

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian**

Metode bagi suatu penelitian merupakan suatu alat digunakan untuk memecahkan masalah-masalah penelitian. Menurut Sugiyono (2021:2) metode penelitian pada dasarnya merupakan suatu cara ilmiah yang mempunyai kegunaan untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Data yang didapatkan dari penelitian ini dapat digunakan untuk mengungkapkan, menggambarkan, dan menyimpulkan hasil pemecahan dari suatu masalah.

Pada penelitian ini, metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019:206) metode penelitian deskriptif ialah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa menghasilkan perbandingan variabel itu sendiri atau menghubungkan dengan variabel lain. Kemudian penelitian verifikatif menurut Sugiyono (2019:118) yaitu “metode penelitian yang dilakukan melalui pembuktian untuk menguji hipotesis dari hasil penelitian deskriptif dengan perhitungan statistik sehingga didapat hasil pembuktian yang menunjukkan apakah sebuah hipotesis ditolak atau diterima”. Penelitian verifikatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan perhitungan statistik.

Dengan menggunakan pendekatan deskriptif bertujuan untuk menjawab rumusan masalah nomor satu sampai tiga. Pertama, bagaimana tanggapan

konsumen mengenai *people* di *cafe* Lalana Social Space. Kedua, bagaimana tanggapan konsumen *physical evidence* di *café* Lalana Social Space. Ketiga, bagaimana kepuasan konsumen di *café* Lalana Social Space. Metode verifikatif pada penelitian digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *people* dan *physical evidence* terhadap kepuasan konsumen baik secara di *café* Lalana Social Space.

### **3.2 Definisi Variabel dan Operasionalisasi Variabel**

Variabel dan operasionalisasi variabel penelitian merupakan variabel-variabel yang harus didefinisikan dengan jelas agar tidak terjadi pengertian berarti ganda. Definisi variabel juga akan menjadi sebuah batasan sejauh mana variabel penelitian dapat dipahami oleh peneliti. Dengan variabel inilah penelitian bisa diolah sehingga dapat diketahui cara pemecahan masalahnya.

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

Sebuah penelitian terdapat beberapa variabel yang harus ditetapkan dengan jelas sebelum memulai pengumpulan data. Menurut Sugiyono (2021:68) variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang digunakan yaitu variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependen*). Berikut penjelasannya:

##### **a. Variabel bebas (*independent*)**

Menurut Sugiyono (2021:69) ia mendefinisikan bahwa variabel *independent* ialah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab dari perubahan

atau timbulnya variabel *dependent*. Dalam penelitian ini yang termasuk variabel *independent* yaitu *People* ( $X_1$ ) dan *Physical Evidence* ( $X_2$ )

1. *People* ( $X_1$ )

Ratih Hurriyati (2019:186) adalah semua pelaku yang memainkan peranan dalam penyajian jasa sehingga dapat mempengaruhi persepsi pembeli. Elemen-elemen dari *people* adalah pegawai, konsumen dan konsumen lain dalam lingkungan jasa.

2. *Physical Evidence* ( $X_2$ )

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

b. Variabel terikat (*dependent*)

Menurut Sugiyono (2021:68) Variabel *dependent* atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas, yang disimbolkan dengan simbol Y. Berikut ini variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen (Y).

1. *Kepuasan Konsumen*

Menurut Kotler and Keller (2018:138) berpendapat: “*Satisfaction is a person’s feeling of pleasure or dissapointment that arises after comparing perfomance (results)of the product in mind against the expected perfomance (or results). If perfomance is below expectations, the customer is dissatisfied exceeds expectations, the customer is highly satisfied or happy*”.

### 3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Operasionalisasi variabel bertujuan untuk memudahkan proses dalam mendapatkan dan mengelola data yang berasal dari para responden. Selain itu, operasionalisasi variabel juga berisi kegiatan yang bertujuan untuk memecahkan variabel menjadi bagian-bagian terkecil sehingga diketahui ukurannya. Operasionalisasi variabel sebagai upaya penelitian untuk Menyusun secara rinci hal-hal yang meliputi nama variabel, konsep variabel, indikator, ukuran dan skala. Selain itu, operasionalisasi variabel berguna agar penelitian tetap berada sesuai dengan konteks yang ada. Secara lebih rinci operasionalisasi variabel dalam penelitian ini dapat dilihat dari Tabel 3.1 berikut:

**Tabel 3.1**  
**Operasionalisasi Variabel Penelitian**

Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	NK
<p><i>People</i> (X<sub>1</sub>)</p> <p>Semua pelaku yang memainkan peranan dalam penyajian jasa sehingga dapat mempengaruhi persepsi pembeli. Elemen-elemen dari <i>people</i> adalah pegawai, konsumen dan konsumen lain dalam lingkungan jasa.</p> <p>Ratih Hurriyati (2019:186)</p>	Kompetensi	Kecepatan kerja karyawan dalam melayani konsumen	Tingkat kecepatan kerja karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen	Ordinal	1
		Karyawan memiliki inisiatif dalam memberikan pelayanan kepada konsumen	Tingkat inisiatif karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen	Ordinal	2
		Karyawan memiliki <i>skill</i> yang baik dalam memberikan pelayanan kepada konsumen	Tingkat <i>skill</i> yang dimiliki karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen	Ordinal	3

		Karyawan melayani dengan sangat sopan	Tingkat kesopanan karyawan dalam melayani konsumen	Ordinal	4
		Karyawan melayani dengan sangat ramah	Tingkat keramahan karyawan dalam melayani konsumen	Ordinal	5
		Karyawan melayani dengan sangat baik	Tingkat keramahan karyawan dalam melayani konsumen	Ordinal	6
	Selektif	Karyawan mampu menjawab pertanyaan konsumen	Tingkat kemampuan karyawan dalam menjawab pertanyaan konsumen	Ordinal	7
		Ketepatan karyawan dalam melaksanakan tugasnya	Tingkat kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugasnya	Ordinal	8
		Karyawan handal dalam menangani masalah konsumen	Tingkat kehandalan karyawan dalam menangani masalah konsumen	Ordinal	9
	Komunikatif	Karyawan menyampaikan informasi produk pada menu	Tingkat kemampuan karyawan dalam menyampaikan informasi produk pada menu dengan bahasa yang baik	Ordinal	10
		Karyawan memberikan informasi	Tingkat kemampuan karyawan	Ordinal	11

		produk pada menu dengan sangat jelas	dalam memberikan informasi produk pada menu yang tersedia		
		Karyawan mudah dalam memberikan penjelasan mengenai informasi terkait café	Tingkat kemampuan karyawan dalam memberikan penjelasan	Ordinal	12
		Penyampaian informasi yang diberikan karyawan mudah dipahami	Tingkat penyampaian informasi yang diberikan karyawan	Ordinal	13
<p><b>Physical Evidence (X2)</b></p> <p><i>“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 if the service”.</i></p> <p>Zeitmaml, Bitner dan Gremler (2018:26)</p>	Lingkungan Interior	Desain bangunan, tata ruang dan papan nama yang menarik	Tingkat kemenarikan desain bangunan, tata ruang dan papan nama	Ordinal	14
		Tersedia lahan parkir yang luas	Tingkat ketersediaan lahan parkir yang luas	Ordinal	15
		Pencahayaan ruangan yang terang	Tingkat pencahayaan ruangan yang terang	Ordinal	16
	Lingkungan Eksterior	Desain eksterior dan tata letak yang menarik	Tingkat kemenarikan desain eksterior dan tata letak pada café	Ordinal	17
		Suhu ruangan di café Lalana Social Space yang sejuk	Tingkat kesejukan suhu ruangan café	Ordinal	18
		Pencahayaan pada café yang baik	Tingkat pencahayaan yang baik	Ordinal	19
		Tersedianya petunjuk arah ke toilet, kasir, tempat pemesanan dan	Tingkat ketersediaan petunjuk arah ke toilet, kasir, tempat	Ordinal	20

<p>Kepuasan Konsumen (Y)</p> <p><i>“Satisfaction is a person’s feeling of pleasure or dissatisfaction that arises after comparing performance (results) of the product in mind against the expected performance (or results). If performance is below expectations, the customer is dissatisfied exceeds expectations, the customer is highly satisfied or happy”.</i></p> <p>Kotler and Keller (2018:138)</p>	Kinerja	Kepuasan pada kinerja karyawan yang diberikan di café Lalana Social Space	Tingkat kepuasan pada kinerja karyawan yang diberikan di café Lalana Social Space	Ordinal	21
		Harga yang ditawarkan terjangkau oleh calon konsumen	Tingkat kesesuaian atas harga yang ditawarkan terjangkau	Ordinal	22
	Harapan	Kesesuaian kinerja Karyawan dalam melayani di café Lalana Social Space dengan harapan konsumen	Tingkat kesesuaian kinerja karyawan yang diberikan di café Lalana Social Space sesuai dengan harapan Konsumen	Ordinal	23
		Kesesuaian <i>Physical Evidence</i> (bukti fisik) yang disediakan di café Lalana Social Space harapan konsumen	Tingkat kesesuaian <i>Physical Evidence</i> (bukti fisik) yang disediakan di café Lalana Social Space sesuai harapan konsumen	Ordinal	24

