

## BAB 3

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Berdasarkan masalah yang diteliti tersebut, penelitian ini merupakan tipe penelitian korelasional (*correlational research*) karena penelitian ini merupakan tipe penelitian yang bertujuan untuk mengidentifikasi variabel-variabel yang mempengaruhi suatu fenomena yang sedang ditinjau dalam situasi tertentu. Penelitian ini melibatkan kegiatan pada pengumpulan data sebagai penentu adakah hubungan dengan variabel-variabel dengan melakukan penelitian saat peneliti ingin mengetahui tentang ada tidaknya suatu hubungan variabel yang berkaitan dalam suatu objek yang diteliti.

Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif yang sistematis terhadap bagian-bagian serta fenomena alam yang diteliti. Proses pengumpulan datanya dilakukan dengan menggunakan instrumen yang terstruktur, seperti kuesioner atau lembar survei. Data berbentuk numerik, angka atau statistik yang bertujuan mengklasifikasi, menghitung model statistik untuk menjelaskan apa yang sedang diteliti.

Untuk menganalisis variabel independen (X) yang terdiri dari *store atmosphere*, lokasi, dan fasilitas terhadap variabel dependen (Y) kepuasan konsumen, maka dalam penelitian ini digunakan teknik analisis regresi linier berganda. Dengan teknik analisis tersebut akan dapat diuji hipotesis yang menyatakan bahwa pengaruh secara parsial dan simultan antara variabel

independen (X), yaitu *store atmosphere* (X1), lokasi (X2), dan fasilitas (X3) terhadap variabel dependen (Y), yaitu kepuasan konsumen.

### 3.2 Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah variabel independen berupa *store atmosphere*, lokasi, dan fasilitas terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen. Objek penelitian ini yang dipilih adalah Cafe Bola Dusun Kebonan Pasirian Kabupaten Lumajang, adapun pertimbangan-pertimbangan yang mendasari penelitian di lokasi tersebut karena objek penelitian salah satu cafe yang berbeda dengan lain yang menyuguhkan cafe berbasis nonton bareng, serta lokasi yang tidak jauh atau dapat dijangkau banyak orang sehingga memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian.

### 3.3 Jenis dan Sumber Data

#### 3.3.1 Jenis data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder.

##### a. Data Primer

Istijanto (2010:38), menyatakan bahwa data primer merupakan salah satu data yang asli dikumpulkan sendiri oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitiannya dengan khusus. Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian". Data primer yang digunakan pada penelitian ini adalah hasil pengisian kuisisioner oleh responden yaitu konsumen yang berkunjung di Cafe Bola Pasirian. Hasil dari data primer adalah jawaban dari responden atau pertanyaan-pertanyaan yang diajukan di dalam

kuisisioner. Pertanyaan tersebut mengikat tentang *Store Atmosphere*, lokasi, fasilitas dan kepuasan konsumen dari konsumen yang berkunjung di Cafe Bola Pasirian.

#### **b. Data Sekunder**

Umar (2008:42), menyatakan bahwa data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpulan data primer atau oleh pihak lain, misalnya data sekunder disajikan antara lain: dalam bentuk tabel atau diagram-diagram.

Data sekunder ini berasal dari jurnal-jurnal penelitian terdahulu, artikel, koran ataupun majalah seandainya data tersebut dapat diperlukan untuk penyusunan penelitian tersebut. Data ini diperoleh dari data para konsumen yang datang di Cafe Bola Pasirian.

#### **3.3.2 Sumber data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa sumber data internal “Sumber data internal merupakan data yang berasal dalam organisasi tersebut”(Kuncoro, 2013:148)

#### **a. Data Internal**

Menurut Istijanto (2009:41), menyatakan bahwa sesuai dengan namanya, data ini yang berasal dari dalam perusahaan yang bersangkutan. Data internal yang berbeda dalam perusahaan biasanya dengan adanya kegiatan operasional perusahaan dicatat secara rutin. Sebuah usaha yang dikelola dengan baik akan memiliki catatan tersendiri dari data yang sesuai dengan bagiannya. Data internal

ini berupa data yang diperoleh dari Cafe Bola tersebut berupa informasi terkait cafe tersebut..

