

BAB 3

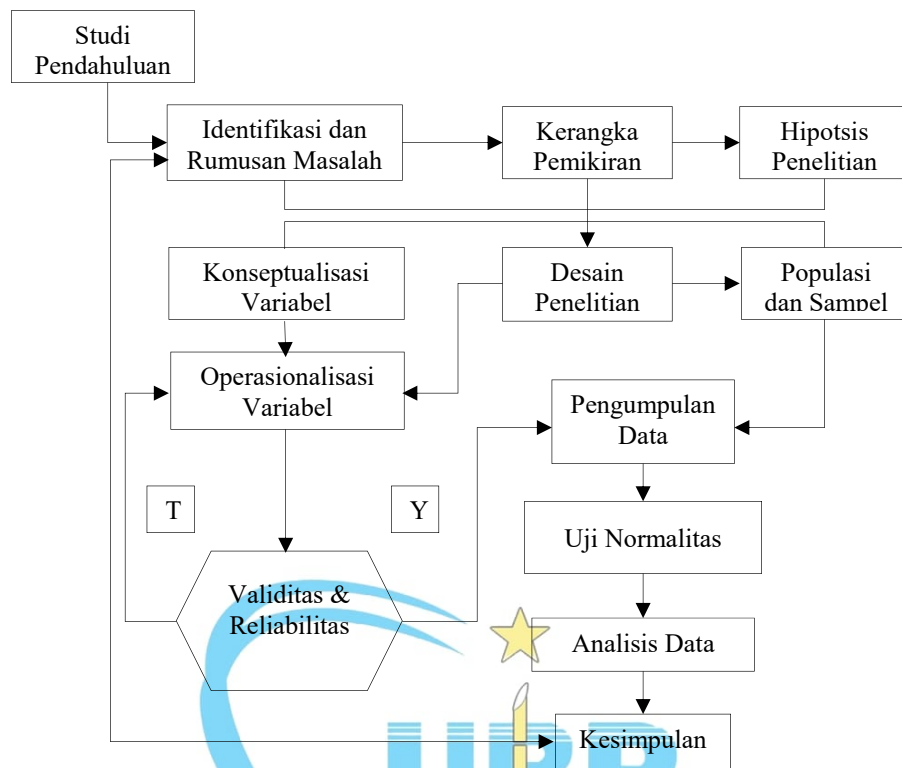
METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian digunakan sebagai pedoman atau prosedur yang berguna sebagai panduan untuk membangun strategi yang menghasilkan metode penelitian. Menurut (Sugiyono, 2017: 7) menyatakan bahwa “desain penelitian harus spesifik, jelas dan rinci, ditentukan secara mantap sejak awal, menjadi pegangan langkah demi langkah”.

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian kali ini adalah penelitian deskriptif dan verifikatif dengan analisis data kuantitatif serta dalam pengumpulan datanya menggunakan kuesioner tertutup. Menurut Sugiyono (2017: 11) Metode statistik deskriptif merupakan cara menganalisis data dengan mendeskriptifkan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa maksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Sedangkan metode penelitian verifikatif merupakan penelitian yang dilakukan dengan tujuan membuktikan kebenaran suatu teori pada waktu dan tempat tertentu. Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear berganda karena variabel bebasnya (*Dependent Variable*) terdiri dua variabel yaitu kualitas pelayanan (X1) dan suasana toko (X2), sedangkan variabel terikatnya (*Independent Variable*) terdiri dari satu variabel yaitu kepuasan konsumen (Y).

Secara keseluruhan proses penelitian dimulai dari pengumpulan data fenomena dan studi pendahuluan yang dilakukan dilokus penelitian sampai dengan membuktikan hasil penelitian dan melakukan pembahasan, Berikut ini merupakan gambar dari alur proses yang dilakukan penulis dalam membuat penelitian.



Gambar 3.1

Desain Penelitian

Sumber : Buku Panduan Universitas Buana Perjuangan, 2022

Desain penelitian merupakan seluruh proses yang diperlukan dalam pelaksanaan penelitian. Berikut adalah tahapan-tahapan dari gambar diatas.

