

BAB III

METODE PENELITIAN

A. JENIS PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif (metode survei). Metode penelitian survei adalah metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan pendapat, karakteristik, perilaku hubungan variabel sosiologis dan psikologis dari sampel yang mengambil dari populasi tertentu, teknik pengumpulan data dengan pengamatan kuesioner yang tidak mendalam dan hasil penelitian cenderung untuk digeneralisasikan (Sugiyono, 2015:81).

Dalam hal ini peneliti akan menganalisis pengaruh antara variabel kualitas pelayanan, *store atmosphere*, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada *Java de Café Purwokerto*. Penelitian ini dilakukan untuk mengumpulkan data dan hasil analisis untuk mendapatkan informasi yang akan disimpulkan sebagai hasil penelitian.

B. POPULASI DAN SAMPEL

1. Populasi

Menurut (Sugiyono, 2015:148), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah para konsumen yang sering membeli makanan dan minuman di *Java de Café*

Purwokerto. Karena banyaknya jumlah konsumen yang melakukan pembelian di *Java de Café* dan adanya faktor keterbatasan, penelitian ini dilakukan secara sampling. Hal ini diharapkan agar hasil yang didapatkan dalam penelitian ini bisa lebih efektif serta sesuai dengan apa yang peneliti inginkan.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Nonprobability Sampling* (Sugiyono, 2015:154) adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel, sedangkan teknik pengambilan data menggunakan *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2015:156). Sampel yang diambil dalam penelitian ini memiliki kriteria – kriteria tertentu adalah sebagai berikut :

- a. Orang yang makan atau mengkonsumsi di *Java de Café* minimal 2 kali
- b. Berusia minimal 17 tahun
- c. Domisili Purwokerto

Dalam penelitian ini peneliti tidak dapat memperoleh data dengan jelas tentang jumlah populasi, sehingga untuk menentukan ukuran sampel, peneliti berpedoman pada pendapat yang dikemukakan oleh Roscoe dalam Sugiyono (2015:164) yang mengusulkan antara ukuran sampel yang layak dalam penelitian antara 30 sampai 500, bila dalam penelitian akan

melakukan analisis dengan *multivariate* (korelasi atau regresi ganda), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel (independent + dependent) yang diteliti. Berdasarkan pernyataan tersebut, maka dapat dihitung untuk menentukan sampel yaitu, jumlah variabel dalam penelitian ini ada 4 variabel (3 variabel independen + 1 variabel dependen), maka jumlah sampel minimal yang diteliti $20 \times 4 = 80$. Berdasarkan hitungan tersebut, untuk sampel penelitian kali ini mengambil 100 responden untuk mengantisipasi kuesioner yang tidak kembali atau rusak.

C. METODE PENGUMPULAN DATA

Dalam penelitian ini digunakan beberapa metode pengumpulan data (Sugiyono, 2015). Metode yang digunakan dalam penelitian yaitu Data Primer. Data Primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data (Sugiyono, 2015). Untuk memperoleh data primer, metode pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan kuesioner. Data primer dalam penelitian ini bersumber dari penyebaran kuesioner secara langsung kepada konsumen yang puas terhadap *Java de Café* Purwokerto.

Skala pengukuran data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena social ini telah diterapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variable penelitian (Sugiyono,

2015:168). Pendapat dan tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan. Skala *likert* didesain untuk menelaah seberapa kuat subyek setuju atau tidak setuju dengan pernyataan pada skala 5 titik dengan suasana berikut :

1. Sangat Setuju (SS) : 5
2. Setuju (S) : 4
3. Netral (N) : 3
4. Tidak Setuju (TS) : 2
5. Sangat Tidak Setuju (STS) : 1

D. VARIABEL PENELITIAN

1. Variabel Independen

Variabel independen (variabel bebas) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat), (Sugiyono, 2015:96). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan, *Store Atmosphere*, dan Lokasi.

2. Variabel Dependen

Variabel dependen (variabel terikat) adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2015). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Konsumen di *Java de Café Purwokerto*.

