

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian mengenai pengaruh atmosfer, persepsi kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan di *Secret Garden Coffee and Chocolate* di Yogyakarta ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2014) pendekatan kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

B. Objek dan Subjek Penelitian

Menurut Sugiyono (2014) Objek penelitian adalah suatu atribut atau sifat nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variabel tertentu yang diterapkan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Peneliti menggunakan objek penelitian yaitu *Secret Garden Coffee and Chocolate*.

Subjek dari penelitian ini adalah satu anggota dari sampel, sebagaimana elemen adalah satu anggota dari populasi Sekaran (2014) subjek dari penelitian ini adalah pengunjung *Secret Garden Coffee and Chocolate* yang harus memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Pengunjung yang berusia ≥ 17 tahun.
2. Pengunjung yang telah berkunjung *Secret Garden Coffee and Chocolate* lebih dari satu kali.

Berdasarkan dua kriteria diatas diharapkan pengunjung yang akan dijadikan sampel dalam penelitian ini dapat memberikan jawaban yang akurat.

C. Populasi dan Sampel

Populasi menurut Sugiyono (2014) merupakan wilayah generalisasi yang terdiri subjek atau objek yang menjadi kuantitas dari karakteristik tertentu kemudian ditetapkan oleh peneliti untuk dikaji dan didalami yang kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pengunjung *Secret Garden Coffee and Chocolate*.

Sedangkan sampel menurut Sugiyono (2014) merupakan jumlah sebagian dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang telah ditetapkan. Sampel dalam penelitian ini adalah pengunjung *Secret Garden Coffee and Chocolate* yang jumlahnya ditentukan dengan menggunakan rumus besar sampel berdasarkan Hair (2014) yakni sampel dapat diukur dan ditentukan berdasarkan jumlah indikator yang di estimasi pedomannya adalah 5-10 jumlah indikator yang di estimasi. Dalam penelitian ini jumlah indikator yang digunakan adalah 20 indikator, oleh karen itu jumlah sampel yang dibutuhkan adalah $20 \times 6 = 120$ responden.

Berdasarkan rumus Hair (2014), dapat disimpulkan bahwa jumlah sampel dalam penelitian ini adalah pengunjung *Secret Garden Coffee and Chocolate* berjumlah 120 responden.

D. Teknik Pengambilan Sampel

Penarikan atau pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dimana menurut Sugiyono (2014) teknik *purposive*

sampling merupakan teknik sampling yang didasarkan atas pertimbangan tertentu dengan tujuan untuk memperoleh sampling yang memiliki karakteristik yang diharapkan peneliti. Penelitian ini menggunakan metode *non-probability sampling* dimana teknik pengambilan sampelnya yang tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Hal ini berarti bahwa sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan di *Secret Garden Coffee and Chocolate* di Yogyakarta yang ditentukan dengan kriteria inklusi yakni pengunjung sering datang ke *Secret Garden Coffee and Chocolate* yang diambil secara acak sebanyak 120 responden.

E. Jenis Data dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer dimana menurut Sekaran (2014), data primer merupakan data yang merujuk pada informasi yang diperoleh dari subjek utama oleh peneliti dan berhubungan dengan variabel independen untuk tujuan khusus dari penelitian. Sumber data primer tersebut dapat diperoleh melalui responden berupa individu, kelompok dalam bentuk instrumen penelitian yang obyektif seperti wawancara atau kuesioner. Data primer dalam penelitian ini adalah kuesioner yakni angket yang berisi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis yang diberikan oleh peneliti kepada responden untuk dijawab Sugiyono (2014).

Penelitian ini juga menggunakan data sekunder yakni data yang mengacu pada beberapa informasi yang mendukung data primer Sugiyono (2014). Data sekunder dalam penelitian ini adalah dokumentasi *Secret Garden*

Coffee and Chocolate berupa Standar Operating Procedure (SOP), situs Web, buku-buku metodologi penelitian, literatur dan bacaan yang berkaitan dengan kualitas kepuasan pelanggan.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dan sistematis dengan tujuan untuk memperoleh data dalam suatu penelitian Sugiyono (2014).

