

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian yang Digunakan

Metode bagi suatu penelitian merupakan suatu alat di dalam pencapaian suatu tujuan untuk memecahkan suatu masalah. Menurut Sugiyono (2017:2) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Data yang diperoleh dari penelitian dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi suatu masalah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan metode verifikatif.

Menurut Sugiyono (2017: 11) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel lain diteliti dan dianalisis sehingga menghasilkan kesimpulan. Sedangkan penelitian verifikatif menurut Sugiyono (2017: 11) adalah suatu penelitian yang ditunjukkan untuk menguji teori, dan penelitian akan mencoba menghasilkan informasi ilmiah baru yaitu status hipotesis yang berupa kesimpulan apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan metode survei. Survei merupakan penelitian yang dilakukan dengan menggunakan angket sebagai alat penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut,

sehingga ditemukan kejadian relatif, distribusi, dan hubungan antar variabel, sosiologis maupun psikologis. Tujuan penelitian survei adalah untuk memberikan gambaran secara mendetail tentang latar belakang, sifat-sifat serta karakter-karakter yang khas dari kasus atau kejadian suatu hal yang bersifat umum.

Metode deskriptif yang digunakan pada penelitian ini untuk menjawab rumusan masalah penelitian nomor satu sampai tiga yang telah dipaparkan pada bab satu. Metode penelitian verifikatif yang digunakan pada penelitian ini untuk mengetahui dan mengkaji seberapa besar pengaruh tempat dan orang (*people*) terhadap kepuasan pelanggan pada 150 Coffee & Garden.

3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel merupakan aspek yang paling penting dari suatu penelitian, karena dengan variabel peneliti dapat melakukan pengolahan data yang bertujuan untuk memecahkan masalah penelitian atau menjawab hipotesis penelitian. Variabel-variabel tersebut kemudian di operasionalisasikan berdasarkan dimensi, indikator, ukuran dan skala penelitian. Adapun penjelasan lebih lanjut mengenai definisi dan operasionalisasi variabel penelitian adalah sebagai berikut.

3.2.1 Definisi Variabel Penelitian

Variabel penelitian menurut Sugiyono (2017:63) pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel penelitian dapat disesuaikan dengan masalah penelitian. Variabel yang diteliti wajib relevan dengan masalah penelitian, selain relevan

variabel penelitian juga harus memenuhi unsur keterhubungan antara variabel yang mempengaruhi dan dipengaruhi.

Variabel independen atau yang biasa disebut dengan variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab timbulnya variabel dependen, variabel bebas diberi simbol (X), sedangkan variabel dependen atau yang biasa disebut variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel independen, variabel terikat diberi tanda (Y). Variabel-variabel penelitian yang diteliti dalam penelitian ini adalah variabel lokasi (X1) dan variabel orang (*people*) (X2) sebagai variabel independen atau variabel bebas serta variabel kepuasan pelanggan (Y) sebagai variabel dependen atau variabel terikat.

Lokasi (X1) menurut Hurriyati (2019:184) untuk produk industri manufaktur *place* diartikan sebagai saluran distribusi (*zero channel, two channel, dan multilevel channels*), sedangkan untuk produk industri jasa, *place* diartikan sebagai tempat pelayanan jasa. Lalu, orang (*people*) (X2) menurut pendapat Hurriyati (2017:62) mendefinisikan bahwa orang (*people*) didefinisikan juga sebagai semua pelaku yang memainkan peranan dalam penyajian jasa sehingga dapat mempengaruhi persepsi pembeli.