1. Melakukan studi pendahuluan sesuai dengan tema/variabel yang akan diteliti.
2. Menyusun latar belakang penelitian yang berpedoman pada landasan fenomena yang ditemukan pada proses sebelumnya.
3. Mengidentifikasi dan merumuskan masalah penelitian sebagai dasar dalam pembuatan kerangka pikir.
4. Menyusun kerangka berfikir sesuai dengan teori dan temuan dari penelitian terdahulu yang relevan.
5. Menetapkan hipotesis penelitian yang didapat dari penyusunan kerangka pemikiran.

6. Membuat desain penelitian sebagai kerangka untuk melakukan penelitian.
7. Membaca konsep teori dan penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan sebagai pembanding, melalui pencarian temuan dari jurnal ilmiah (internasional dan nasional), karya tulis ilmiah lainnya yang relevan, kemudian dijadikan untuk definisi operasional variabel.
8. Menentukan populasi dan sampel yang akan digunakan sebagai responden dalam penelitian.
9. Menyusun instrumen penelitian, termasuk melakukan uji validitas, dan reliabilitas. Dilakukan untuk mempertimbangkan apakah data tersebut layak untuk di analisis atau tidak.
10. Melakukan pengumpulan data, dan melakukan uji normalitas untuk mengetahui apakah pada variabel bebas dan variabel terikat terdapat data yang berdistribusi normal atau tidak.
11. Melakukan analisis data dengan metode analisis regresi linier berganda, sebagai pembuktian hipotesis dan pembahasan untuk menjawab rumusan masalah.
12. Kesimpulan disesuaikan dengan hasil analisis data.
 Dengan menggunakan metode deskriptif diharapkan akan diperoleh data yang hasilnya akan diolah dan di analisis serta akhirnya ditarik sebuah kesimpulan.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Lokasi pada penelitian ini terletak di Dali Coffee Factory. Jl. Kp. Baru Timur, Cikampek Kota, Kec. Cikampek, Kabupaten Karawang, Jawa Barat 41373, Indonesia.

3.2.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret 2022 dengan rincian uraian pelaksanaan kegiatan sebagai berikut:

Tabel 3.1
Waktu penelitian

No	Uraian Kegiatan	Jadwal Penelitian								
		Maret 2022	April 2022	Mei 2022	Juni 2022	Juli 2022	Agustus 2022	September 2022	Oktober 2022	November 2022
1.	Prasurvey									
2.	Pengajuan Judul									
3.	Penulisan Proposal									
4.	Pengajuan Proposal									
5.	Perbaikan Proposal									
6.	Seminar Proposal									
7.	Revisi Proposal									
8.	Pengumpulan data									
9.	Analisis Data									
10.	Penyusunan Skripsi									
11.	Perbaikan Skripsi									
12.	Sidang Skripsi									
13.	Revisi Skripsi									

Sumber: Hasil Olah Penulis, 2022

3.3 Definisi Operasional Variabel

Penelitian ini akan menjelaskan tentang definisi konseptual setiap variabel dan juga operasional variabel yang digunakan

3.3.1 Definisi Variabel

Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan terdiri dari tiga variabel yaitu:

3.3.1.1 Definisi Variabel Kualitas Pelayanan

Berdasarkan pendapat para ahli maka dapat di sintesakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu penyajian produk atau jasa yang sesuai dengan standar

perusahaan dan diupayakan dalam penyampaian produk dan jasa tersebut sama dengan apa yang diharapkan tamu atau melebihi ekspektasi tamu.

3.3.1.2 Definisi Variabel Suasana Toko

Berdasarkan pendapat para ahli maka dapat di sintesakan bahwa suasana toko adalah desain lingkungan melalui komunikasi visual, pencahayaan, warna, musik, dan wangi-wangian untuk merangsang respon emosional dan persepsi pelanggan untuk menarik pelanggan dalam membeli produk yang ditawarkan.

3.3.1.3 Definisi Variabel Kepuasan Konsumen

Berdasarkan pendapat para ahli maka dapat di sintesakan kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang di rasakan dibandingkan dengan harapannya. Bila kinerja melebihi harapan mereka akan merasa puas dan sebaliknya jika kinerja tidak sesuai harapan maka konsumen akan merasa kecewa.

