

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Volcan Coffe Jl.Guntur No 34, Babakan, Kec. Bogor Tengah, Kota Bogor, Jawa Barat 16128 Pelaksanaan berlangsung selama 7 bulan yaitu dari bulan Februari sampai dengan Agustus 2023, sesuai dengan jadwal penelitian yang tertera pada tabel dibawah ini :

**Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian**

No	Kegiatan	Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli				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	2	3	4
1	Observasi Awal	■																											
2	Pengajuan Izin Penelitian	■	■																										
3	Persiapan Instrumen Penelitian		■	■	■	■	■	■	■																				
4	Pengumpulan Data								■																				
5	Pengolahan Data									■	■	■	■																
6	Analisis dan Evaluasi													■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
7	Penulisan Laporan																											■	■
8	Seminar Hasil Penelitian																												■

Sumber : Rencana Penelitian (2023)

### **3.2. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif / Survey. Maksud penelitian survey untuk penjagaan (*explorative*), deskriptif, penjelasan (*explanatory* atau *confirmatory*), evaluasi, prediksi atau peramalan, penelitian operasional dan pengembangan indikator-indikator sosial. Metode survei digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, tes, wawancara terstruktur dan sebagainya (Sugiyono, 2019:6).

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kuantitatif. Teknik analisis data kuantitatif merupakan suatu kegiatan sesudah data dari seluruh responden atau sumber data-data lain yang dikumpulkan dari sampel atas populasi untuk mewakili seluruh populasi.

### **3.3. Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1. Populasi**

Salah satu ahli yaitu Sugiyono (2019:80) mengatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki subyek atau obyek dan benda-benda alam yang lain.

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah para konsumen atau pelanggan yang datang atau membeli produk Volcan Coffe. Jumlah pelanggan yang datang setiap bulannya minimal diperkirakan sekitar 1500 orang. Oleh sebab itu dalam penelitian ini penulis menggunakan angka 1500 tersebut sebagai populasi penelitian.

#### **3.3.2. Sampel**

Berdasarkan pengertian populasi di atas, beberapa ahli banyak yang mendefinisikan pengertian tentang sampel. Menurut Sugiyono (2019:81) sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel kesimpulannya akan dapat

diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang di ambil dari populasi harus betul betul *refresentatif* ( mewakili). Atas dasar penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa sampel adalah bagian yang mewakili suatu populasi. Berdasarkan jumlah populasi yang berjumlah kurang lebih 1500 penulis menentukan jumlah sampel dengan menggunakan rumus pengambilan sampel menurut Taro Yamane atau yang dikenal dengan istilah rumus Slovin, sebagai berikut :

$$= \frac{N}{1 + Nd^2}$$

Keterangan :

$N$  = Banyaknya Sampel

$N$  = Populasi

$d^2$  = Presisi yang ditetapkan (dalam penelitian ini sebesar 10%)

Dengan demikian maka jumlah sampel yang diambil sebanyak:

$$N = \frac{1500}{1 + (1500 \times 0.1)^2} = 93,75$$

Jumlah sampel berdasarkan hasil rumus di atas sebanyak 93,75 orang dan dibulatkan menjadi 100 orang. Jumlah responden yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden pelanggan di Volcan Coffe.

Penulis akan menggunakan teknik *Purposive sampling*, maka penulis akan menggunakan teknik pengambilan sampel berupa sampling insidental yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau secara insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel , bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2019 : 85) Oleh sebab itu peneliti mengambil secara acak yang dipandang sesuai dengan sumber data dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Pelanggan terlihat nyaman saat berada di Volcan Coffe

2. Pelanggan yang sudah datang dan melakukan pembelian lebih dari 2 kali di Volcan Coffe
3. Responden adalah pelanggan Volcan Coffe yang melakukan pembelian sendiri bukan karena suruhan orang lain.

### **3.4. Teknik Pengumpulan Data**

Sugiyono (2019:137) menyatakan bahwa terdapat dua hal utama yang mempengaruhi kualitas data hasil penelitian yaitu kualitas instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data. Teknik pengumpulan data bertujuan untuk mendapatkan data-data yang sesuai dan dibutuhkan dalam penelitian.

Metode data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan wawancara dimana data dikumpulkan berdasarkan atas jawaban pertanyaan-pertanyaan tertulis dan hasil wawancara kepada responden serta pegawai volcan coffe.

