

BAB III

PROSEDUR PENELITIAN

3.1. Strategi Penelitian

Strategi penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah strategi penelitian asosiatif. Menurut Sugiyono (2014:55) strategi asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala.

Bentuk penelitian asosiatif, memiliki variabel independen dan variabel dependen. Dalam penelitian ini variabel independen adalah People (X_1), Process, (X_2), Physical Evidence (X_3). Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Konsumen (Y).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei, yaitu pengumpulan data dan analisis data berupa opini atau pendapat dari variabel-variabel yang akan diteliti yang diperoleh melalui tanya jawab dari responden baik secara langsung (wawancara) maupun secara tidak langsung (kuesioner).

3.2. Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.1. Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas; obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017: 80). Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Al-Garage Coffee. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Populasi dibatasi sebagai sejumlah kelompok atau individu yang

paling sedikit mempunyai satu sifat yang sama. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Al-Garage Coffee.

Tabel 3.1. Data Populasi Konsumen Al-Garage Coffee yang Berkunjung pada April-Mei 2019

Jenis Kelamin	Jumlah
Perempuan	187
Laki-laki	133
Total	320

3.2.2. Sampel Penelitian

Sampel (responden) adalah bagaian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2017:81). Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *pursposive sampling* artinya karakteristik responden telah ditentukan oleh penelitian. Didalam menentukan sampel ada pertimbangan krieria tertentu. Adapun kriteria pemilihan sampel tersebut adalah konsumen yang pernah berkunjung ke Al-Garage Coffee setidaknya satu kali pada bulan Maret-April 2019.

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin, sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persen tingkat kesalahan dalam pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan *e* sebesar 10% dengan tingkat kebenaran 90%.

Populasi (N) sebanyak 320 orang konsumen yang berkunjung ke Al-Garage Coffee pada bulan Maret-Mei 2019, dengan asumsi tingkat error (e) = 10%, maka jumlah sampel adalah :

$$n = \frac{320}{1 + 320(0,10)^2}$$

$$= 76,19 = 77$$

Dengan demikian, jumlah sampel yang digunakan untuk penelitian ini sebanyak 77 orangkonsumen yang pernah berkunjung ke Al-Garage Coffee sebagai analisis dalam penelitian ini.

3.3. Data Dan Metoda Pengumpulan Data

3.3.1. Data

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2017: 137) mendefinisikan data primer adalah sebagai berikut: “Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini dengan cara menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2017:137) definisi dari sumber data sekunder adalah sebagai berikut : “Sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.” Penelitian menggunakan data sekunder karena peneliti mengumpulkan informasi dari data yang telah diolah oleh pihak lain. Data tersebut berupa dokumentasi perusahaan, publikasi pemerintah, analisis industri oleh media, situs Web, internet.

3.3.2. Sumber Data

Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Dalam hal ini data diperoleh secara langsung dengan membagi kusioner yang berisi daftar pertanyaan mengenai *people*, *process* dan *physical evidence* terhadap kepuasan konsumen Al-Garage Coffee.

3.3.3. Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan keakuratan dalam penelitian, peneliti memperoleh data dan informasi dari konsumen yang pernah berkunjung Al-Garage Coffee. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah :

a. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan berdasarkan buku yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas untuk mendapatkan teori, jurnal penelitian terdahulu dan definisi yang akan dipergunakan dalam penelitian ini.

b. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien jika peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan apabila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui internet atau pos (Sugiyono, 2017:142).

3.4. Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel adalah suatu atribut seseorang atau obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono (2017 :39). Penelitian ini terdiri dari variabel dependen dan independen. Adapun variabel dalam penelitian ini

adalah people (X₁), process (X₂), dan physical evidence (X₃) sedangkan variabel terikat kepuasan konsumen (Y).