3.3.2 Operasional Variabel

Operasional variabel adalah penentuan suatu konstruk (hal-hal yang sulit diukur) sehingga ia menjadi variabel yang dapat diukur.

3.3.2.1 Operasional Variabel Kualitas Pelayanan

Terdapat lima dimensi kualitas layanan yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler dalam Isra Sumayyah (2019: 22) yaitu:

1. Bukti Langsung (*Tangible*)

Tangible meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung, tata letak ruangan, dan kenyamanan ruangan.

2. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan. Pelayanan yang dijanjikan seperti ketepatanan pelayanan makanan, kecepatan pelayanan dan urusan administrasi.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Kesediaan pegawai untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesiapan dalam melayani konsumen, kecepatan menangani transaksi dan penanganan keluhan-keluhan konsumen.

4. Jaminan (*Assurance*)

Meliputi pengetahuan pegawai terhadap produk secara tepat, kesopanan pegawai dan ketrampilan dalam memberi informasi.

5. Empati (*Empathy*)

Perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada konsumen seperti kemudahan komunikasi, keramahan pegawai dan kesabaran pegawai.

Cara mengukur variabel kualitas pelayanan yaitu menggunakan skala likert dengan skor terendah 1 dan skor tertinggi 5. (1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = cukup setuju, 4 = setuju, dan 5 = sangat setuju).

3.3.2.2 Operasional Variabel Suasana Toko

Menurut Berman dan Evans (2016: 60) membagi elemen-elemen suasana toko ke dalam 4 elemen, yaitu:

1. *Exterior*

Exterior mempunyai pengaruh yang cukup kuat pada *image* toko tersebut, sehingga harus direncanakan dengan sebaik mungkin. *Exterior* terdiri dari:

- a. Bagian depan cafe
- b. Pintu masuk cafe
- c. Cafe dan area sekitarnya
- d. Fasilitas tempat parkir

2. *General interior*

Berbagai motif konsumen memasuki toko, hendaknya memperoleh kesan yang menyenangkan. Kesan ini dapat diciptakan misalnya dengan menciptakan atau menata ruang-ruang dalam *interior* yang menarik. Ada banyak hal yang dapat mempengaruhi persepsi konsumen pada *store* tersebut. Elemen *general interior* terdiri dari:

- a. Jenis lantai
- b. Warna dan pencahayaan

- c. Penampilan pegawai
- d. Perlengkapan cafe
- e. Tekstur dinding
- f. Kebersihan

3. *Store layout*

Merupakan suatu rencana untuk menentukan lokasi tertentu dan pengaturan dari peralatan, barang dagangan, gang-gang dalam toko serta fasilitas yang ada di toko. Dalam merancang sebuah *store layout* perlu diperhatikan hal-hal berikut:

- a. Peralatan lengkap
- b. Penataan meja makan
- c. Dekorasi Gedung

4. *Interior display*

Sangat menentukan bagi suasana toko karena memberikan informasi kepada konsumen. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan penjualan dan laba bagi toko. Yang termasuk interior display ialah:

- a. Memiliki tema
- b. Tampilan menarik

Cara mengukur variabel *store atmosphere* yaitu menggunakan skala likert dengan skor terendah 1 dan skor tertinggi 5. (1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = cukup setuju, 4 = setuju, dan 5 = sangat setuju).

3.3.2.3 Operasional Variabel Kepuasan Konsumen

Menurut Kim et al (2015: 15) alat untuk menilai persepsi konsumen akan kepuasan pelanggan dapat dibagi menjadi 5 dimensi yaitu sebagai berikut:

1. *Food Quality* (Kualitas Makanan)

Dapat diukur melalui beberapa item yang mengacu pada rasa dari makanan, inovasi dari makanan dan konsistensi dari makanan.

2. *Service quality* (Kualitas Layanan)

Dapat diukur melalui beberapa item yang mengacu pada perilaku dari pegawai, pengetahuan pegawai mengenai menu makanan, manajer yang bersahabat dengan tamu, pelayanan yang diberikan oleh pegawai.

