

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Menurut tujuannya penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif yang merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah di terapkan (Suatmodjo, 2017)

Penelitian ini termasuk jenis penelitian konklusif yaitu jenis penelitian yang bertujuan untuk menguji hipotesis. Penelitian konklusif didesain untuk membantu mengambil keputusan dalam menentukan, mengevaluasi, dan memilih alternative terbaik dalam memecahkan suatu masalah (Adixio, 2013)

#### **3.2 Variabel Penelitian, Definisi Operasional Variabel**

##### **3.2.1. Variabel Penelitian**

Variabel penelitian adalah perilaku atau karakteristik yang memberikan nilai beda terhadap sesuatu. Dalam penelitian ini terdapat 2 variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen.

##### **3.2.2. Variabel Independen (Variabel Bebas)**

Variabel dalam penelitian ini yaitu store atmosfer, customer value, dan kualitas pelayanan.

### 3.2.3. Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Variabel dalam penelitian ini yaitu kepuasan pelanggan

### 3.2.4. Definisi Operasional

**Tabel 3. 1**  
**Definisi Operasional**

<b>Varibel</b>	<b>Definisi Operasional</b>	<b>Indikator</b>	<b>Sumber</b>	<b>Skala</b>
(X1) Store Atmosphere	Salah satu cara menciptakan ciri khas perusahaan restoran maupun resto <i>and cafe</i> adalah dengan membangun suasana restoran atau <i>store atmosphere</i> sebagai bentuk strategi dalam memberikan suasana menyenangkan (Sujatno,2011)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Exterior (Bagian Dalam)</i></li> <li>2. <i>Interior (Bagian Luar)</i></li> <li>3. <i>Store Layout (Tata Letak Ruangan)</i></li> <li>4. <i>Interior Display (Pajangan)</i></li> </ol>	Devi, S.,et al. 2017	1-5
(X2) Customer Value	<i>customer value</i> (nilai pelanggan) merupakan penilaian dari keseluruhan terhadap utilitas produk berdasarkan dari persepsi terhadap apa yang diterima dan apa yang diberikan oleh pelanggan. (Tjiptono,2005)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Emotional Value</i></li> <li>2. <i>Social Value</i></li> <li>3. <i>Quality/Performance Value</i></li> <li>4. <i>Price/Value Of Money</i></li> </ol>	Pramudita, Y. A, et al 2013	1-5

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Sumber	Skala
(X3) Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima.  Lupiyoadi (2013)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Tanglibel (bukti fisik)</i></li> <li>2. <i>Reliability (kehandalan)</i></li> <li>3. <i>Responsivene (daya tanggap)</i></li> <li>4. <i>Assurance (jaminan)</i></li> <li>5. <i>Empathy (empati)</i></li> </ol>	dan Wangkar, A. (2013)	
(Y) Kepuasan Pelanggan	Kepuasan pelanggan adalah penilaian pelanggan atas produk ataupun jasa dalam hal menilai apakah produk atau jasa tersebut telah memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pelanggan  Zethaml, Bitner, dan Dway6ne (2009).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terpenuhinya harapan pelanggan</li> <li>2. Loyalitas</li> <li>3. Merekomndasikan ke ornag lain</li> <li>4. Ingin mengunjungi kembali</li> </ol>	Wiliam & Purba, T.(2020)  Wicaksono, dkk (2019)	1-5

Sumber: Devi, S.,et al. 2017 (Dalam Sujatno,2011:7), Pramudita,Y. A, et al 2013.(Dalam Tjiptono,2005:296), Lupiyoadi (2013: 216) dan Wangkar, A. (2013), Sugianto, J., & Sugiharto, S. (2013) Zethaml, Bitner, dan Dwayne (2009,104), Wiliam & Purba, T.(2020)

### 3.3 Data Dan Sumber Data

#### 3.3.1. Jenis Data

Merupakan hasil dari suatu aktivitas berdasarkan pengetahuan atau fenomena yang diukur dalam satu titik yang sama. (Gozali, 2016). Jenis data yang digunakan dalam peneltian ini adalah data primer dan data sekunder.

### 3.3.2. Sumber Data

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung ke lapangan dari narasumber/responden yang membeli di Yam-Yam Restaurant Jepara. Adapun informasi yaitu didapat antara lain usia, pekerjaan, sumber refrence, pendidikan, pekerjaan, dan pernah berkunjung lebih dari satu kali.
2. Data sekunder, data yang bisa diperoleh dari dokumen/publikasi/laporan penelitian dari dinas/instansi maupun sumber data lainnya yang menunjang. Pada data sekunder ini diperoleh dari <https://www.tripadvisor.com> maupun dari penelitian terdahulu.

