

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Metode Penelitian yang Digunakan**

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Terdapat dua langkah penelitian dalam kegiatan penelitian ilmiah ini. Pertama, dijelaskan kesenjangan antara fakta berupa data sekunder, hasil observasi, pengalaman pribadi atau hasil penelitian lainnya berupa peraturan, visi, misi atau teori-teori dalam buku dan jurnal. Kedua, mengkomunikasikan informasi mengenai masalah penelitian berupa konsep, konstruk dan definisi.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif. Berikut merupakan pengertian metode deskriptif dan verifikatif menurut Sugiono (2017:11) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan nilai 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 status hipotesis yang berupa kesimpulan apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak.

Menurut Sugiyono (2017:8) pengertian metode kuantitatif dapat diartikan sebagai "Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data

menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan."

Pengertian Survei yang dikemukakan oleh Sugiyono (2017:48) adalah "Metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel sosiologis dan psikologis dari sampel yang diambil dari hipotesis tertentu, teknik pengumpulan data dengan pengamatan (wawancara atau kuesioner) yang tidak mendalam, dan hasil penelitian cenderung untuk digeneralisasikan".

Metode penelitian deskriptif yang digunakan untuk menjawab perumusan masalah mengenai tanggapan konsumen tentang harga, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen pada *café* Nangkring.

Penelitian verifikatif digunakan untuk menjawab perumusan masalah mengenai seberapa besar pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada *café* Nangkring.

### **3.2. Definisi Variabel dan Operasionalisasi Variabel Penelitian**

Variabel yang diobservasi dalam penelitian ini adalah variabel yang diduga memiliki hubungan pengaruh untuk memecahkan masalah. Untuk melakukan pengolahan data, diperlukan unsur lain yang berhubungan dengan variabel seperti konsep variabel, indikator, ukuran dan skala. Untuk lebih jelas, berikut pengertian variabel dan operasional variabel penelitian.

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

Istilah variabel dapat diartikan bermacam-macam. Dalam penelitian ini variabel diartikan sebagai semua hal yang akan menjadi objek pengamatan penelitian. Menurut Sugiyono (2017:38) pengertian variabel penelitian adalah sebagai berikut: “Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan.” Variabel penelitian tersebut berupa variabel bebas dan variabel terikat. Menurut Sugiyono (2017:39) yang dimaksud dengan variabel bebas yaitu variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu Harga ( $X_1$ ), Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ). Sedangkan variabel terikat menurut Sugiyono (2017:39) yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini yaitu Kepuasan Konsumen ( $Y$ ).

### **3.2.2. Operasionalisasi Variabel**

Operasionalisasi variabel diperlukan untuk menjabarkan variabel penelitian ke dalam konsep dimensi dan indikator. Juga untuk memudahkan pengertian dan menghindari perbedaan persepsi dalam penelitian. Penelitian ini terdiri dari tiga pokok variabel yang akan diteliti yaitu, Harga ( $X_1$ ), Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ), sebagai variabel independen atau variabel bebas serta Kepuasan Konsumen ( $Y$ ) sebagai variabel dependen atau variabel terikat. Agar lebih jelas

mengenai operasionalisasi variabel, maka dapat dilihat pada tabel di bawah, berikut ini:

**Tabel 3. 1**  
**Operasionalisasi Variabel**

Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No
Harga ( $X_1$ )					
Harga ( $X_1$ ) didefinisikan sebagai satu-satunya unsur bauran pemasaran yang memberikan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan. Fandy Tjiptono (2015)	Keterjangkauan harga	Harga produk yang ditawarkan	Tingkat kesesuaian harga dengan kemampuan atau daya beli	Ordinal	1
		Harga produk sesuai dengan minat beli konsumen	Tingkat kesesuaian minat beli konsumen	Ordinal	2
	Kesesuaian harga dengan produk	Kesesuaian harga dengan kualitas produk	Tingkat kesesuaian harga dengan kualitas	Ordinal	3
		Harga sesuai dengan hasil yang diinginkan	Tingkat kesesuaian harga dengan hasil yang diinginkan	Ordinal	4
	Daya saing harga	Harga lebih terjangkau dibandingkan pesaing	Tingkat harga lebih murah	Ordinal	5
		Harga mampu bersaing dengan produk sejenis ditempat lain	Tingkat persaingan harga produk	Ordinal	6
	Kesesuaian harga dengan manfaat	Harga sesuai dengan kebutuhan konsumen	Tingkat kesesuaian harga dengan manfaat	Ordinal	7
		Harga sesuai dengan keinginan	Tingkat kesesuaian harga dengan harapan	Ordinal	8
Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )					
kualitas pelayanan ( $X_2$ ) didefinisikan sebagai hal yang berfokus pada pelayanan kebutuhan dan	Berwujud	Penampilan karyawan yang rapih	Tingkat penampilan karyawan yang rapih	Ordinal	9
	Empati	Kelengkapan fasilitas	Tingkat kelengkapan fasilitas	Ordinal	10
		Kemampuan karyawan	Tingkat kemampuan karyawan	Ordinal	11