3. *Price and Value* (Harga dan Nilai)

Dapat diukur melalui beberapa item yang mengacu pada harga yang terjangkau dan total pengalaman yang didapat selama makan di cafe.

4. *Atmosphere* (Suasana)

Dapat diukur melalui beberapa item yang mengacu pada kebersihan dari cafe, fasilitas cafe, lingkungan dari ruangan cafe, tingkat kenyamanan ketika berada di cafe.

5. *Convenience* (Kenyamanan)

Dapat diukur dari beberapa item yaitu lokasi cafe dan jarak cafe.

Cara mengukur variabel kepuasan konsumen yaitu menggunakan skala likert dengan skor terendah 1 dan skor tertinggi 5. (1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = cukup setuju, 4 = setuju, dan 5 = sangat setuju).

3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

3.4.1 Populasi Penelitian

Populasi adalah keseluruhan dari objek yang di teliti. Menurut Sugiyono (2017: 81) bahwa populasi itu merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/ subjek mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulan. Populasi di ambil dari konsumen Dali Coffee Factory, dengan konsumen yang telah membeli produk dari Dali Coffee Factory tahun 2021 sebanyak 14.430 pengunjung.

Tabel 3.2

Jumlah Pengunjung Dali Coffee Factory Tahun 2021

No	Bulan	Pengunjung
1.	Januari	1.272
2.	Februari	1.133
3.	Maret	1.196
4.	April	1.243
5.	Mei	1.245
6.	Juni	1.082
7.	Juli	1.196
8.	Agustus	1.247
9.	September	1.121
10.	Oktober	1.217

Tabel 3.2 (Lanjutan)
Jumlah Pengunjung Dali Coffee Factory Tahun 2021

No	Bulan	Pengunjung
11.	November	1.296
12.	Desember	1.182
jumlah		14.430

Sumber: Dali Coffee Factory, 2022

3.4.2 Sampel Penelitian

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

Sampel pada penelitian ini adalah pelanggan Dali Coffee Factory. Dalam melakukan penelitian hal pertama yang dilakukan adalah menentukan sampel. Pemilihan sampel dengan metode yang tepat dapat menggambarkan kondisi populasi sesungguhnya yang akurat, dan dapat menghemat biaya penelitian secara efektif. Idealnya, sampel benar-benar menggambarkan atau mewakili karakteristik populasi yang sebenarnya. Karena data yang diperoleh dari sampel harus dapat digunakan untuk menaksir populasi. Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% sebagai berikut:

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

Dimana: n = Sampel

N = Populasi

e = Nilai presisi 10% atau sig. = 0,1

Dari formulasi diatas maka dihitung jumlah sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{14.430}{1 + 14.430(0,1)^2}$$

$$n = \frac{14.430}{1 + 14.430(0,01)}$$

$$n = \frac{14.430}{1 + 144,3}$$

$$n = \frac{14.430}{145,3} = 99$$

Jadi pada penelitian ini sampel yang dipakai adalah 99 responden.

3.4.3 Teknik Sampling

Untuk mendapatkan jumlah sampel yang lebih *representative*, maka teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling*. Teknik pengambilan sampel jenis ini menentukan sampel secara tidak sengaja (*accidental*). Peneliti akan mengambil sampel pada orang yang kebetulan ditemuinya pada saat itu, misalnya penelitian dilakukan pada populasi pelanggan pada Dali Coffe Factory, peneliti cukup menunggu di Dali Coffe Factory lalu menetapkan sampel kepada siapapun orang yang melakukan transaksi jual-beli di Dali Coffe Factory tanpa melihat umur, gender, profesi, dan lain sebagainya.

