

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang akan digunakan adalah penelitian *explanatory research* dengan menggunakan jenis data kuantitatif. Sugiyono (2017:8) “Metode kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang berpijak pada pandangan positivisme, yang diterapkan untuk mengkaji suatu populasi maupun sampel tertentu”. Teknik pengumpulan datanya dilakukan melalui penggunaan alat ukur atau instrumen penelitian, sedangkan analisis data dilakukan secara statistik. Tujuan utamanya adalah untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

B. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini yaitu unit manajemen pemasaran, khususnya terkait *Store Atmosphere* dan *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction*.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada *De Classe Gelato and Coffee* Ruko PJKA, Jl. Mastrip, Kepanjen Kidul, Kec. Sukorejo, Kota Blitar

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2019:126) Populasi merupakan sekumpulan objek atau subjek yang menjadi cakupan generalisasi, di mana setiap anggota memiliki jumlah dan ciri khas tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti sebagai fokus kajian, untuk kemudian dianalisis dan disimpulkan. Berdasarkan definisi tersebut, populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan dari *De Classe Gelato and Coffee* yang merasakan *Store Atmosphere* dan *Service Quality*.

2. Sampel

Sampel merupakan sebagian dari keseluruhan jumlah dan ciri-ciri yang dimiliki oleh suatu populasi (Sugiyono, 2016:149). Peneliti akan menggunakan Teknik *Non Probability Sampling* yaitu *proposif random sampling* sistem pengambilan sampel yang dilakukan oleh pelanggan yang berusia >17 tahun dan telah melakukan pembelian produk di *De Classe Gelato and Coffee* Cabang PJKA Kota Blitar. Sementara itu, teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan pedoman atau rumus dari Roscoe sebagai acuan dalam menentukan jumlah responden yang memadai. Perhitungan sampel sebagai berikut :

$$R = <10 \times n$$

Keterangan :

<10 : dikalikan paling kecil 10

n : (variabel dependen + variabel independen)

Menurut buku *Research Methods For Business* di dalam Sugiyono (2016:164), rumus Roscoe memiliki persyaratan tentang ukuran sampel untuk penelitian sebagai berikut :

- a. Jumlah sampel yang dianggap memadai berkisar antara 30 hingga 500 responden dalam suatu studi penelitian..
- b. Apabila sampel dikelompokkan ke dalam beberapa kategori (misalnya berdasarkan jenis kelamin atau lainnya), maka setiap kategori idealnya memiliki setidaknya 30 orang responden.
- c. Dalam penelitian yang melibatkan analisis multivariat, jumlah sampel minimum disarankan 10 kali lipat dari jumlah variabel yang digunakan. Sebagai ilustrasi, apabila terdapat 5 variabel (4 variabel bebas serta 1 variabel terikat), maka diperlukan paling sedikit 50 responden (10×5).
- d. Untuk penelitian eksperimen sederhana dengan pengendalian yang ketat, jumlah sampel pada masing-masing kelompok (kontrol dan eksperimen) cukup antara 10 hingga 20 responden.

Perhitungan:

$$R = 20 \times n$$

$$R = 20 \times 3$$

$$R = 60 \text{ responden}$$

E. Jenis Data

Data Kuantitatif

Menurut Sugiyono (2018;13), metode penelitian yang didasarkan pada filsafat positivistik, di mana data yang dikumpulkan bersifat konkret dan dapat diukur secara objektif. Informasi penelitian dalam bentuk angka-angka serta diolah menggunakan teknik statistik sebagai alat bantu untuk menguji serta menjawab permasalahan penelitian guna memperoleh kesimpulan yang valid. Pendekatan ini diterapkan pada populasi atau sampel tertentu. Dalam penelitian ini, data kuantitatif diperoleh melalui hasil pengisian kuesioner oleh para pelanggan *De Classe Gelato and Coffee*.

F. Sumber Data

Sumber data merujuk pada segala bentuk informasi yang dapat digunakan untuk memperoleh data yang relevan. Data primer merupakan data yang dikumpulkan langsung dari sumber aslinya atau tangan pertama, melalui metode seperti observasi, wawancara, diskusi terfokus, dan penyebaran kuesioner. Sementara itu, data sekunder merujuk pada data yang diperoleh dari pihak ketiga atau melalui dokumentasi yang sudah tersedia sebelumnya, bukan dari pengamatan atau pengumpulan langsung oleh peneliti, misalnya melalui situs web, dokumen, laporan, atau referensi lain yang sudah tersedia sebelumnya (Edi Riadi, 2016:48).

