,300 keatas. Maka dari itu, semua instrumen atau pernyataan yang memiliki tingkat korelasi dibawah 0,300 harus di perbaiki karena dianggap tidak valid. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan program SPSS (*Statiscal Product dan Service Solution*). Validitas suatu butir pertanyaan dapat dilihat pada hasil output SPSS pada tabel dengan judul item total statistik. Menilai kevalidan masing-masing butir pertanyaan dapat dilihat dari nilai *total correlation* masing-masing butir pertanyaan.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan ukuran yang menunjukkan ukuran mana yang dapat dipercaya atau dengan kata lain menunjukkan ukuran mana yang harus dilakukan jika dilakukan pengukuran 2 (dua) kali atau lebih terhadap gejala yang sama. Uji reliabilitas harus dilakukan hanya pada persetujuan-persetujuan yang sudah memenuhi uji validitas. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *split-half* 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-rumus *spearman brown*. Berkenaan dengan hal tersebut peneliti melampirkan rumus-rumus untuk pengujian reliabilitas 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 genap.
3. Korelasi skor kelompok ganjil dan kelompok genap perolehan dengan rumus

Adapun rumus untuk mencari reliabelitas adalah sebagai berikut:

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

Dimana:

- r = Koefisien korelasi
- A = skor item pertanyaan ganjil
- B = skor pertanyaan genap
- $\sum A$ = Jumlah total skor belahan ganjil
- $\sum B$ = Jumlah total skor belahan genap
- $\sum A^2$ = Jumlah kuadran total skor belahan ganjil

- ΣB^2 = Jumlah kuadran total skor belahan genap
 ΣAB = Jumlah perkalian skor jawaban belahan ganjil dan belahan genap

4. Hitung angka reliabilitas untuk keseluruhan item dengan menggunakan rumus korelasi sebagai berikut:

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

Dimana:

- r = nilai reliabilitas
 r_b = korelasi pearson product moment antara belahan pertama (ganjil) dan belahan kedua (genap), batas reliabilitas 0,7

Setelah mendapatkan nilai reliabilitas instrumen (r_b hitung), kemudian nilai reliabilitas instrumen (r_b hitung) tersebut dibandingkan dengan jumlah responden dan taraf nyata sehingga akan memunculkan keputusan sebagai berikut:

- a. Jika r hitung $\geq r$ tabel, maka instrumen atau pernyataan tersebut dinyatakan reliabel.
- b. Jika r hitung $\leq r$ tabel, maka instrumen atau pernyataan tersebut dinyatakan tidak reliabel.

Selain valid, alat ukur tersebut juga harus memiliki keandalan atau reliabilitas. 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. Apabila koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,7 maka secara keseluruhan pernyataan dikatakan reliabel.

3.5.3 *Method Of Succesive Internal (MSI)*

Metode suksesif interval merupakan proses mengubah data ordinal menjadi data interval. Setelah memperoleh data dari hasil penyebaran kuesioner berupa ordinal perlu ditransformasi menjadi interval, karena penggunaan analisis linier berganda data yang telah diperoleh harus merupakan data dengan skala interval. Teknik transformasi yang paling sederhana dengan menggunakan MSI (*Method Of Succesive Interval*). Dalam banyak prosedur statistik seperti regresi, korelasi pearson, uji t dan lain sebagainya mengharuskan data berskala interval. Oleh karena itu, jika hanya mempunyai data berskala ordinal maka data tersebut harus diubah kedalam bentuk interval untuk memenuhi persyaratan prosedur tersebut. Langkah-langkah menganalisis data dengan menggunakan MSI sebagai berikut:

1. Menentukan frekuensi setiap responden (berdasarkan hasil kuesioner yang dibagikan, hitung berapa banyak responden yang menjawab 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 proposi.
4. Menentukan proposi kumulatif yang selanjutnya mendekati atribur normal.
5. Dengan menggunakan tabel distribusi normal standar tentukan nilai Z.
6. Menghitung *Scale Value* (SV) untuk masing-masing reponden dengan rumusan berikut.

$$SV = \frac{\text{Density at lower limit} - \text{Density at Upper limit}}{\text{Area Under Upper limit} - \text{Area Under Lower Lim}}$$

7. Menghitung skor hasil transformasi untuk setiap pilihan jawaban dengan 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 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 kuisisioner. 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. Menurut Sugiyono (2017:147) mengemukakan bahwa “Teknik analisis data adalah kegiatan setelah data dari seluruh responden atau data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk hipotesis yang telah diajukan”. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode analisis deskriptif dan verifikatif, yaitu metode yang bertujuan menggambarkan benar atau tidaknya fakta-fakta yang ada, serta

menjelaskan tentang hubungan antar variabel yang diteliti dengan cara dengan cara mengumpulkan data, mengolah, menganalisis dan menginterpretasi data dalam pengujian hipotesis statistik.