Tabel 3.2. Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel	Indikator	Sub indikator	No. Item
People (X ₁) Bilson (2014:45)	1. Kompetensi	1. Memiliki keahlian dalam bidang meyajikan kopi	1
		2. Profesional dalam bekerja	2
	2. Kesopanan	1. Bersikap ramah dan sopan	3
	3. Selektif	1. Menjunjung tinggi etika dalam berperilaku	4
		2. Berpenampilan rapi	5
	4. Komunikatif	1. Menyampaikan informasi penting terkait pesanan	6
		2. Memberikan saran menu favorit	7
Process (X ₂) Mursid (2016:79)	1. Kecepatan	1. Proses pelayanan cepat	1
	2. Kemudahan	1. Proses pelayanan mudah	2
		2. Konsumen tidak menunggu terlalu lama	3
	3. Ketelitian	1. Proses pelayanan dilakukan dengan teliti	4
	4. Penyampaian terhadap keluhan	1. Adanya sarana penyampaian keluhan	5
		2. Proses penanganan keluhan cepat	6

		3. Proses keluhan diterima dengan baik	7
Physical Evidence (X3) Assauri (2014:98)	1. Lingkungan	1. Suasana lingkungan memberikan kenyamanan	1
	2. Fasilitas Tambahan	1. Interior menarik	2
		2. Fasilitas yang disediakan berfungsi dengan baik	3
	3. Tata letak	1. Lokasi mudah dijangkau	4

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No. Item
Kepuasan Konsumen (Y) Lupiyoadi & Hamdani (2014:80)	1. Kualitas Produk	1. Produk dalam kondisi baik	1
		2. Kualitas yang sesuai dengan harapan	2
	2. Faktor Emosional	1. Perasaan bangga dan percaya diri	3
	3. Kemudahan	1. Mudah dalam mendapatkan produk	4
	4. Biaya	1. Sesuai dengan ekspektasi	5
		2. Biaya yang dikeluarkan sesuai dengan produk	6
	5. Harga	1. Daya saing harga	7
		2. Adanya penawaran harga	8
	6. Kualitas Pelayanan	1. Keefektifan dan efisiensi pelayanan	9
		2. Pelayanan memenuhi ekspektasi	10

Penelitian ini diukur dengan skala *likert*, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2017:136). Data kualitatif kuesioner penelitian kemudian di kuantitatifkan dengan cara di ubah berupa angka skor seperti tabel 3.3. dibawah ini:

Tabel 3.3. Pemberian Skor untuk Jawaban Kuesioner

Pernyataan	Kode	Nilai Skor
Sangat Setuju	SS	4
Setuju	S	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: Sugiyono (2017)

3.5. Metoda Analisis Data

3.5.1. Metoda Pengolahan Data

Dalam penelitian ini, peneliti mengolah data yang telah terkumpul yang kemudian akan diolah baik secara manual maupun komputer melalui program Microsoft Excel dan atau program SPSS versi 25.0. untuk mempermudah dalam pengolahan data yang didapat dari hasil kuesioner dan untuk mendapatkan hasil yang maksimal.

3.5.2. Metoda Penyajian Data

Penyajian data yang digunakan pada penelitian ini berupa tabel. Penyajian data dalam bentuk tabel bertujuan untuk memberikan informasi dan gambaran mengenai jumlah secara rinci sehingga memudahkan pengolah data dalam menganalisis data.

3.5.3. PENGUJIAN INSTRUMEN PENELITIAN

Setelah jawaban kuesioner diperoleh sebagai data, maka data tersebut akan diuji terlebih dahulu dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Suatu kuisisioner atau hipotesis sangat bergantung pada kualitas data yang dipakai dalam pengujian tersebut. Data pengujian ini akan diuji dengan uji validitas dan reliabilitas, instrumen yang baik harus valid dan reliable. Berikut dikemukakan cara pengujian validitas dan reliabilitas instrument yang akan digunakan untuk menelitian.

