

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan oleh peneliti, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data empiris dan fakta-fakta yang tepat (sahih, benar, dan valid), serta dapat dipercaya dan diandalkan (*reliable*) mengenai:

1. Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.
2. Hubungan antara lingkungan fisik (*servicescape*) dengan kepuasan pelanggan.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Tempat penelitian dilaksanakan di Program Studi Pendidikan Tata Niaga di Universitas Negeri Jakarta. Alasan peneliti melakukan penelitian di tempat tersebut karena berdasarkan *survey* awal yang peneliti lakukan bahwa di tempat tersebut terdapat masalah mengenai rendahnya kualitas produk, kurangnya kualitas pelayanan, dan lingkungan fisik (*servicescape*) yang kurang nyaman, yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan *Kentucky Fried Chicken* (KFC) *Arion Mall*. Selain itu, karena faktor keterjangkauan, yaitu kesediaan ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga menerima dan memberikan izin kepada peneliti untuk meneliti di lingkungan

Program Studi tersebut, sehingga memudahkan proses pengambilan data untuk penelitian.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan selama 4 (empat) bulan, yaitu terhitung dari bulan Maret 2017 sampai dengan Juni 2017. Waktu tersebut merupakan waktu yang tepat untuk melaksanakan penelitian karena jadwal perkuliahan penelitian peneliti sudah tidak padat, sehingga akan mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian dan peneliti dapat mencurahkan perhatian pada pelaksanaan penelitian.

C. Metode Penelitian

1. Metode

Metode penelitian pada dasarnya merupakan “Cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu”⁴⁴. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode *survey* dengan pendekatan korelasional. Alasan menggunakan metode ini karena sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti, yaitu untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Menurut Lawrence dalam Sugiyono mengemukakan bahwa:

*Survey are quantitative beasth. The survey ask many people (call respondent) about their belief, opinions, characteristic and past or present behavior. Survey are appropriate for research questions about self reported belief or behavior*⁴⁵.

⁴⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h.3.

⁴⁵ *Ibid.*, h. 12.

Artinya, penelitian survei adalah penelitian kuantitatif. Dalam penelitian survei, peneliti menanyakan ke beberapa orang (yang disebut dengan responden) tentang keyakinan, pendapat, karakteristik suatu objek dan perilaku yang telah lalu atau sekarang. Penelitian survei berkenaan dengan pertanyaan tentang keyakinan dan perilaku dirinya sendiri.

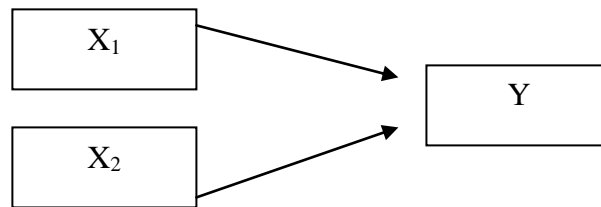
Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan korelasional. Adapun alasan menggunakan pendekatan korelasional adalah untuk menemukan ada tidaknya hubungan dan apabila ada, beberapa erat hubungan, serta berarti atau tidaknya hubungan tersebut. Dengan pendekatan korelasional dapat dilihat atau tidaknya hubungan antara kualitas pelayanan yang diberi simbol X_1 dengan kepuasan pelanggan yang diberi simbol Y dan lingkungan fisik (*servicescape*) yang diberi simbol X_2 dengan kepuasan pelanggan yang diberi simbol Y .

2. Konstelasi Hubungan Antar Variabel

Sesuai dengan hipotesis yang diajukan bahwa:

1. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan.
2. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara, lingkungan fisik (*servicescape*) dengan kepuasan pelanggan.

Maka, hubungan antar variabel penelitian tersebut dapat digambarkan dalam konstelasi sebagai berikut:



Gambar IV. 1

Konstelasi Hubungan Antar Variabel

Keterangan:

X1 : Kualitas Pelayanan

X2 : Lingkungan fisik (*Servicescape*)

Y : Kepuasan Pelanggan

→ : Arah Hubungan

D. Populasi dan Sampling

Populasi adalah “Wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”⁴⁶.