### **3.5. Devinisi Operasional Variabel**

Kidder dalam Sugiyono (2019:39) menyatakan bahwa variabel adalah suatu kualitas dimana peneliti mempelajari dan menarik kesimpulan darinya. Disisi lain dikatakan bahwa definisi operasional merupakan aspek penelitian yang memberikan informasi tentang bagaimana cara mengukur variabel. Dengan demikian maka penulis akan mampu mengetahui bagaimana cara melakukan pengukuran terhadap variabel yang dibangun atas dasar sebuah konsep dalam bentuk indikator dalam sebuah kuesioner. Dalam penelitian ini akan digunakan dua jenis variabel yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*).

#### **3.5.1. Variabel Bebas**

Variabel ini sering disebut sebagai variabel stimulus, predictor, 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). Dalam penelitian ini digunakan variabel bebas yaitu kualitas pelayanan yaitu tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Menurut Krisdanti dan Sunarti (2019:37) Indikator kualitas pelayanan sebagai berikut :

1. *Tangibels*, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan.
2. *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang di janjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan pada perusahaan.
5. *Emphaty*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

### **3.5.2. Variabel Terikat**

Sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam Bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Pada penelitian ini variabel terikat (dependent variable) adalah variabel yang dapat dipengaruhi oleh variabel lain dalam hal ini variabel bebas (independent variable). Indrasari (2019:92). Adapun indikator penelitiannya meliputi:

1. Kesesuaian Harapan, yaitu kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan yang sebenarnya.
2. Minat berkunjung kembali, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan ingin membeli atau menggunakan kembali jasa perusahaan.
3. Kesiediaan merekomendasikan, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain seperti, keluarga, teman dan lainnya.

Guna memahami lebih dalam tentang variabel, definisi variable, indikator dan pengukuran atas indikator di atas maka dapat dilihat pada rangkuman Table 3.2 di bawah ini :

**Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel**

VARIABEL	DEFINISI	INDIKATOR	UKURAN
Kualitas Pelayanan (X)	Menurut Krisdanti dan Sunarti (2019:37) Kualitas pelayanan yang terdiri dari variable Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan dan Empati secara bersama-sama dan parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Zeithaml et all, dalam Laksana (2019 : 2) mengemukakan kualitas pelayanan diidentifikasi sebagai :“The extent of discrepancy between customersexpectations or desire and their perceptions”.	Menurut Krisdanti dan Sunarti (2019:37).  1. <i>Tangibels</i> 2. <i>Reability</i> 3. <i>Responsiveness</i> 4. <i>Assurance</i> 5. <i>Empathy</i>	Skala Likert
Kepuasan Pelanggan (Y)	Kemudian Fatihudin dan Firmansyah dalam Fitria Halim,at all (2021 : 157-158) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan juga dipandang sebagai salah satu indikator terbaik untuk laba masa depan, faktanya bahwa menarik pelanggan baru jauh lebih mahal dari pada mempertahankan pelanggan, namun saat ini juga menjadi salah satu pemicu meningkatnya perhatian pada kepuasan pelanggan perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan, dan meningkatnya efisiensi dan produktivitas karyawan.	Indrasari (2019:92).  1. Kesesuaian harapan, yaitu kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan yang sebenarnya. 2. Minat berkunjung kembali, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan ingin membeli atau menggunakan kembali jasa perusahaan. 3. Kesiediaan merekomendasikan, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain seperti, keluarga, teman, dan lainnya.	Skala Likert

Sumber : Penulis (2023).

### 3.6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data bertujuan untuk menjawab rumusan masalah maupun hipotesis penelitian yang telah dirumuskan sebelumnya. Data atau yang telah dikumpulkan akan diolah sehingga bisa diambil kesimpulan sesuai dengan jenis uji yang akan digunakan nantinya. Pada akhir kesimpulan itulah nantinya akan diketahui bagaimana pengaruh

antara variabel independen dengan variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan oleh penulis adalah analisis regresi linier sederhana.

