

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian Yang Digunakan

Menurut penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif. Menurut Sugiyono (2017:11) pengertian kedua penelitian tersebut adalah sebagai berikut : penelitian deskriptif adalah penelitian yang digunakan untuk mengetahui nilai variable baik satu variable atau lebih (independent) tanpa membuat perbandingan atau menggabungkan anatar satu dengan variable yang lain. Sedangkan penelitian verifikatif adalah penelitian yang digunakan untuk menguji teori dan akan mencoba menghasilkan metode ilmiah yakni status hipotesa yang berupa kesimpulan, apakah suatu hipotesa dapat diterima maupun ditolak. Penelitian verifikatif merupakan penelitian yang menguji hipotesis dengan menggunakan perhitungan statistik.

Dalam penelitian ini metode deskripiyf digunakan untuk mengetahui dan mengkaji bagaimana pendapat konsumen menegnai kualitas pelayanan di Kedai Koka dan suasana toko diKedai Koka. Sedangkan verifikatif digunakan untuk mengetahui dan mengkaji besarnya pengaruh kualitas kualitas pelayanan dan suasana toko terhadap kepuasan konsumen di Kedai Koka.

2.2. Definisi dan Operasionalisasi Variabel Penelitian

Penelitian ini memiliki variable-variabel yang akan diteliti yang bersifat saling mempengaruhi. Variable dapat diartikan sebagai suatu yang dapat dijadikan

objek penelitian sebagai factor yang berperan dalam peristiwa atau gejala yang akan diteliti. Definisi operasional adalah melekatkan arti pada suatu variable dengan cara menetapkan kegiatan atau tindakan yang perlu untuk mengukur variable yang digunakan.

3.2.1. Definisi Variabel Penelitian

Variable penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan. Dalam penelitian ini ada dua variable yang digunakan yaitu variable independen dan variable dependen. Berikut penjelasannya, pengertian variable penelitian menurut Sugiyono (2017:38) adalah sebagai berikut : “segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari sehingga diperoleh informasi tentang hasil tersebut, kemudian di tarik kesimpulan.”

Operasionalisasi variabel diperlukan untuk menentukan jenis, indikator serta skala dari variabel yang terkait dalam penelitian. Variabel yang terkait dalam penelitian adalah :

1. Variabel bebas (*Independent variable*)

Menurut Sugiyono (2017:39) mendefinisikan variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini yang termasuk variabel bebas adalah kualitas pelayanan (X_1) dan suasana toko (X_2) yaitu sebagai berikut :

a. Kualitas Pelayanan (X_1)

Menurut Fandy Tjiptono (2015:198), Kotler dan Keller (2016:284) dan Lupiyoadi (2013:216) dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara layanan yang dirasakan konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan dan

pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan dapat diukur dengan mengacu pada dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari Bukti Fisik, Empati, Keandalan, Daya Tanggap dan Jaminan.

b. Suasana Toko (X_2)

Menurut Berman dan Evan dalam Lina Salim (2014), Agusta (2013), dan Christina Whidya Utami (2014) dapat disimpulkan Suasana toko adalah keseluruhan efek emosional yang diciptakan oleh atribut fisik toko dimana diharapkan mampu memuaskan kedua belah pihak yang terkait, retailer dan para konsumennya. Suasana toko yang menyenangkan hendaknya dapat dilihat dari atribut yang dapat menarik ke lima indera manusia yaitu penglihatan, pendengaran, penciuman, peraba dan perasa. Dalam penelitian ini Suasana toko dapat diukur dengan mengacu pada dimensi Suasana toko yang terdiri dari bagian depan toko, bagian dalam toko, tata letak, papan pengumuman.