Dalam penelitian ini populasinya adalah semua Mahasiswa Pendidikan Tata Niaga di Universitas Negeri Jakarta yang pernah mengunjungi dua kali atau lebih dan merasa puas dengan *Kentucky Fried Chicken* (KFC) Arion Mall.

“Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”⁴⁷.

⁴⁶ *Ibid.*, h.119

⁴⁷ *Ibid.* h. 120.

Pada penelitian ini sampel diambil secara *purposive sampling*. Sugiyono mengatakan bahwa “*Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu”⁴⁸.

Sumber data sampel pada penelitian ini adalah mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta yang merasa puas dengan *Kentucky Fried Chicken* (KFC) Arion Mall yang berjumlah 85 orang.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode survei. Penelitian ini dilakukan untuk meneliti tiga variabel yaitu, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, dan lingkungan fisik (*servicescape*). Instrumen untuk mengukur ketiga variabel tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan Pelanggan

a. Definisi Konseptual

Kepuasan pelanggan adalah perasaan menyenangkan yang dimiliki oleh pelanggan yang timbul setelah menggunakan suatu jasa.

b. Definisi Operasional

Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan tiga indikator. Indikator pertama, yaitu membeli lebih banyak produk, dengan indikator kedua, yaitu membicarakan hal-hal menyenangkan

⁴⁸ *Ibid.* h. 126

tentang perusahaan dan produk-produknya, dengan indikator ketiga, yaitu tidak banyak memberi perhatian pada merek pesaing.

c. Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan

Kisi-kisi instrumen yang disajikan pada penelitian kepuasan pelanggan ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan pelanggan yang diujicobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan pelanggan. Kisi-kisi ini disajikan bermaksud untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang dimasukkan setelah uji validitas dan uji reliabilitas. Kisi-kisi instrumen dapat dilihat pada tabel III.1.

Tabel III. 1

Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan

Indikator	Butir Uji Coba		Drop	No. Butir Valid		No. Butir Final	
	(+)	(-)		(+)	(-)	(+)	(-)
Membeli lebih banyak produk	1, 4, 15, 21, 24	13, 19	24	1, 4, 15, 20	13, 19	1, 4, 15, 20	13, 18
Membicarakan hal-hal yang menyenangkan tentang perusahaan dan produk-produknya	2, 5, 7, 9, 10, 12, 16, 18, 22	14, 17, 20	18	2, 5, 7, 9, 10, 12, 16, 21	14, 17, 20	2, 5, 7, 9, 10, 16, 12, 21	14, 17, 19
Tidak banyak memberi perhatian pada merek pesaing	3, 6, 8, 11	23, 25, 26	26	3, 6, 8, 11	23, 25	3, 6, 8, 11	22, 23

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 dengan tingkat jawaban.

Alternatif jawaban yang digunakan sebagai berikut:

Tabel III. 2
Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Pelanggan

No.	Alternatif Jawaban	Item Positif	Item Negatif
1.	Sangat Tidak Puas	1	5
2.	Tidak Puas	2	4
3.	Netral	3	3
4.	Puas	4	2
5.	Sangat Puas	5	1

d. Validasi Instrumen Kepuasan Pelanggan

Proses pengembangan instrumen kepuasan pelanggan dimulai dengan penyusunan instrumen model skala *likert* yang mengacu pada model indikator-indikator variabel kepuasan pelanggan terlihat pada tabel III.1.

Tahap berikutnya konsep instrumen tersebut dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir indikator tersebut telah mengukur indikator dari variabel kepuasan pelanggan sebagaimana tercantum pada tabel III.1. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen diujicobakan kepada 30 Mahasiswa Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta yang sesuai dengan karakteristik populasi diluar sampel.

