

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Cafe Puncak Binaraga yang beralamat di jl. Menara-Puncak Binaraga, Kabupaten Labuhanbatu, Tahun 2024.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan mulai dari bulan November 2023 sampai dengan Februari 2024. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel jadwal penelitian berikut:

Tabel 3.1
Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Jadwal Penelitian																							
		Desember				Januari				Februari				Maret				April				Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Permohonan Judul																								
2	Penyusunan Proposal																								
3	Bimbingan Proposal Skripsi																								
4	Seminar Proposal Skripsi																								
5	Pengolahan Data																								
6	Bimbingan Skripsi																								
7	Sidang Meja Hijau																								

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dapat diartikan sebagai keseluruhan elemen dalam penelitian meliputi objek dan subjek dengan ciri-ciri dan karakteristik tertentu. Jadi pada prinsipnya populasi adalah semua anggota kelompok manusia, binatang, peristiwa, atau benda yang tinggal bersama dalam suatu tempat secara terencana menjadi target kesimpulan dari hasil akhir suatu penelitian (Amin,N.F.,dkk.2023). Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Cafe Puncak Binaraga dengan 880 pengunjung.

2. Sampel

Sampel dapat diartikan sebagai bagian dari populasi yang menjadi sumber data yang sebenarnya dalam suatu penelitian. Dengan kata lain, sampel adalah sebagian dari populasi untuk mewakili seluruh populasi (Amin,N.F.,dkk.2023). Sampel dalam penelitian ini berjumlah 96 dan teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan cara Google Form dan Random Sampling. Dalam penentuan sampel digunakan rumus berikut:

$$n = \frac{Zn}{4(MOE)^2}$$

Keterangan:

Z = Tingkat keyakinan yang dibutuhkan dalam penelitian sampel

Moe= Margin of eror atau tingkat maksimum kesalahan yang dapat ditolerir

n = Besarnya sampel

Tingkat keyakinan yang digunakan adalah 95 persen atau Z= 1,96 dan Moe = 0,1 . Maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{1.96^2}{(4.0.1)^2}$$

Hasil perhitungan menunjukkan minimal sampel adalah 96,04 responden, maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 96 responden.

C. Defenisi Operasional Variabel

Defenisi operasional variabel merujuk pada cara spesifik di mana suatu variabel akan diukur dalam konteks penelitian tertentu. Variabel dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*) yang terdiri dari kualitas pelayanan (X_1), cafe atmosphere (X_2), harga (X_3) dan kepuasan pelanggan (Y). Defenisi operasional variabel dapat dilihat dalam Tabel 3.2 berikut ini:

Tabel 3.2
Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Defenisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran
Kualitas Pelayanan (X_1)	Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari bahkan menjadi tolok ukur kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik (Kasanah,P.A.N.,&Hanifah,L.2023)	1. <i>Reliabelity</i> (kehandalan) 2. <i>Responsiviness</i> (ketanggapan) 3. <i>Penyelesaian Masalah</i> 4. <i>Emphaty</i> (Empati) 5. <i>Nyata</i> (<i>Bukti Fisik</i>)	Likert
Cafe Atmosphere	Menurut Berman dan Evan (2018) atmosphere mengacu kepada karakteristik fisik toko yang digunakan untuk membangun	1. <i>Exterior</i> 2. <i>General Interior</i>	Likert

(X ₂)	kesan dan untuk menarik pelanggan.	3. <i>Layout</i> 4. <i>Interior Display</i> 5. <i>General Exterior</i>	
Harga (X ₃)	Harga adalah segala sesuatu atau nilai yang sudah ditetapkan. Dalam arti yang paling sempit, harga adalah jumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa (Cindy,M,G,dkk.,2021)	1.Keterjangkauan harga 2.Kesesuaian harga dengan kualitas produk 3.Kesesuaian harga dengan manfaat 4. Daya saing harga 5. Potongan Harga	Likert
Kepuasan Pelanggan (Y)	Menurut(Ulfah,M.,dkk.,2023) kepuasan pelanggan adalah suatu tanggapan emosional yang dinikmati oleh pelanggan pada saat mereka menikmati pengalaman menggunakan atau mengonsumsi produk/jasa	1. Terpenuhinya Harapan Pelanggan 2. Tingkat Loyalitas Pelanggan 3. Tingkat Kepuasan Pelanggan 4. Niat Berkunjung Kembali 5. Kesiediaan Merekomendas Ikan	Likert

D. Jenis Data dan Sumber Data

1. Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

Data kuantitatif, yaitu penelitian yang mengumpulkan dan menganalisis data dalam bentuk angka.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah data data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tanpa perantara). Data primer yang ada dalam penelitian ini merupakan hasil penyebaran kuesioner pada sampel yang telah ditentukan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis adalah sebagai berikut:

1) Penelitian Keperpustakaan

Yaitu mengumpulkan data-data yang diperlukan melalui buku, media massa, artikel dan lainnya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

2) Penelitian Lapangan

Penelitian ini dilakukan secara langsung terjun ke lapangan untuk mengumpulkan data melalui: wawancara.