Variabel kepuasan pelanggan (Y) yang menjadi variabel dependen dalam penelitian ini memiliki pengertian menurut Kotler dan Keller (2017:196) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Operasionalisasi variabel merupakan indikator yang digunakan dalam penyusunan penelitian. Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel yang diteliti, terdiri dari dua variabel bebas dan satu variabel terikat. Variabel bebas yang pertama (X1) adalah lokasi, variabel bebas yang kedua (X2) adalah orang (*people*), kemudian variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan. Untuk melakukan pengolahan data, diperlukan unsur lain yang berhubungan dengan variabel seperti konsep variabel, dimensi, indikator, ukuran dan skala dimana variabel penelitian akan diukur dengan skala ordinal. Operasionalisasi variabel untuk penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 3. 1
Operasiopnalisasi Variabel

Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	NK
Lokasi (X1)	Akses	Kemudahan lokasi 150 Coffee & Garden dijangkau	Tingkat kemudahan lokasi 150 Coffee & Garden dijangkau	Ordinal	1
		Tersedianya transportasi umum menuju lokasi 150 Coffee & Garden	Tingkat tersedianya transportasi umum menuju lokasi 150 Coffee & Garden	Ordinal	2
Ratih Hurriyati (2015:56)	Visibilitas	Kemudahan menemukan lokasi 150 Coffee & Garden	tingkat kemudahan menemukan lokasi 150 Coffee & Garden	Ordinal	3
		Mudahnya jalan masuk menuju 150	Tingkat mudahnya jalan masuk menuju 150	Ordinal	4

Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	NK
		Coffee & Garden	Coffee & Garden		
	Lalu Lintas	Lalu lintas sekitar 150 Coffee & Garden lancar	Tingkat lalu lintas sekitar 150 Coffee & Garden lancar	Ordinal	5
		Tersedianya lampu lalu lintas sekitar lokasi 150 Coffee & Garden	Tingkat tersedianya lampu lalu lintas sekitar lokasi 150 Coffee & Garden	Ordinal	6
	Tempat Parkir	Tempat parkir di 150 Coffee & Garden aman	Tingkat tempat parkir di 150 Coffee & Garden aman	Ordinal	7
		Tempat parkir di 150 Coffee & Garden luas	Tingkat tempat parkir di 150 Coffee & Garden luas	Ordinal	8
	<p>Orang (<i>People</i>) (X2)</p> <p>Orang (people) didefinisikan juga sebagai semua pelaku yang memainkan peranan dalam penyajian jasa sehingga dapat mempengaruhi persepsi pembeli.</p> <p>Ratih Hurriyati (2017:62)</p>	Keahlian	Kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan	Tingkat kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan	Ordinal
Inisiatif karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan			Tingkat inisiatif karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan	Ordinal	10
Sikap		Keramahan karyawan dalam melayani pelanggan	Tingkat keramahan karyawan dalam melayani pelanggan	Ordinal	11
		Kerapihan karyawan	Tingkat kerapihan karyawan	Ordinal	12

Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	NK
		dalam berpakaian	dalam berpakaian		
	Pelayanan	Memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan	Tingkat memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan	Ordinal	13
		Karyawan memberikan kesan yang positif kepada pelanggan	Tingkat karyawan memberikan kesan yang positif kepada pelanggan	Ordinal	14
<p>Kepuasan Pelanggan (Y)</p> <p>Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas.</p> <p>Kotler dan Keller (2017:196)</p>	Harapan	Kesesuain harapan atas lokasi yang disediakan 150 Coffee & Garden	Tingkat kesesuaian harapan atas lokasi yang disediakan 150 Coffee & Garden	Ordinal	15
		Kesesuain harapan atas kinerja karyawan dalam melayani pelanggan	Tingkat kesesuaian harapan atas kinerja karyawan dalam melayani pelanggan	Ordinal	16
	Kinerja	Kepuasan atas kinerja lokasi yang disediakan 150 Coffee & Garden	Tingkat kepuasan atas kinerja lokasi yang disediakan 150 Coffee & Garden	Ordinal	17
		Kepuasan atas kinerja karyawan dalam melayani pelanggan	Tingkat kepuasan atas kinerja karyawan dalam melayani pelanggan	Ordinal	18