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

$$r_{it} = \frac{\sum x_{it}}{\sqrt{\sum x_i^2 \sum x_t^2}} \quad 49$$

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*. Berdasarkan perhitungan dari 26 pernyataan tersebut, setelah divalidasi terdapat 3 pernyataan yang *Drop*, sehingga yang valid dan tetap digunakan sebanyak 23 pernyataan.

Selanjutnya, dihitung reliabilitasnya terhadap butir-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 :

⁴⁹ Djaali dan Pudji Muljono, Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan (Jakarta : Grasindo, 2008), h.86

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right] \quad 50$$

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:

$$si^2 = \frac{\sum xi^2 - \frac{(\sum xi)^2}{n}}{n} \quad 51$$

Dimana :

si^2 = Simpangan baku

n = Jumlah populasi

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

$\sum xi$ = Jumlah data

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil $Si^2 = 0,63$, $St^2 = 71,76$ dan r_{ii} sebesar 0,88465 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 8 hal 104). Hal ini menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas termasuk dalam kategori sangat tinggi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa instrumen yang berjumlah 23 butir pernyataan inilah yang akan digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur kualitas pelayanan.

⁵⁰ *Ibid*, h.89.

⁵¹ Sudjana, *Metoda Statistika* (Bandung: PT. Tarsito, 2005), h.94.

2. Kualitas Pelayanan

a. Definisi Konseptual

Kualitas pelayanan adalah sikap terhadap superioritas atau keunggulan jasa yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumennya.

b. Definisi Operasional

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan beberapa dimensi. Dimensi pertama adalah keandalan (*reliability*) dengan indikator pertama, yaitu ketepatan dan indikator kedua, yaitu menyediakan pelayanan sesuai yang dijanjikan. Dimensi kedua adalah daya tanggap (*responsiveness*) dengan indikator berupa kecepatan. Dimensi ketiga adalah jaminan (*assurance*) dengan indikator berupa kesopanan. Dimensi keempat adalah empati (*emphaty*) dengan indikator pertama berupa perhatian dan indikator kedua berupa pemahaman pegawai.

c. Kisi-kisi Instrumen Kualitas Pelayanan

Kisi-kisi instrumen yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan yang diujicobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan. Kisi-kisi ini disajikan dengan maksud untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang dimasukkan

setelah uji validitas dan uji reliabilitas. Kisi-kisi instrumen dapat dilihat pada tabel III.3.

Tabel III. 3

Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan

Dimensi	Indikator	Butir Uji coba		Drop	No. Butir Final		No. Butir Final	
		(+)	(-)		(+)	(-)	(+)	(-)
Keandalan (<i>Reliability</i>)	1. Ketepatan pelayanan	1, 3, 5	10, 12	5	1, 3	9, 12	1, 3	7, 8
	2. Pelayanan yang sama	2, 7, 9	15, 17	9, 15	2, 7	16	2, 5	11
Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	1. Kesigapan karyawan	4, 6, 8	18, 22	6	4, 8	18, 22	4, 6	14, 17
Jaminan (<i>Assurance</i>)	1. Kesopanan	11, 13, 14, 16	28, 30	11, 13	14, 16	28, 30	9, 10, 12	22, 24
Empati (<i>Emphaty</i>)	1. Perhatian	19, 23, 24, 26	25, 27, 31		19, 23, 24, 26	25, 27, 31	13, 16, 18, 20	19, 21, 25
	2. Pemahaman Pegawai	21, 29	32		21, 29	32	15, 23	26

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 dengan tingkat jawaban. Alternatif jawaban yang digunakan sebagai berikut:

Tabel III. 4

Skala Penilaian Kualitas Pelayanan

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

d. Validasi Instrumen Kualitas Pelayanan

Proses pengembangan instrumen kualitas pelayanan dimulai dengan penyusunan instrumen model skala *likert* yang mengacu pada model indikator-indikator variabel kualitas pelayanan terlihat pada tabel III.3.