### **3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling**

#### **3.4.1 Populasi**

Sugiyono (2017:136), menyatakan bahwa populasi merupakan wilayah generasi yang terdiri atas: objek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dengan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini populasinya semua konsumen di Cafe Bola Pasirian pada bulan April sampai Mei 2020.

#### **3.4.2 Sampel**

“Sampel merupakan dari sejumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dan bila populasi besar, dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat digunakan sampel yang diambil dari populasi itu” (Sugiyono, 2008:81). Metode penentu pengambilan sampel yang digunakan dalam peneliti ini adalah Non probability sampling yaitu teknik sampling insidental.

#### **3.4.3 Teknik Sampling**

Menurut Sugiyono (2014: 84) menyatakan bahwa Non probability sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

Menurut Sugiyono (2015:126) “Sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental

bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data". Berdasarkan pendapat yang telah disebutkan diatas maka sampel yang diambil dari penelitian ini adalah konsumen Cafe Bola Pasirian.

Besarnya jumlah sampel yang harus diambil dari populasi dalam suatu kegiatan penelitian sangat tergantung dari keadaan populasi itu sendiri, semakin homogen keadaan populasinya maka jumlah sampel semakin sedikit, begitu juga sebaliknya. Adapun penentuan jumlah sampel yang dikembangkan oleh Roscoe (1982) dalam Sugiyono (2015: 164) adalah sebagai berikut:

1. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500 responden.
2. Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya : pria-wanita, pegawai negeri-swasta dan lain-lain) maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30 responden.
3. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan multivariate (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 15 kali dari jumlah variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini menggunakan variabel penelitiannya ada 4 (independen + dependen), maka jumlah anggota sampel =  $15 \times 4 = 60$  responden.
4. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 sampai dengan 20 responden.

### 3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

#### 3.5.1 Variabel Penelitian

“Variabel penelitian adalah segala benda yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga memperoleh penjelasan tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya” (Sugiono, 2015:95).

Variabel dalam penelitian ini terdapat 2 (dua) macam yaitu variabel independen dan variabel dependen.

##### a. Variabel Independen

“Variabel ini sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, antecedent. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)”. (Sugiyono, 2015:64). Adapun dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah *Store Atmosphere*( $X_1$ ), lokasi ( $X_2$ ) dan fasilitas ( $X_3$ ).

##### b. Variabel Dependen

“Variabel Dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas” (Sugiyono, 2015:64). Adapun dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah kepuasan konsumen( $Y$ ).

### 3.5.2 Definisi Operasional Variabel

#### a. *Store Atmosphere* ( $X_1$ )

*Store atmosphere* merupakan suatu karakteristik fisik yang sangat penting dalam menciptakan suasana yang nyaman bagi konsumen yang berada di dalam toko dan secara tidak langsung dapat mempengaruhi gambaran konsumen dan perilaku pembelian (Berman & Evan, 2010:508).

Dari indikator terkait *store atmosphere*, penelitian ini memakai lima indikator yaitu *layout*, suara, bau, tekstur, dan desain bangunan. Indikator *Store Atmosphere* dalam penelitian ini dijabarkan oleh (Robert & Jhon, 2010:265), yaitu :

- 1) *Layout* (tata letak)
- 2) Suara
- 3) Bau
- 4) Tekstur
- 5) Desain Bangunan

Berdasarkan indikator di atas, maka disusun kuesioner dengan jawaban dalam skala pengukuran, sebagai berikut :

- 1) Sistem penataan ruangan pada *Cafe Bola Pasirian* tertata rapi.
- 2) Volume suara musik *Cafe Bola Pasirian* yang pas akan membuat konsumen merasa nyaman.
- 3) Aroma ruangan pada *Cafe Bola Pasirian* harum dan sejuk.
- 4) Desain bangunan pada *Cafe Bola Pasirian* menyajikan nuansa berbasis bola.
- 5) Kondisi ruangan *Cafe Bola Pasirian* bersih.