Sumber : Diolah Oleh Peneliti 2021

3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

Penelitian yang dilakukan memerlukan objek atau subjek yang diteliti sehingga permasalahan dalam penelitian dapat dipecahkan. Populasi merupakan objek yang diteliti dan dapat membantu peneliti dalam pengolahan data untuk memecahkan masalah penelitian. Untuk memudahkan penelitian, peneliti menggunakan sampel dalam pengolahan data. Sampel merupakan elemen-elemen atau unit-unit dari populasi yang dijadikan sampel penelitian. Sampel penelitian diperoleh dengan menggunakan teknik sampling tertentu. Setelah peneliti menemukan populasi, sampel dan teknik sampling yang digunakan, maka dapat mempermudah peneliti untuk menarik kesimpulan.

3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017:80). Populasi bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek yang diteliti. Dalam populasi dijelaskan secara spesifik tentang siapa atau golongan mana yang menjadi sasaran penelitian tersebut. Jadi, populasi yaitu keseluruhan sasaran yang seharusnya diteliti dan pada populasi ini hasil penelitian diberlakukan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan dari 150 Coffee & Garden. Pada halaman berikutnya adalah data jumlah pelanggan 150 Coffee & Garden 2021 pada bulan Januari 2021 – Desember 2021:

Tabel 3. 2
Jumlah Pelanggan 150 Coffee & Garden 2021

Bulan	Jumlah
Januari	11.693
Februari	8.592
Maret	9.085
April	8.117
Mei	9.490
Juni	10.574
Juli	5.729
Agustus	9.275
September	8.314
Oktober	7.927
November	6.520
Desember	9.671
Jumlah	104.987
Rata - rata	8.749

Sumber : 150 Coffee & Garden

3.3.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi, menurut Sugiyono (2019:127) mengatakan bahwa “sampel merupakan 70 bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode slovin untuk mengetahui jumlah sampel yang akan diteliti. Cara menentukan ukuran sampel dengan metode slovin adalah sebagai berikut :

Dimana :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

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

e 2 = Tingkat kesalahan dalam memilih anggota sampel yang di tolerir (tingkat kesalahan dalam sampling ini adalah 10%)

Jumlah populasi yang akan diteliti telah ditentukan dengan jumlah sebanyak 7.906 dengan tingkat ditolerir 10% (0,10) atau dapat disebutkan tingkat keakuratan

90% sehingga sampel yang diambil untuk mewakili populasi dapat dihitung sebagai berikut :

$$n = \frac{8.749}{1 + (8.749) (0,1)^2}$$

$$n = 98 \sim 100$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka dapat diperoleh ukuran (n) dalam penelitian sebanyak 100 (dibulatkan) orang yang akan dijadikan ukuran sampel. Penelitian ini populasinya adalah konsumen 150 Coffee & Garden. Adapun karakteristik identitas responden yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.3
Karakteristik Identitas Responden

Karakteristik Identitas Responden	
Jenis Kelamin	() Laki-laki () Perempuan
Usia	() < 18 Tahun () 18 - 23 Tahun () 24 - 29 Tahun () 30 - 35 Tahun () > 35 Tahun
Pekerjaan	() Pelajar () Mahasiswa () PNS () Pegawai Swasta () Lainnya
Frekuensi Berkunjung ke 150 Coffee & Garden	() < 3 Kali () > 3 Kali

3.3.3 Teknik Sampling

Dalam menentukan sampel terdapat Teknik yang digunakan untuk mengambil sampel tersebut dalam melakukan penelitian. Menurut Sugiyono (2016:81) menjelaskan bahwa teknik sampel merupakan teknik pengambilan sampel

untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat beberapa teknik sampling yang digunakan.

