

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah-masalah yang telah peneliti rumuskan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui hubungan antara Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan Waroeng *Steak and Shake* cabang Rawamangun pada mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta.
2. Untuk mengetahui hubungan antara Lingkungan Fisik (*Servicescape*) dengan Kepuasan Pelanggan Waroeng *Steak and Shake* cabang Rawamangun pada mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat yang dipilih dalam penelitian ini adalah Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tempat tersebut dipilih oleh peneliti karena berdasarkan survei awal peneliti pada mahasiswa sebagai responden yang pernah mengunjungi restoran Waroeng *Steak and Shake* terdapat responden yang merasa tidak puas.

Tempat tersebut juga menarik bagi peneliti dikarenakan Universitas Negeri Jakarta merupakan satu-satunya universitas negeri yang berlokasi di Jakarta. Selain itu, peneliti juga melaksanakan

perkuliahan di universitas tersebut, sehingga dapat menjadi nilai tambah dalam arti kemudahan bagi peneliti selama melakukan penelitian. Penelitian ini dilaksanakan sejak bulan Februari 2016 – Juni 2016. Alasan pemilihan waktu dikarenakan dalam jangka waktu tersebut dirasa cukup untuk peneliti mendapatkan data guna menunjang kebutuhan penelitian.

C. Metode Penelitian

1. Metode

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei, dengan menggunakan pendekatan korelasional, yaitu untuk mengetahui hubungan antar variabel yang sedang diteliti, yaitu variabel bebas dengan variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas produk dan lingkungan fisik (*servicescape*) sedangkan, variabel terikatnya adalah kepuasan pelanggan.

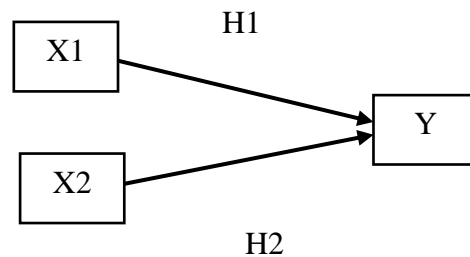
Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis dan sumber data, yaitu data primer untuk masing-masing variabel bebas dan variabel terikat yang berasal dari penyebaran angket (kuesioner). Angket (kuesioner) merupakan suatu daftar pernyataan tentang topik tertentu yang diberikan kepada subjek, baik secara individual atau kelompok, untuk mendapatkan informasi mengenai kualitas produk, lingkungan fisik (*servicescape*) dan kepuasan pelanggan restoran Waroeng *Steak & Shake* Rawamangun yang diperoleh dari mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Pendekatan yang dilakukan adalah korelasional yang ditujukan untuk menemukan ada tidaknya hubungan dan apabila ada, seberapa erat hubungan serta berarti atau tidaknya hubungan tersebut.

Pendekatan korelasional digunakan untuk melihat hubungan sebab akibat antar variabel, yaitu variabel bebas (kualitas produk) yang diberi simbol X1 dan (lingkungan fisik / *servicescape*) yang diberi simbol X2 sebagai variabel yang mempengaruhi dengan variabel terikat (kepuasan pelanggan) diberi simbol Y sebagai variabel yang dipengaruhi.

2. Konstelasi Hubungan Antar Variabel

Hubungan antar variabel penelitian tersebut dapat digambarkan dalam konstelasi sebagai berikut:



Ket:

X1 : Kualitas Produk

X2 : Lingkungan Fisik (*Servicescape*)

Y : Kepuasan Pelanggan

→ : Arah Hubungan

D. Populasi dan Teknik Sampling

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek / subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya⁵¹. Populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam lainnya. Populasi bukan sekadar jumlah yang ada pada obyek / subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik / sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa-mahasiswi Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta. Dalam penelitian ini peneliti menentukan kriteria dalam populasi, yaitu mahasiswa-mahasiswi yang telah mengunjungi restoran Waroeng *Steak & Shake* Rawamangun sebanyak lebih dari 3 (tiga) kali dalam 5 (lima) bulan terakhir. Dari penentuan kriteria maka didapatkan jumlah populasi dalam penelitian ini sejumlah 121 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut⁵². Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik tertuju (*purposive sampling*). *Sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu⁵³. Penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu dengan taraf kesalahan 5% berdasarkan tabel Isaac dan Michael sejumlah 89 responden dengan uji coba sejumlah 30 di luar sampel.