Tahap berikutnya konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir indikator tersebut telah mengukur indikator dari variabel kualitas pelayanan sebagaimana tercantum pada tabel III.3. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen diujicobakan kepada 30 Mahasiswa Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta yang sesuai dengan karakteristik populasi diluar sampel.

Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen, yaitu validitas butir dengan menggunakan

koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total instrumen.

Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$r_{it} = \frac{\sum x_{it}}{\sqrt{\sum x_i^2 \sum x_t^2}} \quad 52$$

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*. Berdasarkan perhitungan dari 32 pernyataan tersebut, setelah divalidasi terdapat 6 pernyataan yang *Drop*, sehingga yang valid dan tetap digunakan sebanyak 26 pernyataan.

Selanjutnya, dihitung reliabilitasnya terhadap butir-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 :

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{st^2} \right] \quad 53$$

⁵² Djaali dan Pudji Muljono, *loc. cit.*

⁵³ *Ibid*, h.89.

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:

$$si^2 = \frac{\sum xi^2 - \frac{(\sum xi)^2}{n}}{n} \quad 54$$

Dimana :

- si^2 = Simpangan baku
 n = Jumlah populasi
 $\sum xi^2$ = Jumlah kuadrat data X
 $\sum xi$ = Jumlah data

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil $si^2 = 0,46$, $st^2 = 140,23$ dan r_{ii} sebesar 0,920 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 13 hal 109). Hal ini menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas termasuk dalam kategori sangat tinggi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa instrumen yang berjumlah 26 butir pernyataan inilah yang akan digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur kualitas pelayanan.

⁵⁴ Sudjana, *loc. cit.*

3. Lingkungan fisik (*servicescape*)

a. Definisi Konseptual

Lingkungan fisik (*Servicescape*) adalah aspek yang nampak atau terlihat dari suatu organisasi jasa.

b. Definisi Operasional

Lingkungan fisik (*servicescape*) terbagi atas beberapa dimensi, yaitu dimensi yang pertama adalah kondisi *ambient* dengan indikator pertama, yaitu suhu udara, dengan indikator kedua, yaitu penerangan, dengan indikator ketiga suara, dengan indikator keempat warna, dengan indikator kelima aroma. Dimensi kedua, yaitu pengaturan spasial dengan indikator pertama, yaitu peralatan. Dimensi ketiga, yaitu simbol dengan indikator berupa tanda.

c. Kisi-kisi Instrumen Lingkungan fisik (*Servicescape*)

Kisi-kisi instrumen yang disajikan pada penelitian lingkungan fisik (*servicescape*) ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kepuasan pelanggan yang diujicobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur variabel lingkungan fisik (*servicescape*). Kisi-kisi ini disajikan dengan maksud untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang dimasukkan setelah uji validitas dan uji reliabilitas. Kisi-kisi instrumen dapat dilihat pada tabel III.5.

Tabel III. 5

Kisi-kisi Instrumen Lingkungan Fisik (*Servicescape*)

Dimensi	Indikator	Butir Uji Coba		Drop	No. Butir Valid		No. Butir Final	
		(+)	(-)		(+)	(-)	(+)	(-)
Kondisi <i>Ambient</i>	Suhu udara	1, 3	16, 24		1, 3	16, 24	1, 3	15, 21
	Penerangan	6	25		6	25	6	22
	Suara	2, 7	26, 28		2, 7	26, 28	2, 7	23, 25
	Warna	4, 8, 12	22, 29	22	4, 8, 12	29	4, 8, 11	26
	Aroma	17	30	30	17		16	
Pengaturan Spasial	Peralatan	9, 10, 13, 15, 19	5, 27	9	10, 13, 15, 19	5, 21	9, 12, 14, 18,	5, 24
Simbol- simbol	Tanda	11, 14, 21, 23	18, 20	23	11, 14, 21	18, 20	10, 13, 20	17, 19

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 dengan tingkat jawaban. Alternatif jawaban yang digunakan sebagai berikut:

Tabel III. 6

Skala Penilaian Instrumen Lingkungan Fisik (*Servicescape*)

No.	Alternatif Jawaban	Item Positif	Item Negatif
1.	Sangat Setuju (SS)	5	1
2.	Setuju (S)	4	2

3.	Ragu-ragu (RR)	3	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2	4
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

d. Validasi Instrumen Lingkungan fisik (*servicescape*)

Proses pengembangan instrumen lingkungan fisik (*servicescape*) dimulai dengan penyusunan instrumen model skala *likert* yang mengacu pada model indikator-indikator variabel lingkungan fisik (*servicescape*) terlihat pada tabel III.5.

