

BAB III

METODA PENELITIAN

A. Obyek Penelitian dan Subyek Penelitian

Obyek penelitian dari penelitian ini adalah seluruh gerai Panties yang ada di Yogyakarta. Untuk di Yogyakarta sendiri panties pizza memiliki empat cabang.

Subyek penelitian ini adalah pelanggan melakukan pembelian lebih dari dua kali di seluruh gerai Panties Pizza ada di Yogyakarta.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif yaitu pendekatan penelitian dengan menekankan pada pengujian data dalam menghasilkan suatu simpulan. (Sugiyono 2012), Penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun hubungan antara dua variabel atau lebih.

C. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah Konsumen yang berbelanja di gerai Panties Pizza, Kota Yogyakarta. Penelitian ini menetapkan sampel sebanyak 100 responden. Yang di bagi menjadi 25 kuesioner setiap outletnya yang ada di Yogyakarta. Untuk pengambilan sampel menggunakan *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dan dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data, Sugiyono (2014).

D. Jenis data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, data primer adalah data yang diperoleh dari sumber pertama baik dari individu seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner Sekaran,(2006). Data primer tersebut berupa jawaban-jawaban atas pernyataan mengenai bagaimana praktik *layout accessibility*, *facility aesthetics* dan *cleanliness* di sebuah restoran.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan untuk pengumpulan data yaitu dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan dan pertanyaan tertulis kepada responden untuk di jawabnya Sugiyono (2007). Pertanyaan pertanyaan dalam kuesioner yang disebarkan kepada responden penelitian berkaitan dengan *layout accessibility*, *facility aesthetics*, *cleanliness*, dan kepuasan pelanggan.

Proses pemberian skor atas setiap pilihan jawaban responden untuk variable *layout accessibility*, *facility aesthetics*, *cleanliness*, dan kepuasan pelanggan :

- | | | |
|------------------------|-----|-----|
| 1. Sangat setuju | ST | (6) |
| 2. Setuju | S | (5) |
| 3. Agak setuju | AS | (4) |
| 4. Agak tidak setuju | ATS | (3) |
| 5. Tidak setuju | TS | (2) |
| 6. Sangat tidak setuju | STS | (1) |

F. Definisi Operasional

Penelitian ini menganalisis pengaruh antara variabel *layout accessibility*, *facility aesthetics*, *cleanliness* terhadap kepuasan pelanggan. Definisi operasional adalah penentuan konstruk atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur (Sugiyono, 2012).

1. Variabel bebas (*independent variabel*)

Variabel bebas adalah variabel yang tidak dapat dipengaruhi oleh variabel lainnya dan mempunyai konsekuensi terhadap variabel lainnya. Variabel bebas mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (Sugiyono, 2013). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah *layout accessibility*, *facility aesthetics*, *cleanliness*.

2. Variabel terikat (*dependent variable*)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2013). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan.

Definisi operasional dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

Tabel 3.1
Definisi operasional

No	Variabel	Definisi	Indikator
1	<i>Layout accesibility</i> X1	Menurut Bitner (2012) <i>layout accessibility</i> mengacu pada furniture dan perlengkapannya, penataan	1. Tata ruang 2. Tata letak

		<p>ruang, area (Pemilihan lokasi atau letak). Dan kombinasi dari ketiganya, penataan ruangan yang efektif akan memudahkan pengunjung untuk bebas bergerak dan nyaman</p>	
2	<i>Facility aesthetics</i> X2	<p>Menurut Wakefield & Bolgett (1996) <i>facility aesthetic</i> merupakan hal yang sangat berpengaruh dalam kepuasan pelanggan karena, estetik fasilitas ini sendiri membahas tentang bagaimana kondisi interior sebuah restoran</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Warna 2. Skema warna dinding dan lantai 3. Mempunyai Karakter 4. Dekorasi
3	<i>Cleanliness</i> X3	<p>Menurut Wakefield & Bolgett (1996) Kebersihan merupakan hal yang paling penting, dimana konsumen menghabiskan waktu mereka di perusahaan penyedia jasa, seperti restoran. Konsumen biasanya mengaitkan kebersihan dengan persepsi dan citra dari suatu penyedia jasa.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kebersihan fasilitas 2. Kebersihan ruangan

4	Kepuasan pelanggan Y	Menurut Khotler (2015) <u>definisi</u> <u>kepuasan adalah</u> perasaan seseorang mengenai kesenangan atau hasil yang mengecewakan dari membandingkan penampilan produk yang telah disediakan (hasil) dalam yang berhubungan dengan harapan si pelanggan.	1. kenyamanan 2. layanan 3. Kualitas produk
---	-------------------------	--	---

A. Uji instrument dan data

a. Uji Validitas

Uji Validitas Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya satu kuesioner. Satu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada pertanyaan mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Valid atau tidaknya suatu instrumen dapat diketahui dengan membandingkan indeks korelasi *product moment person* dengan level signifikansi 5%. Bila signifikansi hasil korelasi lebih kecil dari 0,05 (5%), maka dinyatakan valid dan sebaliknya apabila signifikansi hasil korelasi lebih besar dari 0,05 (5%) maka dinyatakan tidak valid, Sekaran (2006).

b. Uji Reabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *cronbach alpha*. Koefisien *cronbach alpha* yang lebih dari 0,6 menunjukkan keandalan (*reliabilitas*) instrument

B. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Metode pengujian yang biasa digunakan yaitu dengan melihat nilai Inflation Factor (VIF) dan Tolerance pada model regresi. Jika nilai VIF kurang dari 10 dan Tolerance lebih dari 0.1 maka model regresi bebas dari multikolinearitas (Priyanto, 2011).

b. Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah dengan melihat *scatter plot* antara *standardized predicted value (ZPRED)* dengan *studentized residual (SRESID)*. Uji heteroskedastisitas ini digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dan residual pada satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas (Priyanto, 2011).

c. Uji Normalitas

Uji normalitas pada model regresi bertujuan untuk menguji nilai residual terdistribusi secara normal atau tidak. Jadi dalam hal ini yang di uji normalitas bukan masing-masing variabel independen dan dependen tetapi nilai residual yang dihasilkan dari model regresi. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal (Priyanto, 2011).

C. Analissi linear berganda

Jika ada variabel dependen bergantung pada lebih dari satu variabel independen, hubungan antara variabel di sebut analisis linear berganda (*linear multiple regression*). Metode analisis data ini digunakan untuk mengetahui apakah desain layout, fasilitas dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di seluruh gerai Panties Pizza yang ada di Yogyakarta , maka dapat di peroleh rumus :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan Pelanggan (variabel dependen)

a = Konstanta

b₁ b₂ = Koefisien regresi masing – masing variabel

X₁ = Layout accesibility (Variabel Independen)

X₂ = Facility aesthetic (Variabel Independen)

X₃ = cleanlines (Variabel Independen)

e = Standar Error

D. Uji Hipotesis

1. Pengujian Hipotesis Simultan (Uji F)

Uji F ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara variabel *Layout accessibility*, *Facility aesthetics* dan *Cleanliness* terhadap Kepuasan Pelanggan secara bersama-sama (simultan) dengan menggunakan program SPSS.

2. Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t)

Uji t ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara *Layout accessibility* (X1), *Facility aesthetic* (X2) dan *Cleanlines* (X3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) secara parsial. Melalui perhitungan dengan menggunakan program SPSS.