3.5 Pengumpulan Data Penelitian

3.5.1 Sumber Data Penelitian

Menurut Sugiyono (2017: 219) berdasarkan sumbernya, data penelitian dapat dikelompokkan menjadi 3 jenis yaitu :

1. Data Primer, merupakan data yang diperoleh secara langsung diambil dari objek penelitian oleh peneliti perorangan maupun organisasi, yaitu dengan melakukan penyebaran kuisioner kepada pelanggan Dali Coffe Factory.
2. Data sekunder, merupakan data yang didapat tidak secara langsung diambil dari objek penelitian. Penelitian mendapatkan data yang sudah jadi yang dikumpulkan oleh pihak lain dengan berbagai cara atau metode baik secara komersial maupun non komersial. Dalam hal ini penulis mengumpulkan data secara *library research*, yaitu dengan melihat buku-buku (literatur) yang berhubungan dengan masalah penelitian yang dapat melengkapi atau mendukung data primer.

3. Data Kuantitatif, Pada penelitian ini data yang digunakan adalah data kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang dipaparkan dalam bentuk angka-angka. Data kuantitatif diperoleh dari skor data jawaban responden dari tiap pertanyaan yang dianalisis dengan menggunakan analisis statistika.

Dalam penelitian ini sumber data atau jenis data yang akan diambil adalah data primer, data sekunder dan kuantitatif, yaitu dengan cara menyebarkan kuesioner di Dali Coffe Factory.

3.5.2 Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini untuk menunjang penelitian maka diperlukan pengumpulan data, teori informasi yang sesuai, jelas mendukung agar dapat memberikan gambaran mengenai masalah yang sebenarnya. Oleh karena itu, penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara:

1. Kepustakaan (*study Library*)

Yaitu mengumpulkan data dengan cara mengkaji dan memahami berbagai macam bahan bacaan yang erat kaitannya dengan sasaran penelitian seperti literatur-literatur dari buku, artikel, catatan kuliah dan media internet yang berkaitan dengan masalah yang dihadapi.

2. Pengumpulan data lapangan

Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data dengan cara melakukan penelitian langsung (observasi) terhadap objek yang diteliti dengan melalui kegiatan:

- a. Observasi

Menurut Sugiyono (2017: 145) observasi merupakan suatu proses yang kompleks. Suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang penting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

- b. Wawancara (*interview*)

Digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti.

c. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2017: 137).

3. Teknik Skala

Pada penelitian ini, instrument yang digunakan adalah kuesioner. Karena data yang diperoleh dalam bentuk ordinal, maka skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala dibutuhkan untuk memberikan nilai angka dari setiap jawaban dari responden. Skala yang digunakan adalah skala likert, dengan nilai terendah 1 dan nilai tertinggi 5. Penggunaan skala likert menurut (Sugiyono, 2017) adalah “skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Skala likert ini memberikan nilai (bobot) skala untuk setiap alternatif jawaban yang berjumlah lima harapan. Dari masing-masing variabel terdiri 5 pernyataan yang telah disediakan. Dengan demikian instrumen ini akan menghasilkan total nilai atau skor bagi setiap responden berdasarkan sudut pandang tertentu. Nilai atau skor dari alternatif jawaban adalah sebagaimana terlihat dalam tabel 3.3 sebagai berikut :

Tabel 3.3
Skala Likert

Kualitas Pelayanan	Suasana Toko	Kepuasan Konsumen	Bobot Skor
Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju	2
Cukup Setuju	Cukup Setuju	Cukup Setuju	3
Setuju	Setuju	Setuju	4
Sangat Setuju	SangatSetuju	Sangat Setuju	5

Sumber : Sugiyono (2017 : 93)

3.5.3 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena-fenomena alam maupun sosial yang diamati secara spesifik. Fenomena ini disebut variabel. Variabel penelitian adalah konsep utama kajian yang diteliti. Untuk lebih jelasnya maka variabel harus disederhanakan dalam sub variabel atau dimensi yang sesuai dengan teori yang digunakan dalam penelitian. Berikut tabel 3.4 instrumen penelitiannya.