## 3.4 Populasi, Jumlah Sampel, Dan Pengambilan Sampel

### 3.4.1. Populasi

Populasi merupakan bagian dari keseluruhan objek yang bersangkutan baik kualitas maupun karakteristik untuk dipelajari lalu diambil kesimpulan (Siregar, 2010). Populasi dalam penelitian ini adalah semua konsumen di Yam-yam Resto Jepara yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Hal ini dikarenakan jumlah konsumen yang membeli produk tidak terhitung.

### 3.4.2. Jumlah sampel

Sampel merupakan jumlah dengan karakteristik dari masing-masing populasi yang digunakan dalam penelitian (Subagja & Permana,

2016) Peneliti akan memilih berdasarkan kebetulan dari populasi untuk dijadikan sebagai sampel penelitian. Maka peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel dengan teknik *accidental sampling*. Karena jumlah populasinya tidak diketahui secara pasti maka untuk menentukan besarnya sampel digunakan dengan rumus penggunaan sampel dengan populasi tidak diketahui (Frendy, 2011:53). Yakni suatu pengambilan sampel berdasarkan peluang yang sama untuk dijadikan menjadi sampel. Dalam pengambilan sampel ini digunakan taraf kesalahan sebesar 10%. Adapun rumus yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah rumus *Unknown Populations* sebagai berikut :

$$n = \frac{z^2}{4\mu^2}$$

Keterangan :

n = Sampel

$\alpha = 0,1$  maka  $Z = 1,96$

$E =$  Tingkat kesalahan, dalam penelitian ini  $E$  ditetapkan sebesar 10%.

Dalam perhitungan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini maka diperoleh:

$$n = \frac{1,96^2}{4 \cdot (0,1)^2} = \frac{3,8416}{0,04} = 96,05$$

Berdasarkan sampel dengan menggunakan Rumus penggunaan sampel dengan populasi tidak diketahui, maka diperoleh ukuran sampel (n) sebanyak 96.



### 3.4.3. Teknik Pengambilan Sampel

Tehnik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan cara *Non probability Sampling* dengan menentukan sampel atau jenis penelitian dengan menggunakan *accidental sampling*, yaitu teknik yang dilakukan dengan cara memilih berdasarkan kebetulan dari populasi untuk dijadikan sebagai sampel penelitian (Sugiyono, 2012). Pengambilan sampel penelitian berdasarkan kebetulan, yakni dilakukan dengan cara memberikan kuesiner kepada konsumen yang ditemui secara langsung di Yam-yam Resto Jepara. Sehingga dapat dipertimbangkan mengenai siapa saja yang memiliki syarat-syarat dan ketentuan untuk diteliti sehingga dapat digunakan sebagai sampel dalam penelitian. Kriteria pengambilan sampel untuk *customer* sebagai narasumber yaitu konsumen yang datang langsung dan sudah pernah datang minimal dua kali ke Yam-Yam Restaurant Jepara.

### 3.5 Metode Pengumpulan Data

Metode Pengumpulan Data adalah Teknik atau cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data (Dodiet Aditya, 2013). Dalam penelitian ini menggunakan jenis kuesioner yang diukur menggunakan skala *Likert*.

Skala likert merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti yang selanjutnya

disebut sebagai variabel penelitian (Sugiyono, 2010). Model skala ini dilihat sebagai berikut :

**Tabel 3. 2**  
**Skala Likert**

No	Pendapat	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	SKOR 5
2.	Setuju (S)	SKOR 4
3.	Cukup Setuju (CS)	SKOR 3
4.	Tidak Setuju (TS)	SKOR 2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	SKOR 1

Sumber: Runtuuwu, J. G., Oroh, S., & Taroreh, R. (2014)

### **3.6 Metode Pengolahan Data**

#### **3.6.1. Editing**

*Editing* adalah proses yang didapatkan dari hasil observasi yang dilakukan secara langsung turun ke lapangan, yang nantinya akan dilakukan proses melalui seleksi berdasarkan data yang memenuhi syarat atau data yang tidak memenuhi syarat. Agar data hasil observasi dilapangan dapat mengurangi kesalahan yang mungkin bisa terjadi.

#### **3.6.2. Scoring**

*Scoring* adalah suatu kegiatan pendataan dengan cara menyantumkan skor pada pertanyaan-pertanyaan yang memiliki keterkaitan dengan pengetahuan responden.

### 3.6.3. Coding

*Coding* adalah penyertaan data-data yang disajikan dalam bentuk kode berupa angka maupun huruf, dengan tujuan agar dapat membedakan antara data identitas satu dengan data identitas yang lainnya, kemudian dilakukan proses analisis dari data tersebut.