Pada penelitian ini, teknik sampling yang digunakan adalah teknik *non probability sampling*. Menurut Sugiyono (2017:84) *non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak diberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik *non probability sampling* yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *accidental sampling*. Menurut Sugiyono (2017:85) *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara-cara yang dilakukan untuk memperoleh data dan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2017:137) jika dilihat dari sumbernya maka data terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Merupakan data yang diperoleh secara langsung pada objek penelitian untuk memperoleh data primer melalui beberapa cara, yaitu:

a. Wawancara

Teknik wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin mengetahui secara lebih detail mengenai data dan informasi untuk kepentingan penelitian dengan melakukan sesi tanya jawab yang dilakukan secara langsung dengan para responden atau pihak perusahaan.

b. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan alat ukur yang dilakukan dengan cara membuat daftar pertanyaan yang kemudian akan dijawab langsung oleh responden. Kuesioner yang dibagikan kepada responden untuk mengetahui karakteristik responden dan pendapat mengenai masalah penelitian yaitu pengaruh tempat dan orang (*people*) terhadap kepuasan pelanggan pada 150 Coffee & Garden.

c. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis (Sugiyono, 2017:145). Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Proses observasi yang dilakukan dalam penelitian ini dengan cara mengamati secara langsung bagaimana kondisi dari objek penelitian dan juga melihat bagaimana kaitannya dengan masalah penelitian yang sedang dilakukan.

2. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian kepustakaan merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk memperoleh data sekunder dengan mengumpulkan data laporan perusahaan

dan data-data lain yang berhubungan dengan penelitian yang dapat membantu proses penyelesaian penelitian, seperti:

a. Buku

Buku yang digunakan adalah yang sesuai dengan penelitian ini dan dapat membantu memperlengkap informasi yang dibutuhkan untuk menjawab masalah penelitian.

b. Jurnal

Data pendukung yang berasal dari jurnal penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh peneliti lainnya dan yang berhubungan dengan penelitian yang dianggap relevan dengan topik penelitian yang peneliti lakukan.

c. Internet

Yaitu dengan cara mencari data-data yang berhubungan dengan topik penelitian, yang dipublikasikan di internet baik yang berbentuk jurnal ataupun karya tulis.

3.5 Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen penelitian meliputi uji validitas dan reliabilitas. Validitas berkaitan dengan persoalan untuk membatasi atau menekan kesalahan-kesalahan dalam penelitian, sehingga hasil yang diperoleh akurat dan berguna untuk dilakukan. Uji validitas untuk menunjukkan sejauh mana relevansi pernyataan terhadap apa yang dinyatakan atau apa yang ingin diukur dalam penelitian, sedangkan uji reliabilitas untuk menunjukkan sejauh mana tingkat konsistensi

pengukuran dari satu responden yang lain atau dengan kata lain sejauh mana pernyataan dapat dipahami sehingga tidak menyebabkan beda interpretasi dalam pemahaman pernyataan tersebut.

3.5.1 Uji Validitas

Uji validitas menurut Sugiyono (2017:121) merupakan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Untuk menguji validitas pada tiap-tiap item, yaitu dengan mengkorelasi skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Koefisien korelasi yang dihasilkan kemudian dibandingkan dengan standar validasi yang berlaku. Rumus korelasi yang dapat digunakan adalah *Pearson Product Moment* sebagai berikut:

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

Dimana:

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah responden

$\sum X$ = Jumlah skor iteminstrumen

$\sum Y$ = 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

Angka yang diperoleh harus dibandingkan dengan standar nilai korelasi validitas, menurut Sugiyono (2017:125) nilai standar dari validitas adalah sebesar 0,3. Jika angka korelasi yang diperoleh lebih besar daripada nilai standar maka pertanyaan tersebut valid (signifikan).

