

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Strategi Penelitian

Metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk mengumpulkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu, dalam istilah ilmiah berarti kegiatan penelitian yang didasarkan pada ciri-ciri ilmiah yaitu rasionalitas, eksperimental dan sistematis Sugiyono (2017:11). Dalam melakukan penelitian, menentukan strategi penelitian merupakan hal terpenting karena data yang dikumpulkan harus akurat dan dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya untuk tercapainya tujuan penelitian. Berdasarkan tujuan dan kerangka konseptual dari penelitian, pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah asosiatif. Strategi asosiatif merupakan strategi penelitian yang bertujuan untuk mengetahui tingkat pengaruh antara dua variable atau lebih Sugiyono (2017:11).

Dalam penelitian ini, metode asosiatif digunakan untuk menjelaskan tentang sejauh mana pengaruh Variabel X (variabel bebas) yang terdiri atas Keragaman Produk (X1), Suasana *Coffee Shop* (X2) dan Kualitas Pelayanan (X3) terhadap variabel Y (variabel terikat) yaitu Kepuasan Pelanggan. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis jalur (*path analysis*), dengan pengumpulan data dilakukan melalui instrumen penelitian, dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pelanggan, berdasarkan data yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan kuantitatif.

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.1 Populasi penelitian

Dalam penelitian ini perlu ditetapkan populasi penelitian agar penelitian ini mendapatkan data yang sesuai dan diharapkan. Menurut Sugiyono (2016:126) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Sugiyono (2017:81) mendefinisikan populasi dibedakan menjadi dua jenis yaitu populasi sampling atau populasi penelitian dan populasi sasaran atau target populasi. Sedangkan populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pukul Satu Kopi, yang jumlahnya tidak diketahui dengan pasti sehingga data diambil melalui perkiraan pembelian periode bulan Juli tahun 2022.

3.2.2 Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:81) Sampel penelitian adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Populasi sangatlah besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel penelitian yang dapat diambil dari populasi tersebut. Mengingat jumlah populasi yang tidak diketahui dalam penelitian ini, maka untuk menentukan sampel digunakan rumus dari Astuti dan Nurtantiono (2021), sebagai berikut:

$$N = \frac{Z^2}{4(moe)^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

z = Tingkat Keyakinan 95% (Ztabel = 1,96)

Moe = Toleransi Kesalahan 10%

$$N = \frac{(1,96)^2}{4(0,1)^2}$$

Dengan menggunakan rumus diatas, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah:

n = 96.04 dibulatkan menjadi 97 responden pelanggan Pukul Satu Kopi

Sugiyono (2017:82) menjelaskan bahwa teknik sampling adalah teknik untuk pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Teknik sampling pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling* Sugiyono (2017:80).

Non-probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling* yang termasuk dalam *non probability sampling*.

Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu Sugiyono (2017: 85). Alasan pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling karena tidak semua sampel memiliki kriteria seperti yang ditetapkan oleh penulis. Oleh karena itu, penulis memilih teknik sampling target dengan menetapkan beberapa kriteria yang harus dipenuhi oleh sampel untuk digunakan dalam penelitian ini. Kriterianya adalah pelanggan berusia di atas 17 tahun dengan usia dewasa, diharapkan responden dapat mengevaluasi secara objektif pernyataan kuesioner terkait variabel, dan orang yang dipilih adalah pelanggan Pukul Satu Kopi.

3.3 Data dan Metode Pengumpulan Data

3.3.1 Sumber Data

Sumber data dalam suatu penelitian dapat diperoleh dengan data primer maupun data sekunder. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan data primer. Data Primer Menurut Sugiyono (2017:456) Data primer adalah sumber data yang didapatkan langsung kepada pengumpul data. Dalam penelitian untuk mendapat data primer dengan cara menyebarkan kuisoner dengan pelanggan Pukul Satu Kopi.

3.3.2 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metoda penyebaran kuesioner atau angket kepada para responden untuk mengumpulkan data. Menurut Sugiyono (2017:199) penyebaran kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data

yang dilakukan dengan memberikan daftar pertanyaan atau pernyataan kepada para responden yang harus dijawab. Dalam penelitian ini peneliti menyebarkan kuesioner dengan menggunakan google form kepada responden yang telah membeli atau pelanggan Coffee shop Pukul Satu Kopi dalam kurun waktu 14 hari. Kuesioner berisikan pertanyaan yang didasari oleh kisi-kisi instrumen/indikator variabel dan diajukan kepada responden dalam bentuk pertanyaan pilihan ganda (tertutup).