### 3.6.4. Tabulating

*Tabulating* merupakan sebuah proses penempatan yang dilakukan berdasarkan tabel dan kode, sesuai dengan data yang diperoleh secara benar berdasarkan pada kebutuhan analisis penelitian.

## 3.7 Metode Analisis Data

Berikut adalah metode analisis yang akan digunakan dalam penelitian ini :

### 3.7.1. Uji Validitas

Validitas merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya sebuah kuesioner, tergantung dalam sebuah pencapaian saat dilakukannya proses pengukuran (Subagja & Permana, 2016). Uji signifikan dilakukan dengan cara membandingkan antara nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel untuk degree of freedom ( $df$ ) =  $n-2$ , dalam hal tersebut ( $n$ ) adalah jumlah sampel penelitian. Pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 20 yang akan digunakan (Statistical Package For The Sosial Science).



### **3.7.2. Uji Reliabilitas**

Uji reabilitas merupakan alat yang digunakan untuk mengukur tingkat keberhasilan atau tidaknya sebuah kuesioner yang terdiri dari beberapa indikator suatu variabel atau konstruk. Maka suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel apabila jawaban terhadap pertanyaan tersebut adalah bersifat konsisten atau stabil dari waktu hingga ke waktu. Dalam pengujian reabilitas hanya menggunakan pengukuran sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Aplikasi SPSS untuk mengukur reabilitas menggunakan uji statistic Cronbach Alpha. Maka suatu variabel atau konstruk dapat dikatakan reliabel jika memberikan (lebih dari) nilai Cronbach alpha  $> 0,60$  (Gozali, 2016).

### **3.7.3. Uji Asumsi Klasik**

#### **3.7.5.1. Uji Normalitas Data**

Asumsi klasik ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Distribusi normal akan membentuk garis lurus diagonal. Jika distribusi datanya normal, maka garis yang menggambarkan data yang sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya.

Pada prinsipnya normalitas bisa diketahui dengan melihat suatu penyebaran data/(titik) yaitu pada sumbu diagonal dari

grafik maupun juga dengan cara melihat histogram dari residualnya. Berikut ini merupakan dasar pengambilan keputusan:

- a. Jika data masih menyebar pada sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram maka menunjukkan bahwa pada pola tersebut distribusi secara normal, pada model regresi dapat memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh pada garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonalnya maupun pada grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi yang normal, maka pada model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

#### **3.7.5.2. Uji Heteroskedastisitas**

Menurut (Gozali, 2016) uji heteroskedastisitas yakni memiliki tujuan sebagai menguji apakah di dalam model regresi terjadi ketidaksamaan antara variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika variance dari satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya bersifat tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda maka disebut Heteroskedastisitas. Maka gambaran tentang model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas. ). Konsekuensi dari heteroskedastisitas adalah bahwa penaksir ( estimator ) yang diperoleh tidak efisien, baik dalam sampel kecil maupun sampel besar. Untuk mendeteksi

indikasi heteroskedastisitas adalah melalui grafik scatter plot, dimana jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur, maka mengindikasikan adanya heteroskedastisitas. Sedangkan, jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titiknya menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Harjanto, R. N. 2010).

### **3.7.5.3. Uji multikolinearitas**

Menurut (Gozali, 2016) uji multikolonieritas memiliki tujuan sebagai bentuk pengujian apakah model regresi ditemukan atau tidaknya korelasi antara variabel bebas yakni (independen). Pada model regresi yang dapat dikatakan baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Ketika variabel independen saling berkorelasi, maka pada variabel-variabel ini tidak ortogonal yang memiliki arti variabel independen yang memiliki nilai korelasi antara sesama variabel independen sama dengan nol. Maka untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas dalam model regresi dengan cara berikut:

- a. Nilai R<sup>2</sup> menghasilkan suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi, tetapi dilihat secara individual variabel-variabel independen yang baik itu menunjukkan hasil tidak signifikan yang dapat mempengaruhi variabel dependen.

- b. Tentang analisis matrik korelasi berdasarkan antar variabel independen, jika terdapat korelasi yang cukup tinggi seperti pada umumnya diatas 0,90 maka hal ini dikatakan terdapatnya *multikolonieritas*.
- c. Uji *multikolonieritas* dilihat melalui berdasarkan nilai *tolerance* dan VIF (*Variance inflation factor*) maka, jika VIF < kurang dari 10 dan *tolerance* > lebih dari 0,1 maka dikatakan model regresi bebas multikolonieritas.