3) Kuesioner

Yaitu pengumpulan data melalui penyebaran seperangkat pernyataan tertulis kepada responden yang menjadi sampel dalam penelitian.

Variabel ini diukur dengan menggunakan skala likert, yaitu alat ukur yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang

atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

F. Uji Instrumen Penelitian

Dalam penelitian yang menggunakan metoda kuantitatif, kualitas pengumpulan data sangat ditentukan oleh kualitas instrumen atau alat pengumpul data yang digunakan. Suatu instrumen penelitian dikatakan berkualitas dan dapat dipertanggungjawabkan jika sudah terbukti validitas dan reliabilitasnya.

Pengujian validitas dan realibilitas instrumen, tentunya harus disesuaikan dengan bentuk instrumen yang akan digunakan dalam penelitian.

a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau kesohihan suatu alat ukur. Valid artinya data yang diperoleh melalui kuesioner dapat menjawab tujuan penelitian. Pengujian validitas instrument dalam penelitian ini dilakukan luar sampel karena mempunyai karakteristik yang sama pada konsumen yang berkunjung di Cafe Puncak Binaraga Kabupaten Labuhanbatu sebanyak 96 orang dengan menggunakan program *Statistic Product And Service Solution* (SPSS) dengan kriteria sebagai berikut :

- a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka kuesioner dinyatakan valid.
- b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka kuesioner dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2012) reliabilitas merupakan menunjukkan sejauhmana hasil pengukuran dengan alat tersebut dapat dipercaya. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana instrument yang digunakan memberikan hasil data yang sama jika dilakukan kembali pada obyek yang sama. Suatu pengukur dikatakan handal adalah apabila handal sepanjang pengukur tersebut menghasilkan hasil-hasil yang konsisten.

Butir pertanyaan yang sudah dinyatakan valid dapat ditentukan reliabilitasnya dengan kriteria sebagai berikut :

- a. Jika r_{alpha} positif atau $>$ dari r_{tabel} maka pernyataan reliabel
- b. Jika r_{alpha} negatif dan lebih kecil dari r_{tabel} maka pernyataan tidak

reliabel.

G. Metode Analisis Data

a. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalis

Uji normalis bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal, untuk melihat apakah distribusi normal penulis menganalisis grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Pada grafik histogram, dikatakan bahwa variabel berdistribusi normal apabila pada grafik histogram yang berbentuk lonceng, atau distribusi data tersebut tidak menceng kekanan maupun menceng kekiri. Adapun cara lain untuk menguji apakah sebuah data berdistribusi normal atau tidak, yaitu dengan menggunakan *Test of normality Kolmogorov-Smirnov* dalam program SPSS. Dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan berdasarkan probabilitas (*Asymtotic Significance*) yaitu :

- Jika probabilitas $> 0,05$ maka data berdistribusi normal.
- Jika probabilitas $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan dengan tujuan menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Dalam model regresi yang baik seharusnya tidak saling korelasi diantara variabel bebas (tidak terjadi multikolinearitas). Multikolinearitas dapat dilihat dari *tolerance* dan lawannya yaitu *variance inflation factor* (VIF).

Tolerance mengukur variabilitas variabel terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Nilai umum yang bisa dipakai adalah nilai *tolerance* $> 0,1$ atau $VIF < 10$, maka tidak terjadi multikolinieritas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas dapat dilakukan dengan melihat *tolerance* variabel dan

variance inflation factor (VIF) dengan membandingkan sebagai berikut :

- 1) $VIF > 10$ maka diduga mempunyai persoalan multikolinearitas.
- 2) $VIF < 10$ maka tidak terdapat multikolinearitas.
- 3) $Tolerance < 0,1$ maka diduga mempunyai persoalan multikolinearitas.
- 4) $Tolerance > 0,1$ maka tidak terdapat multikolinearitas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas ini digunakan dalam model regresi untuk melihat terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu kepengamatan yang lain. Jika varians berbeda disebut heteroskedastisitas, model yang paling baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas pada satu model dapat dilihat pada gambar *Scatterplot model*.