keinginan konsumen serta ketepatan penyampainnya untuk mengimbangi harapan konsumen. Kotler dan Keller dalam Fandy Tjiptono dan Chandra (2016)		memahami keinginan dan kebutuhan konsumen	memahami keinginan dan kebutuhan konsumen		
	Keandalan	Keramahan karyawan	Tingkat keramahan karyawan	Ordinal	12
		Kemampuan karyawan	Tingkat kemampuan karyawan dalam melayani konsumen	Ordinal	13
		Pengetahuan karyawan	Tingkat pengetahuan karyawan dalam menjawab pertanyaan konsumen	Ordinal	14
	Ketanggapan	Kecepatan Daya Tanggap	Tingkat kecepatan daya tanggap karyawan dalam melayani konsumen	Ordinal	15
		Inisiatif karyawan dalam memberikan pelayanan pada konsumen	Tingkat inisiatif karyawan dalam melayani konsumen	Ordinal	16
	Kepastian	Keamanan pelayanan jasa	Tingkat keamanan pelayanan jasa	Ordinal	17
		Keyakinan konsumen pada kualitas layanan	Tingkat keyakinan konsumen pada kualitas layanan	Ordinal	18
		Ketepatan waktu karyawan dalam pelayanan	Tingkat ketepatan waktu karyawan dalam pelayanan	Ordinal	19
	<b>Kepuasan Konsumen (Y)</b>				
Kepuasan konsumen (Y) didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau pesan terhadap kinerja hasil suatu produk/jasa dan harapannya.	Kinerja	Kepuasan atas kemampuan dalam melayani konsumen	Tingkat kepuasan atas kemampuan dalam melayani konsumen	Ordinal	20
		Kepuasan atas kesigapan karyawan dalam melayani konsumen	Tingkat kepuasan atas kesigapan karyawan dalam melayani konsumen	Ordinal	21
		Memberikan informasi kepada orang lain	Tingkat Memberikan informasi kepada orang lain	Ordinal	22
	Harapan	Kepuasan atas terpenuhinya keinginan	Tingkat keputusan pembelian berdasarkan merek	Ordinal	23

Kotler dan Keller dialih bahasakan oleh Buchari Alma (2016)		konsumen			
		Kepuasan atas kemampuan melayani konsumen dibandingkan	Tingkat kepuasan atas kemampuan melayani konsumen	Ordinal	24
		Kesetiaan pada <i>cafe</i> nangkring	Tingkat Kesetiaan pada <i>cafe</i> nangkring	Ordinal	25
	Keputusan membeli pada <i>cafe</i> nangkring	Tingkat Keputusan membeli pada <i>cafe</i> nangkring	Ordinal	26	

### 3.3. Populasi dan Sampel

Populasi dan sampel menjelaskan varibel-variabel yang akan diteliti, rentang waktu penelitian dan metode pengambilan sampel yang digunakan. Populasi yang akan dijadikan unit analisis, sehingga kerangka sampling dapat berupa daftar elemen atau unit dalam populasi dari daftar peneliti akan mengambil unit sampel. Unit sampel merupakan elemen-elemen atau unit-unit dari populasi yang dijadikan sampel penelitian. Sampel penelitian diperoleh dengan menggunakan metode atau teknik sampling tertentu.