⁵¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi* (Bandung: Alfabeta, 2011), Hal. 90.

⁵² *Ibid.*, Hal. 118.

⁵³ *Ibid.*, Hal. 118.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)

a. Definisi Konseptual

Kepuasan pelanggan adalah hasil evaluasi atau penilaian konsumen terhadap produk barang / jasa yang dikonsumsi, gerai ritel, perilaku pembeli dengan cara membandingkan pengalaman-pengalaman konsumen. Kepuasan pelanggan juga dapat berarti harapan-harapan konsumen yang muncul setelah mengkonsumsi / menggunakan produk barang / jasa yang bisa disebut juga sebagai respon emosional.

b. Definisi Operasional

Kepuasan Pelanggan memiliki beberapa dimensi yang pertama adalah ciri-ciri atau keistimewaan (*feature*) dengan indikator produk makanan yang disediakan sesuai dengan harapan konsumen dan produk minuman yang disediakan sesuai dengan harapan konsumen. Dimensi kedua, yaitu kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*) yang memiliki indikator penyajian makanan sesuai dengan keinginan konsumen dan penyajian minuman sesuai dengan keinginan konsumen.

Dimensi ketiga, yaitu tingkat pelayanan (*serviceability*) yang memiliki indikator meliputi kecepatan dalam menyajikan produk sesuai dengan harapan konsumen dan kenyamanan suasana restoran sesuai dengan harapan konsumen. Dimensi keempat, yaitu estetika

dengan indikator aroma makanan yang disajikan sesuai dengan selera konsumen dan tampilan hidangan sesuai dengan harapan konsumen.

Dimensi kelima, yaitu kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*) dengan indikator, yaitu citra rasa makanan sesuai dengan harapan konsumen dan reputasi produk makanan / minuman sesuai dengan harapan konsumen. Dimensi keenam, yaitu bukti langsung (*tangibles*) memiliki indikator kelengkapan fasilitas dari restoran dan kerapian karyawan.

Dimensi ketujuh, yaitu keandalan (*reliability*) yang memiliki indikator antara lain pelayan melayani dengan baik dan kemudahan dalam melakukan transaksi pembayaran. Dimensi kedelapan, yaitu daya tanggap (*responsiveness*) yang mempunyai indikator antara lain kesiapan karyawan dalam menangani komplain pelanggan dan pelayan tanggap dalam menyediakan kebutuhan konsumen yang baru datang.

Dimensi kesembilan, yaitu jaminan (*assurance*) memiliki indikator, yaitu berupa konfirmasi menu yang dipesan pelanggan, keamanan restoran dan kemampuan karyawan menginformasikan dengan jelas mengenai menu yang disediakan restoran. Dimensi kesepuluh adalah empati yang memiliki indikator, yaitu kepekaan terhadap yang diinginkan oleh pelanggan dan kemampuan karyawan dalam memberikan rekomendasi produk makanan.

c. Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan

Dalam penelitian ini kisi-kisi instrumen kepuasan pelanggan yang disajikan merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan dan juga memberikan gambaran sejauh mana instrumen ini mencerminkan indikator variabel kepuasan pelanggan.

Kisi-kisi ini disajikan dengan maksud untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang di *drop* setelah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas serta analisis butir soal untuk memberikan gambaran sejauh mana instrumen final masih mencerminkan dimensi kepuasan pelanggan. Kisi-kisi instrumen ini dapat dilihat pada tabel III.1.

Tabel III.1
Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan

Dimensi	Indikator	Butir Uji Coba		Drop	Butir Final	
		(+)	(-)		(+)	(-)
Ciri-ciri atau keistimewaan (<i>feature</i>)	1. Produk makanan yang disediakan sesuai dengan harapan konsumen	22 1		23	19 1	
	2. Produk minuman yang disediakan sesuai dengan harapan konsumen	23 2			2	
Kesesuaian dengan spesifikasi (<i>conformance to specification</i>)	1. Penyajian makanan sesuai dengan keinginan konsumen	24 3		24 4	3	
	2. Penyajian minuman sesuai dengan keinginan konsumen	25 4			20	