#### 3.7.4. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda merupakan pengembangan dari analisis regresi sederhana. Pada analisis ini, variabel independen X yang diperhitungkan jumlahnya lebih dari 2. Analisis ini digunakan untuk meneliti pengaruh dari beberapa variabel independen X terhadap variabel dependen Y (Harjanto, R. N. 2010). Dalam penelitian ini, digunakan model regresi linier berganda. Rumusnya adalah sebagai berikut :

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

Keterangan:

Y : Kepuasan Pelanggan Yam-Yam Restaurant Jepar

a : Konstanta

$\beta_1$  : Koefisien Regresi *store atmosphere*

$\beta_2$  : Koefisien Regresi *customer value*

$\beta_3$  : Koefisien Regresi kualitas pelayanan

X1 : Variabel *store atmosphere*



X2 : Variabel *customer value*

X3 : Variabel kualitas pelayanan

*e* : Standar eror

### 3.7.5. Uji Hipotesis

Uji hipotesisnya dalam hal ini yakni dengan menguji uji F secara simultan dan uji t secara parsial (sendiri-sendiri). Peneliti menggunakan program SPSSversi 20 (Statistical Package For The Social Science) yang akan digunakan.

#### 3.7.5.1. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah seberapa jauh kemampuan untuk mengukur secara terpisah dampak variabel bebas, yaitu store atmosphere, customer value, kualitas pelayanan, variabel terikat, yaitu kepuasan pelanggan pada Yam-Yam Restaurant Jepara. Dengan koefisien determinasi dapat diperoleh hasil nilai ukuran besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Besarnya koefisien determinasi dapat diketahui dari tampilan output SPSS model summary pada kolom adjusted R square.

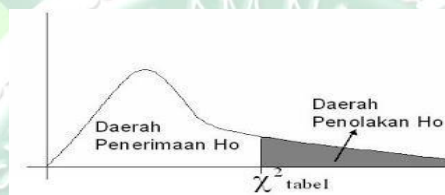
#### 3.7.5.2. Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Uji statistik F digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yakni Store Atmosphere (X1), Customer Value (X2), Kualitas Pelayanan (X3), yang dimasukkan kedalam model penelitian apakah memiliki pengaruh secara bersama-sama



atau simultan terhadap variabel dependen yakni Kepuasan Pelanggan (Y) Yam-Yam Restaurant Jepara (Gozali, 2016).

Uji F dilakukan dengan membandingkan F statistik dengan F tabel pada tingkat signifikansi 0,05 dengan nilai df 1 (k) variabel bebas dan nilai df 2 (n-1). Bila nilai t statistik lebih dari  $> t$  tabel maka  $H_a$  diterima, jika nilai t statistik kurang dari  $< t$  tabel maka  $H_a$  ditolak. Jika  $Sig < 0,05$  maka  $H_a$  diterima. Dalam uji F digunakan pada grafik yang ditunjukkan pada gambar 3.1



**Gambar 3. 1**  
**Uji F**

### 3.7.5.3. Uji Signifikan Persial (Uji t)

Pengujian dilakukan bertujuan agar dapat melihat signifikansi pengaruh pada variabel independen terhadap variabel dependen secara individual (sendiri-sendiri). Uji t dilakukan dengan membandingkan t statistik dengan t tabel yang menunjukkan tingkat signifikan 0,025 dan pada nilai df (n-k-1) (Gozali, 2016). Berikut merupakan kriteria dalam penerimaan  $H_a$  sebagai berikut

- a. Bila nilai pada t statistik lebih dari  $> t$  tabel maka  $H_a$  diterima: bila nilai t statistik nilainya kurang dari  $< t$  tabel maka  $H_a$  ditolak.

- b. Jika probabilitas Sig lebih dari  $> 0,025$ , maka  $H_a$  ditolak: jika Sig kurang dari  $0,025$  maka  $H_a$  diterima.

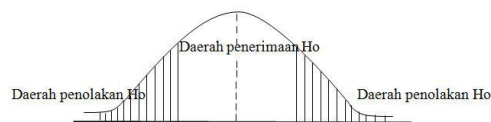
H1: Diduga terdapat pengaruh Store Atmosphere terhadap kepuasan pelanggan Yam-Yam Restaurant (Studi Pada Yam-Yam Restaurant Jepara)

H2: Diduga terdapat pengaruh customer value kepuasan pelanggan Yam-Yam Restaurant (Studi Pada Yam-Yam Restaurant Jepara).

H3: Diduga terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Yam-Yam Restaurant (Studi Pada Yam-Yam Restaurant Jepara).

H4: Diduga terdapat Pengaruh Store Atmosphere, customer value, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Yam-Yam Restaurant (Studi Pada Yam-Yam Restaurant Jepara)

Dalam uji dua arah (uji- t) digunakanya grafik yang ditunjukan pada Gambar dibawah ini:



**Gambar 3. 2**  
**Uji t**