#### 3.3.1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan dari subjek penulisan yang akan diteliti. Subjek tersebut dapat berupa sejumlah nilai yang diperoleh dari hasil perhitungan tertentu. Menurut Sugiyono (2017:80) pengertian populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung *café* Nangkring. Berikut jumlah

pengunjung *café* Nangkring pada bulan Juli 2019 sampai dengan bulan April 2020:

**Tabel 3.2**

**Jumlah pengunjung *Café* Nangkring pada bulan Juli 2019 – Mei 2020**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Pengunjung</b>
Juli	360
Agustus	342
September	554
Oktober	390
November	322
Desember	530
Januari	565
Februari	511
Maret	450
April	427
Mei	535
Total	4986

**3.3.2. Sampel**

Menurut Sugiyono (2017:81), sampel adalah sebagai berikut : "Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu".

Sampel merupakan bagian dari populasi yang ingin diteliti oleh peneliti. Sampel merupakan bagian dari populasi yang ada, untuk mengambil sampel harus menggunakan cara tertentu yang didasarkan oleh pertimbangan-pertimbangan yang ada. Dalam teknik pengambilan sampel ini penulis menggunakan teknik *sampling* jenuh dengan jumlah 100 orang.

Untuk mengetahui jumlah sampel dari populasi yang diteliti, maka perlu

dihitung dengan menggunakan rumus Solvin sebagai berikut:

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

Keterangan:

$n$  : Jumlah sampel

$N$  : Jumlah populasi

$e^2$  : Tingkat kesalahan dalam memilih anggota sampel yang di toleran  
(tingkat kesalahan dalam sampling ini adalah)

sehingga dapat dihitung jumlah sampel seperti berikut:

$$n = \frac{4.986}{1 + 4.986 (0,1)^2} = 98,03$$

$n = 98,03$  dibulatkan menjadi 100

Berdasarkan hasil perhitungan diambil 100 sampel dari total populasi 4.986 pengunjung di *café* nangkring.

### 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 teknik *non probability sampling*. Teknik *non probability sampling* ini menurut Sugiyono (2017:142) menjelaskan bahwa “*non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan yang 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 insidental, sampling purposive, sampling jenuh dan *snowball sampling*. Teknik *non probability sampling* yang dipilih dalam penelitian ini yaitu jenis sampling insidental. Menurut Sugiyono (2017:144) sampling insidental adalah “teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja secara kebetulan/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 dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Menurut Sugiyono (2017:137), untuk memperoleh data dalam penelitian ini dilakukan beberapa teknik pengumpulan data yaitu:

1. Penelitian Lapangan

- a. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan fenomena atau masalah yang harus diteliti dan bila ingin mengetahui hal-hal mendalam yang bisa didapat dari responden dengan jumlah responden yang sedikit (Sugiyono, 2017:137).

- b. Observasi

Observasi adalah kegiatan proses yang kompleks, dalam observasi terdiri dari susunan proses biologis serta psikolog yang paling

utama adalah proses pengamatan dan ingatan (Sugiyono, 2017:145). Observasi dalam penelitian ini yaitu penulis melakukan survey langsung terhadap objek penelitian di *café* nangkring.

c. Kuesioner

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2017:142). Kuesioner merupakan alat ukur yang dilakukan dengan cara membuat daftar pertanyaan yang kemudian akan dijawab langsung oleh responden.

2. Penelitian Kepustakaan

Pengumpulan data atau informasi yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari literatur atau sumber yang berkaitan dengan masalah yang diteliti diantaranya yaitu:

a. Internet

Internet berfungsi untuk mencari data-data yang berhubungan dengan hal penelitian yang dipublikasikan di internet baik yang berbentuk jurnal, makalah, ataupun karya tulis.

b. Jurnal Penelitian

Data sekunder dapat diperoleh dari jurnal penelitian yaitu dengan pendukung yang berhubungan dengan penelitian yang mana membahas berbagai macam ilmu pendidikan serta penelitian yang dianggap relevan dengan topik penelitian dan juga pembanding dengan hasil penelitian yang diteliti

c. Buku

Data sekunder dapat diperoleh dari buku yang berhubungan dengan masalah yang diteliti yang akan digunakan sesuai dengan kebutuhan peneliti.

### **3.5. Metode Analisis dan Uji Hipotesis**

Metode analisis data dan uji hipotesis menguraikan metode-metode analisis yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis penelitian. Peneliti melakukan pengumpulan data dengan melakukan penyebaran kuesioner dengan menggunakan skala *likert*. Skala likert menurut Sugiyono (2017:158) skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Penggunaan skala *likert*, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel dan dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument dimana alternatifnya berupa pertanyaan. Jawaban dari setiap item instrument yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai dengan sangat negatif, yaitu dengan memberikan skor pada masing-masing jawaban pertanyaan alternatif sebagai berikut yang disajikan pada halaman selanjutnya. Berdasarkan tabel 3.3 dibawah ini dapat dilihat alternatif jawaban dan bobot nilai untuk item-item instrumen pada kuesioner. Bobot nilai ini agar memudahkan bagi responden untuk menjawab pertanyaan dalam bentuk kuesioner.