2. Variabel Terikat (*Dependent variable*)

Variabel dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteria, dan konsekuen. Menurut Sugiyono (2017:39), “Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.” Maka dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan konsumen yang diberi simbol (Y). Menurut Fandy Tjiptono (2016:312) Kotler dalam buku Sunyoto (2016:177), dan Daryanto dan Setyobudi (2014:43) dapat disimpulkan bahwa “Kepuasan adalah evaluasi seorang konsumen berupa perasaan senang atau kecewa seseorang terhadap suatu produk yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapannya”. Dalam penelitian ini variabel kualitas pelayanan dan suasana toko dapat diukur dengan mengacu pada dimensi kualitas pelayanan yaitu Harapan dan Kinerja.

2.2.2. Operasionalisasi Variabel Penelitian

Dalam setiap penelitian harus dijelaskan mengenai operasionalisasi variabel. Pengukuran terhadap keberadaan suatu variabel dengan menggunakan instrumen penelitian. Setelah itu melanjutkan analisis untuk mencari hubungan suatu variabel dengan variabel lainnya. Operasionalisasi variabel ini adalah petunjuk agar peneliti dapat mengetahui bagaimana cara mengukur suatu variabel tersebut. Dan juga untuk memudahkan peneliti dalam mengetahui dan menganalisa variabel tersebut maka setiap konsep yang ada harus dibuat dengan menjelaskan dimensi variabel, indikator variabel, ukuran variabel dan skala variabel. Berikut tabel tentang konsep dan indikator variabel penelitian.

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel dan Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No
Kualitas Pelayanan (X2) “Kualitas Pelayanan adalah perbandingan antara layanan yang dirasakan konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Penampilan karyawan yang rapih	Tingkat penampilan karyawan yang rapih	Ordinal	1
		Kelengkapan fasilitas	Tingkat kelengkapan fasilitas pada Rully Bistro Cafe	Ordinal	2
	Empati (<i>Emphaty</i>)	Kemampuan Karyawan memahami keinginan dan kebutuhan konsumen	Tingkat kemampuan karyawan memahami keinginan dan kebutuhan konsumen	Ordinal	3
		Keramahan karyawan	Tingkat keramahan karyawan	Ordinal	4

Variabel dan Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No	
<p>dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen”.</p> <p>Sintesa dari Fandy Tjiptono (2015:157), Kotler dan Keller (2016:284), Lupiyoadi (2013:216)</p>	Keandalan (<i>Realibility</i>)	Kemampuan karyawan	Tingkat kemampuan karyawan dalam melayani konsumen	Ordinal	5	
		Pengetahuan Karyawan	Tingkat pengetahuan karyawan dalam menjawab pertanyaan konsumen	Ordinal	6	
	Daya Tanggap (<i>Responsive nes</i>)	Kecepatan daya tanggap	Tingkat kecepatan daya tanggap karyawan dalam melayani konsumen	Ordinal	7	
		Inisiatif karyawan dalam memberikan pelayanan pada konsumen	Tingkat inisiatif karyawan dalam melayani konsumen	Ordinal	8	
		Jaminan (<i>Assurance</i>)	Keamanan pelayanan jasa	Tingkat keamanan pelayanan jasa	Ordinal	9
			Keyakinan konsumen pada kualitas layanan	Tingkat keyakinan pelanggan pada kualitas pelayanan	Ordinal	10
<p>Suasana Toko (X2)</p> <p>“Suasana toko adalah keseluruhan efek emosional</p>	Bagian depan toko (<i>Store Exterior</i>)	Daya tarik bagian depan	Tingkat daya tarik bagian depan	Ordinal	11	
		Daya tarik logo	Tingkat daya tarik logo	Ordinal	12	
		Warna interior cafe menarik	Tingkat warna Interior cafe Menarik	Ordinal	13	