Penelitian ini, penulis memanfaatkan data primer yang didapat melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan *De Classe Gelato and Coffee*. Kuesioner tersebut dirancang untuk mengumpulkan informasi yang

sesuai dengan topik penelitian dan Berfungsi sebagai acuan dalam pengumpulan data utama dalam analisis.

G. Definisi Operasional Variabel

Tabel III. 1

Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Item
<i>Store Atmosphere</i> (X1)	Kebersihan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kebersihan area <i>cafe</i> dan area tempat duduk 2. Kebersihan toilet 3. Pengelolaan sampah rapi dan bersih
	Musik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Musik yang diputar dapat menghidupkan suasana 2. Genre musik cukup bervariasi untuk menjaga suasana tetap segar dan menarik, tanpa membuat pelanggan merasa jenuh atau bosan 3. Volume musik sesuai dengan suasana, tidak terlalu keras atau terlalu pelan
	Aroma	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aroma kopi yang <i>freshly brewed</i> (baru diseduh) 2. Tidak ada aroma yang mengganggu atau tidak sedap
	Suhu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Suhu ruangan ber AC merata 2. Suhu ruang outdoor sejuk
	Pencahayaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pencahayaan didalam <i>cafe</i> terang 2. Pencahayaan di luar <i>cafe</i> sesuai
	Warna	<ol style="list-style-type: none"> 1. Warna yang digunakan dalam logo dan branding toko memiliki ciri khas 2. Warna dinding dan desain interior toko menghidupkan suasana
	Tata Letak	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tata letak meja yang sesuai dan nyaman 2. Tata letak bar dan kasir yang menarik

Variabel	Indikator	Item
<i>Srvice Quality</i> (X2)	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seragam karyawan rapi 2. Seragam karyawan bersih 3. Desain <i>Interior</i> menarik / <i>instagramable</i> 4. Desain <i>eksterior</i> menarik / <i>instagramable</i> 5. Ketersediaan Meja dan Kursi 6. Ketersediaan <i>Wifi</i> 7. Ketersediaan CCTV 8. Ketersediaan dan kebersihan toilet 9. Ketersediaan stop kontak 10. Ketersediaan <i>smoking area</i> 11. Ketersediaan area parkir
	Keandalan (<i>Reliability</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang disampaikan jelas 2. Informasi yang disampaikan dapat dipercaya 3. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan janji perusahaan.
	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecepatan dalam menangani masalah pelanggan. 2. Kecepatan dalam menyajikan makanan dan minuman. 3. Karyawan yang sigap dan tanggap dalam melayani pelanggan.
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan bersikap sopan dan santun saat berinteraksi dengan pelanggan. 2. Karyawan menggunakan tutur kata yang baik.
	Empati (<i>Empaty</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan peka terhadap kondisi saat melayani pelanggan. 2. Karyawan memprioritaskan kepentingan pelanggan

Variabel	Indikator	Item
<i>Customer Satisfaction</i> (Y)	Kesesuaian harapan dengan <i>Store Atmosphere</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Puas dengan lingkungan yang bersih dan tertata 2. Puas dengan tata letak yang efisien dan desain interior yang menarik (<i>instagramabel</i>) 3. Puas dengan terciptanya lingkungan yang nyaman dari lagu, pencahayaan, dan suhu
	Kesesuaian harapan dengan Kualitas Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Puas dengan fasilitas yang disediakan. 2. Puas dengan pelayanan yang diberikan karyawan. 3. Puas dengan kepekaan yang diberikan karyawan. 4. Puas dengan keramahan karyawan.
	Merekomendasikan layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesiediaan merekomendasikan cafe kepada orang lain
	Memutuskan pembelian kembali	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memutuskan membeli kembali ke cafe

H. Metode Pengumpulan Data

Kuesioner merupakan metode dalam mengumpulkan data dengan cara menyajikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden, yang selanjutnya diminta untuk memberikan tanggapan secara mandiri (Sugiyono, 2017:142). Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kuesioner sebagai teknik pengumpulan data, yang disebarkan kepada responden, yaitu pelanggan *De Classe Gelato and Coffee* di Kota Blitar. Kuesioner tersebut berisi sejumlah pertanyaan yang dirancang untuk

menggali informasi terkait fenomena yang terjadi di *cafe* tersebut, dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini, skala Likert digunakan sebagai alat untuk mengukur persepsi para responden. Menurut Sugiyono (2018:152), skala Likert merupakan instrumen yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu maupun kelompok terhadap suatu fenomena sosial. Melalui pendekatan ini, setiap variabel diuraikan ke dalam sejumlah indikator, yang selanjutnya dijadikan dasar dalam penyusunan butir-butir pertanyaan atau pernyataan dalam instrumen penelitian.