**Tabel 3.3**  
**Alternatif Jawaban Dengan Skala *Likert***

Alternatif Jawaban	Bobot
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2017:160)

### **3.5.1. Uji Instrumen**

Uji validitas dan reliabilitas merupakan uji yang dilakukan terhadap instrumen penelitian. Kedua uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah setiap instrumen penelitian layak untuk dipakai dalam penelitian. Instrumen penelitian di sini yaitu kuesioner. Berikut adalah uji validitas dan uji reliabilitas yang akan digunakan peneliti antara lain:

#### **3.5.1.1. Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk menunjukkan tingkat keadaan atau ketepatan suatu alat ukur. Menurut Sugiyono (2017:203), mengatakan bahwa: “Uji validitas adalah instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid, dengan kata lain instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur”

Uji validitas merupakan pengujian ketepatan dan kesesuaian suatu alat ukur atau instrumen dalam sebuah penelitian. Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah setiap butir dalam instrumen itu valid atau tidak, nilai validitas dapat diketahui dengan cara mengoreksikan antara skor butir dengan skor total. Apabila koefisien korelasi ( $r_{hitung}$ ) lebih besar atau sama dengan ( $r_{tabel}$ ) yaitu 0,3

maka pernyataan tersebut valid. Sebaliknya apabila korelasi di bawah 0,3 maka dapat disimpulkan bahwa butir pernyataan pada instrumen tersebut tidak valid sehingga harus diperbaiki atau dibuang.

Hasil penelitian yang dinilai validitasnya dianggap valid yaitu hasil yang memiliki kesamaan antara data terkumpul dan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Instrumen valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Sedangkan untuk mencari nilai korelasi penulis menggunakan metode *Pearson Product Momen* dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X)^2] - [n(\sum Y)^2 - (\sum Y)^2]}}$$

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah responden

$\sum X$  = Jumlah skor item instrumen

$\sum Y$  = Jumlah total skor jawaban

$\sum X^2$  = Jumlah kuadrat skor item

$\sum Y^2$  = Jumlah kuadrat total skor jawaban

$\sum XY$  = Jumlah perkalian skor jawaban suatu item dengan total skor

Menurut Sugiyono (2017) syarat minimum untuk dianggap suatu butir instrumen valid adalah nilai indeks validitasnya  $\geq 0,3$  dan jika koefisien korelasi *Product Momen*  $> r_{\text{tabel}}$ . Oleh karena itu, semua pernyataan yang dimiliki tingkat korelasi dibawah 0,3 harus diperbaiki karena dianggap tidak valid.

Penelitian ini uji validitas menggunakan program SPSS (*statistical*

*Package For Social Science*). Nilai validitas suatu butir pernyataan atau pertanyaan dapat dilihat pada hasil *output* SPSS pada tabel dengan judul *Item Total Statistic*. Menilai kevalidan masing-masing butir pertanyaan dapat dilihat dari nilai *Corrected Item-Total Correlation* masing-masing butir pertanyaan. Suatu butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai  $r_{hitung}$  yang merupakan nilai dari *Corrected Item-Total Correlation*  $>0,30$ .

### **3.5.1.2. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dengan kata lain menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tersebut tetap konsisten jika dapat dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama. Menurut Sugiyono (2017:130) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.

Uji reliabilitas dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh pernyataan. Untuk mencari nilai reliabilitas dari sebuah pernyataan digunakan metode *Split-Half* atau metode belah dua, yang mana pernyataan atau alat ukur yang sudah dinyatakan valid. Selanjutnya disusun ulang dengan cara pernyataan pada nomor ganjil semuanya dipisahkan dari pernyataan yang bernomor genap, kedua kelompok tersebut kemudian masing-masing dijumlahkan dan dikorelasikan dengan menggunakan metode *person product* momen yang kemudian dimasukkan pada rumus korelasi *spearman brown* yaitu sebagai berikut :

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

Keterangan:

$r_{AB}$  = Korelasi *Pearson Product Moment*

$\Sigma A$  = Jumlah total skor belahan ganjil

$\Sigma B$  = Jumlah total skor belahan genap

$\Sigma A^2$  = Jumlah kuadrat skor belahan ganjil

$\Sigma B^2$  = Jumlah kuadrat skor belahan genap

$\Sigma AB$  = Jumlah perkalian skor jawaban belahan ganjil dan genap

Apabila korelasi 0,7 atau lebih maka dikatakan item tersebut memberikan tingkat reliabel yang cukup tinggi, namun sebaliknya apabila nilai korelasi dibawah 0,7 maka dikatakan item tersebut kurang reliabel.

Kemudian koefisien korelasinya dimasukkan ke dalam rumus *Spearman*

*Brown*:

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

Keterangan:

$r$  = Koefisien korelasi

$r_b$  = Korelasi *product moment* antara belahan pertama dan kedua

batas reliabilitas minimal 0,7

Setelah di dapat nilai reliabilitas ( $r_{hitung}$ ) maka nilai tersebut dibandingkan dengan ( $r_{tabel}$ ) yang sesuai dengan jumlah responden dan taraf nyata dengan ketentuan sebagai berikut:

Bila  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  : Instrumen tersebut dikatakan reliabel

Bila  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$  : Instrumen tersebut dikatakan tidak reliabel

### **3.5.2. Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif yaitu metode penilaian yang membantu gambaran mengenai situasi dan kejadian sehingga metode ini berkehendak mengadakan akumulasi data dasar berlaku. Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan tentang ciri-ciri dari variabel penelitian. Menurut Sugiyono (2016:157) analisis deskriptif adalah menganalisis data dengan cara mendeskripsikan/menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Penelitian yang dilakukan ini menggunakan analisis deskriptif atas variabel independen dan variabel dependen yang selanjutnya diklasifikasikan terhadap jumlah total skor responden. Berdasarkan jumlah skor jawaban responden yang telah diperoleh kemudian disusun kriteria penilaian untuk setiap item pernyataan. Salah satu cara mendeskripsikan data dari setiap variabel penelitian dilakukan dengan menyusun tabel distribusi frekuensi untuk mengetahui apakah tingkat perolehan nilai (skor) variabel penelitian termasuk dalam kategori : sangat setuju, tidak setuju, kurang setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Menetapkan skor rata-rata yaitu dengan jumlah jawaban kuesioner dibagi jumlah pertanyaan dikalikan jumlah responden, lebih jelasnya sebagai berikut cara perhitungannya:



$$p = \frac{\sum \text{jawaban kuesioner}}{\sum \text{pertanyaan} \times \sum \text{responden}} = \text{Skor rata - rata}$$

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 di halaman berikutnya:

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

Keterangan:

Nilai Tertinggi = 5

Nilai Terendah = 1

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

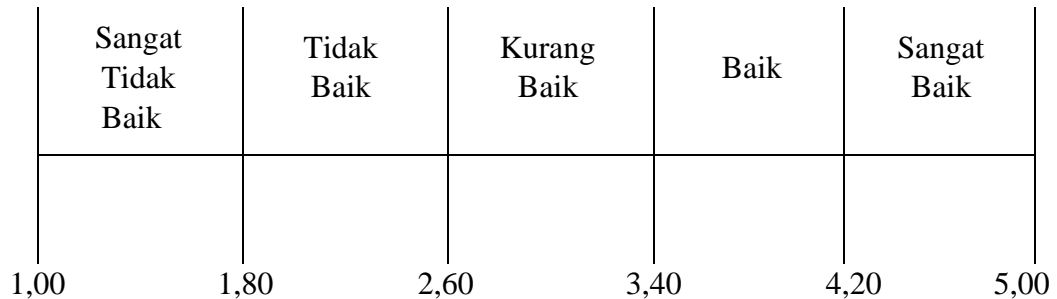
Maka dapat kita tentukan kategori skala sebagai berikut:

- 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

**Tabel 3.4**  
**Kategori Skala**

<b>Kategori</b>	<b>Sakala</b>
Sangat Baik	4,21 – 5,00
Baik	3,41 – 4,20
Kurang Baik	2,61 – 3,40
Tidak Baik	1,81 – 2,60
Sangat Tidak Baik	1,00 – 1,80

Sumber: Sugiyono (2017:134)