Tingkat pelayanan (<i>serviceability</i>)	1. Kecepatan dalam menyajikan produk sesuai dengan harapan konsumen 2. Kenyamanan suasana restoran sesuai dengan harapan konsumen	26 5 27 6		26	4 21 5	
Estetika	1. Aroma makanan yang disajikan sesuai dengan selera konsumen 2. Tampilan hidangan sesuai dengan harapan konsumen	28 29 8	7		22 23 7	6
Kualitas yang dipersepsikan (<i>perceived quality</i>)	1. Citra rasa makanan sesuai dengan harapan konsumen 2. Reputasi produk makanan / minuman sesuai dengan harapan konsumen	30 9 31 10		31	24 8 9	
Bukti langsung (<i>Tangibles</i>)	1. Kelengkapan fasilitas dari restoran 2. Kerapian karyawan	32 11 33 12			25 10 26 11	
Keandalan (<i>Reliability</i>)	1. Pelayan melayani dengan baik 2. Kemudahan dalam melakukan transaksi pembayaran	34 13 35 14		34 35	12 13	
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	1. Kesigapan karyawan dalam menangani komplain pelanggan 2. Pelayan tanggap dalam menyediakan kebutuhan konsumen yang baru datang	36 37 16	15	36 16	27	14
Jaminan (<i>Assurance</i>)	1. Konfirmasi menu yang dipesan pelanggan 2. Keamanan restoran 3. Kemampuan karyawan menginformasikan	38 17 39 18 40 19		18	28 15 29 30 16	

	dengan jelas mengenai menu yang disediakan restoran					
Empati	1. Kepekaan terhadap yang diinginkan oleh pelanggan 2. Pelayan memberikan rekomendasi produk makanan	41 20 42 21		41	17 31 18	

Untuk mengisi setiap butir pernyataan dalam instrumen penelitian responden dapat memilih salah satu jawaban dari 5 alternatif yang telah disediakan. Dan 5 alternatif jawaban tersebut diberi nilai 1 (satu) sampai 5 (lima) sesuai tingkat jawaban. Alternatif jawaban yang digunakan sebagai berikut:

Tabel III. 2
Skala Penilaian Instrumen Variabel Y
(Kepuasan Pelanggan)

No	Alternatif Jawaban	Item Positif	Item
1.	Sangat Puas (SP)	5	1
2.	Puas (P)	4	2
3.	Netral (N)	3	3
4.	Tidak Puas (TP)	2	4
5.	Sangat Tidak Puas (STP)	1	5

d. Validasi Instrumen Kepuasan Pelanggan

Dalam proses pengembangan instrumen kepuasan pelanggan, dimulai dengan penyusunan instrumen model skala *likert* yang mengacu pada model dimensi variabel kepuasan pelanggan terlihat pada tabel III.2.

Tahap selanjutnya konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa

jauh butir – butir indikator tersebut telah mengukur dimensi dari variabel kepuasan pelanggan sebagaimana tercantum pada tabel III.2. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen diuji cobakan kepada 30 orang mahasiswa Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta di luar sampel yang telah ditentukan oleh peneliti.

Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen, yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total instrumen. Perhitungan uji coba menggunakan pengujian SPSS. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$r_{it} = \frac{\sum x_{it}}{\sqrt{\sum x_i^2 \sum x_t^2}} \quad ^{54}$$

Dimana :

r_{it} = Koefisien skor butir dengan skor total instrumen

x_i = Deviasi skor butir dari X_i

x_t = Deviasi skor dari X_t

Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah r tabel = 0.361, jika $r_{hitung} > r$ tabel, maka butir pernyataan dianggap valid. Sedangkan, jika $r_{hitung} < r$ tabel, maka butir pernyataan dianggap tidak valid, yang kemudian butir pernyataan tersebut tidak digunakan atau harus di *drop*.

⁵⁴ Djaali dan Pudji Muljono, *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan* (Jakarta : Grasindo, 2008), Hal.

Hasil dari uji coba menunjukkan dari 42 butir pernyataan, 31 butir valid dan 11 butir *drop*, sehingga pernyataan yang valid dapat digunakan sebanyak 31 butir pernyataan. (Lampiran 9, halaman 146).