Variabel dan Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No
yang diciptakan oleh atribut fisik toko dimana diharapkan mampu memuaskan kedua belah pihak yang terkait, <i>retailer</i> dan para konsumennya”	Bagian Dalam Toko (<i>General Interior</i>)	Desain interior cafe menarik	Tingkat desain interior cafe menarik	Ordinal	14
		Suhu ruangan cafe sejuk	Tingkat suhu Ruangan cafe sejuk	Ordinal	15
		Kesesuaian tata cahaya ruangan	Tingkat kesesuaian tata cahaya ruangan	Ordinal	16
		Kebersihan dalam café	Tingkat kebersihan dalam café	Ordinal	17
Sintesa dari Berman dan Evan yang dialih bahasakan Lina Salim (2014), Agusta (2013), dan Christina Whidya Utami (2014)	Tata Letak (<i>Store Layout</i>)	Kemenarikan Tampilan buku menu café	Tingkat kemenarikan tampilan buku menu café	Ordinal	18
		Penempatan kursi dan meja makan rapih	Tingkat penempatan kursi dan meja makan rapih	Ordinal	19
		Kursi dan meja yang tersedia nyaman	Tingkat kenyamanan kursi dan meja yang tersedia	Ordinal	20
	papan pengumuman (<i>interior display</i>)	Jarak antar meja memudahkan saat bergerak	Tingkat jarak antar meja memudahkan saat bergerak	Ordinal	21
		Ketersediaan Tanda petunjuk	Tingkat ke tersediaan tanda petunjuk	Ordinal	22
		Kemenarikan dekorasi ruangan	Tingkat kemenarikan dekorasi ruangan	Ordinal	23

Variabel dan Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No	
<p>Kepuasan konsumen (Y)</p> <p>“Kepuasan adalah evaluasi seorang konsumen berupa perasaan senang atau kecewa seseorang terhadap suatu produk yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapannya.”</p> <p>Sintesa dari Fandy Tjiptono (2016:146), Kotler dan Keller (2016:153), Daryanto dan Setyobudi (2014:43)</p>	Kinerja	Kualitas Pelayanan	Tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan	Ordinal	24	
		Keramahan Karyawan	Tingkat kepuasan konsumen terhadap keramahan karyawan	Ordinal	25	
		Suasana Toko	Tingkat kepuasan konsumen terhadap suasana café	Ordinal	26	
		Fasilitas	Tingkat kepuasan konsumen terhadap fasilitas	Ordinal	27	
	Harapan	Kualitas Pelayanan	Tingkat kesesuaian harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan	Ordinal	28	
		Keramahan karyawan	Tingkat kesesuaian harapan konsumen terhadap	Ordinal	29	
				keramahan karyawan		
			Suasana Toko	Tingkat kesesuaian harapan konsumen terhadap suasana café	Ordinal	30

Variabel dan Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No
		Fasilitas	Tingkat kesesuaian harapan konsumen terhadap fasilitas	Ordinal	31

Sumber: Diolah Oleh Peneliti

3.3. Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini peneliti membutuhkan objek atau subjek agar masalah dapat terpecahkan. Populasi merupakan objek dalam penelitian ini dengan menentukan populasi maka peneliti akan mampu melakukan pengolahan data. Dan untuk mempermudah pengolahan data maka peneliti akan mengambil bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang disebut sampel.

3.3.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya yang selanjutnya adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, fokus penelitian ini berlokasi di Kedai Koka dimana populasi pada penelitian ini adalah konsumen yang telah berkunjung pada tahun 2022.

Tabel 3.2
Data Pengunjung Kedai Koka 2022

NO	Bulan	Jumlah Konsumen
----	-------	-----------------

1	Januari	472
2	Februari	254
3	Maret	399
4	April	381
5	Mei	311
6	Juni	277
7	Juli	498
8	Agustus	305
9	Sept	565
Total		3462

Sumber: Kedai Koka

3.3.2. Sampel

Populasi memiliki jumlah yang sangat besar sehingga peneliti menggunakan sampel untuk memudahkan dalam pengolahan data penelitian. Menurut Sugiyono (2017:81) berpendapat sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dilakukan karena peneliti memiliki keterbatasan dalam melakukan penelitian baik dari segi waktu, tenaga, dana dan jumlah populasi yang sangat banyak. Maka peneliti harus mengambil sampel yang benar-benar representative (dapat mewakili). Untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dari populasi peneliti menggunakan rumus yang dikemukakan slovin