3.5.2 Uji Realibilitas

Uji reliabilitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya (dapat diandalkan) atau dengan kata lain menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tersebut tetap konsisten jika dapat dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama. Menurut Sugiyono (2017:209) mengemukakan bahwa reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas harus dilakukan hanya pada pertanyaan-pertanyaan yang sudah memenuhi uji validitas. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah split half yaitu metode yang mengkorelasikan atau menghubungkan antara total skor pada item pernyataan yang ganjil dengan total skor pernyataan yang genap, kemudian dilanjutkan dengan pengujian rumus-rumus *spearman brown*. Berkenaan dengan hal tersebut, peneliti melampirkan rumus-rumus untuk pengujian reliabilitas sebagai berikut:

1. Item dibagi dua secara acak, kemudian dikelompokkan dalam kelompok ganjil dan genap.
2. Skor untuk masing-masing kelompok dijumlahkan sehingga terdapat skor total untuk kelompok ganjil dan genap.
3. Korelasi skor kelompok ganjil dan kelompok genap dengan rumus:

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

Dimana :

r = Koefesien korelasi product moment

A = Variabel nomor ganjil

B = Variabel nomor genap

ΣA = Jumlah total skor belahan ganjil

ΣB = Jumlah total skor belahan genap

ΣA^2 = Jumlah kuadran total skor belahan ganjil

ΣB^2 = Jumlah kuadran total skor belahan genap

ΣAB = Jumlah perkalian skor jawaban belahan ganjil dan belahan genap

4. Hitung angka reliabilitas untuk keseluruhan item dengan menggunakan rumus

korelasi Spearmen Brown sebagai berikut:

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

Dimana:

r = Nilai reliabilitas

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

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

a. Bila $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} , maka instrumen tersebut dikatakan reliabel

b. Bila $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka instrumen tersebut dikatakan tidak reliabel

Selain valid, alat ukur tersebut juga harus memiliki keandalan atau reliabilitas. Suatu alat ukur dapat diandalkan jika alat ukur tersebut digunakan berulang kali akan memberikan hasil yang relatif sama (tidak jauh berbeda). Untuk melihat andal tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui koefisien reliabilitas. Apabila koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,70 maka secara keseluruhan pernyataan dikatakan reliabel.

3.6 Metode Analisis Data dan Uji Hipotesis

Analisis data pada penelitian kuantitatif merupakan hasil pengolahan data atas jawaban yang diberikan responden terhadap pertanyaan dari setiap item kuesioner. Peneliti melakukan pengumpulan data dengan melakukan penyebaran kuesioner menggunakan skala likert. Skala likert menurut Sugiyono (2017:93) adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Skala ini digunakan untuk melengkapi kuesioner yang mengharuskan responden menunjukkan tingkat persetujuan terhadap serangkaian pertanyaan. Jawaban dari setiap item instrumen 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:

Tabel 3. 4
Alternatif Jawaban Skala Likert

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2017:160)

Berdasarkan Tabel 3.3 dapat dilihat alternatif jawaban dan bobot nilai untuk item-item instrumen pada kuesioner. Jawaban dari setiap responden dapat dihitung, skor tersebut kemudian ditabulasikan untuk menghitung validitas dan reliabilitasnya. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan verifikatif yang dapat membantu dalam mengolah, menganalisis dan menginterpretasikan data yang diteliti.

3.6.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif biasanya digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan mengenai fakta-fakta yang ada secara aktual dan sistematis. Sugiyono (2017:53) menyatakan bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Analisis ini juga menggambarkan jawaban responden dari kuesioner yang diajukan. Pada bagian ini peneliti akan menganalisa data tersebut satu persatu yang didasarkan pada jawaban responden yang dihimpun berdasarkan kuesioner yang telah diisi oleh responden selama penelitian berlangsung. Peneliti menggunakan analisis deskriptif atas variabel independen dan dependennya yang selanjutnya dilakukan pengklasifikasian terhadap jumlah total skor responden. Jumlah skor jawaban responden yang diperoleh kemudian disusun kriteria penilaian untuk setiap

item pernyataan. Mendeskripsikan data dari setiap variabel penelitian dilakukan dengan menyusun tabel distribusi frekuensi untuk mengetahui tingkat perolehan skor variabel penelitian. Menetapkan skor rata-rata maka jumlah kuesioner dibagi jumlah pertanyaan dikalikan jumlah responden.