Tahap berikutnya konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir – butir indikator tersebut telah mengukur indikator dari variabel lingkungan fisik (*servicescape*) sebagaimana tercantum pada tabel III.5. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen diujicobakan kepada 30 Mahasiswa Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta yang sesuai dengan karakteristik populasi diluar sampel.

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

$$r_{it} = \frac{\sum x_{ixt}}{\sqrt{\sum x_i^2 \sum x_t^2}} \quad 55$$

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*. Berdasarkan perhitungan dari 30 pernyataan tersebut, setelah divalidasi terdapat 4 pernyataan yang *Drop*, sehingga yang valid dan tetap digunakan sebanyak 26 pernyataan.

Selanjutnya, dihitung reliabilitasnya terhadap butir-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 :

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right] \quad 56$$

Dimana :

r_{ii} = Reliabilitas instrumen
 k = Banyak butir pernyataan (yang valid)
 $\sum s_i^2$ = Jumlah varians skor butir
 s_t^2 = Varian skor total

⁵⁵ Djaali dan Pudji Muljono, *loc. cit.*

⁵⁶ *Ibid*, h.89.

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

$$s_i^2 = \frac{\sum x_i^2 - \frac{(\sum x_i)^2}{n}}{n} \quad 57$$

Dimana :

s_i^2 = Simpangan baku
 n = Jumlah populasi
 $\sum x_i^2$ = Jumlah kuadrat data X
 $\sum x_i$ = Jumlah data

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil $s_i^2 = 0,45$, $st^2 = 92,76$, sebesar 0,877 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 18 hal 114). Hal ini menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas termasuk dalam kategori sangat tinggi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa instrumen yang berjumlah 26 butir pernyataan inilah yang akan digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur lingkungan fisik (*servicescape*).

F. Teknik Analisis Data

Pengolahan data penelitian ini menggunakan program Ms. Excel. Adapun langkah-langkah dalam menganalisis data adalah sebagai berikut:

1. Uji Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y Atas X

Sebelum data yang diperoleh dipakai dalam perhitungan, data tersebut diuji terlebih dahulu untuk mengetahui apakah data

⁵⁷ Sudjana, *Loc. Cit.*

tersebut berdistribusi normal atau tidak, yaitu dengan uji *Liliefors*, pada taraf signifikan (α) = 0,05.

Dengan hipotesis statistik:

H_0 : Galat Taksiran Regresi Y atas X berdistribusi normal

H_1 : Galat Taksiran Regresi Y atas X tidak berdistribusi normal

Kriteria pengujian:

Terima H_0 jika $L_{hitung} < L_{tabel}$ berarti galat taksiran regresi Y atas X berdistribusi normal.

Tolak H_0 jika $L_{hitung} > L_{tabel}$ berarti galat taksiran regresi Y atas X tidak berdistribusi normal.

Dalam penelitian ini variabel X yang dimaksud dalam prosedur di atas adalah $(Y - \hat{Y})$.

b. Uji Linieritas Regresi

Pengujian linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Pengujian pada taraf signifikansi 0,05. “Variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikansi kurang dari 0,05”⁵⁸.

Sedangkan, kriteria pengujian dengan uji statistik, yaitu:

- 1) Jika signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima artinya data tidak linier.