Rumus :

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

Keterangan :

n= Jumlah Sampel

N= Jumlah Populasi

e= Tingkat kesalahan dalam memilih anggota sampel yang ditolerir (Tingkat kesalahan yang diambil dalam sampling ini adalah 10%)

Jumlah populasi sebanyak 3462 dengan tingkat kesalahan yang dapat ditolerir sebesar 10% (0,1) sehingga sampel yang diambil untuk mewakili populasi tersebut adalah sebesar :

$$n = \frac{3462}{1+(3462)(0,1)^2} = \frac{3462}{35,62} = 97,19 = 97 \text{ orang}$$

Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan rumus dalam pengambilan sampel diatas maka dapat diperoleh jumlah sampel yang akan diteliti sebanyak 97 orang.

3.3.3. Teknik Sampling

Terdapat teknik dalam pengambilan sampel untuk melakukan penelitian, menurut Sugiono (2017:81) 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 *non probability sampling*. Pada penelitian ini peneliti menggunakan *probability sampling*. Menurut Sugiono (2017:82) “*probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.”

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dan instrument pengumpulan data merupakan factor penting demi keberhasilan penelitian. Hal ini berkaitan dengan bagaimana cara mengumpulkan data, siapa sumbernya dana pa alat yang digunakan. Metode

pengumpulan data merupakan teknik atau cara yang dilakukan untuk mengumpulkan data. Alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini melalui :

1. Studi Kepustakaan

Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mempelajari literatur seperti buku, jurnal, situs web maupun majalah ilmiah guna memperoleh informasi yang berhubungan dengan teori dan konsep yang berkaitan dengan masalah variabel yang diteliti.

2. Studi Lapangan

- a. Wawancara

Wawancara dilakukan melalui tanya jawab dengan supervisor Kedai Koka. Hal ini dilakukan untuk menggali, mendapatkan, mengumpulkan, dan menemukan informasi yang dibutuhkan atau yang berhubungan dengan penelitian.

- b. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono 2016:142).

- c. Observasi

Digunakan apabila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

3.5. Uji Instrumen

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 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 ke responden yang lain atau sejauh mana pernyataan dapat dipahami dan tidak menyebabkan beda interpretasi dalam pemahaman pernyataan.

3.5.1. Uji Validitas

Validitas menurut Sugiyono (2017:125) 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 di atas 0,3 maka item tersebut dinyatakan *valid*, tetapi jika nilai korelasinya di bawah 0,3 maka item tersebut dinyatakan tidak *valid*.

Untuk mencari nilai koefisien, maka peneliti menggunakan rumus pearson product moment sebagai berikut :

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah Responden

Σx = Total jumlah dari item X

Σy = Total jumlah dari item Y

Σx^2 = Kuadrat dari total jumlah item X

Σy^2 = Kuadrat dari total jumlah item Y

Σxy = Hasil perkalian dari total jumlah item x dan y

Uji validitas kuesioner dalam penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan bantuan software SPSS, berikut langkah-langkahnya :

1. Menentukan nilai *rtabel*

Dalam kajian ini, uji validitas kuesioner akan dilakukan secara satu arah karena hipotesis yang dirumuskan menunjukkan arah positif.

2. Mencari *rh asil*

Nilai *rh asil* setiap item kuesioner penelitian ini dapat dilihat pada kolom corrected item- total correlation dalam hasil pengolahan data menggunakan SPSS. Nilai-nilai tersebut menunjukkan nilai kolerasi butir- butir pertanyaan terhadap skor total. Nilai hitung tersebut dibandingkan dengan *rh asil*

3. Mengambil keputusan

Dasar pengambilan keputusan pengujian hipotesis adalah :

- a. Jika $rh\ asil > rtabel$, maka butir variabel dinyatakan valid
- b. Jika $rh\ asil < rtabel$, maka butir variabel dinyatakan tidak valid.