Sumber: Diolah Peneliti

### 3.3 Populasi dan Sampel

Pada sub bab ini akan dijelaskan mengenai pengertian dari populasi yang ada pada penelitian ini serta akan dijelaskan mengenai ukuran sampel yang akan digunakan pada penelitian ini, dimana sampel tersebut akan menjadi responden atau sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini dan berguna membantu menyelesaikan penelitian ini.

### 3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek maupun subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari lalu ditarik kesimpulan (Sugiono, 2022:130). Populasi penelitian dalam penyusunan skripsi ini adalah para pengunjung *Café Lalana Social Space*. Berikut data pembeli dari bulan Januari sampai dengan Desember Tahun 2022.

**Tabel 3.2**  
**Jumlah Pembeli *Cafe Lalana Social Space* periode Januari-Desember Tahun 2022**

No	Bulan	Jumlah Penjualan
1	Januari	774
2	Februari	738
3	Maret	621
4	April	482
5	Mei	563
6	Juni	697
7	Juli	359
8	Agustus	502
9	September	339
10	Oktober	479
11	November	411
12	Desember	536
<b>Jumlah</b>		6501
<b>Rata-rata</b>		542

Sumber: Data Internal Lalana Social Space

Berdasarkan Tabel 3.2 diatas, jumlah penjualan *Café Lalana Social Space* selama periode Januari hingga Desember 2022 mengalami fluktuatif dan jumlah pengunjung terendah ada pada bulan Mei dengan demikian maka populasi yang akan diambil dalam penelitian ini adalah jumlah keseluruhan pengunjungnya selama periode bulan Januari-Desember 2022 yaitu sebanyak  $6501 / 12 = 542$  orang. Jumlah dibagi 12 bulan berdasarkan data yang diperoleh dari Lalana Social.

### 3.3.2 Sampel

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

Menurut Sugiyono (2022:131) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel dilakukan karena penelitian memiliki keterbatasan dalam melakukan penelitian baik dari segi waktu, tenaga, dana dan jumlah populasi yang sangat banyak. Dalam penelitian ini tidak seluruh anggota populasi diambil menjadi sampel, melainkan terbatas hanya sebagian dari populasi saja. Hal ini dikarenakan keterbatasan yang dimiliki peneliti dalam melakukan penelitian baik dari segi waktu, tenaga, dan jumlah populasi yang terlalu banyak. Maka dalam pengambilan sampel peneliti harus benar – benar *representative* (mewakili). Untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dari populasi peneliti menggunakan rumus Slovin seperti di bawah ini:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e<sup>2</sup> = Tingkat kesalahan dalam memilih anggota sampel yang ditolerir  
(tingkat kesalahan dalam sampling ini adalah sebanyak 10%).

Jumlah populasi yaitu sebanyak 839 orang dengan tingkat kesalahan yang dapat ditolerir sebesar 10% (0,1) atau dapat disebutkan tingkat keakuratan 90%, sehingga sampel yang diambil untuk mewakili populasi dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{542}{1+542(0,1)^2} = 84,42$$

= 84,42 Dibulatkan menjadi 86

Berdasarkan perhitungan diatas maka dapat diperoleh ukuran (n) dalam penelitian ini sebanyak 85 orang responden dengan tingkat kesalahan 10%.

### 3.3.3 Teknik Sampling

Teknik *sampling* adalah teknik pengambilan data yang digunakan untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Dalam pengambilan sampel, peneliti menggunakan Teknik *non probability sampling*. Teknik *non probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang/ kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel Sugiyono (2022:136).