## b. Lokasi (X<sub>2</sub>)

Suhartanto dkk (2017:203), lokasi atau tempat adalah kegiatan perusahaan untuk membuat produknya tersedia lagi bagi pelanggan. Dalam bisnis ritel pemilihan lokasi yang strategis merupakan hal yang sangat penting, karena akan menentukan tingkat profitabilitas dan keberhasilan bisnis dalam jangka panjang.

Adapun dimensi dari variabel lokasi adalah :

- 1) Akses
- 2) Visibilitas
- 3) Tempat parkir
- 4) Lingkungan daerah

Berdasarkan indikator dari lokasi yang telah disebutkan dapat disusun kuisisioner dengan jawaban Skala Likert disesuaikan dengan obyek peneliti adalah sebagai berikut:

- 1) Akses yang ditempuh untuk menuju *Cafe Bola Pasirian* sangat mudah.
- 2) Saya menemukan kenyamanan saat berada di *Cafe Bola Pasirian*.
- 3) *Cafe Bola Pasirian* memiliki tempat parkir yang mencukupi dan aman.
- 4) *Cafe Bola Pasirian* berada di lingkungan yang sejuk dan nyaman.

## c. Fasilitas (X<sub>3</sub>)

Fasilitas merupakan suatu hal yang secara nyata turut mempengaruhi keputusan konsumen, untuk membeli dan menggunakan produk jasa yang ditawarkan. Unsur-unsur yang termasuk di dalam fasilitas antara lain lingkungan fisik, dalam hal ini bangunan fisik, peralatan, perlengkapan, logo, warna dan barang-barang lainnya yang disatukan dengan service yang diberikan seperti tiket,



sampul, label, dan lain sebagainya. Selain itu atmosfer dari perusahaan yang menunjang seperti visual, aroma, suara, tata ruang, dan lain-lain (Adam, 2015:38).

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2016:94), dimensi fasilitas meliputi :

- 1) Ketersediaan tanah dan kebutuhan akan ruang/tempat ; setiap perusahaan yang membutuhkan lokasi fisik untuk mendirikan fasilitas jasanya perlu mempertimbangkan sejumlah faktor, seperti kemampuan finansial, ketersediaan tanah, peraturan pemerintah berkenaan dengan kepemilikan tanah dan pembebasan tanah, dan lain-lain. Dewasa ini ketersediaan tanah sangat terbatas (apalagi di lokasi-lokasi strategis) dan walaupun ada, harganya sangat mahal. Oleh sebab itu, setiap perusahaan perlu memanfaatkan tanah dan ruang yang tersedia seefisien dan seefektif mungkin kecenderungan yang ada adalah perusahaan membuat bangunan bertingkat (ekspansi vertikal).
- 2) Fleksibilitas; Fleksibilitas desain sangat dibutuhkan apabila volume permintaan sering berfluktuasi dan jika spesifikasi jasa cepat berkembang, sehingga risiko keuangan relatif besar. Kedua kondisi ini menyebabkan fasilitas harus dapat disesuaikan sevara mudah dan memperhitungkan pula kemungkinan perkembangan masa datang. Memasukkan unsur fleksibilitas ke dalam desain memang dapat meningkatkan biaya inisiasi (*initial costs*) dan biaya operasi suatu fasilitas. Akan tetapi, usaha untuk menyesuaikan suatu desain yang tidak fleksibel dengan perubahan yang terjadi saat desain bersangkutan telah diwujudkan, malah justru akan membutuhkan biaya yang jauh lebih besar. Bahkan mungkin pula dalam beberapa situasi, penyesuaian tidak mungkin dilakukan.

3) Faktor estetis; Fasilitas tertata secara rapi, menarik, dan estesis akan dapat meningkatkan sikap positif pelanggan terhadap perusahaan. Selain itu, sikap karyawan terhadap pekerjaan dan motivasi kerjanya juga dapat meningkat. Aspek-aspek yang perlu ditata meliputi berbagai aspek, misalnya tinggi langit-langit bangunan, lokasi jendela dan pintu, bentuk pintu yang beraneka ragam, dan dekor interior.