Tabel 3.4
Instrumen Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	No Pernyataan
Kualitas Pelayanan (X1)*	1. Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	Gedung	Ordinal	1
		Tata letak ruangan	Ordinal	2
		Kenyamanan ruangan	Ordinal	3
	2. Keandalan (<i>Reliability</i>)	Ketepatanan pelayanan makanan	Ordinal	4
		Kecepatan pelayanan	Ordinal	5
		Urusan administrasi	Ordinal	6
	3. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	Kesigapan dalam melayani konsumen	Ordinal	7
		Kecepatan menangani transaksi	Ordinal	8
		Penanganan keluhan-keluhan konsumen	Ordinal	9
	4. Jaminan (<i>Assurance</i>)	Pengetahuan pegawai terhadap produk secara tepat	Ordinal	10
		Kesopanan pegawai	Ordinal	11
		Ketrampilan dalam memberi informasi	Ordinal	12
	5. Empati (<i>Empathy</i>)	Kemudahan komunikasi	Ordinal	13
		Keramahan pegawai	Ordinal	14
		Kesabaran pegawai	Ordinal	15

Tabel 3.4 (Lanjutan)
Instrumen Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	No Pernyataan
Suasana Toko (X2)**	1. Exterior	Bagian depan cafe	Ordinal	1
		Pintu masuk cafe	Ordinal	2
		Cafe dan area sekitarnya	Ordinal	3
		Fasilitas tempat parkir	Ordinal	4
	2. General interior	Jenis lantai	Ordinal	5
		Warna dan pencahayaan	Ordinal	6
		Penampilan pegawai	Ordinal	7
		Perlengkapan cafe	Ordinal	8
		Tekstur dinding	Ordinal	9
		Kebersihan	Ordinal	10
	3. Store layout	Peralatan lengkap	Ordinal	11
		Penataan meja makan	Ordinal	12
		Dekorasi Gedung	Ordinal	13
	4. Interior display	Memiliki tema	Ordinal	14
		Tampilan menarik	Ordinal	15
Kepuasan Konsumen (Y)***	1. Food Quality (Kualitas Makanan)	Rasa dari makanan	Ordinal	1
		Inovasi dari makanan	Ordinal	2
		Konsistensi dari makanan.	Ordinal	3
	2. Service quality (Kualitas Layanan)	Perilaku dari pegawai	Ordinal	4
		Pengetahuan pegawai mengenai menu makanan	Ordinal	5
		Manajer yang bersahabat dengan tamu	Ordinal	6
		Pelayanan yang diberikan oleh pegawai	Ordinal	7

Tabel 3.4 (Lanjutan)
Instrumen Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	No Pernyataan
Kepuasan Konsumen (Y)***	3. <i>Price and Value</i> (Harga dan Nilai)	Harga yang terjangkau	Ordinal	8
		Total pengalaman yang didapat selama makan di cafe	Ordinal	9
	4. <i>Atmosphere</i> (Suasana)	Kebersihan dari cafe	Ordinal	10
		Fasilitas cafe	Ordinal	11
		Lingkungan dari ruangan cafe	Ordinal	12
		Tingkat kenyamanan ketika berada di cafe.	Ordinal	13
	5. <i>Convenience</i> (Kenyamanan)	Lokasi cafe	Ordinal	14
		Jarak cafe.	Ordinal	15

Sumber: *Zeithaml, Bitner, dan Gremler dalam Isra Sumayyah (2019: 22)

**Berman dan Evans (2016: 60)

***Menurut Kim et al (2015: 15)

3.5.4 Pengujian Keabsahan Data

Pengujian keabsahan data disesuaikan dengan masalah dan hipotesis yang diajukan yaitu:

3.5.4.1 Uji Validitas

Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Oleh karena itu dapat dikatakan uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu instrumen dalam hal ini adalah kuisioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2017:142).

Validitas menunjukan sejauh mana skor/nilai ukuran yang diperoleh. Bener-bener menyatakan hasil pengukuran/pengamatan. Validitas pada umumnya di golongkan menjadi tiga kategori besar, yaitu validitas isi (*content validity*), validitas

konstruk, dan validitas eksternal. Untuk mengetahui apakah pertanyaan-pertanyaan itu telah mengukur aspek yang sama digunakan validitas konstruk.

Cara mengukur validitas konstruk yaitu dengan cara mengkorelasikan jumlah skor faktor dengan skor total. Bila korelasi tiap faktor tersebut positif dan besarnya 0,3 keatas maka faktor tersebut merupakan konstruk yang kuat. maka dapat disimpulkan bahwa data yang diperoleh dari semua pertanyaan merupakan data valid. Dan untuk menguji validitas ini menggunakan SPSS.