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 *Insidental sampling*. Dimana teknik ini menentukan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara keseluruhan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ini cocok menjadi sumber data (Sugiyono, 2022:138). Tentu saja dengan menetapkan beberapa kriteria

terlebih dahulu, berikut ini 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 per-bulan	1. < Rp.1.000.000,- per bulan
		2. Rp. 1.000.000 – Rp 2.500.000,- per bulan
		3. Rp. 2.600.000 – Rp 3.500.000,- per bulan
		4. > Rp. 3.500.000,- per
5	Frekuensi Berkunjung ke Cafe Lalana Social Space (dalam 1 bulan)	1. < 2 kali
		2. > 2 kali

Sumber: Data Diolah Peneliti

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang ada pada penelitian ini didapatkan dari berbagai sumber yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan oleh peneliti. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **3.4.1 Sumber Data**

Terdapat beberapa teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti diantaranya adalah sebagai berikut:

##### *1. Field Research*

Penelitian lapangan adalah penelitian yang dimaksudkan untuk memperoleh data primer dan sekunder yaitu data yang diperoleh melalui:

##### *a. Observation*

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung. Teknik pengumpulan data ini dapat dilakukan dengan mengamati secara langsung di *café* Lalana Social Space.

##### *b. Interview*

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan fenomena/ permasalahan yang harus diteliti dan bila peneliti ingin mengetahui hal-hal mendalam yang bisa didapatkan dari responden dan jumlah responden kecil/sedikit Sugiyono (2022:195). Wawancara dilakukan dengan tanya jawab dengan konsumen Lalana Social Space.

##### *c. Questionnaire*

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab Sugiyono (2022:200). Kuesioner akan diberikan kepada konsumen Lalana Social Space.

Hal ini untuk mendapatkan informasi mengenai tanggapan yang berhubungan mengenai masalah yang diteliti. Bentuk kuesioner yang dibuat adalah kuesioner berstruktur, dimana materi pertanyaan menyangkut pendapat konsumen mengenai people, physical evidence, kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen

## *2. Library Research (Studi Kepustakaan)*

Penelitian kepustakaan yaitu pengumpulan data yang diperoleh melalui sumber-sumber tidak langsung yang dikaitkan dengan topik pembahasan dari pihak lain secara tidak langsung, seperti penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan, dokumen yang ada kaitannya dengan obyek masalah yang diteliti,

### **3.5 Uji Instrumen Penelitian**

Uji instrument penelitian meliputi uji validitas dan uji reliabiliras. Validitas berkaitan dengan persoalan untuk membatasi atau menekan kesalahan-kesalahan pada penelitian, sehingga hasil yang diperoleh akurat dan berguna untuk dilakukan.

Uji reliabilitas untuk menunjukkan sejauh mana relevansi pertanyaan terhadap apa yang ditanyakan atau apa yang ingin diukur pada penelitian, sedangkan uji reliabilitas untuk menunjukkan sejauh mana tingkat konsistensi pengukuran dari satu responden yang lain atau dengan kata lain sejauh mana pertanyaan dapat dipahami sehingga tidak menyebabkan beda interpretasi pada pemahaman

pernyataan tersebut. Keberhasilan suatu penelitian sangat ditentukan oleh alat ukur yang digunakan, pada penelitian ini peneliti menggunakan alat pengukuran yaitu kuesioner. Kuesioner merupakan merupakan teknik pengumpulan data dengan cara pemberian pertanyaan-pertanyaan kepada responden untuk membantu peneliti dalam melakukan penelitian.

### 3.5.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2022:361) uji validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya setiap butir instrument yang dapat diketahui dengan mengkorelasikan antara skor dari setiap butir dengan skor totalnya. Valid berarti bahwa instrument tersebut dapat diukur untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Pengujian validitas dapat dilakukan dengan cara analisis faktor, yaitu mengkorelasikan antara skor butir soal dengan skor total dengan menggunakan rumus *Pearson Product Moment* sebagai berikut:

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

Keterangan:

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi pearson *product moment*

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:

- a. Jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ , maka instrument atau item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid)
- b. Jika  $r_{hitung} \leq r_{hitung}$ , maka instrument atau item pernyataan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid)

Menurut Sugiyono (2022:181) menyatakan bahwa untuk mencari validitas sebuah item, harus mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Jika koefisien antara item dengan total item sama atau diatas 0,3 maka item tersebut dinyatakan valid, tetapi jika nilai korelasinya dibawah 0,3 maka item tersebut dinyatakan tidak valid. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan program SPSS (*Statistical Product dan Service Solution*).

Validitas suatu butir pertanyaan dapat dilihat dari hasil output SPSS pada tabel dengan judul item total *statistic*. Menilai kevalidan dari masing-masing butir pertanyaan dapat dilihat dari nilai total *correlation* masing-masing butir pertanyaan.