4) Biaya konstruksi dan operasi; kedua jenis biaya ini dipengaruhi desain fasilitas. Biaya konstruksi dipengaruhi oleh jumlah dan jenis bahan bangunan yang digunakan, sedangkan biaya operasi dipengaruhi oleh kebutuhan energi ruangan, yang berkaitan dengan perubahan suhu.

Berdasarkan dimensi fasilitas, maka disusun kuesioner dengan jawaban dalam skala likert :

- 1) Kondisi ruangan di *Cafe Bola Pasirian* memberikan kenyamanan bagi konsumen.
- 2) Kondisi dan fungsi fasilitas sesuai dengan harapan konsumen.
- 3) Fasilitas dan ruangan di *Cafe Bola Pasirian* tertata secara rapi, menarik, dan estetis akan dapat meningkatkan sikap positif konsumen.
- 4) Kondisi bangunan di *Cafe Bola Pasirian* sudah memenuhi standart.

#### **d. Kepuasan Konsumen (Y)**

Kotler dan Keller (2012) dalam Donni Juni Priansa (2017:196) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

Adapun indikator dari variabel kepuasan adalah:

- 1) Harapan (*Expectations*)

- 2) Kinerja (*Performance*)
- 3) Perbandingan (*Comparison*)
- 4) Pengalaman (*Experience*)
- 5) Konfirmasi (*Confirmation*) dan Diskonfirmasi (*Disconfirmation*)

Berdasarkan indikator kepuasan konsumen, maka disusun kuesioner dengan jawaban dalam skala Likert:

- 1) Merasa puas dengan fasilitas yang di sediakan *Cafe Bola Pasirian* sesuai dengan harapan.
- 2) Kinerja yang dilakukan pada *Cafe Bola Pasirian* sangat handal dan baik.
- 3) *Cafe Bola Pasirian* memiliki perbandingan nuansa yang berbeda dengan *Cafe* lain.
- 4) Pelayanan kepada konsumen dilakukan dengan sangat berpengalaman.
- 5) Kinerja dan pelayanan *Cafe Bola Pasirian* sesuai dengan apa yang diinginkan.

### **3.6 Instrumen Penelitian**

Menurut Sugiyono (2012:146) menyatakan bahwa pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran terhadap fenomena sosial maupun alam dengan melakukan pengukuran yang baik yaitu dengan instrumen penelitian. Meneliti dengan data sudah ada lebih tepat apabila membuat laporan daripada melakukan penelitian. Namun dalam skala rendah laporan juga perlu dinyatakan sebagai bentuk penelitian.

Menurut Sugiyono (2012:105) skala pengukuran adalah kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur sehingga dapat digunakan dalam pengukuran data kuantitatif.

Instrumen penelitian digunakan sebagai alat pengumpulan data, dan instrumen yang lazim digunakan dalam penelitian adalah beberapa daftar pertanyaan serta kuesioner yang disampaikan dan diberikan kepada masing-masing responden yang menjadi sampel data penelitian pada saat observasi dan wawancara.

Menurut Sugiyono (2015:93) menyatakan bahwa Skala Likert merupakan alat untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian, indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Jumlah instrumen penelitian tergantung pada jumlah variabel penelitian yang ditetapkan untuk diteliti. Dalam penelitian ini peneliti akan meneliti tentang "Analisis Pengaruh *Store Atmosphere*, Lokasi, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen pada Cafe Bola Pasirian". Dalam hal ini ada empat instrumen yang perlu dibuat:

1. Instrumen untuk mengukur *Store Atmosphere*
2. Instrumen untuk mengukur Lokasi
3. Instrumen untuk mengukur Fasilitas
4. Instrumen untuk mengukur Kepuasan Konsumen