Selanjutnya, menghitung reliabilitas terhadap 31 butir pernyataan yang telah dianggap valid dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* yang sebelumnya dihitung terlebih dahulu varian butir dan varian total.

Uji reliabilitas dengan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu:

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right]$$

Dimana :

r_{ii} = Reliabilitas instrumen

k = Banyak butir pernyataan (yang valid)

$\sum si^2$ = Jumlah varians skor butir

st^2 = Varian skor total

Varians butir itu sendiri dapat diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$St^2 = \frac{\sum Xi^2 - \frac{(\sum Xi)^2}{n}}{n}$$

Dimana :

S_t^2 = Simpangan baku

N = Jumlah populasi

⁵⁵*ibid.*, Hal. 89.

⁵⁶*ibid.*, Hal. 310.

$\sum X_i^2$ = Jumlah kuadrat data X

$\sum X_i$ = Jumlah data

Berdasarkan pengujian SPSS reliabilitas terhadap butir-butir pernyataan yang telah dinyatakan valid dihitung kemudian dimasukkan dalam rumus Alpha Cronbach dan didapat hasil r_{ii} , yaitu sebesar 0.914. (Lampiran 12, halaman 157). Berdasarkan tabel kriteria reliabilitas instrument apabila koefisien reliabilitas 0.800 – 1.000 maka derajat reliabilitas tinggi. (Lampiran 15, halaman 160). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa instrumen mempunyai reliabilitas tinggi dan 31 butir pernyataan inilah yang digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur variabel kepuasan pelanggan.

2. Kualitas Produk

a. Definisi Konseptual

Kualitas Produk adalah serangkaian karakteristik dan kemampuan yang melekat pada produk baik barang atau jasa untuk melaksanakan fungsinya melalui atribut produk dan menunjukkan ukuran tahan lamanya produk tersebut sehingga konsumen mempercayai produk tersebut, serta ketepatan produk dan kemudahan dalam mengoperasikan dan atribut lainnya yang dinilai.

b. Definisi Operasional

Kualitas produk memiliki beberapa dimensi yang pertama adalah *features* (fitur) dengan indikator jenis makanan yang beragam dan pilihan menu yang unik. Dimensi kedua, yaitu *durability* (umur

produk) yang memiliki beberapa indikator antara lain produk makanan yang disajikan dalam keadaan baru / *fresh* dan minuman yang disajikan dalam keadaan baru / *fresh*

Dimensi ketiga adalah *conformance* (kesesuaian) memiliki indikator kesamaan penyajian dengan menu yang ditampilkan dan kesesuaian porsi makanan di restoran. Dimensi keempat, yaitu *aesthetics* (karakteristik subyektif) dengan indikator rasa yang diberikan dari makanan dan kelezatan makanan mampu bersaing dengan restoran lainnya.

Dimensi kelima adalah *fit and finish* (kesan terhadap produk) dengan indikator, yaitu reputasi yang baik dibanding perusahaan lainnya dan harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas.

c. **Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Produk**

Kisi-kisi dalam instrumen penelitian kualitas produk yang dipaparkan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas produk, yang merupakan kisi-kisi instrumen final variabel ini.

Kisi-kisi ini dipaparkan dengan tujuan untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang akan di *drop* setelah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas, serta memberikan gambaran seberapa jauh instrumen final masih mencerminkan indikator variable kualitas produk. Kisi-kisi instrumen untuk mengukur variabel kualitas produk dapat dilihat pada tabel III.