### 3.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrument yang dalam hal ini dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama akan menghasilkan data yang konsisten. Dengan kata lain, reabilitas instrument yang mencirikan tingkat konsistensi. Menurut Sugiyono (2022:176) maksud dari uji reabilitas adalah untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan tingkat ketepatan, keakuratan, dan konsistensi meskipun kuesioner ini digunakan dua kali atau lebih pada lain waktu. Uji reabilitas dilakukan terhadap item pertanyaan dalam kuesioner yang telah dinyatakan valid. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Cronbach Alpha (CA)* merupakan statistik yang paling umum digunakan untuk menguji reliabilitas suatu instrumen penelitian, kemudian dilanjutkan dengan pengujian rumus-rumus *Spearman Brown*, dengan cara kerjanya adalah sebagai berikut:

1. Item dibagi dua secara acak, kemudian dilempokkan dalam jumlah ganjil dan genap
2. Skor untuk masing-masing keompok dijumlahkan sehingga terdapat skor total untuk kelompok ganjil dan genap
3. Korelasi skor kelompok ganjil dan kelompok genap dapat digunakan dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

$r_{AB}$	=	Koefisien <i>Pearson Product Moment</i>
$\sum A$	=	Jumlah total skor belahan ganjil
$\sum B$	=	Jumlah total skor belahan genap
$\sum A^2$	=	Jumlah kuadran total skor belahan genap
$\sum B^2$	=	Jumlah kuadran total skor belahan ganjil
$\sum AB$	=	Jumlah perkiraan skor jawaban belahan ganjil dan belahan genap

4. Hitung angka reabilitas untuk keseluruhan item dengan menggunakan rumus korelasi Spearman Brown sebagai berikut:

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

Keterangan

- $r$  = Nilai reliabilitas internal seluruh instrument
- $r_b$  = Korelasi product moment antara belahan pertama (ganjil) dan belahan kedua (genap), batas reliabilitas minimal 0,7

Setelah mendapatkan nilai reabilitas instrument ( $r_{hitung}$ ), kemudian nilai reabilitas instrument ( $r_{tabel}$ ) tersebut dibandingkan dengan jumlah responden dan taraf nyata sehingga akan memunculkan keputusan sebagai berikut:

- Jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ , maka instrumen atau pernyataan tersebut dinyatakan reliabel.
- Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , 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 lalu 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 dinyatakan 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 kuesioner berupa ordinal maka selanjutnya perlu ditransformasi menjadi interval, karena penggunaan analisis linier berganda data yang telah diperoleh harus merupakan data dengan skala interval. Teknik informasi yang paling sederhana dengan menggunakan MSI (*Method Of Succesive Internal*). Dalam banyak prosedur seperti regresi, korelasi pearson, uji t dan lain sebagainya mengharuskan data berskala interval. Oleh karena itu, jika mempunyai data berskala ordinal maka data tersebut harus diubah kedalam bentuk interval untuk memenuhi syarat prosedur tersebut.

Adapun langkah-langkah menganalisis data dengan menggunakan MSI adalah sebagai berikut pada halaman selanjutnya:

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 proporsi.
4. Menentukan proporsi kumulatif yang selanjutnya mendekati atribut normal.
5. Dengan menggunakan tabel distribusi normal standar tentukan nilai Z.
6. Menghitung *Scale Value* (SV) untuk masing-masing responden dengan rumus sebagai berikut.

$$SV = \frac{\text{Density at lower limit} - \text{Density at upper limit}}{\text{Area upper under limit} - \text{Area under lower limit}}$$

Keterangan

SV (*Scale Value*) : Rata-rata Interval

*Density at lower limit* : Kepadatan bawah atas

*Density at upper limit* : Kepadatan batas atas

*Area under upper limit* : Daerah dibawah batas atas

*Area lower limit* : Daerah dibawah batas bawah

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

$$y = sv + [k]$$

$$k = 1 [SV_{\min}]$$

Keterangan : Nilai Sv terkecil atau nilai negatif terbesar diubah menjadi sama dengan 1 (satu)

Pengolahan data yang dilakukan peneliti menggunakan media komputerisasi, yaitu menggunakan SPSS *for Windows* untuk memudahkan proses perubahan data dari skala ordinal ke skala interval.