### 3.5.3. Analisis Verifikatif

Selain menggunakan analisis deskriptif dalam menjawab rumusan masalah penelitian dalam penelitian ini, peneliti juga menggunakan analisis verifikatif. Menurut Sugiyono (2017:60) analisis verifikatif merupakan suatu penelitian yang ditujukan untuk menguji teori dan penelitian akan mencoba menghasilkan informasi ilmiah baru yakni status hipotesis yang berupa kesimpulan apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak. Analisis verifikatif dapat menggunakan beberapa metode seperti berikut :

#### 3.5.3.1. *Method Of Succesive Internal (MSI)*

Setelah mendapatkan data dari hasil penyebaran kuesioner, yang berskala ordinal ditransformasikan menjadi skala interval, yang mana data yang disajikan oleh peneliti adalah data ordinal maka harus ditransformasikan menjadi data berskala interval. Teknik transformasi yang paling sederhana dengan menggunakan MSI (*Method Of Succesive Interval*). Menurut Sugiyono (2017:268) langkah - langkah menganalisis data dengan menggunakan *Method Of Succesive Interval* adalah sebagai berikut:

1. Memperhatikan setiap butir jawaban responden dari kuesioner yang disebarkan.
2. Menentukan frekuensi setiap responden yaitu banyaknya responden yang memberikan respon untuk masing-masing kategori yang ada.
3. Menentukan nilai proporsi setiap responden yaitu dengan membagi setiap bilangan pada frekuensi, dengan banyaknya responden keseluruhan.
4. Jumlahkan proporsi secara keseluruhan (setiap responden), sehingga diperoleh proporsi kumulatif.
5. Tentukan nilai Z untuk setiap proporsi kumulatif.
6. Menghitung Scala Value (SV) untuk masing-masing responden dengan rumus:

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

Dimana:

*Density of lower limit* = kepadatan batas bawah

*Density of upper limit* = kepadatan batas atas

*Area below upper limit* = daerah dibawah batas atas

*Area below lower limit* = daerah dibawah batas bawah

7. Mengubah Scala Value (SV) terkecil menjadi sama dengan satu (=1) dan mentransformasikan masing-masing skala menurut perubahan skala terkecil sehingga diperoleh *Transformed Scaled*

*Value (TSV)*

### **3.5.3.2. Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui bagaimana besarnya pengaruh secara simultan (bersama-sama) dua variabel bebas (*variabel independen X*) atau lebih yang terdiri dari  $x_1$  harga dan  $x_2$  kualitas pelayanan dengan variabel terikat (*variabel dependen Y*) yaitu kepuasan konsumen. Berikut ini persamaan dari regresi linear berganda.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

Keterangan:

Y = Kepuasan konsumen (*variabel dependen*)

a = Konstanta

B = Koefisien peningkatan Y jika ada peningkatan satu satuan Xi

X<sub>1</sub> = Harga

X<sub>2</sub> = Kualitas pelayanan

b<sub>1</sub> dan b<sub>2</sub> = Besaran koefisien regresi dari masing-masing variabel

e = *Standard error*

Setelah diperoleh nilai koefisien regresi berganda, selanjutnya adalah menghitung korelasi berganda dua prediktor yang terdiri dari harga ( $x_1$ ), kualitas pelayanan ( $x_2$ ), lalu menghitung koefisien determinasi ( $R^2$ ) kemudian menguji signifikansi koefisien korelasi ganda.

### **3.5.3.3. Analisis Korelasi Berganda**

Uji ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana derajat kekuatan hubungan

variabel independen dengan variabel dependen. Analisis ini bertujuan untuk menentukan suatu besaran yang menyatakan bagaimana kuat hubungan suatu variabel dengan variabel lain yakni variabel X terhadap variabel Y. Rumus untuk mencari koefisien korelasi *product moment* adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

r = Koefisien korelasi berganda

JK(reg) = Jumlah kuadrat regresi

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

Apabila r = 1, terdapat hubungan antara variabel X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub> dan variabel Y

Apabila r = -1, terdapat hubungan antar variabel negative

Apabila r = 0, tidak terdapat hubungan korelasi

Pengaruh kuat atau tidaknya antar variabel maka dapat dilihat pada tabel 3.5 dibawah ini:

**Tabel 3. 5**  
**Interpretasi Koefisien Korelasi**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 0,999	Sangat Kuat

Sumber: Sugiono (2017:147)

### **3.5.4. Uji Hipotesis**

Hipotesis adalah kesimpulan sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya. Menurut Sugiyono (2017:64) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi, hipotesis juga dinyatakan jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban empiris. Pengujian hipotesis dilakukan untuk menentukan apakah hipotesis yang akan diajukan diterima atau ditolak. 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 masing-masing variabel berupa pengujian hipotesis simultan dan uji hipotesis parsial.