3.5.2. Uji Reliabilitas

Dalam instrument penelitian, selain hasilnya harus valid juga harus dapat dipercaya (*reliable*). Sugiyono (2016:173) mengemukakan bahwa instrumen yang *reliable* adalah instrument yang bila digunakan beberapa kali mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Reliabilitas berguna untuk menunjukkan sejauh mana tingkat kekonsistenan pengukuran dari satu responden ke responden lain. Uji reliabilitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan pada penelitian menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, dan konsistensi walaupun kuesioner yang sama kembali digunakan dilain waktu.

Jika reabilitas tinggi maka menunjukkan bahwa indikator-indikator mempunyai konsistensi yang tinggi dalam mengukur variabel lainnya. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan uji statistik Cronbach Alpha (Ca). Cronbach Alpha (Ca) merupakan statistik yang paling umum digunakan saat menguji reliabilitas dalam suatu penelitian. Suatu variabel dinyatakan reliabel jika koefisien Cronbach Alpha (Ca) > 0,70. Setelah nilai kolerasinya diketahui, selanjutnya hasil dari kolerasi tersebut dimasukkan kedalam rumus Split Half sebagai berikut :

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

Keterangan :

r = Reliabilitas seluruh instrument

rb = Korelasi produk moment antara belahan pertama kedua

3.6. Metode Analisis dan Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan hasil dari pengolahan data atas jawaban dari pertanyaan setiap item kuesioner. Menurut Sugiyono (2017:246) metode analisis data yang digunakan berguna untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya, karena menggunakan data yang bersifat kuantitatif maka metode analisis yang digunakan adalah metode statistik yang sudah tersedia. Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode analisis deskriptif dan verifikatif.

3.6.1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan mengenai ciri-ciri responden dari variabel penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis deskriptif terhadap variabel independen dan variabel dependen, setelah itu akan dilakukan pengklasifikasian terhadap total jumlah responden. Selanjutnya berdasarkan jumlah skor dari jawaban responden yang telah dikumpulkan akan disusun kriteria penilaian untuk setiap item pertanyaan. Jawaban dari setiap item pertanyaan kuesioner akan diberi skor. Oleh karena itu responden harus mendeskripsikan jawaban dari kuesioner, apakah responden mendukung pernyataan (item positive) atau tidak mendukung pernyataan (item negative) dengan menggunakan skala semantic differential. Skala semantic differential adalah skala untuk mengukur sikap, hanya saja bentuknya bukan berupa pilihan ganda melainkan checklist yang tersusun dalam suatu garis kontinum dimana

jawaban yang sangat positif terletak dibagian kanan garis kontinum dan jawaban yang paling negative terletak dibagian kiri garis kontinum. Dengan begitu responden dapat memilih menyentrang jawaban yang positif atau negatif tergantung dari perspektif masing-masing responden. Namun sebelum dilakukan pengolahan data pada jawaban atas pernyataan dalam kuesioner dilakukan pembobotan terlebih dahulu dengan menggunakan skala likert. Berikut adalah bobot atas pilihan jawaban untuk kuesioner yang diajukan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3
Skala Likert

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

Sumber: Sugiyono (2017:94)

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 pernyataan atau indikator, dilakukan perhitungan frekuensi pada jawaban setiap kategori (pilihan jawaban) dan kemudian akan dijumlahkan. Jika setiap indikator telah memiliki jumlah, selanjutnya dilakukan pembuatan garis kontinum.