### 3.6 Metode Analisis dan Uji Hipotesis

Analisis data pada penelitian kuantitatif merupakan hasil pengolahan data atas jawaban yang diberikan responden terhadap pertanyaan dari setiap item kuesioner. Setelah data terkumpul, maka selanjutnya peneliti melakukan pengelompokan data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti. Analisis data dalam bentuk statistik deskriptif antara lain adalah penyajian data melalui tabel, grafik, diagram, lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean, perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, perhitungan persentase. Dalam statistik deskriptif juga dapat dilakukan mencari kuatnya hubungan antar variabel melalui analisis korelasi, melakukan prediksi, dengan analisis regresi dan membuat perbandingan dengan membandingkan rata-rata dan sampel atau populasi (Sugiyono, 2022:148). Berdasarkan pendapat yang telah dipaparkan maka dapat disimpulkan analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis data yang diajukan peneliti, karena analisis data yang dikumpulkan digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen ( $X_1$ ) *People*, ( $X_2$ ) *Physical Evidence*, terhadap variabel dependen (Y) Kepuasan Konsumen.

#### 3.6.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fakta-fakta yang ada secara faktual dan sistematis tentang ciri-ciri dan variabel penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis deskriptif atas variabel independen dan dependen yang selanjutnya akan dilakukan pengklasifikasian terhadap jumlah total skor dari responden.

Dengan demikian, peneliti membuat pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk memperoleh data atau keterangan dari responden. Kemudian data yang diolah dari hasil pengumpulan kuesioner diberi bobot dalam setiap alternatif jawaban. Untuk pengolahan data hasil dari kuesioner tersebut maka peneliti menggunakan skala likert, nilai dalam skala likert dimana variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel dan dijadikan sebagai titik tolak dimana untuk Menyusun item-item instrument 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 akan sajikan pada halaman selanjutnya sebagai berikut:

**Tabel 3.4**  
**Skala Model Likert**

<b>Alternatif Jawaban</b>	<b>Bobot Nilai</b>
SS (Sangat Setuju)	5
S (Setuju)	4
KS (Kurang Setuju)	3
TS (Tidak Setuju)	2
STS (Sangat Tidak Setuju)	1

Sumber: Sugiyono (2021)

Berdasarkan Tabel 3.4 diatas, maka dapat diketahui bahwa dalam pernyataan-pernyataan positif dan negatif memiliki bobot yang berbanding terbalik. Mengacu pada hal tersebut, maka setelah data kuesioner diperoleh selanjutnya dilakukan

perhitungan statistik sehingga dapat diketahui bobot nilai dari setiap item-item pertanyaan yang diajukan peneliti. Pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan variabel *dependen* dan variabel *independent* diatas dalam operasionalisasi variabel ini, semua variabel diukur oleh instrument pengukur dalam bentuk kuesioner. Skala likert digunakan untuk menganalisis setiap pertanyaan atau indikator, kemudian dihitung frekuensi jawaban setiap kategori (pilihan jawaban) dan kemudian dijumlahkan. Setelah setiap indikator mempunyai jumlah, kemudian dirata-ratakan 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:

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

Keterangan

Nilai tertinggi = 5

Nilai terendah = 1

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

Maka dapat kita tentukan kategori sebagai berikut pada halaman selanjutnya:

**Tabel 3.5**  
**Kategori Skala**

<b>Ordinal</b>	<b>Kriteria</b>
1,00 – 1,80	Sangat tidak setuju
1,81 – 2,60	Tidak Setuju
2,61 – 3,40	Kurang Setuju
3,41 – 4,20	Setuju
4,21 – 5,00	Sangat Setuju

Sumber: Sugiyono (2022:148)

Setelah nilai rata-rata diketahui, kemudian hasil tersebut diinterpretasikan dengan alat bantu garis kontinum dibawah ini:



**Gambar 3. 1 Garis Kontinum**

Sumber: Sugiyono (2021)

### **3.6.2 Analisis Verifikatif**

Analisis verifikatif adalah suatu penelitian yang ditunjukkan untuk menguji dan penelitian akan coba menghasilkan informasi ilmiah baru yakni status hipotesis yang berupa kesimpulan apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak. Menurut Sugiyono (2022:329) analisis verifikatif adalah penelitian yang dilakukan dengan tujuan untuk menguji hipotesis sehingga dapat menghasilkan kesimpulan yang kredibel. Teknik analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *People* ( $X_1$ ) dan *Physical Evidence* ( $X_2$ ) terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ ). Dalam menggunakan analisis verifikatif dapat menggunakan beberapa metode seperti berikut ini :

#### **3.6.2.1 Analisis Regresi Linier Berganda**

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda, karenapenelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh *people*, *physical evidence* terhadap kepuasan konumen. Sugiyono (2021:210) berpendapat bahwa analisis

regresi linier berganda merupakan suatu alat analisis yang digunakan untuk memprediksi berubahnya nilai variabel tertentu bila variabel lain berubah.