Berdasarkan pendapat yang telah dipaparkan dapat disimpulkan analisis data digunakan juga untuk menguji hipotesis yang diajukan peneliti, karena analisis data yang dikumpulkan digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variable independen (X_1) *People*, (X_2) *Physical Evidence* terhadap variabel dependen (Y) kepuasan konsumen.

3.6.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan metode penelitian yang memberikan gambaran mengenai situasi dan kejadian sehingga metode ini berkehendak mengadakan akumulasi data dasar berlaku. Analisis ini digunakan digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh melalui kuisisioner yang tujuan untuk menggambarkan sejauh mana tanggapan konsumen terhadap variabel X_1 (*People*), variabel X_2 (*Physical Evidence*), dan variabel Y (kepuasan konsumen) produk pada *Café Cikopi*. Menurut Sugiyono (2017:93) berpendapat bahwa "skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial". Dengan demikian, peneliti membuat pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk memperoleh data atau keterangan dari responden. Kemudian data yang diolah dari hasil pengumpulan kuisisioner diberi bobot dalam setiap alternatif jawaban. Untuk pengolahan data hasil dari kuisisioner tersebut maka peneliti menggunakan metode skala likert, nilai dalam skala likert dimana variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator

variabel dan dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang menggunakan skala likert dan mempunyai gradasi positif sampai dengan sangat negatif. Dimana alternatif jawaban diberikan nilai 5, selanjutnya nilai dari alternatif tersebut dijumlahkan menjadi lima kategori pembobotan dalam skala likert. Peneliti sajikan sebagai berikut pada halaman selanjutnya:

Tabel 3.4
Skala Model Likert

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai	
	Bila Positif	Bila Negatif
SS (Sangat Setuju)	5	1
S (Setuju)	4	2
CS (Cukup Setuju)	3	3
TS (Tidak Setuju)	2	4
STS (Sangat Tidak Setuju)	1	5

Sumber : Sugiono (2017:94)

Berdasarkan Tabel 3.4 dapat diketahui bahwa dalam pernyataan-pernyataan positif dan negatif memiliki bobot nilai yang berbanding terbalik. Mengacu pada ketentuan tersebut, maka setelah memperoleh data kuisisioner selanjutnya dilakukan perhitungan statistik sehingga dapat diketahui bobot nilai dari setiap item-item pertanyaan yang diajukan peneliti.

Pernyataan-pernyataan yang berhubungan dengan variabel dependen dan independen diatas dalam oprasionalisasi variabel ini, semua variabel diukur oleh instrumen pengukur dalam bentuk kuisisioner. Skala linkert digunakan untuk menganalisis setiap pernyataan atau indikator, yang kemudian dihitung frekuensi jawaban setiap kategori (pilihan jawaban) dan kemudian dijumlahkan. Setelah setiap indikator mempunyai jumlah, kemudian dirata-ratakan dan selanjutnya peneliti gambarkan dalam suatu garis kontinum untuk mengetahui kategori dari

hasil rata-rata tersebut. Peneliti dalam menentukan kategori skala pada garis kontinum menggunakan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan:

Nilai tertinggi = 5

Nilai Terendah = 1

$$\text{Rentang Skor} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

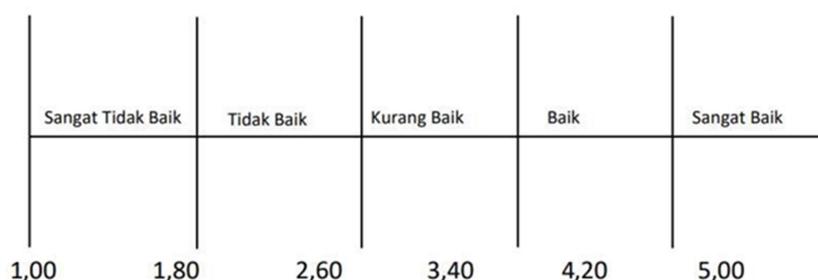
Berdasarkan hasil perhitungan diatas dapat diketahui kategori skala tabel yang peneliti sajikan sebagai berikut:

Tabel 3.5
Kategori Skala

Ordinal	Kriteria
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Baik/ Sangat Rendah
1,81 – 2,60	Tidak Baik/ Rendah
2,61 – 3,40	Cukup/ Sedang
3,41 – 4,20	Baik/ Tinggi
4,21 – 5,00	Sangat Baik/ Sangat Tinggi

Sumber : Sugiyono (2017:34)

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



Gambar 3.1
Garis Kontinum

3.6.2 Analisis Verifikatif

Menurut Sugiyono (2017:55) analisis verifikatif yaitu metode penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antar dua variabel atau lebih. Metode ini digunakan untuk menguji, membuktikan dan mencari kebenaran dari suatu hipotesis yang diajukan. Verifikatif berarti menguji teori dengan pengujian suatu hipotesis apakah diterima atau ditolak. Teknik analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *People* (X_1) dan *Physical Evidence* (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y). Analisis verifikatif dapat menggunakan beberapa metode yang akan peneliti bahas pada sub bab berikutnya.

3.6.2.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, karena penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh *People* (X_1) dan *Physical Evidence* (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y). Sugiyono (2017:210) menyatakan bahwa analisis regresi linier berganda merupakan suatu alat analisis yang digunakan untuk memprediksikan berubahnya nilai variabel tertentu bila variabel lain berubah. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen apakah masing-masing independen berpengaruh positif atau negatif terhadap variabel dependen apabila variabel dependen tersebut mengalami perubahan. Persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Dimana:

Y	=	Variabel terikat (kepuasan konsumen)
a	=	Bilangan konstanta
b_1	=	Koefisien regresi (<i>People</i>)
b_2	=	koefisien regresi (<i>Physical Evidence</i>)
X_1	=	Variabel bebas (<i>People</i>)
X_2	=	Variabel bebas (<i>Physical Evidence</i>)
e	=	Tingkat Kesalahan

3.6.2.2 Analisis Korelasi Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh atau hubungan antara dua variable X (independent) secara simultan dengan variable Y (dependen). Keeratan hubungan dapat dinyatakan dengan istilah Koefisien Korelasi. Koefisien korelasi merupakan besar kecilnya hubungan antara dua variabel yang dinyatakan dalam bilangan yang disebut dengan koefisien korelasi. Adapun rumus kolerasi berganda sebagai berikut:

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

r^2	=	koefisien korelasi <i>product moment</i>
(reg)	=	jumlah kuadrat regresi
ΣY^2	=	jumlah kuadrat total

Berdasarkan nilai r yang diperoleh maka dapat dihubungkan $-1 < r < 1$ sebagai berikut:

Apabila $r = 1$ artinya terdapat hubungan antara variabel *people* (X_1) dan *physical evidence* (X_2) dan kepuasan konsumen (Y).

Apabila $r = -1$ artinya terdapat hubungan antara variabel negatif.

Apabila $r = 0$ artinya tidak terdapat hubungan kolerasi

Tabel 3.6
Taksiran Besarnya Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,000-0,199	Sangat Rendah
0,200-0,399	Rendah
0,400-0,599	Cukup
0,600-0,799	Kuat
0,800-0,999	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2017:184)

3.6.3 Uji Hipotesis

Hipotesis adalah kesimpulan sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya. Hipotesis akan ditolak jika salah, dan akan diterima jika benar. Penolakan dan penerimaan hipotesis sangat bergantung pada hasil penyelidikan terhadap fakta yang sudah dikumpulkan. Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah ada atau tidaknya pengaruh *People* (X_1) dan *Physical Evidence* (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y), secara simultan dan parsial. Uji hipotesis untuk kolerasi ini dirumuskan dengan hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_1)