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

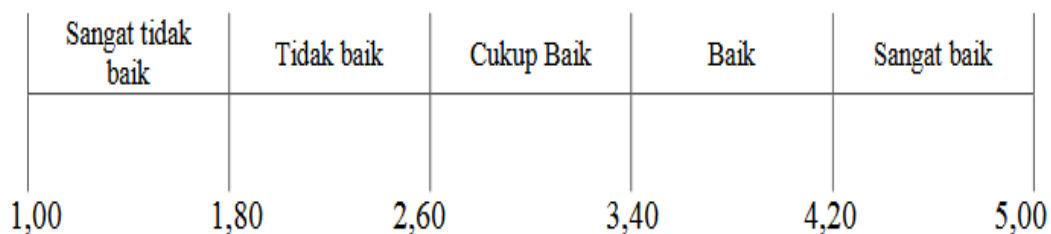
Setelah nilai rata-rata maka jawaban telah diketahui, kemudian hasil tersebut diinterpretasikan dengan alat bantu tabel kontinum, yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.4
Skala Likert
Kategori Skala

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

Sumber: Sugiyono (2017:97)

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



Gambar 3.1
Garis Kontium

Keterangan :

Nilai Terendah : 1

Nilai Tertinggi : 5

Rentang Skor : $(5-1) : 5 = 0,8$

Maka dapat kita tentukan kategori skala adalah sebagai sebagai berikut:

- Jika memiliki kesesuaian 1,00 – 1,80 : Sangat tidak baik
- 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

3.6.2. Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif adalah suatu penelitian yang ditunjukkan untuk menguji teori dan peneliian akan coba menghasilkan informasi ilmiah baru yakni status hipotesis yang berupa kesimpulan apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak. Menurut Sugiyono (2016:54). Dalam penelitian ini menggunakan beberapa metode statistic yang digunakamn penulis seperti analisis regresi linier berganda, analisis korelasi berganda dan analisis koefisien determinasi.

3.6.2.1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui adanya hubungan antara variabel X1 (Kualitas Pelayanan), dan X2 (Suasana Café) dan Y (Kepuasan Konsumen). Hubungan antar variabel tersebut dapat dicirikan melalui model matematik yang disebut model regresi. Persamaan regresi linier ganda dalam penelitian ini menggunakan rumus sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Konsumen

a = Konstanta

b1-b2 = Koefisien regresi Kualitas Pelayanan dan Suasana Café

X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = Suasana Café

3.6.2.2. Analisis Korelasi Berganda

Analisis korelasi berganda yaitu analisis yang digunakan untuk mengetahui seberapa kuat hubungan antara variabel X1 (Kualitas Pelayanan) dan X2 (Suasana Café) dan Y (Kepuasan Konsumen). Rumus yang dikemukakan 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 menggunakan analisis yang dikemukakan oleh Sugiyono (2017:184). Adapun pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi adalah sebagai berikut:

Tabel 3.5
Koefisien Korelasi

Koefisiensi 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 (2017:184)

Berdasarkan nilai R yang diperoleh, maka dapat dihubungkan $-1 < R < 1$ yaitu sebagai berikut:

1. Apabila $R = 1$, artinya terdapat hubungan antara variabel X1, X2 dan Y, semua positif sempurna
2. Apabila $R = -1$, artinya tidak terdapat hubungan antara variabel X1, X2 dan Y, semua negatif sempurna.
3. Apabila $R = 0$, artinya tidak terdapat hubungan korelasi.

3.6.2.3. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis determinasi digunakan untuk menjelaskan seberapa besar pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) yang merupakan hasil pangkat dua dari koefisien korelasi. Langkah perhitungan analisis koefisien determinasi yang dilakukan yaitu analisis koefisien determinasi berganda simulyan dan analisis koefisien determinasi parsial dengan rumus sebagai berikut:

a. Analisis Koefisien Determinasi Simultan

Analisis koefisien determinasi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase variabel Kualiatas Pelayanan (X1) dan variabel Suasana Café (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) secara simultan dengan mengkuadratkan koefisien korelasinya. Berikut adalah rumus koefisien determinasi:

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

Keterangan:

Kd = Koefisien Determinasi

R² = Kuadrat Koefisien Korelasi Ganda

b. Analisis Koefisien Determinasi Parsial

Analisis determinasi parsial digunakan untuk menentukan besarnya pengaruh dari salah satu variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan (X1) dan variabel Suasana Café (X2) terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Konsumen (Y) secara parsial. Rumus untuk menghitung koefisien determinasi parsial yaitu:

$$\mathbf{Kd = B \times Zero\ Order \times 100\%}$$

Keterangan:

B = Beta (nilai standarized coefficients)

Zero Order = Matrik korelasi variabel bebas dengan variabel terikat

Dimana apabila:

Kd = 0, berarti pengaruh variabel X terhadap variabel Y, rendah.