#### **3.5.4.1. Uji hipotesis simultan (Uji F)**

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

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

$H_1 : \beta_1 , \beta_2 \neq 0$  : terdapat pengaruh antara harga ( $X_1$ ) dan kualitas pelayanan ( $X_2$ ), terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ).

Pasangan hipotesis tersebut kemudian diuji untuk diketahui tentang diterima atau ditolaknya hipotesis. Untuk melakukan uji signifikan koefisien berganda yang dimana menggunakan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

$r^2$  = Kuadrat koefisien kolerasi berganda

K = Banyaknya variabel bebas

n = Jumlah anggota sampel

F =  $F_{hitung}$  yang selanjutnya dibandingkan dengan  $F_{tabel}$

(n-k-1) = Derajat kebebasan

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

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

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

#### **3.5.4.2.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:

$H_0$  :  $\beta_1 = 0$ , tidak terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen.

$H_a : \beta_1 \neq 0$ , terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen.

$H_0 : \beta_2 = 0$ , Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

$H_a : \beta_2 \neq 0$ , terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Kemudian dilakukan pengujian dengan menggunakan rumus uji t dengan taraf signifikan 5% atau dengan tingkat keyakinan 95% dengan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

rp = Kolerasi parsial yang ditentukan

n = Jumlah sampel

Kemudian hasil hipotesis  $t_{hitung}$  dibandingkan  $t_{tabel}$  dengan ketentuan berikut ini:

1. Dengan menggunakan nilai probabilitas signifikan :
  - a. Jika tingkat signifikansi lebih besar 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima, sebaliknya  $H_a$  ditolak.
  - b. Jika tingkat signifikansi lebih kecil 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak, sebaliknya  $H_a$  diterima.
2. Dengan membandingkan t hitung dengan tabel:
  - a. Terima  $H_0$  Jika  $t_{hitung} < t_{tabel} - H_1$  ditolak (tidak signifikan)
  - b. Tolak  $H_0$  Jika  $t_{hitung} > t_{tabel} - H_1$  diterima (signifikan)



### 3.5.5. Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat presentase (%) besarnya kontribusi (pengaruh) variabel harga ( $X_1$ ), variabel kualitas pelayanan ( $X_2$ ), terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ). Langkah perhitungan analisis koefisien determinasi dilakukan yaitu analisis koefisien determinasi berganda (simultan) dan analisis koefisien determinasi parsial, rumus sebagai berikut:

#### a. Analisis Koefisien Determinasi Simultan

Analisis koefisien determinasi simultan digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase variabel harga ( $X_1$ ), kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ). Secara simultan koefisien korelasinya yaitu:

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

Keterangan:

$K_d$  = koefisien determinasi

$r^2$  = koefisien korelasi

100% = Pengkali yang menyatakan dalam presentasi

Nilai koefisien determinasi ( $K_d$ ) yakni antara 0 sampai 1 ( $0 \leq K_d \leq 1$ ).

#### b. Analisis Koefisien Determinasi Parsial

Analisis koefisien determinasi parsial yaitu digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase variabel harga ( $X_1$ ), kualitas pelayanan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ) secara parsial :

$$Kd = Zero\ Order \times \beta \times 100\%$$

Keterangan:

$\beta$  = Beta (nilai *standarlized coefficients*)

*Zero Order* = Matrik Korelasi variabel bebas dengan variabel terikat  
dimana apabila:

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

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

### **3.6. Rancangan Kuesioner**

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Selain itu, kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka. Rancangan kuesioner yang dibuat oleh peneliti adalah kuesioner tertutup, yang mana jawaban dibatasi atau sudah ditentukan oleh penulis. Jumlah kuesioner ditentukan berdasarkan indikator variabel penelitian.

### **3.7. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penulis melakukan penelitian di Cafe Nangkring yang berlokasi di Jalan Progo No. 34 Bandung, Indonesia.