⁵⁸Kadir dan Djaali, *Statistika Terapan : Konsep, Contoh dan Analisis Data dengan Program SPSS/Lisrel dalam Penelitian*, (Depok : PT. Rajagrafindo Persada, 2015), h. 180.

2) Jika signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak artinya data linier.

2. Persamaan Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan untuk mendefinisikan hubungan linier antara satu variabel *independent* dan satu variabel *dependent*. Hasil dari analisis korelasi hanya untuk mengetahui seberapa besar tingkat keeratan atau kekuatan hubungan linier antara variabel saja. Adapun perhitungan persamaan umum regresi linier sederhana dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + bX_i \text{ }^{59}$$

Keterangan:

\hat{Y} = variabel terikat

X = variabel bebas

a = konstanta (Nilai Y apabila $X_1, X_2, \dots, X_n = 0$)

b = koefisien regresi variabel bebas

3. Uji Hipotesis

a. Uji Signifikansi Parsial

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui hubungan signifikan kualitas pelayanan (X_1) dengan kepuasan pelanggan (Y) dan hubungan lingkungan fisik/*servicescape* (X_2) dengan kepuasan pelanggan (Y).

Hipotesis penelitiannya adalah sebagai berikut:

$$H_0 : b_1 = 0$$

$$H_1 : b_1 \neq 0$$

$$H_0 : b_2 = 0$$

$$H_1 : b_2 \neq 0$$

⁵⁹Sugiono, *Op. Cit.*, h.247.

b. Perhitungan Koefisien Korelasi

Untuk mengetahui seberapa jauh hubungan variabel X_1 dengan variabel Y (besar kecilnya hubungan antara kedua variabel) dan variabel X_2 dengan variabel Y (besar kecilnya hubungan antara kedua variabel), maka menghitung r_{xy} dapat menggunakan rumus *Product Moment* dan *Karl Pearson*, dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{\sum x^2 \sum y^2}} \quad 60$$

Dimana :

$$\begin{aligned} r_{xy} &= \text{Tingkat keterkaitan hubungan} \\ \sum x &= \text{Jumlah skor dalam sebaran X} \\ \sum y &= \text{Jumlah skor dalam sebaran Y} \end{aligned}$$

c. Uji-t

Menurut Soepomo, “Uji-t digunakan sebagai alat analisis data, dapat dipakai untuk menguji satu sampel atau dua sampel”⁶¹. Pengujian hipotesis yang digunakan pada penelitian ini adalah uji koefisien regresi secara parsial (Uji-t). Pengujian ini digunakan untuk mengetahui hubungan signifikan kualitas pelayanan (X_1) dengan kepuasan pelanggan (Y) dan hubungan lingkungan fisik/*servicescape* (X_2) dengan kepuasan pelanggan (Y). T_{hitung} dapat dicari dengan rumus sebagai berikut:

$$T_{hitung} = \frac{r_{xy}\sqrt{n-2}}{\sqrt{(1-r^2)}} \quad 62$$

⁶⁰Sugiyono, *Op.cit.*, h. 241..

⁶¹Bambang Soepomo, *Statistik Terapan : Dalam Peneelitan Ilmu – Ilmu Sosial & Pendidikan*, (Jakarta, Rineka Cipta, 2000), h. 134.

⁶² Sugiyono, *Op.cit.*, h. 243.

Keterangan:

T_{hitung} = Skor signifikan koefisien korelasi
 r_{xy} = Koefisien korelasi *product moment*
 n = banyaknya sampel/data

Selanjutnya Sugiyono menambahkan, kriteria pengujiannya sebagai berikut:

- a. Jika probabilitas $> 0,05$ H_0 diterima
- b. Jika probabilitas $< 0,05$ H_0 ditolak ⁶³.

4. Perhitungan Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (r^2) merupakan ukuran untuk mengetahui kesesuaian atau ketetapan 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.

Rumus koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

$$KD = r_{xy}^2 \quad 64$$

⁶³ *Ibid.*

⁶⁴ Sudjana, *Op. Cit.*, h. 44.