3.5.4.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2017: 198) hasil penelitian yang reliabel bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk menguji reliabilitas maka dalam penelitian ini digunakan rumus *Alpha Cronbach*, karena rumus ini dapat digunakan pada test-test atau angket-angket yang jawabannya berupa pilihan dan pilihannya tersebut dapat terdiri dari dua pilihan atau lebih. Reliabilitas instrumen dilakukan dengan pengujian dengan rumus *Alpha Cronbach* dengan syarat minimum bila reliabel $> 0,7$.

3.6 Analisis Data

3.6.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen maupun dependen berdistribusi normal, mendekati normal, atau tidak. Model regresi yang baik adalah model regresi yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal, sehingga layak dilakukan pengujian secara statistik. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan alat bantu program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*).

Dasar pengambilan keputusan uji normalitas bisa dilakukan berdasarkan:

- a. Nilai signifikan atau probabilitas $> 0,05$, maka distribusi data adalah normal.

- b. Nilai signifikan atau probabilitas $< 0,05$, maka data dinyatakan tidak berdistribusi normal.

3.6.2 Rancangan Analisis

3.6.2.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah metode pengumpulan untuk memperoleh bahan-bahan teoritis yang dapat dijadikan dasar bagi pengkajian masalah. Melalui penelitian ini penulis mempelajari buku-buku dan lainnya yang ada hubungannya dengan masalah yang di bahas, baik secara langsung maupun tidak langsung. Teknik deskriptif yang memberikan informasi mengenai data yang dimiliki dan tidak termasuk menguji hipotesis.

Analisis yang digunakan untuk mengkaji dan menganalisis data disertai dengan perhitungan agar dapat memperjelas keadaan atau karakteristik data yang bersangkutan, pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah mean, standar deviasi, maksimum, dan minimum. Mean yang digunakan untuk mengetahui rata-rata data yang bersangkutan. Standar deviasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar yang bersangkutan bervariasi dari rata-rata. Maksimum digunakan untuk mengetahui jumlah terbesar data yang bersangkutan. Minimum digunakan untuk mengetahui jumlah terkecil data yang bersangkutan.

Agar setiap jawaban dapat dihitung maka jawaban tersebut harus diberikan skor. Alat ukur yang digunakan untuk menilai jawaban responden adalah menggunakan skala likert dengan rumus perhitungan interval kelas yang digunakan untuk mengitung kategori mean adalah:

$$\begin{aligned}\text{Panjang skla} &= (X \text{ terbesar} - X \text{ terkecil}) / \text{banyak kelas} \\ &= (5 - 1) / 5 \\ &= 4 / 5 \\ &= 0,8\end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan tersebut maka 0,8 digunakan sebagai interval kelas pada penelitian ini yang dapat dilihat pada tabel 3.6 berikut:

Tabel 3.6
Kategori Nilai Mean

No	Nilai Rata-Rata	Keterangan	Skor
1	1 – 1,8	Sangat Tidak Setuju	1
2	1,9 – 2,6	Tidak Setuju	2
3	2,7 – 3,4	Cukup Setuju	3
4	3,5 – 4,2	Setuju	4
5	4,3 - 5	Sangat Setuju	5

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka dapat dinilai skala likert yang selanjutnya dapat dipakai untuk memprediksi pengaruh kualitas pelayanan dan suasana toko terhadap kepuasan konsumen pada Dali Coffee Factory.

3.6.2.2 Transformasi Data

Menurut (Ghozali 2018:34) transformasi data merupakan data yang tidak berdistribusi secara baik atau tidak normal dan dapat di transformasi agar data tersebut menjadi normal. Untuk menormalkan sebuah data harus mengetahui grafik histogram dalam data tersebut, dari data yang ada apakah termasuk *moderate positive*, *substansial positive*, *severe positive* dan lain-lain. Dengan mengetahui bentuk dari grafik histogram, maka dapat menentukan bentuk transformasinya.