Kd = 1, berarti pengaruh variabel X terhadap variabel Y, tinggi.

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. Uji hipotesis antara variabel X1 (Kualitas Pelayanan), X2 (Suasana Café) dan Y (Kepuasan Konsumen).

3.6.3.1. Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Uji F untuk mengetahui apakah semua variabel independen mampu menjelaskan variabel dependennya, maka dilakukan uji hipotesis secara simultan dengan menggunakan uji F statistic F. Hipotesis yang dikemukakan dapat dijabarkan sebagai berikut:

H₀ : $\beta_1, \beta_2 = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan dan Suasana Toko terhadap Kepuasan Konsumen.

H₁ : $\beta_1, \beta_2 \neq 0$, artinya terdapat pengaruh pengaruh Kualitas Pelayanan dan Suasana Toko terhadap Kepuasan Konsumen.

Pasangan hipotesis tersebut kemudian diuji untuk diketahui tentang diterima atau ditolaknya hipotesis. Untuk melakukan pengujian uji signifikan koefisien berganda digunakan rumus dibawah ini:

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

Keterangan:

R² = Kuadrat koefisien korelasi berganda

K = Banyaknya variabel bebas

n = Jumlah anggota sampel

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

Tolak H₀ jika F_{hitung} > F_{tabel} – H₁ diterima (signifikan)

Terima H₀ jika F_{hitung} < F_{tabel} – H₁ ditolak (tidak signifikan)

3.6.3.2. Uji Hipotesis Parsial (Uji T)

Hipotesis parsial digunakan untuk mengetahui sejauh mana hubungan variabel yang satu dengan variabel yang lain, apakah hubungan tersebut saling mempengaruhi atau tidak. Hipotesis parsial dijelaskan ke dalam bentuk statistik sebagai berikut:

1. $H_0: \beta_1 = 0$: Tidak terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)
2. $H_1: \beta_1 \neq 0$: Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan (X_1) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)
3. $H_0: \beta_2 = 0$: Tidak terdapat pengaruh Suasana Toko (X_2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)
4. $H_1: \beta_2 \neq 0$: Terdapat pengaruh Suasana Toko (X_2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Kemudian dilakukan pengujian dengan menggunakan rumus Uji T dengan signifikansi 10% atau dengan tingkat keyakinan 90% dengan rumus berikut:

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

Keterangan:

N = Jumlah sampel

r = nilai korelasi parsial

k = subvariabel

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

Terima H_0 jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ – H_1 ditolak (tidak signifikan)

Tolak H_0 jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ – H_1 diterima (signifikan)

3.7. Rancangan Kuesioner

Kuesioner adalah instrumen pengumpulan data atau informasi yang dioperasionalkan kedalam bentuk item atau pernyataan. Penyusunan kuesioner dilakukan dengan harapan dapat mengetahui variabel apa saja yang menurut responden merupakan hal penting. Kuesioner ini berisi pernyataan mengenai variabel kualitas pelayanan, suasana cafe dan kepuasan konsumen yang tercantum dioperasionalkan variabel. Kuesioner ini bersifat tertutup, pernyataan membawa responden ke jawaban alternatif yang sudah ditetapkan sebelumnya, sehingga responden tinggal memilih pada kolom yang sudah disediakan.

3.8. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi yang menjadi tempat penelitian dalam pembuatan skripsi ini dilakukan di Kedai Koka Purwakarta. Berdasarkan waktu penelitian yang dilakukan yaitu pada bulan November 2022 sampai Desember 2022.