**Tabel 3.1 Variabel, Instrumen Penelitian dan Skala Pengukuran**

No	VARIABEL	INDIKATOR	INSTRUMEN	SKALA	Sumber
1	<i>Store Atmosphere</i>	1. <i>Layout</i> (tata letak) 2. Suara 3. Bau 4. Tekstur 5. Desain Bangunan	1.1 Sistem penataan ruangan pada <i>Cafe Bola Pasirian</i> tertata rapi. 1.2 Volume suara musik yang pas akan membuat konsumen merasa nyaman. 1.3 Aroma ruangan pada <i>Cafe Bola Pasirian</i> harum dan sejuk. 1.4 Desain bangunan pada <i>Cafe Bola Pasirian</i> menyajikan nuansa berbasis bola. 1.5 Kondisi ruangan <i>Cafe Bola Pasirian</i> bersih.	Ordinal	Robert & Jhon (2010)
2	Lokasi	1. Akses 2. Visibilitas 3. Tempat parkir 4. Lingkungan daerah	2.1 Akses yang ditempuh untuk menuju <i>Cafe Bola Pasirian</i> sangat mudah. 2.2 Saya menemukan kenyamanan saat berada di <i>Cafe Bola Pasirian</i> . 2.3 <i>Cafe Bola Pasirian</i> memiliki tempat parkir yang mencukupi dan aman. 2.4 <i>Cafe Bola Pasirian</i> berada di lingkungan yang sejuk dan nyaman.	Ordinal	Suhartanto (2017)
3	Fasilitas	1) Ketersediaan tanah dan kebutuhan akan ruang/tempat 2) Fleksibilitas 3) Faktor estetis 4) Biaya kontruksi dan operasi	3.1 Atmosphere ruangan di <i>Cafe Bola Pasirian</i> memberikan kenyamanan bagi konsumen. 3.2 Kondisi dan fungsi fasilitas sesuai dengan harapan konsumen. 3.3 Fasilitas dan	Ordinal	Fandy T & Gregorius C (2016)

				ruangan di <i>Cafe Bola Pasirian</i> tertata secara rapi, menarik, dan estetis akan dapat meningkatkan sikap positif konsumen.		
			3.4	Kondisi bangunan di <i>Cafe Bola Pasirian</i> sudah memenuhi standart.		
4	Kepuasan Konsumen	1. Harapan ( <i>Expectations</i> ) 2. Kinerja ( <i>Performance</i> ) 3. Perbandingan ( <i>Comparison</i> ) 4. Pengalaman ( <i>Experience</i> ) 5. Konfirmasi ( <i>Confirmation</i> ) dan Diskonfirmasi ( <i>Disconfirmation</i> )	a. b. c. d. e.	Merasa puas dengan fasilitas yang di sediakan <i>Cafe Bola Pasirian</i> sesuai dengan harapan. Kinerja yang dilakukan pada <i>Cafe Bola Pasirian</i> sangat handal dan baik. <i>Cafe Bola Pasirian</i> memiliki perbandingan nuansa yang berbeda dengan <i>Cafe</i> lain. Pelayanan kepada konsumen dilakukan dengan sangat berpengalaman. Kinerja dan pelayanan <i>Cafe Bola Pasirian</i> sesuai dengan apa yang diinginkan.	Ordinal	Donni Juni Priansa (2017)

Sumber: Hasil olah data 2019

### 3.7 Metode Pengumpulan Data

#### 3.7.1 Observasi

Menurut Sugiono (2015:235) menyatakan bahwa “Pengumpulan data melalui observasi merupakan proses untuk mendapatkan data dari tangan pertama dengan mempelajari orang dan tempat pada saat dilakukan penelitian”. Observasi yang dilakukan dalam peneliti adalah datang dan mengkaji langsung obyek

peneliti yaitu dengan mempelajari *store atmosphere*, lokasi dan fasilitas di Cafe Bola Pasirian.

### 3.7.2 Dokumentasi

Menurut Fenti Hikmawati (2017:84) menyatakan bahwa dokumentasi adalah suatu catatan mengenai kejadian-kejadian atau peristiwa masa lampau dalam bentuk gambar, tulisan dan karya-karya bersejarah. Dokumentasi yang dilakukan dalam penelitian ini dengan cara mengumpulkan, menulis, meng-copy dokumen-dokumen yang ada dilokasi penelitian serta dengan membaca literatur-literatur sebagai bahan laporan yang berhubungan dengan data yang relevan dengan variabel penelitian.