Tabel III. 2

Penetapan Skor Alternatif Atas Jawaban Kuesioner

Kategori Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Cukup Setuju (CS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

I. Teknik Analisis Data

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Sugiyono (2017: 125) validitas menunjukkan sejauh mana tingkat kecocokan antara data yang dikumpulkan oleh peneliti dengan kondisi sebenarnya dari objek yang diteliti.. Uji validitas ini bertujuan untuk mengukur apakah data yang telah didapat setelah penelitian merupakan data yang valid atau tidak, dengan

menggunakan alat ukur yang digunakan (kuesioner). Uji validitas dilakukan pada responden pelanggan di *De Classe Gelato and Coffee* Cabang PJKA Kota Blitar.

Pengujian validasi ini dikerjakan dengan menggunakan program SPSS dengan kriteria sebagai berikut.

- 1). Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.
- 2). Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu instrumen pengukuran memberikan hasil yang konsisten ketika digunakan berulang kali terhadap objek yang sama. (Sugiyono, 2017: 130). Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilaksanakan terhadap responden yang merupakan pelanggan *De Classe Gelato and Coffee* Cabang PJKA Kota Blitar. Pengujian dilakukan menggunakan Butir pertanyaan yang telah terbukti memiliki validitas melalui uji validitas, dan selanjutnya akan dianalisis untuk mengetahui tingkat reliabilitas atau konsistensi dari instrumen tersebut.

Menggunakan program SPSS, variabel dinyatakan reliabel dengan kriteria sebagai berikut.

- 1). Apabila nilai $r\text{-alpha}$ bernilai positif dan melebihi nilai $r\text{-tabel}$, maka pernyataan tersebut dapat dinyatakan reliabel."

- 2). Apabila nilai r -alpha bernilai negatif dan berada di bawah nilai r -tabel, maka pernyataan tersebut dianggap tidak reliabel.
 - a). Jika nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$ maka reliabel.
 - b). Jika nilai *Cronbach Alpha* $< 0,60$ maka tidak reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah distribusi data pada variabel independen dan dependen bersifat normal atau tidak. Apabila hasil pengolahan data menunjukkan sebaran yang mengikuti pola garis diagonal serta ada di sekitar garis tersebut, maka dapat dinyatakan bahwa data telah memenuhi asumsi normalitas dalam model regresi. Suatu model regresi dikatakan baik apabila data yang digunakan memiliki distribusi normal atau setidaknya mendekati distribusi normal (Ghozali, 2018:161). Sebaliknya, jika penyebaran data terlihat jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti pola tersebut, maka asumsi normalitas belum terpenuhi. Dalam penelitian ini, pengujian normalitas dilakukan dengan menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Adapun dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

- 1). Jika $\text{sig} > 0,05$ maka data berdistribusi normal.
- 2). Jika $\text{sig} < 0,05$ maka data berdistribusi tidak normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mendeteksi adanya hubungan korelasi antar variabel independen dalam model regresi

yang digunakan dalam penelitian. Model regresi dianggap baik apabila tidak ditemukan korelasi yang signifikan antara variabel-variabel bebas. Salah satu metode yang umum digunakan dalam pengujian ini adalah melalui analisis nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) (Ghozali, 2018:107–108).

- 1). Apabila nilai toleransi $< 0,10$ dan $VIF > 10$, maka dapat disimpulkan terdapat multikolinieritas dalam penelitian.
- 2). Apabila nilai toleransi $> 0,10$ dan $VIF < 10$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat multikolinieritas dalam penelitian.

a. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mendeteksi apakah terdapat ketidaksamaan varians residual antar satu observasi dengan observasi lainnya dalam model regresi (Ghozali, 2018:134). Jika varians residual berubah-ubah dari satu pengamatan ke pengamatan lain, maka kondisi tersebut disebut sebagai heteroskedastisitas. Sebaliknya, jika varians residual bersifat konstan antar observasi, maka disebut homoskedastisitas, yang merupakan kondisi ideal dalam model regresi.