Untuk lebih jelas berikut cara penghitungannya :

$$\sum p = \frac{\Sigma \text{Jawaban Kuesioner}}{\Sigma \text{Pertanyaan} \times \Sigma \text{Responden}} = \text{Skor rata - rata}$$

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

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

Dimana:

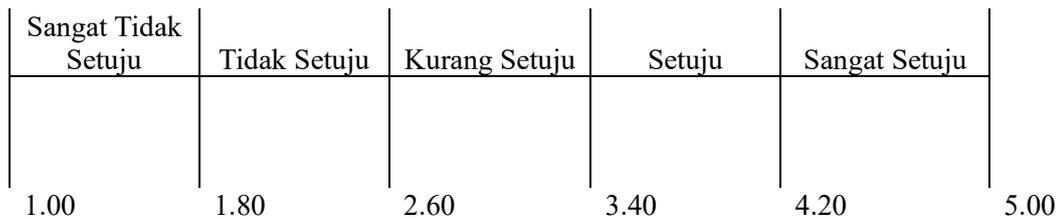
Nilai tertinggi = 5

Nilai terendah = 1

$NJI (\text{Nilai Jenjang Interval}) = x = \frac{5-1}{5} = 0,8$

Maka dapat ditentukan kategori skala sebagai berikut:

1. Jika memiliki kesesuaian 1,00 - 1,80 : Sangat tidak setuju
2. Jika memiliki kesesuaian 1,81 - 2,60 : Tidak setuju
3. Jika memiliki kesesuaian 2,61 - 3,40 : Kurang setuju
4. Jika memiliki kesesuaian 3,41 - 4,20 : Setuju
5. Jika memiliki kesesuaian 4,21 - 5,00 : Sangat setuju



Gambar 3. 1
Garis Kontinum

3.6.2 Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif menurut Sugiyono (2017:60) adalah suatu penelitian yang ditunjukkan untuk menguji teori dan penelitian akan menghasilkan informasi ilmiah baru yakni status hipotesis yang berupa kesimpulan apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak. Analisis verifikatif merupakan analisis untuk membuktikan dan mencari kebenaran dari hipotesis yang diajukan. Metode verifikatif digunakan untuk mengetahui dan menguji kebenaran hipotesis yang telah ditentukan dengan menggunakan perhitungan statistik. Dalam menggunakan analisis verifikatif terdapat beberapa metode yang dapat digunakan.

3.6.2.1 Method of Succeshive Interval (MSI)

Method of Succeshive Interval (MSI) merupakan proses mengubah data ordinal menjadi data interval. Setelah diperoleh data dari hasil penyebaran kuesioner, dimana data masih dalam bentuk skala ordinal maka perlu diubah menjadi skala interval dengan teknik *Method of Succeshive Interval*. Dalam banyaknya prosedur dalam statistik seperti regresi, korelasi Pearson, uji t dan yang lainnya mengharuskan data berskala interval. Oleh karena itu, jika kita hanya mempunyai data berskala ordinal maka data tersebut harus diubah ke dalam bentuk interval untuk memenuhi persyaratan prosedur-prosedur tersebut. Kecuali jika kita menggunakan prosedur seperti korelasi Spearman yang mengijinkan data berskala

ordinal maka kita tidak perlu mengubah data yang sudah ada tersebut. Langkah-langkah menganalisis data dengan menggunakan MSI yaitu :

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 atribur normal.
5. Dengan menggunakan tabel distribusi normal standar tentukan nilai Z.
6. Menghitung Scale Value untuk masing-masing reponden dengan rumusan:

$$sv = \frac{(\text{density at lower limit}) - (\text{density at upper limit})}{(\text{area under upper limit}) - (\text{area under lowr limit})}$$

Keterangan :