Tabel III.3
Kisi-Kisi Instrumen Variabel Kualitas Produk

Dimensi	Indikator	Butir Uji Coba		Drop	Butir Final	
		(+)	(-)		(+)	(-)
<i>Features</i> (fitur)	1. Jenis makanan yang beragam 2. Pilihan menu yang unik 3. Penyajian makanan yang mengunggah selera konsumen	1 14 11 15 2	13 18	18	1 11 9 12 2	10
<i>Durability</i> (umur produk)	1. Produk makanan yang disajikan dalam keadaan baru / masih fresh 2. Warna daging (<i>steak</i>) yang disajikan tidak pucat / segar 3. Minuman yang disajikan dalam keadaan baru / masih fresh 4. Tidak adanya rasa asam / amis pada daging ayam (<i>chicken steak</i>)	19 3 4 12 22		12	15 3 4 18	
<i>Conformance</i> (kesesuaian)	1. Ada / tidaknya cacat dalam penyajian 2. Kesamaan penyajian dengan menu yang ditampilkan 3. Kesesuaian porsi makanan di restoran	5 20 9 6	17	9	5 16 6	14
<i>Aesthetics</i> (karakteristik subyektif)	1. Rasa yang diberikan dari makanan 2. Kelezatan makanan mampu bersaing dengan restoran lainnya 3. Memiliki tingkat rasa tidak enak minimum / jarang	16 23 25 7			13 19 21 7	
<i>Fit and finish</i> (kesan terhadap produk)	1. Reputasi yang baik dibanding perusahaan lainnya 2. Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas	8 21 24 10		10	8 17 20	

Untuk mengisi setiap butir pertanyaan dalam instrumen penelitian, responden dapat memilih salah satu jawaban dari 5 alternatif yang telah disediakan. Dan lima alternatif jawaban tersebut diberi nilai 1 (satu) sampai 5 (lima) sesuai dengan tingkat jawaban. Alternatif jawaban yang digunakan ditunjukkan pada tabel III.4, yaitu sebagai berikut:

Tabel III.4
Skala Penilaian Kualitas Produk

No	Alternatif Jawaban	Item Positif	Item Negatif
1	Sangat Setuju (SS)	5	1
2	Setuju (S)	4	2
3	Ragu-ragu (R)	3	3
4	Tidak Setuju (TS)	2	4
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

d. Validasi Instrumen Kualitas Produk

Dalam proses pengembangan instrumen kualitas produk, dimulai dengan penyusunan instrumen model skala likert yang mengacu pada model indikator-indikator variabel kualitas produk terlihat pada tabel III.4.

Tahap selanjutnya konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir – butir indikator tersebut telah mengukur dimensi dari variabel kualitas produk sebagaimana tercantum pada tabel III.4. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen diuji cobakan kepada 30 orang mahasiswa Fakultas

Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta di luar sampel yang telah ditentukan oleh peneliti.

Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen, yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total instrument dengan menggunakan pengujian SPSS. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$r_{it} = \frac{\sum x_{it}x_t}{\sqrt{\sum x_i^2 \sum x_t^2}} \quad ^{57}$$

Dimana :

r_{it} = Koefisien skor butir dengan skor total instrumen

x_i = Deviasi skor butir dari X_i

x_t = Deviasi skor dari X_t

Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah r tabel = 0.361, jika $r_{hitung} > r$ tabel, maka butir pernyataan dianggap valid. Sedangkan, jika $r_{hitung} < r$ tabel, maka butir pernyataan dianggap tidak valid, yang kemudian butir pernyataan tersebut tidak digunakan atau harus di *drop*.

Hasil dari uji coba menunjukkan dari 25 butir pernyataan, 21 butir valid dan 4 butir *drop*, sehingga pernyataan yang valid dapat digunakan sebanyak 21 butir pernyataan. (Lampiran 10, halaman 151).

⁵⁷ Djaali dan Pudji Muljono, *Op Cit.*, Hal. 86.

Selanjutnya menghitung reliabilitas terhadap 21 butir pernyataan yang telah dianggap valid dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* yang sebelumnya dihitung terlebih dahulu varian butir dan varian total.

Uji reliabilitas dengan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu:

$$^{58} r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right]$$

Dimana :

r_{ii} = Reliabilitas instrumen

k = Banyak butir pernyataan (yang valid)

$\sum si^2$ = Jumlah varians skor butir

st^2 = Varian skor total

Varians butir itu sendiri dapat diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$S_t^2 = \frac{\sum Xi^2 - \frac{(\sum Xi)^2}{n}}{n} \quad ^{59}$$

Dimana :

S_i^2 = Simpangan baku

N = Jumlah populasi

$\sum Xi^2$ = Jumlah kuadrat data X

$\sum Xi$ = Jumlah data

Berdasarkan pengujian SPSS reliabilitas terhadap butir-butir pernyataan yang telah dinyatakan valid dihitung kemudian dimasukkan

⁵⁸*ibid.*, Hal. 89.