Menurut Sugiyono (2017:143) pertanyaan tertutup (*closed-end*) adalah pertanyaan yang mengharapkan jawaban singkat atau mengharapkan responden untuk memilih salah satu alternatif jawaban dari setiap pertanyaan yang telah tersedia. Sehingga responden hanya memilih satu jawaban dari setiap pertanyaan yang telah tersedia. Kuesioner dengan pertanyaan tertutup akan membantu responden untuk menjawab dengan cepat dan juga memudahkan peneliti dalam melakukan analisis data terhadap seluruh angket/kuesioner yang telah terkumpul. Pada pengolahan data tabulasi dan penghitungan hasil survei dengan menggunakan program PLS dapat berguna untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrumen.

Setelah semua data terkumpul peneliti akan melanjutkan ke tahap pengelolaan data dengan cara memberikan penilaian terhadap instrumen atau angket yang telah disebarkan kepada responden. Untuk mengetahui serta menilai sikap dan persepsi responden tentang keragaman produk, suasana *coffee shop* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini menggunakan skala *Likert*. Jawaban setiap item instrumen mempunyai bobot nilai seperti tercantum pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.1 Skala likert yang digunakan peneliti

No	Simbol	Keterangan	Nilai
1	SS	Sangat Setuju	5
2	S	Setuju	4
3	N	Netral	3
4	TS	Tidak Setuju	2
5	STS	Sangat Tidak Setuju	1

Instrumen penelitian ini diukur dengan skala Likert, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang dalam kejadian tertentu. Dalam skala Likert terdapat skor atau bobot terhadap jawaban yang disediakan. Dalam skala Likert skor bernilai 5 memiliki keterangan sangat setuju, skor bernilai 4 memiliki keterangan setuju, skor bernilai 3 memiliki keterangan netral, skor bernilai 2 memiliki keterangan tidak setuju dan skor bernilai 1 memiliki keterangan sangat tidak setuju. Angka 1 sampai 3 menunjukkan responden memberikan respon yang bersifat negatif, sedangkan angka 4-5 menunjukkan respon yang bersifat positif.

34 Operasionalisasi Variabel

Menurut Sugiyono (2019:68) variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini yang berjudul Pengaruh Keragaman Produk, Suasana Coffee shop, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Coffee shop Pukul Satu Kopi, maka variabel-variabel yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Variabel Bebas (Independent Variable)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah Keragaman Produk, Suasana Coffee shop dan Kualitas Pelayanan.

b. Variabel Terikat (Dependent Variable)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel ini sering disebut sebagai variabel output. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah Kepuasan Pelanggan.

Berikut adalah indikator-indikator yang digunakan untuk penyusunan kuesioner penelitian dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.2 Indikator Keragaman Produk

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No Item
1. Keragaman Produk	1. Merek Produk	Jenis produk yang ditawarkan	1
	2. Kelengkapan produk	1. Tersedia lengkap	2
		2. Tersedia Lengkap	3
	3. Variasi Ukuran Produk	Produk menawarkan ukuran yang bervariasi	4
4. Variasi Kualitas Produk	1. Bahan baku berkualitas 2. Harga dan rasa	5	

Utami (2017:116)

Tabel 3.3 Indikator Suasana Coffee shop

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No item
2. Suasana Coffee shop	1. Exterior/ Store front	1. Papan nama	6
		2. Desain bangunan	7
		3. Pintu Masuk	8
		4. Layout	9
	2. General Interior	1. Lightning	10
		2. Aroma dan temperature	11
	3. Store Layout	1. Layout produk	12
		2. Tema ruangan yang ada di Coffee shop Pukul Satu Kopi sesuai dengan desain	13
	4. Interior Display	1. Dekorasi yang ada di Coffee shop Pukul Satu Kopi sangat menarik	14
		2. Tanda petunjuk	15
		3. Kebersihan Coffee shop	16

Berman dan Evan (2014:545)

Tabel 3.4 Indikator Kualitas Pelayanan

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No Item
3.Kualitas Pelayanan	1.Bukti langsung	1. Karyawan yang berpenampilan rapi dan sopan	17
		2. Kenyamanan dalam memberikan pelayanan	18
	2.Kehandalan	1. Kepercayaan pelanggan terhadap pelayan	19
		2. Karyawan mempunyai pengetahuan yang cukup mengenai produk yang dijual	20
		3. Akurasi dalam mencatat pesanan pelanggan	21
		4. Perilaku karyawan	22
	3.Daya tangkap	1. Kecepatan dalam melakukan pelayanan	23
		2. Kesigapan karyawan terhadap pelanggan	24
		3. Solusi yang ditawarkan oleh karyawan	
	4.Jaminan	1. Memberikan pemahaman yang baik pelayanan.	25
		2. Memberikan jaminan tepat waktu dalam pemesanan	26