SV (<i>Scala Value</i>)	= Rata-rata interval
Density at lower limit	= Kepaduan batas bawah
Density at upper limit	= Kepaduan batas atas
Area under upper limit	= Daerah dibawah batas atas
Area under lower limit	= Daerah dibawah batas bawah

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

$$y = sv + [k]$$

$$k = 1[SVmin]$$

3.6.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2017:210) menyatakan bahwa analisis regresi linier berganda merupakan suatu alat analisis yang digunakan untuk memprediksikan berubahnya nilai variabel tertentu bila variabel lain berubah. Jumlah variabel independen yang diteliti lebih dari satu, sehingga dikatakan regresi berganda. Analisis ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan pada hubungan antara variabel X1 (tempat), X2 (orang/people) dan Y (kepuasan pelanggan). Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan Pelanggan

a = Konstanta

X1 = Lokasi

X2 = Orang (*people*)

b1 dan b2 = Besaran koefisien regresi dari masing-masing variabel

e = error untuk mendapatkan nilai a, b1 dan b2, dapat menggunakan

rumus sebagai berikut:

$$\sum Y = an + b_1\sum X_1 + b_2\sum X_2$$

$$\sum X_1Y = a\sum X_1 + b_1\sum X_1 + b_2\sum X_1X_2$$

$$\sum X_2Y = a\sum X_2 + b_1\sum X_1X_2 + b_2\sum X_2^2$$

Setelah mendapatkan nilai a, b1 dan b2, maka akan diperoleh persamaan Y.

3.6.2.3 Korelasi Berganda

Analisis korelasi berganda merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui derajat atau kekuatan hubungan antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Korelasi merupakan suatu teknik analisis yang termasuk dalam salah satu teknik pengukuran asosiasi atau hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Keeratan hubungan dapat dinyatakan dengan istilah koefisien korelasi. Koefisien korelasi merupakan besar kecilnya hubungan antara dua variabel yang dinyatakan dalam bilangan yang disebut dengan koefisien korelasi. Berikut adalah rumus korelasi berganda:

$$R^2 = \frac{JK_{\text{regresi}}}{\Sigma y^2}$$

Dimana:

R^2 = Koefisien korelasi berganda

JK_{regresi} = Jumlah Kuadrat regresi

ΣY^2 = Jumlah kuadrat total korelasi

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

Apabila $r = 1$, artinya terdapat hubungan antara variabel X1, X2 dan variabel Y.

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

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

Tabel 3. 5
Taksiran Besar Koefisien Korelasi

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

Sumber : Sugiono (2017:278)

3.6.3 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis adalah kesimpulan sementara yang diyakini kebenarannya oleh peneliti terhadap masalah penelitian 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 (Tempat), X2 (Orang/*People*) dan Y (Kepuasan Pelanggan).

3.6.3.1 Uji Simultan (Uji F)

Uji hipotesis simultan atau Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel independen terhadap variabel dependen maka dilakukan uji hipotesis secara simultan dengan menggunakan uji statistik F. Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Hipotesis yang dikemukakan dapat dijabarkan sebagai berikut:

$H_0 : \beta_1 ; \beta_2 = 0$, Tidak terdapat pengaruh lokasi dan orang (*people*) terhadap kepuasan pelanggan.

$H_a : \beta_1 ; \beta_2 \neq 0$, Terdapat pengaruh lokasi dan orang (*people*) terhadap kepuasan pelanggan.

Pasangan hipotesis tersebut kemudian di uji untuk diketahui tentang diterima atau ditolaknya hipotesis. Peneliti dalam hal ini melakukan pengujian uji signifikan koefisien berganda yang dimana menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Dimana:

R^2 = Kuadrat koefesien kolerasi ganda

K = Banyaknya variabel bebas

n = Ukuran sampel

F = Fhitung yang selanjutnya dibandingkan dengan Ftabel

$(n-k-1)$ = Derajat kebebasan

Berdasarkan perhitungan yang telah dijelaskan di atas maka akan diperoleh distribusi F dengan pembilang (K) dan penyebut $(n-k-1)$ dengan ketentuannya sebagai berikut:

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan sebaliknya H_a diterima.