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui arah hubungan masing-masing independen berpengaruh positif atau negatif terhadap variabel dependen apabila variabel dependen tersebut mengalami perubahan. Dikatakan regresi linier berganda, karena jumlah variabel bebas (*independent*) sebagai predictor lebih dari satu, maka digunakan persamaan regresi linier berganda dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + Q_1 X_1 + Q_2 X_2 + s$$

Dimana:

Y = Variabel Terikat (Kepuasan Konsumen)

A = Bilangan Konstanta

$\beta_1$  = Koefisien Regresi (*People*)

$\beta_2$  = Koefisien Regresi (*Physical Evidence*)

$x_1$  = Variabel Bebas *People*

$x_2$  = Variabel Bebas *Physical Evidence*

$\varepsilon$  = Tingkat Kesalahan (*Standard Error*)

### 3.6.2.2 Analisis Korelasi Berganda

Analisis korelasi berganda merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh atau hubungan antara dua variabel X (*independent*) secara simultan dengan variabel Y (*dependen*). Kekuatan hubungan antar variabel ini dapat disebut dengan koefisien korelasi. Koefisien korelasi merupakan besar

kecilnya hubungan antara dua variabel yang dinyatakan dalam bilangan yang disebut dengan koefisien korelasi.

Adapun rumus korelasi berganda adalah sebagai berikut:

$$\frac{JK (reg)}{\sum Y^2}$$

Dimana:

R = Koefisien korelasi berganda

JK (reg) = Jumlah kuadrat regresi

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

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

Apabila  $r = 1$ , artinya terdapat hubungan antara variabel  $X_1$ ,  $X_2$  dan Y positif.

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

Apabila  $r = 0$ , artinya tidak terdapat korelasi hubungan.

Pengaruh kuat atau tidak nya antar variabel dapat dilihat pada Tabel 3.6 dibawah ini pada halaman selanjutnya:

**Tabel 3.6**  
**Taksiran Besarnya Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,000 – 0,199	Sangat Lemah
0,200 – 0,399	Lemah
0,400 – 0,599	Kurang Kuat
0,600 – 0,799	Kuat
0,800 – 0,900	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2021:184)

### 3.6.3 Uji Hipotesis

Uji hipotesis merupakan kesimpulan sementara terhadap masalah yang masih bersifat dugaan sementara 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* ( $X_1$ ), *Physical Evidence* ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Konsumen ( $Y$ ).

#### 3.6.3.1 Uji Hipotesis Simultan ( Uji F )

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Untuk menguji kedua hipotesis ini digunakan uji statistik F. Hipotesis yang dikemukakan dapat dijabarkan sebagai berikut:

##### a. Membuat Formulasi Uji Hipotesis

- 1)  $H_0 = \beta_1 = \beta_2 = 0$ : Artinya tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel *people* ( $X_1$ ) dan *Physical Evidence* ( $X_2$ ) terhadap kepuasan konsumen ( $Y$ )
- 2)  $H_1 = \beta_1; \beta_2 \neq 0$ : Artinya 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 dari hasil penarikan kesimpulan mempunyai probabilitas 90% atau toleransi kesalahan 10%.

##### c. Menilai f hitung

Dengan Rumus Pengujian secara simultan dimaksudkan apakah variabel bebas secara menyeluruh memberikan nyata terhadap variabel terikat. Uji hipotesis yang digunakan adalah uji f hitung. Yang dimana F hitung menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Dimana:

- F = Uji hipotesis simultan dengan uji F
- $R^2$  = Koefisien determinasi
- K = Banyaknya variabel bebas (independen)
- N = Jumlah anggota sampel

Nilai untuk uji F dilihat dari tabel distribusi F dengan  $\alpha = 0,005$  dan derajat bebas (K; n-k-1), selanjutnya  $F_{hitung}$  dibandingkan dengan  $F_{tabel}$ , dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Jika  $F_{hitung} \geq F_{tabel}(\alpha) = 0,1$  maka  $H_0$  ditolak dan sebaliknya  $H_1$  diterima (signifikan).
2. Jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}(\alpha) = 0,1$  maka  $H_0$  diterima dan sebaliknya  $H_1$  ditolak (tidak signifikan).