Analisis pada gambar *Scatterplot* yang menyatakan model regresi linier berganda tidak terjadi heteroskedastisitas jika :

- 1) Titik-titik menyebar diatas dan dibawah atau sekitar angka 0
- 2) Titik-titik data tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja.

b. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel kebijakan kualitas pelayanan (X_1), cafe atmosphere (X_2) dan harga (X_3) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y) yang dirumuskan dalam persamaan :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Y = Kepuasan Pelanggan

X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = Cafe Atmosphere

X_3 = Harga

1. Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah metode pengambilan keputusan yang didasarkan dari analisis data, baik dari percobaan yang terkontrol, maupun dari observasi.

Pengujian hipotesis untuk korelasi ini dirumuskan dengan hipotesis nol (H_0) dan

hipotesis alternatif (H_a), rumusan hipotesisnya yaitu ;

a. Pengujian Hipotesa Secara Parsial (Uji t)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen dengan hipotesa sebagai berikut :

H_0 : $b_1, b_2, b_3 = 0$ variabel kualitas pelayanan, lokasi, harga dan cita rasa tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.

H_a : $b_1, b_2, b_3 \neq 0$ variabel kualitas pelayanan, lokasi, harga dan cita rasa berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Uji t dengan menggunakan taraf signifikansi level 0,05 dengan kriteria sebagai berikut :

- Jika nilai $\text{sig.} \leq 0,05$ maka dikatakan signifikan. Artinya H_a diterima dan H_0 ditolak sehingga dapat dikatakan ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).
- Jika nilai $\text{sig.} \geq 0,05$ maka dikatakan tidak signifikan. Artinya H_a ditolak dan H_0 diterima sehingga dapat dikatakan tidak ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Selanjutnya hasil hipotesis t_{hitung} dibandingkan dengan t_{tabel} dengan ketentuan sebagai berikut :

- Jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ maka H_0 diterima atau H_a ditolak
- Jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak atau H_a diterima.

b. Pengujian Hipotesis Secara Serentak (Uji F)

Uji serentak atau uji F untuk menguji apabila variabel bebas secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan atau tidak signifikan dengan variabel terikat, dengan langkah-langkah seperti berikut :

- a) Merumuskan hipotesis H_0 dan H_a

1. H_0 : Variabel bebas (kualitas pelayanan (X_1), cafe atmosphere (X_2) dan harga (X_3)) secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan (Y))
2. H_a : Variabel bebas (kualitas pelayanan (X_1), cafe atmosphere (X_2) dan harga (X_3)) secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan (Y)).

b) Menentukan Taraf Nyata (α) atau taraf signifikansi dan F_{tabel} .

- Taraf nyata pada umumnya yang digunakan adalah 5% (0,05) atau 1% (0,01).
- Nilai F_{tabel} memiliki derajat bebas, degree of freedom

(df) = $n - k - 1$ pada tingkat kepercayaan 95% dan $\alpha = 0,05$

k = jumlah variabel penelitian

n = jumlah sampel/responden

c) Menentukan kriteria pengujian

- H_0 diterima dan H_a ditolak apabila $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$ maka koefesien regresi tidak signifikan.
- H_0 ditolak dan H_a diterima apabila $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ maka koefesien regresi signifikan.

Skala likert menggunakan lima tingkatan jawaban dengan nilai intervalnya 1 sampai 4 dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3.3

Tabel Instrumen Skala Likert (Likert Scale)

No	Kode	Pernyataan	Skor
1	SS	Sangat Setuju	4
2	S	Setuju	3
4	TS	Tidak Setuju	2
5	STS	Sangat Tidak Setuju	1

2. Koefesien Determinasi (R^2)

Koefesien determinasi menunjukkan besar kecilnya kontribusi pengaruh variabel bebas kualitas pelayanan (X_1), cafe atmosphere (X_2) dan harga (X_3) terhadap variabel terikat kepuasan pelanggan (Y), dimana $0 \leq R^2 \leq 1$. Bila R^2 semakin mendekati nilai

1 maka menunjukkan semakin kuatnya hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat. Sebaliknya jika determinan (R^2) semakin kecil atau mendekati 0 maka pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat semakin lemah.