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan sebaliknya H_a ditolak.

3.6.3.2 Uji Hipotesis Parsial (Uji T)

Uji hipotesis parsial atau Uji T digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Apakah hubungan tersebut saling mempengaruhi atau tidak. Uji T juga digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel independen secara parsial atau individual terhadap variabel dependen. Hipotesis parsial yang dikemukakan dapat dijabarkan sebagai berikut pada halaman selanjutnya.

a. $H_0: \beta_1 = 0$, Tidak terdapat pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan

b. $H_a: \beta_1 \neq 0$, Terdapat pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan

c. $H_0: \beta_2 = 0$, Tidak terdapat pengaruh orang (*people*) terhadap kepuasan pelanggan

d. $H_a: \beta_2 \neq 0$, Terdapat pengaruh orang (*people*) terhadap kepuasan pelanggan Kemudian dilakukan pengujian dengan menggunakan rumus Uji T dengan taraf signifikan 5% atau dengan tingkat keyakinan 95% dengan rumus berikut:

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

Dimana:

t-hitung = Statistik uji kolerasi

n = Jumlah sampel

rp = Nilai kolerasi parsial

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

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan sebaliknya H_a diterima.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan sebaliknya H_a ditolak.

3.6.3.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat persentase (%) besarnya pengaruh X_1 (lokasi) dan X_2 (*people*) terhadap variabel Y (kepuasan pelanggan). Langkah perhitungan analisis koefisien determinasi yang dilakukan yaitu analisis koefisien determinasi berganda (*simultan*) dan analisis koefisien determinasi parsial, dengan rumus pada halaman berikutnya.

1. Analisis koefisien determinasi berganda

Analisis koefisien determinasi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase X_1 (lokasi) dan X_2 (*people*) terhadap variabel Y

(kepuasan pelanggan) secara simultan dengan mengkuadratkan koefisien korelasinya yaitu pada halaman selanjutnya.

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

Dimana:

Kd = Nilai koefisien determinasi

r² = Kuadrat dari koefisien ganda

100% = Pengali yang dinyatakan dalam persentase

2. Analisis koefisien determinasi parsial

Analisis koefisien determinasi parsial yaitu digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase X1 (lokasi) dan X2 (*people*) terhadap variabel Y (kepuasan pelanggan) secara parsial:

$$Kd = \beta \times \text{Zero Order} \times 100\%$$

Dimana:

β = Beta (nilai standarliezed coeffecients)

Zero Order = Matrik kolerasi variabel bebas dengan variabel terikat

100% = Pengali yang dinyatakan dalam persentase

Kriteria - kriteria untuk analisis koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

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

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

3.7 Rancangan Kuesioner

Kuesioner yaitu merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada

responden untuk dijawab. Rancangan kuesioner ini menggunakan skala likert (Sugiyono, 2017:93). Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien jika peneliti tahu dengan pasti variabel yang diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan konsumen. Dalam skala likert variabel yang diukur dijabarkan menjadi sub variabel. Kemudian sub variabel dijadikan indikator, dan indikator-indikator ini kemudian dijadikan instrumen penyusun pertanyaan atau pernyataan yang akan diisi oleh responden. Rancangan kuesioner yang dibuat peneliti adalah kuesioner yang bersifat pernyataan yang diberikan, dimana jawaban dibatasi atau sudah ditentukan oleh penelian.

3.8 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Lokasi yang menjadi tempat penelitian dalam penelitian ini adalah di 150 Coffee & Garden yang berlokasi di Jl. Sulaksana No.50 Cicaheum Kec. Kiaracondong Kota Bandung Jawab Barat yang dilaksanakan pada tanggal .