### 3.6.3.2 Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Uji statistik t pada dasarnya digunakan untuk menguji tingkat signifikan variabel yang satu dengan variabel yang lain, apakah hubungan tersebut saling mempengaruhi atau tidak, hipotesis parsial dijelaskan ke dalam bentuk statistik berikut pada halaman selanjutnya:

a. Membuat formulasi uji hipotesis

- 1)  $H_0 : \beta_1 = 0$ , tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel *People* ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Konsumen ( $Y$ )
- 2)  $H_1 : \beta_1 \neq 0$ , 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 dari 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, dengan rumus sebagai berikut:

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

Dimana:

t = Uji hipotesis parsial dengan uji t

r = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

n = Banyaknya sampel dalam penelitian

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  $H_0$  – diterima, sebaliknya  $H_a$  ditolak.
  - b. Jika tingkat signifikansi lebih kecil 0,1 maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak, sebaliknya  $H_a$  diterima.
2. Dengan membandingkan nilai t hitung dengan tabel
- a. Jika  $t_{hitung} \geq t_{tabel}(\alpha) = 0,1$  maka  $H_0$  ditolak dan sebaliknya  $H_1$  diterima (tidak signifikan).
  - b. Jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}(\alpha) = 0,1$  maka  $H_0$  ditolak dan sebaliknya  $H_1$  ditolak (signifikan).

### 3.6.3.3 Koefisien Determinasi (Kd)

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat presentase (%) besarnya kontribusi (pengaruh) *people* ( $X_1$ ), *physical evidence* ( $X_2$ ) terhadap kepuasan konsumen (Y). 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 presentase *people* ( $X_1$ ), *physical evidence* ( $X_2$ ) terhadap kepuasan konsumen (Y) secara simultan dengan mengkuadratkan koefisien kolerasinya yaitu:

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

Keterangan:

Kd = Nilai Koefisien Determinasi

$r^2$  = Kuadrat koefisien Korelasi berganda

100% = Pengali yang menyatakan dalam presentase

## 2. Analisis Koefisien Determinasi Parsial

Yaitu digunakan untuk mengetahui seberapa besarnya kontribusi yang diberikan masing-masing variabel *people* ( $X_1$ ), *physical evidence* ( $X_2$ ) terhadap kepuasan konsumen (Y) secara parsial, berikut rumus koefisien determinasi parsial:

$$Kd = \beta \times \text{Zero Order}$$

Keterangan:

Kd = Koefisien determinasi

B = Beta (Nilai Standardized Coefficients)

Zero Order = Korelasi variabel bebas terhadap variabel terikat.

Nilai koefisien determinasi yakni antara 0 sampai 1 ( $0 \leq Kd \leq 1$ ). Kriteria untuk analisis koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

- a. Jika Kd mendekati nol (0), berarti pengaruh variabel dependen (X) terhadap dependen (Y) rendah.
- b. Jika Kd mendekati satu (1), berarti pengaruh variabel dependen (X) terhadap dependen (Y) tinggi.

Kriteria untuk analisis koefisien korelasi berganda adalah:

- a. Jika Kd mendekati nol (0), berarti pengaruh variabel dependen (X) terhadap dependen (Y) lemah.
- b. Jika Kd mendekati nol (0), berarti pengaruh variabel dependen (X) terhadap dependen (Y) kuat.

### **3.7 Rancangan Kuesioner**

Kuesioner merupakan teknik atau instrumen pengumpulan data atau informasi yang di sajikan ke dalam item atau pertanyaan kepada responden. Penyusunan kuesioner pertanyaan yang diajukan kepada responden yang telah disediakan pilihan jawabannya, dengan berpedoman pada skala likert dimana setiap jawaban akan mempunyai skor. Dengan harapan peneliti dapat mengetahui variabel-variabel apa saja yang menurut responden merupakan hal yang penting. Kuesioner berisi beberapa pertanyaan mengenai variabel *people*, *physical evidence* dan kepuasan konsumen yang sesuai dengan operasionalisasi variabel penelitian. Rancangan kuesioner yang dibuat oleh peneliti adalah kuesioner tertutup dimana jawaban dibatas atau sudah ditentukan oleh peneliti. Jumlah kuesioner ditentukan berdasarkan indikator variabel penelitian.

### **3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Berdasarkan pada pertimbangan kebutuhan data yang diperlukan dalam penyusunan proposal ini, maka peneliti mengadakan penelitian di Lalana Social Space yang berada di Cikoneng, Bojongsoang, Bandung. Penelitian ini mulai dilakukan pada bulan Maret hingga bulan Juni.