⁵⁹*ibid.*, Hal. 310.

dalam rumus *Alpha Cronbach* dan didapat hasil r_{ii} , yaitu sebesar 0.816. (Lampiran 13, halaman 158). Berdasarkan tabel kriteria reliabilitas instrument apabila koefisien reliabilitas 0.800 – 1.000 maka derajat reliabilitas tinggi. (Lampiran 15, halaman 160). Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa instrumen mempunyai reliabilitas tinggi dan 21 butir pernyataan inilah yang digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur variabel kualitas produk.

3. Lingkungan Fisik (*Servicescape*)

a. Definisi Konseptual

Lingkungan fisik atau *servicescape* adalah bukti fisik yang ditunjukkan perusahaan kepada pelanggan yang merupakan pusat layanan pendukung yang mampu menyampaikan pelayanan dengan baik dan berinteraksi dengan pelanggan baik melalui *outlet* layanan, eksterior dan interior yang mempengaruhi semua perilaku pelanggan. Lingkungan fisik juga bisa berarti fasilitas fisik di mana pelayanan dilakukan, dikonsumsi dan disampaikan.

b. Definisi Operasional

Lingkungan fisik (*servicescape*) memiliki 3 (tiga) dimensi, yaitu dimensi yang pertama adalah *ambient conditions* (kondisi sekitar) memiliki indikator, yaitu suhu, pencahayaan, musik dan aroma.

Dimensi kedua, yaitu *spatial layout and functionality* (tata ruang dan fungsi) dengan indikator, yaitu penataan meja dan kursi, keterjangkauan lokasi restoran, peralatan makan berfungsi dengan baik

dan fasilitas yang tersedia berfungsi dengan baik. Dan dimensi ketiga adalah *signs, symbol, and artifacts* (tanda, simbol dan artefak) dengan indikator, yaitu instruksi yang ditempel pada restoran tertera jelas, terdapat simbol atau tanda yang sesuai dengan norma yang ada dan dekorasi ruangan yang diciptakan dapat membuat suasana kenyamanan.

c. Kisi-Kisi Instrumen Lingkungan Fisik (*Servicescape*)

Dalam penelitian ini kisi-kisi instrumen penelitian lingkungan fisik yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variable lingkungan fisik, yang merupakan kisi-kisi instrumen final variabel ini.

Kisi-kisi disajikan dengan tujuan untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang akan di *drop* setelah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas, serta memberikan gambaran seberapa jauh instrumen final masih mencerminkan indikator variable Lingkungan Fisik. Kisi-kisi instrumen untuk mengukur variabel Lingkungan Fisik dapat dilihat pada tabel III.5.

Tabel III.5
Kisi-Kisi Instrumen variabel X2
(Lingkungan Fisik)

Dimensi	Indikator	Butir Uji Coba		Drop	Butir Final	
		(+)	(-)		(+)	(-)
<i>Ambient Conditions</i> atau Kondisi Sekitar	1. Suhu	1			1	
	2. Pencahayaan	11	21		10	18
	3. Kebisingan	5	4		5	4
	4. Musik	29	16		24	13
	5. Aroma	20			17	

<i>Spatial Layout and Functionality</i> atau Tata Ruang dan Fungsi	1. Penantaan meja dan kursi	15 28 22			12 23	6	
	2. Keterjangkauan lokasi restoran	12 23		12	19 14		
	3. Peralatan makan berfungsi dengan baik	17 27 2	25 6	22 25	22 2 20		
	4. Fasilitas yang tersedia berfungsi dengan baik	24 7 8 18			7 8 15		
	1. Instruksi yang ditempel pada restoran tertera jelas						11
	2. Terdapat simbol atau tanda yang sesuai dengan norma yang ada	9 10			9 3		
	3. Pajangan / Hiasan (lukisan / patung)	14 3	13	10 14	16 21		
	4. Papan nama restoran terlihat jelas	19 26					
	5. Dekorasi ruangan yang diciptakan dapat membuat suasana kenyamanan						

Untuk mengisi setiap butir pertanyaan dalam instrumen penelitian, responden dapat memilih salah satu jawaban dari 5 alternatif yang telah disediakan. Dan lima alternatif jawaban tersebut diberi nilai 1 (satu) sampai 5 (lima) sesuai dengan tingkat jawaban. Alternatif jawaban yang digunakan ditunjukkan pada tabel III.6, yaitu sebagai berikut.

