

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Secara umum metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Jenis penelitian yang digunakan adalah *field research*, yaitu melakukan penelitian dilapangan untuk memperoleh data atau informasi secara langsung dengan mendatangi informan yang berada dilokasi yang telah ditentukan.¹

Dalam penelitian ini peneliti melakukan study langsung ke lapangan untuk memperoleh data atau informasi secara langsung dengan mendatangi responden yang berada dilokasi cafe.²

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, pendekatan kuantitatif adalah pada hakikatnya menekankan analisis pada data *numerical* yang diolah dengan metode statistik.³ tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, menggambarkan dan menjelaskan seberapa jauh **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Suasana Cafe Terhadap Kepuasan Konsumen Waroeng Cafe 27 di Kudus**”.

B. Sumber Data

Data merupakan keterangan-keterangan tentang satu hal, dapat berupa sesuatu hal yang diketahui atau anggapan serta suatu fakta yang digambarkan lewat angka, symbol dan kode.⁴

Jenis dan sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini terdiri daridata primer dan data sekunder.

¹ Rosady Ruslan, *Metodologi Penelitian Public Relation dan Komunikasi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hal. 32

² Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Raja Grafindo Persada, purwokerto 2010, Hal. 20

³ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 1997, hal.5

⁴ Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, Bumi Aksara, Jakarta, 2006, hal.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari.⁵Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil pengisian kuesioner oleh responden, yaitu para konsumen di waroeng cafe 27.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh lembaga pengumpul data dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna data.⁶Dalam subyek data sekunder meliputi dokumentasi, foto-foto di Waroeng Cafe Kudus.

C. Populasi dan Sampel

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.⁷Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang datang ke Waroeng Cafe 27 Kudus yang berjumlah 89 konsumen.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut⁸dengan demikian dapat dijelaskan bahwa sampel merupakan sebagian atau keseluruhan gejala yang diambil dari anggota populasi dan dianggap benar-benar mewakili karakteristik seluruh gejala dalam populasi. Pengambilan sampel dilakukan dengan pertimbangan faktor

⁵ Saefudin Azwar, *Op.Cit.*, hal. 91

⁶ Kuncoro Mudrajat, *Metode Kuantitatif*, Unit Penerbit dan Percetakan AMP YKPN, Yogyakarta, 2001, hal. 25

⁷ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung, 2004, hal. 72

⁸ *Ibid*, hal. 73

Penelitian yang peneliti lakukan adalah penelitian lapangan. Adapun jumlah sampel yang akan diteliti diperoleh dari perhitunganyang dikemukakan oleh Slovin dengan rumus :⁹

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

E = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat di tolerir atau misalnya 2%, 5%, 10%. Dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel konsumen di Waroeng Café 27 dengan batas kesalahan yang di tolerir 10%. Selanjutnya teknik pengambilan sampel dilakukan berdasarkan simple random sampling (acak). Maksudnya pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.¹⁰

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{800}{1 + 800(0,1)^2}$$

$$n = \frac{800}{1 + 800(0,01)}$$

$$n = \frac{800}{1 + 800(0,01)}$$

$$n = \frac{800}{1 + 8}$$

$$n = \frac{800}{9}$$

$$n = 88,9$$

Dengan demikian, jumlah sampel yang digunakan sebagai responden dalam penelitian ini sebanyak 89 orang

⁹ Deni Darmawan, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2013, hal. 156

¹⁰Sugiyono, *OP.Cit.*, hal.116

D. Variabel Penelitian

1. Definisi variabel

Variabel adalah segala sesuatu yang yang dapat diberi berbagai macam nilai.¹¹

No	Variabel	Definisi variabel	Dimensi	Indikator
1.	Kualitas pelayanan (X_1)	Kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh satu pihak ke pihak lain dengan mengutamakan nilai yang baik.	<p>Kehandalan (<i>reliability</i>)</p> <p>Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)</p> <p>Jaminan (<i>assurance</i>)</p> <p>Empati (<i>emphaty</i>)</p> <p>Bukti fisik</p>	<p>1. Pelayanan yang handal.</p> <p>2. Ketepatan dalam pelayanan</p> <p>1. Kecepatan dalam melayani jasa</p> <p>2. Kemampuan karyawan dalam menanggapi masalah yang timbul</p> <p>1. karyawan yang sopan dan ramah</p> <p>2. keamanan</p> <p>1. akses mudah</p> <p>2. komunikasi yang baik serta memahami pelanggan</p> <p>1. Fasilitas ruangan yang</p>