E. DEFINISI OPERASIONAL

| No | Variabel | Konsep & Definisi Operasional | Indikator |
|----|------------------------------------|---|--|
| | Variabel Dependen (Terikat) | | |
| 1. | Kepuasan Konsumen | <p>Konsep : Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan.</p> <p>(Priansa, 2017:196)</p> <p>Operasional : Dimana perusahaan menciptakan suatu produk yang baik agar konsumen merasa puas dan senang terhadap produk tersebut.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Attributes related to product.</i> 2. <i>Attributes related to service.</i> 3. <i>Attributes related to purchase.</i> <p>Dutka (1994) dalam Subroto (2013).</p> |
| | Variabel Independen | | |
| 2. | Kualitas pelayanan | <p>Konsep : Kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.</p> <p>(Sangadji dan Sopiah 2013:100).</p> <p>Operasional : Suatu tahapan dimana pelayanan yang diberikan sebuah perusahaan terhadap konsumen.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Reliabilitas (<i>Reliability</i>). 2. Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>). 3. Jaminan (<i>Assurance</i>). 4. Empati (<i>Empathy</i>) 5. Bukti fisik (<i>Tangibles</i>). <p>(Tjiptono, 2017:159).</p> |

| No | Variabel | Konsep & Definisi Operasional | Indikator |
|----|-------------------------|---|--|
| 3. | <i>Store Atmosphere</i> | <p>Konsep : Suasana toko (<i>store atmosphere</i>) adalah seluruh efek estetika dan emosional yang diciptakan melalui ciri-ciri toko, di mana semuanya berhubungan dengan panca indera (penglihatan) dari konsumen.</p> <p>(Vinci, 2009:55).</p> <p>Operasional : <i>Store atmosphere</i> mempengaruhi perusahaan dalam penjualan agar konsumen menikmati suasana pada tempat tersebut.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Exterior</i> (Bagian Luar Toko). 2. <i>General interior</i> (Interior Umum). 3. <i>Store layout</i> (Tata Letak Toko). 4. <i>Interior displays</i> (Pajangan di bagian dalam Ruangan). <p>Berman dan Evans (2010:509) dalam Ihsan dan Hidayat (2018).</p> |
| 4. | Lokasi | <p>Konsep : Lokasi adalah keputusan yang dibuat perusahaan berkaitan dengan di mana operasi dan stafnya akan ditempatkan.</p> <p>(Lupiyoadi, 2013:157)</p> <p>Operasional : Lokasi mempengaruhi perusahaan dalam suatu produknya agar konsumen menjangkau untuk menikmati produk tersebut.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Akses. 2. Visibilitas. 3. Lalu lintas (<i>Traffic</i>). 4. Tempat Parkir yang luas. 5. Ekspansi. 6. Lingkungan. 7. Kompetisi. 8. Peraturan Pemerintah. <p>(Tjiptono, 2017:106).</p> |

F. METODE ANALISIS DATA

1. Uji Instrumen Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda.

a. Uji Validitas

Menurut Ghozali (2016) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r table untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Jika r hitung lebih besar dari r table dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2016) reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dalam penelitian ini pengukuranya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki *Cronbach Alpha* $> 0,70$.

2. Uji Asumsi Klasik

Sebelum melakukan pengujian regresi terlebih dahulu dilakukan pengujian asumsi klasik. Pengujian asumsi klasik yang digunakan yaitu:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan uji F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik (Ghozali, 2016). Dalam penelitian ini, uji statistik yang akan digunakan yaitu uji statistic non-parametrik kolmogorof-swirnof (K-S). Jika signifikan $> 0,05$ maka variabel berdistribusi normal dan sebaliknya jika signifikansi $< 0,05$ maka variabel tidak berdistribusi normal (Ghozali, 2016). Uji K-S dilakukan dengan membuat hipotesis:

- 1) H_0 : Data residual berdistribusi normal
- 2) H_a : Data residual berdistribusi tidak normal

b. Uji Multikolonieritas

Menurut Ghozali (2016), uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel dependen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol.

Multikolonieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan lawannya *variance inflation factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Dalam pengertian sederhana setiap variabel independen menjadi variabel dependen dan diregresi terhadap variabel independen lainnya. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel dependen terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/Tolerance$). Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai *Tolerance* $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai VIF ≥ 10 .

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2016). Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homokedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas. Data *crosssection* mengandung situasi heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang dan besar). Dalam penelitian ini peneliti masih salah satu uji statistik yang digunakan untuk melakukan uji heteroskedastisitas yaitu Uji Park. Apabila koefisien parameter beta

dari suatu persamaan regresi adalah signifikan secara statistik, hal ini menunjukkan bahwa dalam data model empiris yang diteliti terdapat heteroskedastisitas. Sebaliknya jika parameter beta tidak signifikan secara statistik, maka asumsi homoskedastisitas pada data model tersebut tidak dapat ditolak. Jika hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan hasil di atas 0,05 maka hasil uji tersebut tidak terkena heteroskedastisitas (Ghozali, 2016).