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner kepuasan pelanggan dengan responden yakni pelanggan pada *Secret Garden Coffee and Chocolate* di Yogyakarta. Peneliti menggunakan kuesioner tertutup yakni jenis kuesioner yang berisi pertanyaan dan disertai pilihan jawaban sehingga responden dapat memilih jawaban yang sesuai dengan keinginannya. Kuesioner tersebut berisi pertanyaan tentang kondisi atmosfer, kualitas layanan dan kualitas harga di *Secret Garden Caffee and Chocolate* serta pilihan jawaban yakni sangat tidak puas, tidak puas, cukup puas, puas dan sangat puas. Hasil jawaban tersebut akan dikategorikan dalam bentuk skor berdasarkan skala *likert* yakni :

1. Kategori sangat tidak puas diberikan skor 1
2. Kategori tidak puas diberikan skor 2
3. Kategori cukup puas diberikan skor 3
4. Kategori puas diberikan skor 4
5. Kategori sangat puas diberikan skor 5

G. Definisi Operasional Variabel Penelitian.

1. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah pengertian tentang segala aspek dalam bentuk heterogen yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan dipahami sehingga menghasilkan informasi mengenai aspek tersebut dan dapat ditarik kesimpulannya dengan indikator atau tolak ukur yang telah ditetapkan berdasarkan konsep yang ilmiah Sugiyono (2014).

2. Variabel penelitian

Menurut Sugiyono (2014) variabel merupakan suatu atribut atau nilai dari orang, objek, atau aktivitas yang mempunyai variasi tertentu kemudian ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Variabel penelitian dalam penelitian ini adalah:

a. Variabel independen

Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau variabel yang menjadi sebab adanya perubahan sehingga menimbulkan variabel dependen atau terikat. Variabel independen dalam penelitian ini adalah :

- 1) Atmosfer.
- 2) Persepsi Kualitas layanan.
- 3) Persepsi Harga.

b. Variabel dependen.

Variabel dependen merupakan variabel terikat yang dipengaruhi atau merupakan akibat dari adanya variabel bebas Sugiyono (2014). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan.

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel penelitian

No	Nama Variabel	Definisi	Indikator	Sumber
1	Atmosfer	Atmosfer adalah suasana terencana yang sesuai dengan pasar sasarannya dan dapat menarik konsumen untuk membeli. Kotler (2005)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengaturan fasilitas dalam ruangan (<i>Internal Layout</i>) 2. Suara 3. Bau atau aroma 4. Tekstur 5. Penataan dalam ruangan (<i>Desain interior</i>) 6. Pengaturan fasilitas luar ruangan (<i>External layout</i>) 7. Penataan luar ruangan (<i>Desain eksterior</i>) 	Levy dan Weitz (2007)
2	Persepsi Kualitas layanan	Kualitas layanan tidak terlepas dari persepsi dari pelanggan dalam menilai suatu layanan dimana persepsi merupakan suatu proses yang berhubungan dengan hasil berupa hasil atau informasi yang diterima oleh manusia. Slameto (2010)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti fisik (<i>Tangible</i>) 2. Keandalan (<i>Reliability</i>) 3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) 4. Jaminan (<i>Assurance</i>) 5. Empati (<i>Empathy</i>) 	Zeithaml et al dalam Putro, dkk (2014)
3	Persepsi Harga	Harga yang diterapkan oleh suatu bisnis kuliner juga berdampak pada persepsi para pelanggan dimana para	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian harga dengan manfaat 2. Daya saing harga 3. Keterjangkauan harga 4. Kesesuaian harga dengan kualitas produk 	Kotler dalam Darmawan dan Satrio (2017)

No	Nama Variabel	Definisi	Indikator	Sumber
4	Kepuasan Pelanggan	<p>pelanggan akan memberikan pandangan tertentu pada kuantitas dan kualitas dari harga. Slameto (2010)</p> <p>Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kotler dan Keller (2016)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Terpenuhnya harapan pelanggan 2. Perasaan puas menggunakan jasa. 3. Kepuasan terhadap fasilitas 4. Kepuasan secara menyeluruh 	Kotler dalam khakim (2015)