3.6.3.1 Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Pengujian hipotesis secara simultan digunakan untuk mengetahui tingkat signifikan secara simultan antara pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pada penelitian ini yang menjadi variabel independen yaitu *People* dan *Physical Evidence* sedangkan yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan konsumen dengan objek penelitiannya yaitu *Café* Cikopi. Hipotesis yang dikemukakan dapat dijabarkan sebagai berikut:

a. Membuat Formulasi Uji Hipotesis

- 1) $H_0 = b_1 ; b_2 = 0$: Tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel *People* (X_1) dan *Physical Evidence* (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y)
- 2) $H_1 = b_1 ; b_2 \neq 0$: Terdapat pengaruh signifikan antara variabel *People* (X_1) dan *Physical Evidence* (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y).

b. Menentukan Tingkat Signifikansi

Penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi $\alpha = 0,1$ artinya kemungkinan kebenaran hasil penarikan kesimpulan mempunyai probabilitas 90% atau toleransi kesalahan 10%.

c. Menghitung Nilai F Hitung

Dengan Rumus Pengujian regresi secara simultan dimaksudkan apakah variabel bebas secara menyeluruh memberikan nyata terhadap variabel terikat. Uji hipotesis yang digunakan adalah uji f hitung. F hitung dapat dirumuskan sebagai berikut:

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

Dimana:

- R^2 = Kuadrat koefisien korelasi ganda
- K = Banyaknya variabel bebas
- n = Jumlah anggota sampel
- F = F hitung yang selanjutnya dibandingkan dengan F tabel (n-k-1) = derajat kebebasan

Berdasarkan perhitungan terakhir maka akan diperoleh distribusi F dengan pembilang (K) dan penyebut (n-k-1) dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika $F \text{ hitung} \geq F \text{ tabel}$ maka H_0 ditolak dan sebaliknya H_a diterima. (signifikan)
2. Jika $F \text{ hitung} \leq F \text{ tabel}$ maka H_0 diterima dan sebaliknya H_a ditolak. (tidak signifikan)

3.6.3.2 Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Uji parsial digunakan untuk menguji tingkat signifikan dari pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Apakah hubungan tersebut saling mempengaruhi atau tidak. Uji t digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel independen secara parsial atau individual terhadap variabel dependen. Hipotesis parsial yang dikemukakan dapat menjabarkan sebagai berikut:

- a. Membuat formulasi uji hipotesis
 1. $H_0 : b_1 = 0$, tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel *People* (X_1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)
 2. $H_1 : b_1 \neq 0$, terdapat pengaruh signifikan antara variabel *People* (X_1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

- b. Menentukan tingkat signifikansi

Penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi $\alpha = 0,1$ artinya kemungkinan kebenaran hasil penarikan kesimpulan mempunyai probabilitas 90% atau toleransi kesalahan 10%.

- c. Menghitung uji t

Pengujian regresi secara parsial dimaksud apakah variabel bebas berkorelasi nyata atau tidak terhadap variabel tersebut:

$$t = \frac{rp \sqrt{n - 2}}{1 - rp}$$

Dimana:

t hitung = Statistik Uji Kolerasi
 n = Jumlah sampel
 r = Nilai korelasi parsial

Selanjutnya hasil hipotesis t hitung dibandingkan t tabel dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dengan menggunakan nilai probabilitas signifikansi:
 - a. Jika tingkat signifikansi lebih besar 0,1 maka dapat disimpulkan bahwa Ho diterima, sebaliknya Ha ditolak.
 - b. Jika tingkat signifikansi lebih kecil 0,1 maka dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak, sebaliknya Ha diterima.
2. Dengan membandingkan t hitung dengan tabel:
 - a. Jika t hitung > t tabel maka Ho ditolak, sebaliknya Ha diterima.
 - b. Jika t hitung < t tabel maka Ho diterima, sebaliknya Ha ditolak.