3. Uji Regresi

a. Analisis Regresi Linier Berganda

Model penelitian menggunakan model regresi linier berganda yaitu studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen, dengan tujuan mengestimasi dan atau memprediksi rata – rata populasi atau nilai rata – rata variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui (Ghozali, 2016:94)

Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis lebih lanjut untuk menguji hipotesis penelitian tentang apakah terdapat hubungan yang signifikan antara pengaruh Kualitas Pelayanan, *Store Atmosphere*, dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen digunakan model analisis regresi linier berganda. Adapun model regresi linier berganda dengan variabel – variabel tersebut dapat di susun dalam fungsi atau persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

Keterangan :

Y : Kepuasan Konsumen *Java de Café* Purwokerto

a : Konstanta

X_1 : Kualitas Pelayanan

X_2 : *Store Atmosphere*

X_3 : Lokasi

β_1 : Koefisien Kualitas Pelayanan

β_2 : Koefisien *Store Atmosphere*

β_3 : Koefisien Lokasi

ε : Standar eror

4. Uji Kecocokan Model

Metode analisis regresi linier berganda dinilai dari koefisien determinasi, uji t dan uji f (Ghozali, 2016).

a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya adalah untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2016). Analisis yang digunakan adalah *Adjusted R-square*. Nilai koefisien determinasi antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Nilai *Adjusted R-square* dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan kedalam model.

b. Uji Pengaruh Simultan (F Test)

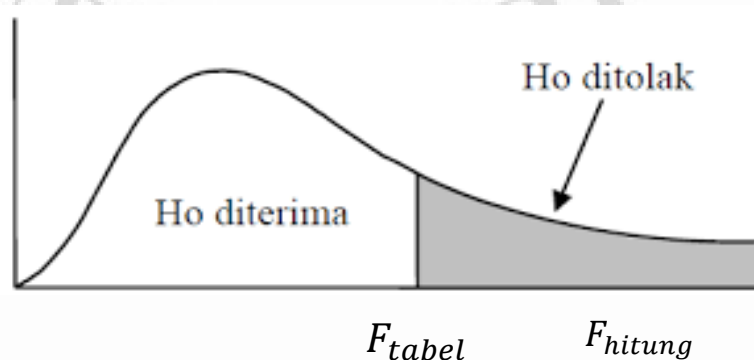
Uji pengaruh simultan (F Test) digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama – sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2016). Uji F pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen (Kualitas Pelayanan, *Store Atmosphere*, dan Lokasi) secara simultan mempengaruhi variabel dependen (Kepuasan Konsumen). Untuk Uji F digunakan formulasi berikut, (Ghozali, 2016) :

- a. $H_0: \beta_{1,2,3} = 0$ maka secara simultan tidak ada pengaruh yang signifikan variabel Kualitas Pelayanan (X1), *Store Atmosphere* (X2), dan Lokasi (X3) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)
- b. $H_a: \beta_{1,2,3} \neq 0$ maka secara simultan ada pengaruh yang signifikan variabel Kualitas Pelayanan (X1), *Store Atmosphere* (X2), dan Lokasi (X3) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Kriteria penguji :

H_0 ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$

H_0 diterima jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$



Gambar 3.1 Kurva Uji F

c. Uji t

Uji statistik t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing – masing variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2016). Uji t pada dasar menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara parsial (individual) dalam menerangkan variasi variabel dependen. Uji t dapat dilakukan dengan melihat nilai probabilitas signifikan t masing – masing variabel yang terdapat pada t output hasil regresi menggunakan SPSS. Jika nilai probabilitas signifikan t lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa ada pengaruh yang kuat antara variabel independen dengan variabel dependen. (Ghozali, 2016).

Kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis :

Ho ditolak jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$

Ho diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$

a. Pengujian hipotesis secara parsial

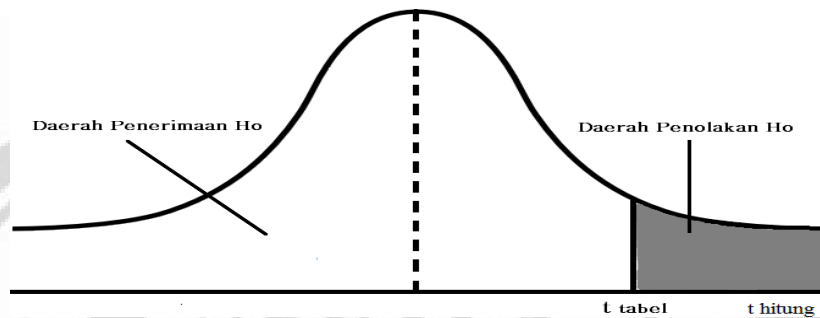
a) Pengujian hipotesis pertama :

Untuk menguji pengaruh Kualitas Pelayanan secara parsial terhadap kepuasan konsumen *Java de Café Purwokerto*.

Rumusan hipotesis pertama :

Ho : $\beta_1 \leq 0$: Tidak ada pengaruh positif signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap variabel Kepuasan Konsumen *Java de Café Purwokerto*.

Ha : $\beta_1 > 0$: Ada pengaruh positif signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen.



Gambar 3.2 Kurva Uji t Hipotesis Pertama

Kriteria Pengujian :

Ho ditolak jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$

Ho diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$

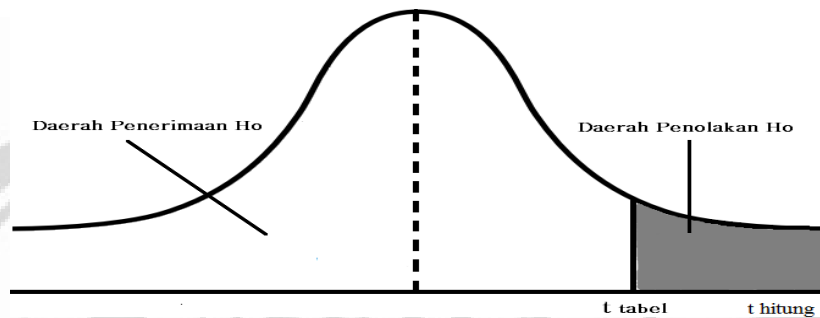
b) Penguji hipotesis kedua :

Untuk menguji pengaruh *Store Atmosphere* secara parsial terhadap kepuasan konsumen *Java de Café* Purwokerto.

Rumusan hipotesis kedua :

Ho : $\beta_2 \leq 0$: Tidak ada pengaruh positif signifikan antara variabel *Store Atmosphere* terhadap variabel Kepuasan Konsumen *Java de Café* Purwokerto.

Ha : $\beta_2 > 0$: Ada pengaruh positif signifikan antara variabel *Store Atmosphere* terhadap Kepuasan Konsumen.



Gambar 3.3 Kurva Uji t Hipotesis Kedua

Kriteria Pengujian :

Ho ditolak jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$

Ho diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$

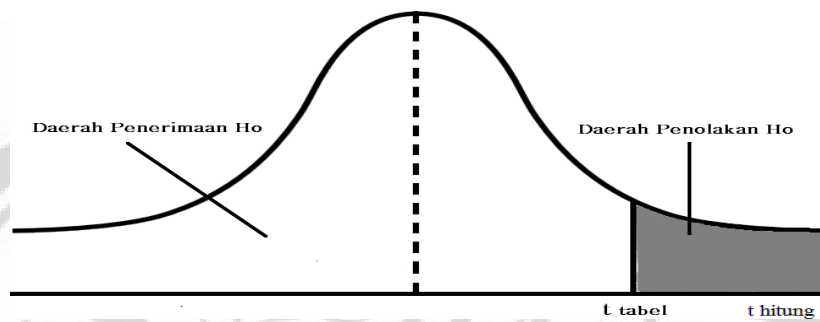
c) Penguji hipotesis ketiga :

Untuk menguji Lokasi secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen *Java de Café* Purwokerto.

Rumusan hipotesis ketiga :

Ho : $\beta_3 \leq 0$: Tidak ada pengaruh positif signifikan antara variabel Lokasi terhadap variabel Kepuasan Konsumen *Java de Café* Purwokerto

Ha : $\beta_3 > 0$: Ada pengaruh positif signifikan antara variabel Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen.



Gambar 3.4 Kurva Uji t Hipotesis Ketiga

Kriteria Penguji :

Ho ditolak jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$

Ho diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$