### 3.7.3 Kuesioner

Menurut Sugiono (2015:230) menyatakan bahwa kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya". Untuk penyebaran kuisisioner sebagai bahan penelitian diberikan kepada konsumen yang berkunjung di Cafe Bola Pasirian. Dengan menyebarkan kuisisioner ini diharapkan akan mendapatkan data tentang *store atmosphere*, lokasi, dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Cafe Bola Pasirian.

Pengukuran data pada variabel *store atmosphere*, lokasi, dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen, dilakukan berdasarkan pemberian nilai atau skor pada tiap-tiap jawaban dan butir pertanyaan dari kuisisioner. Pembagian skor dalam penelitian ini berdasarkan skala *likert* yang dikembangkan oleh Sugiyono (2015:137) menyebutkan sebagai berikut:

- |  |   |
|--|---|
| 1. Setuju/selalu/sangat positif diberi skor                    | 5 |
| 2. Setuju/sering/positif diberi skor                           | 4 |
| 3. Ragu-ragu/kadang-kadang/netral diberi skor                  | 3 |
| 4. Tidak setuju/hampir tidak pernah/negatif diberi skor        | 2 |
| 5. Sangat tidak setuju/tidak pernah/sangat negatif diberi skor | 1 |

### 3.8 Teknik Analisis Data

Sugiyono (2012:426), dalam penelitian kuantitatif, teknik analisis data yang digunakan sudah jelas yaitu diarahkan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam proposal.

Sebelum dilakukan analisis dan uji pengaruh, maka terhadap kuesioner perlu dilakukan uji validitas dan realibilitas. Selanjutnya akan dilakukan analisis dan uji pengaruhnya yang menggunakan asumsi dasar regresi linier berganda bahwa data harus berdistribusi normal, terbebas dari multikolonieritas (*multicolonearity*) dan heteroskedastisitas (*heteroskedasticity*).

#### 3.8.1 Pengujian Instrumen

Sebelum dilakukan pengujian terhadap hipotesis, maka perlu dilakukan pengujian validitas dan reabilitas terhadap kuisisioner yang digunakan akan menjangar data responden, dimana asumsi dasar yang harus dipenuhi oleh kuisisioner adalah data harus valid dan reliabel akan dilakukan pengujian hipotesis terhadap berikutnya.

##### a. Pengujian Validitas

Menurut Sugiyono (2012:172) menyatakan bahwa instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid.



Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Uji validitas instrumen yang digunakan adalah validitas isi dengan analisis item, yaitu dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor butir instrument dengan skor total.

Menurut Sugiyono (2016:188) menyatakan bahwa teknik korelasi untuk menentukan validitas item ini sampai sekarang merupakan teknik yang paling banyak digunakan dan item yang mempunyai korelasi positif dengan kriterium (skor total) serta korelasi yang tertinggi, menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula.

#### **b. Pengujian Reliabilitas**

Reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Dalam pandangan *postivistic* (kuantitatif), suatu data dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih peneliti dalam objek yang sama dengan menghasilkan data yang sama, atau sekelompok data bila dipecah menjadi dua menunjukkan data yang tidak berbeda. Karena reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi, maka bila ada peneliti lain mengulangi atau mereplikasi dalam penelitian (Sugiyono, 2012:456).

Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan dua acara (Ghozali 2008 dalam kurniawan, 2014:102) yaitu:

- 1) *Repeat Measure*: Di sini seseorang akan disodori pertanyaan yang sama pada waktu yang berbeda, dan kemudian dilihat apakah ia tetap konsisten dari jawabannya.

2) *One Shot*: Di sini pengukuran hanya dilakukan sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain. Ada suatu nilai ketentuan untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha ( $\alpha$ ).