Model regresi yang memenuhi asumsi homoskedastisitas dianggap lebih baik karena menghasilkan estimasi yang tidak bias dan efisien. Salah satu metode yang digunakan untuk menguji gejala heteroskedastisitas adalah dengan melihat pola pada scatterplot

antara nilai prediksi variabel dependen (ZPRED) dan nilai residual (SRESID).

Menurut Ghozali (2018:134), interpretasi hasil scatterplot dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1). Jika titik-titik pada grafik scatterplot menyebar secara acak, tidak membentuk pola tertentu, dan tersebar di atas maupun di bawah sumbu horizontal (nilai 0), maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami heteroskedastisitas (mengalami homoskedastisitas).
- 2). Sebaliknya, jika titik-titik membentuk pola tertentu, seperti mengerucut, menyempit, melebar, atau berpola gelombang, maka menunjukkan bahwa model regresi tersebut mengalami heteroskedastisitas.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2018:307), regresi linear berganda merupakan metode analisis yang digunakan untuk memprediksi perubahan pada variabel terikat berdasarkan pengaruh dari dua atau lebih variabel bebas. Model ini diterapkan ketika penelitian melibatkan lebih dari satu variabel independen yang secara bersama-sama memengaruhi satu variabel dependen.. Analisis ini digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh variabel independen yaitu *Store Atmospher (X1)* dan *Service Quality (X2)* Sedangkan variabel terikat pada penelitian ini adalah *Customer Satisfaction (Y)*.

Rumus regresi linear berganda:

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

Keterangan:

Y = Variabel *Customer Satisfaction*

a = Konstanta

β = Koefisien regresi parsial

X1 = *Store Atmospher*

X2 = *Service Quality*

e = *Error*

4. Uji Hipotesis

a. Uji t (Parsial)

Uji parsial atau uji t digunakan untuk menganalisis sejauh mana masing-masing variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan tingkat signifikansi (α) sebesar 5% atau 0,05 (Ghozali, 2018:98). Adapun kriteria pengambilan keputusan dalam uji t adalah sebagai berikut:

1). Apabila nilai probabilitasnya lebih kecil dari 0,05 (sig. \leq 0,05)

maka dapat dikatakan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

2). Apabila nilai probabilitasnya lebih besar dari 0,05 (sig. \geq 0,05)

maka dapat dikatakan bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

b. Uji F (Simultan)

Ghozali (2018:98) uji F atau uji kelayakan model bertujuan untuk mengevaluasi apakah model regresi yang digunakan layak digunakan untuk memprediksi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan distribusi F pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$ (0,05). Adapun kriteria pengujian hipotesis untuk menilai kelayakan model regresi secara bersama-sama dijelaskan sebagai berikut:

- 1). Apabila nilai probabilitasnya lebih kecil dari 0.05 (sig. < 0.05) maka dapat disimpulkan bahwa terdapat adanya pengaruh secara bersama-sama (simultan) antara pengaruh variabel bebas (*independent variabel*) terhadap variabel terikat (*dependent variabel*) dengan demikian model tersebut dapat digunakan.
- 2). Apabila nilai probabilitasnya lebih besar dari 0.05 (sig. >0.05) maka dapat disimpulkan bahwa tidak adanya pengaruh terhadap variabel bebas (*independent variabel*) terhadap variabel terikat (*dependent variabel*).

c. Uji Dominan

Menurut Ghozali (2018: 102) “Uji dominan digunakan untuk mengidentifikasi variabel independen mana yang memiliki pengaruh paling kuat dalam model regresi linear. Uji ini berfungsi sebagai alat analisis untuk menentukan variabel bebas yang memberikan kontribusi paling signifikan terhadap variabel

dependen. Penilaian dilakukan berdasarkan nilai koefisien regresi yang telah distandarisasi (nilai beta), di mana variabel dengan nilai beta tertinggi dianggap sebagai yang paling dominan memengaruhi variabel terikat.

d. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk menilai sejauh mana variabel independen mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel dependen. Nilai dari koefisien ini berada dalam rentang antara 0 hingga 1. Semakin mendekati angka 1, maka semakin besar kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan perubahan pada variabel terikat. Sebaliknya, jika nilai koefisien mendekati 0, maka kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat rendah (Ghozali 2021:147).