3.6.2.3 Analisis Verifikatif

Dalam penelitian ini analisis verifikatif bermaksud untuk mengetahui hasil penelitian yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan dan *store atmosphere* terhadap kepuasan konsumen pada Dali Coffee Factory. Dengan metode ini dapat diketahui berapa besarnya dampak variabel independent mempengaruhi terhadap variabel dependent. Adapun analisis verifikatif terdiri dari analisis regresi linier berganda sebagai berikut:

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk membuktikan sejauh mana hubungan antara kualitas pelayanan dan *store atmosphere* terhadap kepuasan konsumen. Untuk melakukan pengujian regresi linear berganda adalah sebagai berikut :

Berikut ini adalah rumus dalam regresi linear berganda:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \varepsilon$$

Keterangan :

Y : Kepuasan konsumen

a : Konstanta

b_1X_1 : Koefisiensi Regresi

X_1 : Kualitas pelayanan

X_2 : *Store atmosphere*

ε : *Error* (faktor pengganggu diluar model)

2. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) adalah suatu nilai yang menunjukkan besarnya perubahan yang terjadi diakibatkan oleh variabel lainnya. Koefisien determinasi (R^2) dinyatakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model independen dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai R^2 adalah diantara 0 dan 1. Nilai terkecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas, jika nilai R^2 semakin mendekati satu maka hubungan kedua variabel sangat kuat.

3.6.3 Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk menjawab dugaan sementara dalam penelitian ini, adapun hipotesis yang dilakukan adalah sebagai berikut:

3.6.3.1 Uji Parsial (uji t)

Uji signifikansi individual atau yang lebih dikenal dengan uji statistik t merupakan proses analisis data secara parsial. Uji t ini nantinya akan menunjukkan berapa banyak pengaruh variabel independen secara parsial, terhadap variabel dependen. Uji t tujuannya untuk melihat sejauh mana pengaruh secara parsial dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.

Pengujian dilakukan dengan menggunakan *significance level* 0,05 ($\alpha = 5\%$).
Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika nilai probabilitas 0,05 lebih kecil atau sama dengan nilai probabilitas Sig ($0.05 \leq \text{Sig}$), maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak ada pengaruh parsial variabel kualitas pelayanan dan suasana toko terhadap kepuasan konsumen.
- b. Jika nilai probabilitas 0,05 lebih besar atau sama dengan nilai probabilitas Sig ($0.05 \geq \text{Sig}$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya ada pengaruh parsial variabel kualitas pelayanan dan suasana toko terhadap kepuasan konsumen.

3.6.3.2 Uji Simultan (uji F)

Uji f merupakan uji koefisien regresi yang dilakukan secara simultan dan serentak. Metode pengujian statistika dengan teknik tersebut biasanya digunakan untuk membandingkan antara dua atau lebih objek data. Yang mana dalam pengujiannya, setiap objek atau data memiliki perlakuan yang berulang demi menentukan besar kecilnya variansi.

Teknik pengujian dengan metode ini biasanya dilakukan dalam percobaan *sampling group* dan *sub sampling group*. Uji f bertujuan untuk melihat variabel independen dengan cara serentak atau bersama-sama. Kriteria pengambilan keputusan dalam pengujian yang menggunakan perbandingan antara f hitung dan f tabel. Tingkat signifikansi pada penelitian ini sebesar 5% dengan derajat pembilang (df_1) = k dan derajat kebebasan penyebut (df_2) = n-k-1 dengan n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel independen. Pengujian dilakukan dengan membandingkan dengan kriteria:

- a. Jika f hitung $> f$ tabel atau $\text{sig} < \alpha = 0,05$, maka H_0 ditolak atau H_a diterima, artinya ada pengaruh simultan variabel kualitas pelayanan dan suasana toko terhadap kepuasan konsumen.
- b. Jika f hitung $< f$ tabel atau $\text{sig} > \alpha = 0,05$, maka H_0 diterima atau H_a ditolak, artinya tidak ada pengaruh simultan variabel variabel kualitas pelayanan dan suasana toko terhadap kepuasan konsumen.