### 3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran

Seperti telah disampaikan sebelumnya, bahwa dalam penelitian ini nanti akan digunakan kuesioner. Adapun penilainnya dengan menggunakan Skala Likert, dimana setiap jawaban instrument dibuat menjadi 5 (lima) gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata. seperti :

1	Sangat Setuju	Skor 5
2	Setuju	Skor 4
3	Ragu Ragu/Netral	Skor 3
4	Tidak Setuju	Skor 2
5	Sangat Tidak Setuju	Skor 1

Dengan menggunakan skala likert, maka variable yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Selanjutnya indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Jawaban atas pertanyaan atau pernyataan ilmiah yang nantinya akan diolah sampai menghasilkan kesimpulan. Guna menentukan gradasi hasil jawaban responden maka diperlukan angka penafsiran.

Angka penafsiran inilah yang digunakan dalam setiap penelitian kuantitatif untuk mengolah data mentah yang akan di kelompokkan sehingga dapat diketahui hasil akhir degradasi atas jawaban responden, apakah responden sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju atau bahkan sangat tidak setuju atas apa yang ada dalam pernyataan tersebut.

Adapun penentuan interval angka penafsiran dilakukan dengan cara mengurangkan skor tertinggi dengan skor terendah dibagi dengan jumlah skor sehingga diperoleh interval penafsiran seperti terlihat pada Tabel 3.3 dibawah ini :

$$\begin{aligned}
 \text{Interval Angka Penafsiran} &= (\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah}) / n \\
 &= (5 - 1) / 5 \\
 &= 0,80
 \end{aligned}$$

**Tabel 3.3. Angka Penafsiran**

<b>INTERVAL PENAFSIRAN</b>	<b>KATEGORI</b>
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Setuju
1,81 – 2,60	Tidak Setuju
2,61 – 3,40	Netral
3,41 – 4,20	Setuju
4,21 – 5,00	Sangat Setuju

Sumber : Hasil Penelitian 2023 ( diolah )

Adapun rumus penafsiran yang digunakan adalah :

$$M = \frac{\sum f(X)}{n}$$

Keterangan :

- M = Angka penafsiran
- F = Frekuensi jawaban
- X = Skala nilai
- N = Jumlah seluruh jawaban

### **3.6.2. Persamaan Regresi**

Dalam penelitian ini digunakan analisis regresi linier sederhana yaitu model probabilistic yang menyatakan hubungan linear antara dua variabel dimana salah satu variabel dianggap mempengaruhi variabel yang lain. Guna menguji pengaruh beberapa variabel bebas dengan variabel terikat dapat digunakan model matematika sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan :

- Y = Variabel terikat (Kepuasan Pelanggan)
- a = Interserp (titik potong dengan sumbu Y)
- b = Koefisien regresi (konstanta) Y

X = Variabel bebas (Kualitas Pelayanan)

e = Standar erorr

Sumber : (Suyono 2018:5)

### 3.6.3. Uji Kualitas Data

Penelitian yang mengukur variabel dengan menggunakan instrument kuesioner harus dilakukan pengujian kualitas atas data yang diperoleh. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan valid dan realible atau tidak. Sebab kebenaran data yang diperoleh akan sangat menentukan kualitas hasil penelitian.

#### 1. Uji Validitas

Uji kualitas data pertama yang harus dilakukan adalah uji validitas. Berkaitan dengan uji validitas (Sujarweni, 2020:83) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Daftar pertanyaan ini pada umumnya mendukung suatu kelompok variabel tertentu. Uji validitas dengan rumus *pearson product moment*”.

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

r<sub>hitung</sub> = Koefisien korelasi variabel bebas dan variabel terikat

$\sum X_i$  = Jumlah skor item

$\sum Y_i$  = Jumlah skor

N = Total

Sumber : Sujarweni (2020)

Namun demikian dalam penelitian ini uji validitas tidak dilakukan manual dengan rumus diatas melainkan dengan *Statistical Program For Social Sciene* (SPSS). Guna melihat valid atau tidaknya pernyataan kolom yang dilihat adalah kolom *Corrected Item Total Correlation* pada tabel *Item Total Statistic* (Sujarweni, 2020:83).

#### 2. Uji Realibilitas

Uji realibilitas merupakan ukuran suatu kesetabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan kontruk-kontruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu varibael dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner (Sujarweni, 2020:85).

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Nilai koefisien reliabilitas yang baik adalah di atas 0,6. Pengukuran realibilitas dan validitas mutlak dilakukan, karena jika *instrument* yang digunakan sudah tidak valid dan reliabel. Uji realibilitas dalam penelitian ini menggunakan *software* IBM SPSS.