¹¹Ibid, hal. 61

			(tangibles)	memadai 2. Perlengkapan teknologi pendukung 3. Fasilitas tempat parkir
2.	Suasana cafe (X ₂)	Suasana Cafe adalah usaha merancang lingkungan pembeli untuk menghasilkan pengaruh emosional khusus kepada pembeli yang kemungkinan meningkatkan pembeliannya	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Exterior Variable</i> 2. <i>General Interior Variable</i> 3. <i>Store Layout</i> 4. <i>Interior Point-of-Purchase</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Akses menuju lokasi 2. Lokasi mudah ditemukan 1. Pencahayaan 2. Aroma ruangan 3. Musik 1. Penataan peralatan didalam café 1. Papan informasi
3.	Kepuasan konsumen (Y)	Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan disbanding dengan harapannya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan 2. Kegiatan penjualan 3. Pelayanan setelah penjualan 4. Nilai-nilai perusahaan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan yang berkualitas . 2. Pelayanan yang baik 3. Keluhan pelanggan, Pengembalian uang. 4. Jujur, Professional, Tanggung jawab, Disiplin.

5. Identifikasi variabel¹²

a) Variabel Independen (variabel bebas)

Variabel independen adalah variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel yang lain. Variabel independen disini adalah kualitas pelayanan (X).

b) Variabel dependen (variabel terikat)

Variabel dependen adalah variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independent. Variabel dependen disini adalah kepuasan konsumen (Y).

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menurut Azwar adalah cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh fakta mengenai variabel yang diteliti. Pada

penelitian ini fakta yang diungkap merupakan fakta aktual. Oleh karena itu, data dalam penelitian ini adalah data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.¹³

Selanjutnya metode pengumpulan data yang digunakan disini sebagai berikut. Sesuai pengertian sampel diatas maka teknik pengambil sampel yang digunakan adalah nonprobability sampling yaitu teknik pengambilan sampel dimana anggota populasi yang diteliti belum diketahui karakteristiknya (nama, alamat, jenis kelamin)

1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan antara dua orang atau lebih dan berlangsung antara narasumber dan pewawancara.¹⁴ Dalam hal ini pewawancara melakukan Tanya jawab langsung dengan pihak yang bersangkutan dalam Waroeng Cafe 27 Kudus.

¹²*Ibid*, hal. 63

¹³*Op. Cit.*, hal. 129

¹⁴<https://id.m.wikipedia.org/wawancara>, diakses tanggal 29 mei 2018

2. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.¹⁵
3. Observasi merupakan metode penelitian dimana peneliti melakukann pengamatan secara langsung pada obyek penelitian.

F. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kebenaran suatu instrument. Ketika instrument itu valid maka mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya ketika instrument itu kurang valid maka tingkat validitasnya juga rendah.

Metode uji validitas yang digunakan pada penelitian ini adalah metode analisis faktor.

2. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana alat pengukur data dipercaya dengan menggunakan rumus *cronboach alpha* (α) menurut Umar (2000:207) yang dirumuskan sebagai berikut :

$$r = \left[\frac{k}{k-1} \right] X \left[1 - \frac{\sum ab^2}{at^2} \right]$$

Keterangan :

r = Kereliabelan instrument

at^2 = Varian total

ab^2 = Jumlah varian butir pertanyaan

k = Banyak butir

untuk perhitungan instrument penelitian (validiyas dan reliabilitas) digunakan alat bantu program statisticSPSS V.22.