Sumber: Dikembangkan untuk Penelitian

H. Uji Kualitas Instrumen

1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2014) hasil penelitian yang valid ketika ada kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Menurut Sekaran (2014) bahwa validitas bukti bahwa instrumen, teknik atau proses yang digunakan untuk mengukur sebuah konsep benar-benar mengukur konsep yang dimaksud, serta setiap butir pertanyaan dikatakan valid jika signifikan (α) $\leq 5\%$ atau $\leq 0,05$, uji validitas dapat diukur dengan *software* SPSS.

Mengukur validitas melalui menghitung harga koefisien korelasi sederhana (Pearson *Correlation*) antara skor masing-masing butir dengan skor total dari butir-butir tersebut sebagai kriterianya.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2014) instrumen yang reliabel adalah instrumen yang ketika digunakan beberapa kali untuk mengukur objek sama, akan menghasilkan data yang sama. Menurut Sekaran (2014) bahwa keandalan (*reliability*) suatu pengukuran menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut dilakukan tanpa bias, serta indikator pertanyaan dikatakan reliabel jika nilai *cronbach's alpa* $\geq 0,6$, uji reliabilitas dapat dilakukan dengan *software* SPSS.

I. Uji Hipotesis dan Analisis Data

1. Analisis Data

Peneliti dalam menganalisa penelitian kuantitatif ini menggunakan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan *software* SPSS (*Statistical Package for Social Science*) *for windows* sebagai alat analisis data.

2. Analisis Linear Berganda

Menurut Sugiyono (2014) mengatakan bahwa analisis regresi linier berganda bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila terdapat dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediator dimanipulasi (dinaik turunkan

nilainya). Jadi analisis regresi berganda akan dilakukan bilajumlah variabel independennya minimal 2.

Menurut sugiyono (2014) persamaan regresi linier berganda yang di tetapkan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + \epsilon$$

Keterangan :

Y = Kepuasan pelanggan

a = Konstanta nilai

b_1, b_2, b_3 = Koefesien korelasi berganda

X_1, X_2, X_3 = Variabel Independen

X_1 = Atmosfer

X_2 = Persepsi kualitas layanan

X_3 = Persepsi harga

ϵ = error, variabel gangguan

3. Uji Hipotesis

Peneliti menggunakan uji hipotesis yaitu menggunakan data yang diperoleh dari hasil pengumpulan data primer kemudian dikelompokkan sesuai dengan jenis data yang diperlukan dalam penelitian dan ditampilkan dalam bentuk tabel dan angka melalui metode sebagai berikut:

4. Uji signifikan Simultan (uji F)

Menurut Rahmawati, Fajarwati dan Fauziyah (2015) uji statistik F atau simultan pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel independen atau terikat. Sehingga peneliti akan menguji apakah atmosfer, persepsi kualitas layanan

dan persepsi harga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada *Secret Garden Caffee and Chocolate* di Yogyakarta.

Kriteria penentuan uji F adalah tingkat signifikan 5%, jika nilai signifikansi $F < \alpha 0.05$, maka terdapat pengaruh secara bersama-sama antara variabel independen terhadap variabel dependen.

5. Uji Signifikan Pengaruh Parsial (Uji t)

Menurut Rahmawati, Fajarwati dan Fauziyah (2015) uji statistik T adalah untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Uji ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara terpisah atau bersama-sama.

Kriteria pengujian uji adalah sebagai berikut :

- a. Jika signifikan $\leq 0,05$ maka H_0 ditolak H_a diterima, berarti ada pengaruh signifikan variabel independen secara individual terhadap variabel dependen.
- b. Jika signifikan $\geq 0,05$ maka H_0 diterima H_a ditolak, berarti tidak ada pengaruh signifikan variabel independen secara individual terhadap variabel dependen.

6. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Rahmawati, Fajarwati dan Fauziyah (2015), koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan

variabel-variabel independen dalam menjelaskan satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.