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan bertujuan untuk menguji sejauh mana item kuesioner yang valid dan tidak valid. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Syarat minimum suatu item dianggap valid dan tidak valid adalah sebagai berikut Sugiyono (2017 :126) :

- 1) Jika nilai r -hitung $>$ r -kritis (0.30), maka item-item pertanyaan dari koesioner adalah valid.
- 2) Jika nilai r -hitung $<$ r -kritis(0.30), maka item-item pertanyaan dari kuesioner adalah tidak valid.

$$r_{\text{hitung}} = \frac{(n \cdot \sum XY) - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{[(n \cdot \sum X^2) - (\sum X)^2] \cdot [(n \cdot \sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

- r_{hitung} : koefisien validitas butir pertanyaan yang dicari
 n : banyaknya responden
 X : skor yang diperoleh subyek dari seluruh item
 Y : skor total yang diperoleh dari seluruh item

2. Uji Reliabilitas

Suatu instrumen dinyatakan reliabel, bila koefisien reliabilitas minimal 0.60. Berdasarkan pendapat tersebut, maka dapat diketahui bahwa suatu instrumen dinyatakan reliabel, jika nilai Alpha $\geq 0,60$. Sedangkan suatu instrumen dinyatakan tidak reliabel jika nilai Alpha $< 0,60$ Sugiyono (2017 :135).

3.5.4. Alat Analisis Statistik Data

Analisis statistik dimaksudkan untuk melakukan perhitungan data yang telah disajikan dalam menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis penelitian. Metoda analisis statistik penelitian dipilih dan disesuaikan dengan tujuan penelitian yaitu dengan menggunakan metoda analisis koefisien korelasi dan pengujian hipotesis yang digunakan yaitu parsial dan simultan.

1. Analisis Koefisien Korelasi Parsial

Analisis koefisien korelasi parsial merupakan alat yang dapat digunakan apabila suatu penelitian terhadap lebih dari satu variabel yang digunakan

a. Korelasi parsial antara X_1 dengan Y (X_2 dan X_3 konstan)

$$r_{y1.23} = \frac{r_{y1} - r_{y2} \cdot r_{123}}{\sqrt{(1 - (r_{y2})^2) \cdot (1 - (r_{13})^2) \cdot (1 - (r_{123})^2)}}$$

b. Korelasi parsial antara X_2 dengan Y (X_1 dan X_3 konstan)

$$r_{y2.13} = \frac{r_{y2} - (r_{y1} \cdot r_{y3} \cdot r_{123})}{\sqrt{(1 - (r_{y1})^2) \cdot (1 - (r_{y3})^2) \cdot (1 - (r_{123})^2)}}$$

c. Korelasi parsial antara X_3 dengan Y (X_1 dan X_2 konstan)

$$r_{y3.12} = \frac{r_{y3} - (r_{y1} \cdot r_{y2} \cdot r_{123})}{\sqrt{(1 - (r_{y1})^2) \cdot (1 - (r_{y2})^2) \cdot (1 - (r_{123})^2)}}$$

2. Analisis Koefisien Korelasi Berganda

Penelitian ini menggunakan korelasi ganda (multiple correlation) merupakan angka yang menunjukkan arah dan kuat hubungan antara dua variabel secara bersama-sama atau lebih dengan variabel yang lain.

Korelasi ganda merupakan hubungan secara bersama-sama antara variabel *people* (X_1), *process* (X_2), *physical evidence* (X_3), kepuasan konsumen (Y)

Rumus korelasi ganda ditunjukkan pada rumus berikut:

$$R_{yx1x2x3} = \sqrt{\frac{r_{yx1}^2 + r_{yx2}^2 + r_{yx3}^2 - 2r_{yx1}r_{yx2}r_{yx3} - r_{x1x2x3}}{1 - r_{x1x2x3}^2}}$$

Keterangan :