Tabel III.6
Skala Penilaian Lingkungan Fisik

No	Alternatif Jawaban	Item Positif	Item Negatif
1	Sangat Setuju (SS)	5	1
2	Setuju (S)	4	2
3	Ragu-ragu (R)	3	3
4	Tidak Setuju (TS)	2	4
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

d. Validasi Instrumen Lingkungan Fisik (*Servicescape*)

Pengembangan instrumen Lingkungan Fisik, dimulai dengan penyusunan instrumen model skala likert yang mengacu pada model indikator-indikator variabel Lingkungan Fisik terlihat pada tabel III.6.

Selanjutnya, konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir – butir indikator tersebut telah mengukur dimensi dari variabel Lingkungan Fisik sebagaimana tercantum pada tabel III.6. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen diuji cobakan kepada 30 orang mahasiswa Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta di luar sampel yang telah ditentukan oleh peneliti.

Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen, yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total instrument dengan menggunakan pengujian SPSS. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$r_{it} = \frac{\sum x_{ixt}}{\sqrt{\sum x_i^2 \sum x_t^2}} \quad ^{60}$$

Dimana :

r_{it} = Koefisien skor butir dengan skor total instrumen

x_i = Deviasi skor butir dari X_i

x_t = Deviasi skor dari X_t

Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah r tabel = 0.361, jika $r_{hitung} > r$ tabel, maka butir pernyataan dianggap valid. Sedangkan, jika $r_{hitung} < r$ tabel, maka butir pernyataan dianggap tidak valid, yang kemudian butir pernyataan tersebut tidak digunakan atau harus di *drop*.

Hasil dari uji coba menunjukkan dari 29 butir pernyataan, 24 butir valid dan 5 butir *drop*, sehingga pernyataan yang valid dapat digunakan sebanyak 24 butir pernyataan. (Lampiran 11, halaman 154).

Selanjutnya, menghitung reliabilitas terhadap 24 butir pernyataan yang telah dianggap valid dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* yang sebelumnya dihitung terlebih dahulu varian butir dan varian total.

⁶⁰Djaali dan Pudji Muljono, *Op Cit.*, Hal. 86.

Uji reliabilitas dengan rumus *Alpha Cronbach*, yaitu:

$$^{61} r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right]$$

Dimana :

r_{ii} = Reliabilitas instrumen

k = Banyak butir pernyataan (yang valid)

$\sum si^2$ = Jumlah varians skor butir

st^2 = Varian skor total

Varians butir itu sendiri dapat diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$St^2 = \frac{\sum Xi^2 - \frac{(\sum Xi)^2}{n}}{n} \quad ^{62}$$

Dimana :

S_t^2 = Simpangan baku

N = Jumlah populasi

$\sum Xi^2$ = Jumlah kuadrat data X

$\sum Xi$ = Jumlah data

Berdasarkan pengujian SPSS reliabilitas terhadap butir-butir pernyataan yang telah dinyatakan valid dihitung kemudian dimasukkan dalam rumus Alpha Cronbach dan didapat hasil r_{ii} , yaitu sebesar 0.836. (Lampiran 14, halaman 159). Berdasarkan tabel kriteria reliabilitas instrument apabila koefisien reliabilitas 0.800 – 1.000 maka derajat

⁶¹*ibid.*, Hal. 89.

⁶²*ibid.*, Hal. 310.

reliabilitas tinggi. (Lampiran 15, halaman 160). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa instrumen mempunyai reliabilitas tinggi dan 24 butir pernyataan inilah yang digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur variabel lingkungan fisik / *servicescape*.

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Prasyarat Analisis

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data berdistribusi dengan normal atau tidak. Untuk mendeteksi apakah model yang peneliti gunakan memiliki distribusi normal atau tidak, yaitu dengan menggunakan *Uji Kolmogorov Smirnov* dan *Normal Probability Plot*⁶³.

Hipotesis penelitiannya adalah :

- 1) H_0 : data berdistribusi normal
- 2) H_a : data tidak berdistribusi normal

Kriteria pengujian dengan uji statistik *Kolmogorov Smirnov*, yaitu:

- 1) Jika signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima artinya data berdistribusi normal.
- 2) Jika signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak artinya data tidak berdistribusikan normal.