### 3.8.2 Pengujian Asumsi Klasik

Menurut Albert Kurniawan (2014:156) menyatakan bahwa uji asumsi klasik adalah pengujian yang dilakukan pada penelitian yang menggunakan analisis regresi linier berganda. Alat uji yang dilakukan pada uji asumsi klasik adalah normalitas data, multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

#### a. Pengujian Normalitas Data

Menurut Husein Umar (2011:181) menyatakan bahwa uji normalitas dilakukan untuk mengetahui variabel dependen, variabel independen, ataupun keduanya memiliki distribusi normal, mendekati atau tidak berdistribusi sama sekali. Model regresi yang baik adalah berdistribusi normal atau mendekati, hal tersebut dapat diketahui dengan adanya penggambaran penyebaran pada data digrafik. Apabila data tersebut menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah dari garis diagonalnya maka dapat diasumsikan regresi tersebut normal.

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah sampel yang digunakan mempunyai distribusi normal atau tidak. Dalam model regresi linier, asumsi ini ditunjukkan oleh nilai eror ( $\epsilon$ ) yang berdistribusi normal. Model regresi yang baik adalah model regresi yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal, sehingga layak dilakukan pengujian secara statistik. Pengujian normalitas data menggunakan *Test of Normality Kolmogorov-Smirnov* dalam program SPSS.

Menurut Husein Umar (2011:182) dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan berdasarkan probabilitas (*Asymtotic Significance*), yaitu:

1. Jika probabilitas  $> 0,05$  maka distribusi dari model regresi adalah normal.
2. Jika probabilitas  $< 0,05$  maka distribusi dari model regresi adalah tidak normal.

#### **b. Pengujian Multikolinieritas**

Menurut Husein Umar (2011:177) menyatakan bahwa uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui model regresi ada hubungan antar variabel independen atau tidak. Apabila tidak ada korelasi inilah yang menjadi masalah pada multikolinieritas. Beberapa cara untuk mengatasi multikolinieritas adalah sebagai berikut:

1. Korelasi tinggi menunjukkan adanya kolinearitas, aka tetapi kolinearitas juga bisa terjadi saat korelasi rendah.
2.  $R^2$  dalam keadaan tinggi akan tetapi  $r^2$  parsialnya dalam keadaan rendah menunjukkan variabel bebas berkorelasi tinggi atau satu diantaranya berlebihan.

Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dapat dilihat pada besaran Variance Inflation Factor (VIF) dan Tolerance. Pedoman suatu model regresi yang bebas multikolinieritas adalah mempunyai angka tolerance mendekati 1. Batas VIF adalah 10, jika nilai VIF di bawah 10, maka tidak terjadi gejala multikolinieritas (Gujarati, 2012:432).

### c. Pengujian Heteroskedastisitas

Menurut Husein Umar (2011:179) menyatakan bahwa uji heteroskedastisitas digunakan untuk melihat ketidaksamaan varian residual pengamatan yang satu dengan yang lain pada model regresi. Pengamatan satu dengan yang lain memiliki varian residual tetap dinamakan *homoskedastisitas*, apabila varian residualnya berbeda dinamakan *heteroskedastisitas*. Model regresi yang baik yaitu tidak terjadi heteroskedastisitas.

Pengambilan keputusan memiliki dasar pengambilan yang akan menentukan ada atau tidaknya heteroskedastisitas menurut Imam Ghozali (2013:134) adalah sebagai berikut:

1. Apabila terdapat pola tertentu, titik-titik yang membentuk pola teratur dapat terjadi heteroskedastisitas.
2. Apabila pola yang ada tidak jelas dan penyebaran titik berada di atas atau dibawah angka 0 disumbu Y maka dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3.8.3 Analisa Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2012:277) menyatakan bahwa analisis regresi berganda dilakukan oleh peneliti yang akan meramalkan keadaan naik turunnya variabel dependen dan variabel independen yang lebih dari 1 (satu). Jadi analisis regresi linier berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2 :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel Dependen (Kepuasan Konsumen)

- a = Konstanta
- $b_1X_1$  = Koefisien Regresi Variabel independen 1 (*Store Atmosphere*)
- $b_2X_2$  = Koefisien Regresi Variabel independen 2 (Lokasi)
- $b_3X_3$  = Koefisien Regresi Variabel independen 3 (Fasilitas)
- e = eror

Analisis regresi linier berganda dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara variabel independen yaitu *store atmosphere*, lokasi dan fasilitas terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen serta mengetahui hubungan yang terjadi.