Tjiptono (2014:282)

Tabel 3.5 Indikator Kepuasan Pelanggan

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No Item
4. Kepuasan Pelanggan	1. Kesesuaian	1. Kepercayaan	27
	Harapan	2. Kepuasan layanan	28
	2. Minat Berkunjung kembali	1. Pembelian berulang	29
		2. Manfaat yang dirasakan	30
3. Kesiediaan merekomendasikan	1. Produk yang ditawarkan	31	
	2. Merekomendasi	32	

Tjiptono (2016:101)

3.5 Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

3.5.1 Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif sebagai analisis datanya yang dinyatakan menggunakan angka. Penyajian data menggunakan dalam bentuk tabel yang diperoleh dari survei. Sehingga untuk mempermudah dalam menganalisis dan memahami data sehingga data yang disajikan lebih sistematis.

Sugiyono (2017:147) mengemukakan kegiatan dalam analisis data merupakan mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, menabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah disajikan. Pada penelitian ini pengelolaan data dilakukan dengan menggunakan aplikasi komputer SmartPLS version 3.3.9. Hal tersebut dapat mempermudah dalam pengolahan data dengan cepat dan tepat, dan juga dapat diukur dalam proporsi tertentu yang berarti ukuran sampel bisa kecil atau kurang dari 100 sampel Abdillah (2015:161).

3.5.2 Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Sebuah konsep dan model penelitian tidak dapat diuji dalam model prediktif hubungan relasional dan kausal jika belum melewati tahap pemurnian dalam model pengukuran. Penjelasan mengenai konsep uji validitas dan reliabilitas dalam model pengukuran PLS :

3.5.2.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kapasitas instrumen penelitian mengukur apa yang seharusnya diukur.

1. Validitas Konvergen (Convergent Validity) memiliki kaitan dengan prinsip bahwa ukuran dari suatu konstruk harusnya berhubungan tinggi. Uji convergent validity dalam PLS dinilai dengan berdasarkan loading factor (hubungan antar skor item/skor komponen dengan skor konstruk) indikator – indikator yang menghitung konstruk tersebut. Rule of thumb yang dipakai untuk validitas konvergen adalah outer loading $>$ (lebih dari) 0.7 meskipun nilai 0.6 masih dapat ditolerir (Ghozali dalam Ermawati, 2018)
2. Validitas Diskriminan (Discriminant Validity) memiliki kaitan dengan prinsip bahwa ukuran dari suatu konstruk yang berbeda harusnya tidak berhubungan tinggi. Discriminant Validity terjadi bila dua instrumen yang berbeda yang mengukur dua konstruk yang diprediksi tidak berhubungan menimbulkan skor yang tidak berhubungan. Penilaian uji validitas diskriminan ditinjau berdasarkan cross loading pengukuran dengan konstraknya.

3.5.2.2 Uji Realibilitas

Uji reliabilitas dipakai untuk mengukur korespondensi alat ukur dalam ukuran konsep atau dapat juga digunakan untuk mengukur korespondensi responden yang menjawab pertanyaan dalam kuesioner atau alat penelitian. Berdasarkan pendapat Hartono dalam Tampubolon (2021:57) reliabilitas menunjukkan konsistensi, akurasi dan juga ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan pengukuran.

1. *Cronbach's Alpha* mengukur batas rendah nilai reliabilitas suatu konstruk. Untuk semua konstruk diharapkan nilainya $>$ (lebih dari) 0.6.
2. *Composite reliability* menghitung nilai sebenarnya reliabilitas suatu konstruk. Pada *composite reliability*, *rule of thumb* nya harus $>$ (lebih dari) 0.7 meskipun nilai 0.6 masih dapat direrima

Skala dari Cronbach Alpha terbagi menjadi 5 menurut Dahlan et al. (2014):

Tabel 3.6 Skala Cronbach Alpha

Skala Cronbach Alpha	Keterangan
0,81 sampai 1,00	Sangat Reliable
0,61 sampai 0,80	Reliabel
0,42 sampai 0,60	Cukup Reliabel
0,21 sampai 0,41	Tidak Reliabel
0,00 sampai 0,20	Sangat Tidak Reliabel

Sumber : Menurut Dahlan et al. (2014)

3.5.3 Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Analisis inner model tujuannya untuk mengetahui keakuratan model struktural yang dibangun. Beberapa indikator yang dapat digunakan adalah Koefisien Determinasi (R^2) dan Predictive Relevance (Q^2) (Supandia & Mutmainatus S, 2020). Model struktural (inner model) merupakan pola hubungan variabel penelitian. Evaluasi terhadap model struktural adalah dengan melihat koefisien antar variabel dan nilai koefisien determinasi (R^2) (Prayudi & Oktapiani, 2020). Evaluasi inner model dapat dilihat dari beberapa indikator yang meliputi, Koefisien Determinasi (R^2), Predictive Relevance (Q^2), Goodness Of Fit Index (GoF) Ruhamak & Putra (2020).