¹⁵*Ibid*, hal. 135

G. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen.¹⁶ Multikolinieritas dapat juga dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel bebas manakah yang dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Nilai *Cutoff* yang umum dipakai adalah nilai *tolerance* 0,10 atau sama dengan nilai VIF diatas 10. Sehingga sebuah penelitian yang baik dan dikatakan lulus uji multikolinieritas, jika hasil output SPSS pada kolom *tolerance* menunjukkan nilai lebih dari 0,10 dan atau nilai *variance inflation factor* (VIF) dibawah angka 10.

2. Uji Autokorelasi

Pengujian ini digunakan untuk menguji suatu model apakah variabel pengganggu masing-masing variabel bebas saling mempengaruhi, untuk mengetahui apakah model regresi mengandung autokorelasi dapat digunakan pendekatan Durbin Watson. Untuk kaidah pengambilan keputusan uji korelasi terangkum dalam tabel sebagai berikut :¹⁷

Tabel 3.3

Kaidah Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi

Hipotesis Nol	Keputusan	Syarat
Tidak ada autorekolasi positif	Tolak	$0 < d < dl$
Tidak ada autorekolasi positif	Tidak ada keputusan	$dl < d < du$
Tidak ada autorekolasi negatif	Tolak	$4 - dl < d < 4$
Tidak ada autorekolasi negatif	Tidak ada keputusan	$4 - du < d < 4 - di$
Tidak ada autorekolasi positif/negatif	Terima	$Du < d < 4 - du$

¹⁶Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, BP Undip : Semarang, 2008, hal. 91

¹⁷*Ibid.*, hal. 105

Sehingga sebuah penelitian yang baik dikatakan lulus uji autokorelasi jika tidak ada autokorelasi positif atau negatif pada penelitian tersebut. Dengan kaidah pengambilan keputusan jika nilai output SPSS pada kolom durbin watson diantara *degree of upper* (du) dan dibawah $4 - du$ dengan ketentuan pengambilan nilai tabel *durbin watson* untuk baris $n =$ jumlah sampel dan $k =$ jumlah variabel bebas.

3. Uji Heterokedastisitas

Bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.¹⁸ Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID).

Jika grafik *scatterplot* menunjukkan bahwa tidak terdapat pola yang jelas serta titik-titik menyebarkan secara acak yang tersebar di atas dan di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dan baik dipakai untuk memprediksi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen jika sudah lulus uji heterokedastisitas. Dikatakan lulus uji heterokedastisitas jika grafik *scatterplot* menunjukkan bahwa tidak terdapat pola yang jelas serta titik-titik menyebar secara acak yang tersebar di atas dan di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y.

4. Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau tidak. Untuk menguji apakah distribusi data itu normal atau tidak dengan menggunakan analisis grafik.¹⁹

¹⁸ Imam Ghazali. *Loc. Cit*

¹⁹ *Ibid.*, hal. 107

Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas suatu data adalah dengan melihat histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Demikian dengan hanya melihat histogram ini bisa menyesatkan khususnya untuk jumlah sampel yang kecil. Dikatakan lulus uji normalitas atau data terdistribusi dengan normal jika *normal probability plot* menunjukkan bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

H. Analisis Data

1. Analisis Regresi Berganda

Model yang digunakan untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah model umum persamaan regresi linier berganda (*Multiple Regression Analysis*) dan pengolahannya menggunakan alat Bantu SPSS versi 22. Analisis regresi digunakan apakah hipotesis penelitian terbukti atau tidak. Analisis ini untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.²⁰ Dalam penelitian ini menggunakan rumus persamaan regresi berganda untuk menganalisa data. Bentuk persamaan regresi ganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Konsumen

a = Konstanta regresi berganda

$b_1 - b_2$ = Koefisien regresi Kualitas Pelayanan

x_1 = variabel Kualitas Pelayanan

x_2 = Variabel Suasana Cafe

e = Variabel diluar penelitian

²⁰*Ibid*, hal. 108

2. Uji t Parsial

Menurut Ghozali, uji t parsial digunakan untuk mengetahui masing-masing sumbangan variabel bebas secara parsial terhadap variabel tergantung, menggunakan uji masing-masing koefisien regresi variabel bebas apakah mempunyai pengaruh yang bermakna atau tidak terhadap variabel terikat. Adapun langkah pengujian uji t adalah :²¹

1) Menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternatif

$H_0 : \beta_i = \beta_1 = \beta_2 \leq 0$ artinya tidak terdapat pengaruh yang nyata antara masing-masing variabel dependen dengan variabel independen.