#### 3.8.4 Pengujian Hipotesis

Analisis regresi linier berganda sudah dilakukan maka langkah selanjutnya adalah pengujian hipotesis untuk mengetahui pengaruh secara parsial maupun signifikan antara variabel independen yaitu *store atmosphere* ( $X_1$ ), lokasi ( $X_2$ ), fasilitas ( $X_3$ ), terhadap variabel dependen yaitu kepuasan konsumen ( $Y$ ).

##### a. Uji t (Parsial)

Menurut Agus Widarjono (2015:22) menyatakan bahwa uji t ini digunakan untuk memberikan bukti terhadap variabel independen secara parsial memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Peneliti mengajukan dua hipotesis yaitu hipotesis nol  $H_0$  dan hipotesis alternatif  $H_a$ . Hipotesis nol dianggap benar kemudian akan dibuktikan salah dengan sampel yang ada. Sedangkan hipotesis alternatif disebutkan harus memiliki kebenaran ketika hipotesis nol dibuktikan salah. Berdasarkan perumusan masalah serta tujuan dalam penelitian ini, maka hipotesis dirumuskan sebagai berikut:

**a. Hipotesis pertama**

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh *store atmosphere* yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada cafe bola di Pasirian.

$H_a$  : Terdapat pengaruh *store atmosphere* yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada cafe bola di Pasirian.

**b. Hipotesis kedua**

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh lokasi yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada cafe bola di Pasirian.

$H_a$  : Terdapat pengaruh lokasi yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada cafe bola di Pasirian.

**c. Hipotesis ketiga**

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh fasilitas yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada cafe bola di Pasirian.

$H_a$  : Terdapat pengaruh fasilitas yang signifikan terhadap kepuasan konsumen pada cafe bola di Pasirian.

Kemudian hasil hipotesis  $t_{hitung}$  dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  dengan kriteria uji sebagai berikut:

- a. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel} \alpha=5\%$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima (berpengaruh).
- b. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel} \alpha=5\%$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak (tidak berpengaruh).

**b. Uji F**

Menurut Agus Widarjono (2015:19) mengemukakan bahwa uji F digunakan untuk menjalani evaluasi pada pengaruhnya variabel independen secara simultan

terhadap variabel dependen. Uji F dijelaskan dengan analisis varian (*analysis of variance* = ANOVA), dengan hipotesis keempat adalah :

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh *store atmosphere*, lokasi dan fasilitas yang signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada cafe bola di Pasirian.

$H_a$  : Terdapat pengaruh *store atmosphere*, lokasi dan fasilitas yang signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada cafe bola di Pasirian.

### 3.8.5 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut Anwar Sanusi (2012:136) mengemukakan bahwa koefisien determinan ( $R^2$ ) sama halnya dengan koefisien majemuk ( $r$ ) akan tetapi memiliki perbedaan fungsi kecuali (korelasi regresi linier sederhana) pada regresi linier berganda menggunakan R-Square. Setelah mengetahui koefisien korelasi dari langkah-langkah diatas, maka tahap selanjutnya adalah peneliti harus menghitung juga berapa Koefisien Determinan ( $R^2$ ) dalam penelitian ini. Determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kedua variabel independen dan dependen yaitu *store atmosphere*, lokasi dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen yang menjadi konsumen di Cafe Bola Pasirian. Adapun rumus untuk mencari Koefisien Determinasi adalah sebagai berikut:

$$Kd = R_j^2 \times 100\%$$

Keterangan:

$Kd$  = Koefisien Determinasi

$R_j^2$  = Koefisien Korelasi Rank Spearman.