3.5.3.1 Koefisien Determinasi (R^2)

merupakan suatu nilai yang menunjukkan besarnya hubungan atau korelasi antar variabel. Nilai R-Squared berkisar antara $0 < R^2 < 1$ dimana semakin mendekati 1 maka semakin memiliki hubungan yang kuat, demikian pula sebaliknya. Menurut Latan dan Ghozali (2015: 81) Nilai *R-Square* untuk variabel laten endogen dalam sebuah model struktural dapat diidentifikasi bahwa model kuat jika nilainya sebesar 0.67, model moderat jika nilainya 0.33, dan model lemah jika nilainya lemah sebesar 0.19.

3.5.3.2 Q-Square Predictive Relevance (Q^2)

Merupakan pengukur seberapa baik observasi yang dilakukan memberikan hasil terhadap model penelitian. Nilai Q-Square Predictive Relevance (Q^2) berkisar antara 0 (nol) sampai dengan 1 (satu), semakin mendekati 0 nilai Q-Square Predictive Relevance (Q^2), memberikan petunjuk bahwa model penelitian semakin tidak baik, sedangkan sebaliknya semakin menjauh dari 0 (nol) dan semakin mendekati ke nilai 1 (satu), ini berarti model penelitian semakin baik (Maryani et al., 2020). Menurut Latan dan Ghazali (2015: 80) Kriteria kuat lemahnya model diukur berdasarkan Q-Square Predictive Relevance (Q^2) dapat diidentifikasi bahwa model kuat jika nilainya sebesar 0,35, model moderat jika nilainya sebesar 0,15 dan nilainya lemah jika nilainya sebesar 0,02.

3.5.3.3 Goodness of Fit (GoF)

Digunakan untuk memvalidasi model secara keseluruhan, GoF index ini merupakan ukuran tunggal yang digunakan untuk memvalidasi performa gabungan antara model pengukuran (outer model) dan model struktural (inner model) menurut (Sumiarni, 2019). Goodness of Fit (GoF) digunakan untuk menggambarkan tingkat kelayakan model secara keseluruhan. Nilai GoF diperoleh dari akar kuadrat dari average communalities index dikalikan dengan nilai rata-rata R^2 model dan terbentang dari angka 0 – 1 dengan interpretasi nilai yang dibagi menjadi tiga, nilai GoF = 0,1 (kecil), GoF = 0,25 (sedang) dan GoF = 0,38 (besar) Ngadiman dan Edalmen (2020).

3.5.4 Uji Parsial (Uji Statistik t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel eksogen terhadap variabel endogen dengan menganggap variabel eksogen lainnya konstan Ghazali (2015 :17). Untuk mengetahui nilai t statistik tabel ditentukan tingkat signifikansi 5% dengan derajat kebebasan yaitu $df = (n-k-1)$, dimana n = jumlah observasi dan k = jumlah variabel.

a. Keragaman Produk (X_1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

$H_0 : \beta_1 = 0$ (tidak ada pengaruh antara Keragaman Produk dengan Kepuasan Pelanggan).

$H_a : \beta_1 \neq 0$ (ada pengaruh antara Keragaman Produk dengan Kepuasan Pelanggan).

- b. Suasana Coffee shop (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)
 - Ho : $\beta_2 = 0$ (tidak ada pengaruh antara Suasana *Coffee shop* dengan Kepuasan Pelanggan).
 - Ha : $\beta_2 \neq 0$ (ada pengaruh antara Suasana *Coffee shop* dengan Kepuasan Pelanggan).
- c. Kualitas Pelayanan (X3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)
 - Ho : $\beta_3 = 0$ (tidak ada pengaruh antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan).
 - Ha : $\beta_3 \neq 0$ (ada pengaruh antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan).
- Kriteria Pengujian Hipotesis Untuk menentukan kesimpulan dengan menggunakan nilai thitung dengan ttabel untuk nilai positif kriteria sebagai berikut :
 - a) Ho Diterima jika $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ maka Ha ditolak, artinya variabel bebas bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel terikat.
 - b) Ho Ditolak jika $t\text{-hitung} \geq t\text{-tabel}$ maka Ha diterima, artinya variabel bebas merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel terikat.
- Kriteria pengujian dengan huruf nyata (α) 5% (0,05) adalah :
 - a) Ho ditolak, jika nilai Significance $t \leq 0,05$ dan,
 - b) Ha diterima, jika nilai Significance $t > 0,05$