⁶³ Duwi Priyatno, *Belajar Praktis Analisis Parametrik dan Non Parametrik Dengan Statistik* (Yogyakarta, 2012), Hal. 60.

Sedangkan, kriteria pengujian dengan analisis *Normal Probability Plot*, yaitu sebagai berikut:

- 1) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, maka H_0 diterima artinya data berdistribusi normal.
- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal, H_0 ditolak artinya data tidak berdistribusi normal.

b. Uji Linieritas

Pengujian linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Pengujian dengan SPSS menggunakan *Test of Linearity* pada taraf signifikansi 0,05. Variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi kurang dari 0,05⁶⁴.

Hipotesis penelitiannya adalah :

- 1) H_0 : artinya data tidak linear
- 2) H_a : artinya data linear

Sedangkan, kriteria pengujian dengan uji statistik, yaitu:

- 1) Jika signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima artinya data tidak linear.
- 2) Jika signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak artinya data linear.

2. Persamaan Regresi Linear Tunggal

Analisis regresi tunggal digunakan untuk memprediksi seberapa jauh perubahan nilai variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen dimanipulasi / dirubah – rubah atau dinaik-turunkan. Adapun

⁶⁴ *Ibid.*, Hal. 46.

perhitungan persamaan umum regresi linier tunggal dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut⁶⁵:

a) $Y = a + b_1X_1$

Keterangan:

Y = variabel terikat (Kepuasan Pelanggan)

X_1 = variabel bebas pertama (Kualitas Produk)

a = konstanta (Nilai y apabila $X_1X_2,\dots,X_n = 0$)

b_1 = koefisien regresi variabel bebas pertama, X_1 (Kualitas Produk)

b) $Y = a + b_2X_2$

Keterangan:

Y = variabel terikat (Kepuasan Pelanggan)

X_2 = variabel bebas kedua (Lingkungan Fisik)

a = konstanta (Nilai y apabila $X_1X_2,\dots,X_n = 0$)

b_2 = koefisien regresi variabel bebas kedua, X_2 (Lingkungan Fisik)

⁶⁵ Purwanto Suharyadi, *Statistika: Untuk Ekonomi Dan Keuangan Modern* (Jakarta : Salemba Empat, 2011), Hal. 210.

3. Uji Hipotesis

a. Uji Signifikansi Parsial atau Individual

Uji signifikansi parsial atau individual digunakan untuk menguji apakah suatu variabel bebas berpengaruh atau tidak terhadap variabel terikat. Pada regresi berganda $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_kX_k$, mungkin variabel X_1 sampai X_k secara bersama-sama berpengaruh nyata. Namun demikian, belum tentu secara individu atau parsial seluruh variabel dari X_1 sampai X_k berpengaruh terhadap variabel terikat (Y)⁶⁶.

Hipotesis penelitiannya :

$$H_0 : b_1 = 0 \quad H_1 : b_1 \neq 0$$

$$H_0 : b_2 = 0 \quad H_1 : b_2 \neq 0$$

4. Perhitungan Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) merupakan ukuran untuk mengetahui kesesuaian atau ketepatan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dalam suatu persamaan regresi. Dengan kata lain, koefisien determinasi menunjukkan kemampuan variabel X (X_1, X_2, \dots, X_k), yang merupakan variabel bebas, menerangkan atau menjelaskan variabel Y yang merupakan variabel terikat. Semakin besar nilai koefisien determinasi, semakin baik kemampuan variabel X menerangkan atau menjelaskan variabel Y.

⁶⁶ *Ibid*, h. 228.

Rumus koefisien determinasi adalah :

$$\text{a. } R^2_{yx_1} = \frac{n(a \cdot \sum Y + b_1 \cdot \sum YX_1) - (\sum Y)^2}{n \sum Y^2 - \sum(Y)^2} \quad 67$$

$$\text{b. } R^2_{yx_2} = \frac{n(a \cdot \sum Y + b_2 \cdot \sum YX_2) - (\sum Y)^2}{n \sum Y^2 - \sum(Y)^2} \quad 68$$

⁶⁷ *Ibid.*, Hal. 217.

⁶⁸ *Ibid.*, Hal. 217.