3.6.3.3 Koefisiensi Determinasi (r^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat persentase (%) besarnya pengaruh *People* (X_1) dan *Physical Evidence* (X_2) terhadap kepuasan konsumen (Y). Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 (nol) dan 1 (satu). Langkah perhitungan analisis koefisien determinasi yang dilakukan yaitu analisis koefisien determinasi berganda (simultan) dan analisis koefisien determinasi parsial, dengan rumus sebagai berikut:

1. Analisis Koefisien Determinasi Berganda

Analisis koefisien determinasi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase X_1 (*People*) dan X_2 (*Physical Evidence*) terhadap Y (kepuasan konsumen) secara simultan dengan mengkuadratkan koefisien kolerasinya yaitu:

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

Keterangan :

Kd = Koefisien Determinasi
 r^2 = Kuadrat koefisien korelasi berganda
 100% = Pengali yang menyatakan dalam persentase

2. Analisis Koefisien Determinasi Parsial

Adapun koefisien determinasi parsial adalah koefisien untuk mengetahui besarnya kontribusi yang diberikan masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial (terpisah), berikut rumus koefisien determinasi parsial:

$$Kd = b \times \text{Zero order}$$

Keterangan :

Kd = Koefisien determinasi
 b = Nilai *standardized coefficients*
Zero order = Korelasi variabel bebas terhadap variabel terikat

3.7 Rancangan Kuesioner

Rancangan kuesioner penelitian ini mengukur pendapat responden guna memperoleh data primer mengenai pendapat konsumen mengenai kualitas pelayanan dan *store atmosphere* terhadap kepuasan konsumen pada *Café Cikopi*.

Dalam rancangan kuesioner terdapat dua bagian yaitu bagian pertama karakteristik yang berisi jenis kelamin, usia, pekerjaan atau profesi, dan rata-rata pendapatan. Bagian kedua kuesioner dibuat melalui daftar pertanyaan berdasarkan tiap indikator yaitu mengenai kualitas pelayanan dan *store atmosphere* terhadap kepuasan konsumen. Pernyataan dari masing-masing pernyataan ada 5 pilihan jawaban, STS (Sangat Tidak Setuju), TS (Tidak Setuju), KS (Kurang Setuju), S (Setuju), SS (Sangat Setuju).

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di *Cafe Cikopi di Cisit* di Jalan Cisit Baru No.23, Dago, Bandung. Adapun waktu pelaksanaan penelitian dimulai dari bulan Maret 2020 sampai dengan selesai. Berikut peneliti sajikan *time schedule* dari serangkaian aktivitas yang telah dilakukan oleh peneliti saat melakukan penelitian:

Tabel 3.7
***Time Schedule* Peneliti**

No	Hari/Tanggal	Kegiatan	Keterangan
1	Sabtu, 14 Maret 2020	Mendatangi Lokasi Café Cikopi	√
		Permohonan Survei	√
		Berdiskusi dengan pihak <i>Cafe Cikopi di Cisit</i> meng permasalahan yang ada di <i>Cafe Cikopi di Cisit</i>	√
2	Senin, 16 Maret 2020	Berdiskusi kembali mengenai permasalahan yang ada di <i>Cafe Cikopi di Cisit</i>	√

Lanjutan Tabel 3.7

No	Hari/Tanggal	Kegiatan	Keterangan
3	Rabu, 18 Maret 2020	Meminta dan mendapatkan data mengenai hal yang berkaitan dengan <i>Cafe Cikopi di Cisit</i>	√
4	Jumat, 20 Maret 2020	Melakukan penyebaran kuesioner penelitian pendahuluan di <i>Cafe Cikopi di Cisit</i>	√

5	Senin, 23 Maret 2020	Melakukan penyebaran kuesioner penelitian pendahuluan di <i>Cafe Cikopi di Cisitu</i>	√
6	Jumat, 27 Maret 2020	Melakukan penyebaran kuesioner penelitian pendahuluan di <i>Cafe Cikopi di Cisitu</i>	√
7	Selasa, 14 April 2020	Mengolah data yang diperoleh dari hasil kuesioner penelitian pendahuluan	√
8	Kamis, 16 April 2020	Meminta data pengunjung <i>Cafe Cikopi di Cisitu</i> secara online	√
9	Sabtu, 18 April 2020	Meminta data lainnya ke <i>Cafe Cikopi di Cisitu</i> secara online	√
10	Senin, 18 Juni 2020	Memperoleh hasil penelitian pendahuluan dan mulai menyusun laporan usulan penelitian	√
11	Senin 11 Oktober 2021	Meminta data ulang ke <i>Cafe Cikopi di Cisitu</i> untuk kebutuhan revisi	√