#### **3.6.4. Uji Asumsi Klasik**

Merupakan uji yang wajib dilakukan untuk melakukan analisis regresi linear berganda khususnya yang berbasis *Ordinary Least Aquare* (OLS). Uji asumsi klasik yang biasa digunakan dalam sebuah penelitian diantaranya meliputi : (1) Uji normalitas, (2) Uji multikolinieritas, (3) Uji heteroskedastisitas, (4) Uji autokorelasi dan (5) Uji linieritas. Namun demikian dalam penelitian ini hanya akan digunakan 2 uji asumsi klasik saja yaitu uji normalitas dan uji heteroskedastisitas.

##### **1. Uji Normalitas**

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi dengan normal atau tidak. Analisis parametrik seperti regresi linier mensyaratkan bahwa data harus terdistribusi dengan normal (Priyanto dalam Nihayah, 2019:30). Dalam penelitian ini akan digunakan program *Statistical Program for Social Science* (SPSS) dengan menggunakan pendekatan histogram, pendekatan grafik maupun pendekatan Kolmogorv-Smirnov Test. Dalam penelitian ini akan digunakan pendekatan histogram. Data variabel bebas dan variabel terikat dikatakan berdistribusi normal jika gambar histogram tidak miring ke kanan maupun ke kiri (Nihayah, 2019:30)

##### **2. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas ini bertujuan untuk mengetahui terjadinya ketidak samaan varian dari residual pada model regresi. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah heteroskedastisitas dengan melihat pola titik-titik pada *scatterplot* (Priyatno dalam Nihayah, 2019:30).

Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan banyak cara, yaitu dengan melihat pola gambar *scatterplot* maupun dengan uji statistik misalnya uji glejser, uji park maupun *uji white*. Namun demikian dalam penelitian ini akan digunakan SPSS dengan pendekatan grafik yaitu dengan melihat pola gambar *scatterplot* yang dihasilkan SPSS tersebut. Dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas jika titik-titik yang ada menyebar secara acak dan tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas serta tersebar baik di atas maupun di

bawah angka nol pada sumbu Y dan di kanan maupun kiri angka nol sumbu X (Nihayah, 2019:30).

### 3.6.5. Uji Hipotesis

Setelah melakukan uji kualitas data dan uji asumsi klasik maka langkah selanjutnya yang harus dilakukan adalah melakukan uji hipotesis. Uji hipotesis pada dasarnya merupakan metode pengambilan keputusan yang didasarkan pada analisis data. Dalam penelitian ini akan dilakukan uji hipotesis yang meliputi uji F (uji simultan) dan uji t (uji parsial).

#### 1. Koefisien Determinasi (R)

Pengujian koefisien determinasi (R) digunakan untuk mengukur kontribusi yang diberikan oleh variabel X dalam memprediksi variabel Y (Suyono, 2018:81). Koefisien determinasi berkisar antara nol sampai dengan satu ( $0 \leq R \leq 1$ ) yang berarti bahwa bila  $R = 0$  berarti menunjukkan tidak adanya pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat, dan bila R mendekati 1 menunjukkan bahwa semakin kuatnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi (R) dapat dilihat pada kolom R Square pada tabel *Model Summary* hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS.

#### 2. Uji Parsial (Uji t)

Uji t bertujuan untuk mengetahui variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen (Priyatno dalam Nihayah, 2019:34) ada tidaknya pengaruh variabel bebas. Adapun rumus yang digunakan, sebagai berikut :

$$t_{hitung} = \frac{b}{se}$$

Keterangan :

$t_{hitung}$  = Nilai t

b = Koefisien regresi X

se = Standar error koefisien regresi X

Sumber : Nihayah (2019;25)

Adapun bentuk pengujiannya adalah :

a.  $H_0 : \beta_1 = 0$

Artinya variabel bebas yang diteliti tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya.

b.  $H_a$  : minimal satu  $\beta_1 \neq 0$

Artinya variabel bebas yang diteliti berpengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya

Uji t dilakukan dengan cara membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  pada taraf nyata 5%

( $\alpha$  0,05) dengan ketentuan sebagai berikut:

1.  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

Artinya variasi model regresi berhasil menerangkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Volcan Coffe

2.  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

Artinya variasi model regresi berhasil menerangkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Volcan Coffe.