$H_0 : \beta_i = \beta_1 = \beta_2 < \neq 0$, ada pengaruh bermakna antara masing-masing variabel dependen dengan variabel independen.

2) Menghitung nilai t dengan rumus :

$$t = \frac{\beta_i - \beta_i}{se(\beta_i)}$$

3) Membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} yang tersedia pada α tertentu, misalnya 5%; $df = n$

4) Mengambil keputusan dengan menggunakan kriteria berikut ini :

$t_{hitung} \leq t_{tabel}$ dan $-t_{hitung} \geq -t_{tabel}$; maka H_0 diterima

$t_{hitung} > t_{tabel}$ dan $-t_{hitung} < -t_{tabel}$; maka H_0 ditolak

5) kesimpulan juga diambil dengan melihat signifikansi (α) dengan ketentuan:

$\alpha > 5$ persen : tidak mampu menolak H_0

$\alpha < 5$ persen : menolak H_0

Pengambilan keputusan uji t parsial, dikatakan variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen secara parsial jika nilai output SPSS pada kolom *coefficient* untuk melihat t hitung menunjukkan nilai lebih besar dari t tabel ($t_{hitung} > t_{tabel}$) dengan ketentuan t tabel dengan derajat kebebasan = jumlah sampel dan nilai $\alpha = 0.05$.

²¹*Ibid.*, hal. 84

3. Uji F

Menurut Ghozali, uji F simultan digunakan untuk mengetahui masing-masing sumbangan variabel bebas secara simultan terhadap variabel tergantung, menggunakan uji masing-masing koefisien regresi variabel bebas apakah mempunyai pengaruh yang bermakna atau tidak terhadap variabel terikat. Adapun langkah pengujian uji F adalah :²²

1) Menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternatif

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \dots = \beta_k = 0$ artinya tidak terdapat pengaruh yang nyata secara bersama-sama variabel dependen dengan variabel independen.

$H_a : \beta_1 = \beta_2 = \dots = \beta_k \neq 0$, ada pengaruh bermakna secara bersama-sama variabel dependen dengan variabel independen.

2) Menghitung nilai t dengan rumus :

$$F = \frac{\beta_i - \beta_i}{se(\beta_i)}$$

3) Membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} yang tersedia pada α tertentu, misalnya 5%; $df = n$

4) Mengambil keputusan dengan menggunakan kriteria berikut ini :

$F_{hitung} \leq F_{tabel}$ dan $-F_{hitung} \geq -F_{tabel}$; maka H_0 diterima

$F_{hitung} > F_{tabel}$ dan $-F_{hitung} < -F_{tabel}$; maka H_0 ditolak

5) kesimpulan juga diambil dengan melihat signifikansi (α) dengan ketentuan:

$\alpha > 5$ persen : tidak mampu menolak H_0

$\alpha < 5$ persen : menolak H_0

Pengambilan keputusan uji F simultan, dikatakan variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen secara parsial jika nilai output SPSS pada kolom *coefficient* untuk melihat F hitung menunjukkan nilai lebih besar dari F tabel ($F_{hitung} > F_{tabel}$) dengan ketentuan F tabel dengan derajat kebebasan = jumlah sampel dan nilai $\alpha = 0.05$.

²²Imam Ghozali. *Loc. Cit*

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Ghozali nilai koefisien determinasi digunakan untuk mengukur besarnya sumbangan dari variabel bebas yang diteliti terhadap variasi variabel tergantung. Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai dengan satu.²³ Nilai R^2 kecil berarti kemampuan variabel menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

²³*Ibid.*, hal. 83