- $R_{yx_1x_2x_3x_4}$ = koefisien korelasi ganda antara variabel x_1 , x_2 , dan x_3
 r_{yx_1} = koefisien korelasi x_1 dengan Y
 r_{yx_2} = koefisien korelasi x_2 dengan Y
 r_{yx_3} = koefisien korelasi x_3 dengan Y
 $r_{x_1x_2x_3}$ = koefisien korelasi x_1, x_2, x_3 dengan Y

Dengan :

$$r_{yx_1} = \frac{n \sum X_1 Y - (\sum X_1)(\sum Y)}{\sqrt{(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)(n \sum X_1^2 - (\sum X_1)^2)}}$$

$$r_{yx_2} = \frac{n \sum X_2 Y - (\sum X_2)(\sum Y)}{\sqrt{(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)(n \sum X_2^2 - (\sum X_2)^2)}}$$

$$r_{yx_3} = \frac{n \sum X_3 Y - (\sum X_3)(\sum Y)}{\sqrt{(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)(n \sum X_3^2 - (\sum X_3)^2)}}$$

$$r_{12} = \frac{n \sum X_1 X_2 X_3 - (\sum X_1)(\sum X_2)(\sum X_3)}{\sqrt{(n \sum X_1^2 - (\sum X_1)^2)(n \sum X_2^2 - (\sum X_2)^2)(n \sum X_3^2 - (\sum X_3)^2)}}$$

Untuk dapat memberikan penafsiran terhadap koefisien korelasi yang ditemukan tersebut besar atau kecil, maka dapat berpedoman pada ketentuan yang tertera pada tabel dibawah ini:

TABEL.3.4. PEDOMAN INTERPRETASI TERHADAP KOEFISIEN KORELASI

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan

0,00-0,199	Sangat rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

Sumber: (Sugiyono, p216:2012)

3.5.5. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang positif dan signifikan perubahan variabel bebas (X_1 , X_2 , dan X_3) dengan variabel terikat (Y) secara parsial. Langkah-langkah dalam pengujian hipotesis secara parsial adalah sebagai berikut:

(1) Pengujian secara parsial

a. Hubungan antara X_1 dengan Y

H_0 : Secara parsial tidak terdapat hubungan antara *people* dengan kepuasan konsumen.

H_a : Secara parsial terdapat hubungan antara *people* dengan kepuasan konsumen.

b. Hubungan antara X_2 dengan Y

H_0 : Secara parsial tidak terdapat hubungan antara *process* dengan kepuasan konsumen.

H_a : Secara parsial terdapat hubungan antara *process* dengan kepuasan konsumen.

c. Hubungan antara X_3 dengan Y

H_0 : Secara parsial tidak terdapat hubungan antara *physical evidence* dengan kepuasan konsumen.

H_a : Secara parsial terdapat hubungan antara *physical evidence* dengan kepuasan konsumen.

Untuk menguji hubungan antar variabel bebas dengan variabel terikat secara parsial, dilihat dari nilai *significance t* dibandingkan dengan taraf kesalahan α ($10\%=0,1$), dengan kriteria :

Jika signifikan $t < \alpha$, maka H_0 ditolak

Jika signifikan $t \geq \alpha$, maka H_0 diterima

(2) Pengujian secara simultan

a. Merumuskan hipotesis

H_0 : Secara bersama-sama tidak terdapat hubungan antara *people*, *process*, dan *physical evidence* terhadap kepuasan konsumen)

H_a : Secara bersama-sama terdapat hubungan antara *people*, *process*, dan *physical evidence* terhadap kepuasan konsumen)

b. Menentukan taraf nyata (α) atau tingkat keyakinan ($1-\alpha$)

Taraf nyata (α) yang digunakan sebesar 10% (0,1) dengan tingkat keyakinan ($1-\alpha$) 90%

c. Kriteria pengujian

H_0 ditolak, Jika signifikan $F < 0,1$

H_0 diterima, jika signifikan $F \geq 0,1$

d. Perhitungan nilai signifikan

Perhitungan nilai signifikan F dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS versi 25.00