

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*) tentang:

1. Hubungan antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan.
2. Hubungan antara atmosfer restoran dengan kepuasan pelanggan.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Tempat penelitian dilaksanakan di Program Studi Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang beralamat di Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220. Alasan peneliti melakukan penelitian di tempat tersebut karena berdasarkan survey awal yang peneliti lakukan bahwa di tempat tersebut terdapat masalah mengenai kepuasan pelanggan KFC Arion Mall pada mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta. Selain itu, juga karena faktor keterjangkauan, yaitu kesediaan Koordinator Program Studi Pendidikan Tata Niaga menerima dan memberikan izin kepada peneliti untuk meneliti di lingkungan tersebut, sehingga memudahkan proses pengambilan data untuk penelitian.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan selama 3 (tiga) bulan, yaitu terhitung dari bulan Maret 2017 sampai dengan Juni 2017. Waktu tersebut merupakan waktu yang tepat untuk melaksanakan penelitian karena jadwal perkuliahan 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 yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei dengan pendekatan korelasional. Alasan peneliti menggunakan metode ini karena sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, yaitu untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan 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 ababout self reported belief o behavior*⁴⁵.

Artinya, penelitian survei adalah penelitian kuantitatif. Dalam penelitian survei, peneliti menanyakan ke beberapa orang (yang disebut dengan responden) tentang keyakinan, pendapat, karakteristik suatu objek

⁴⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitataif dan Kombinasi Mixed Methods*(Bandung: Alfabeta, 2014), h.12.

⁴⁵*Ibid.*

dan perilaku yang telah lalu atau sekarang. Penelitian survei berkenaan dengan pertanyaan tentang keyakinan dan perilaku dirinya sendiri.

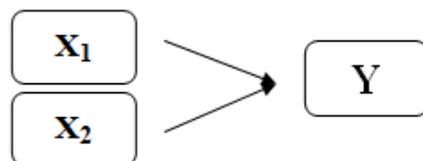
Sedangkan, pendekatan yang dilakukan adalah korelasional. Adapun alasan menggunakan pendekatan korelasional adalah untuk menemukan ada tidaknya hubungan dan apabila ada berapa erat hubungan, serta berarti atau tidaknya hubungan tersebut. Dengan pendekatan korelasional dapat dilihat hubungan antara tiga variabel, yaitu variabel bebas (kualitas produk) yang diberi simbol X_1 dan variabel bebas (atmosfer restoran) yang diberi simbol X_2 , sebagai variabel terikat (kepuasan pelanggan) yang diberi simbol Y sebagai variabel yang dipengaruhi.

2. Konstelasi Hubungan Antar Variabel

Sesuai dengan hipotesis yang diajukan bahwa:

1. Terdapat hubungan signifikan positif antara kualitas produk dengan kepuasan pelanggan.
2. Terdapat hubungan signifikan positif antara atmosfer restoran dengan kepuasan pelanggan.

Maka, konstelasi hubungan antar variabel X dan variabel Y dapat digambarkan sebagai berikut:



Keterangan :

Variabel Bebas (X_1) : Kualitas Produk

Variabel Bebas (X_2) : Atmosfer Restoran

Variabel Terikat (Y) : Kepuasan Pelanggan

—————→ : Arah Hubungan

D. Populasi dan Sampling

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

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga di Universitas Negeri Jakarta. Hal ini didasarkan bahwa setelah melakukan survei awal melalui wawancara dan distribusi angket *google docs* pada mahasiswa Program Studi Pendidikan Tata Niaga Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta sebagai pelanggan di *Kentucky Fried Chicken* (KFC) *Arion Mall*.

“Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”⁴⁷. Sampel dalam penelitian ini diambil secara *purposive*. Menurut Sugiyono bahwa, “*Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu”⁴⁸.

Untuk penelitian ini, sampelnya adalah mahasiswa yang pernah mengunjungi dan merasa puas sebagai pelanggan di *Kentucky Fried Chicken*

⁴⁶*Ibid.*, h. 119.

⁴⁷*Ibid.*, h. 120.

⁴⁸*Ibid.*, h. 126.

(KFC) Arion Mall yang berjumlah 115 mahasiswa yang berasal dari mahasiswa Pendidikan Tata Niaga angkatan 2013 sampai dengan angkatan 2016. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel III. 1 di bawah ini:

Tabel III. 1

Daftar Jumlah Sampel Final Mahasiswa Pendidikan Tata Niaga

| Angkatan | Jumlah Mahasiswa |
|-----------------|-------------------------|
| 2013 | 62 |
| 2014 | 31 |
| 2015 | 10 |
| 2016 | 7 |
| Jumlah | 115 |

E. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini meneliti tiga variabel, yaitu Kualitas Produk (variabel X_1), Atmosfer Restoran (variabel X_2) dan Kepuasan Pelanggan (variabel Y). Adapun instrumen untuk mengukur ketiga variabel tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)

a. Definisi Konseptual

Kepuasan pelanggan adalah evaluasi purna beli yang dilakukan oleh konsumen setelah mengkonsumsi produk.

b. Definisi Operasional

Kepuasan pelanggan dapat diukur melalui beberapa indikator. Indikator pertama, yaitu membeli makanan dan minuman lebih banyak

(*Float* dan *Rice Box*), dengan indikator kedua, yaitu membicarakan hal-hal yang menyenangkan tentang KFC dan indikator ketiga, yaitu menawarkan produk-produk yang dijual KFC kepada teman-temannya.

c. Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan

Kisi-kisi instrumen yang disajikan pada bagian 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 dengan maksud untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang dimasukkan setelah uji validitas dan uji reliabilitas. Kisi-kisi instrumen dapat dilihat pada tabel III.2.

Tabel III. 2

Kisi- kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)

| Indikator | Butir Uji Coba | | Drop | No. Butir Valid | | No. Butir Final | |
|---|----------------------------------|-------------------------|------|---------------------------------|---------------------------|---------------------------------|-----------------|
| | (+) | (-) | | (+) | (-) | (+) | (-) |
| 1. Membeli makanan dan minuman lebih banyak (<i>Float dan Rice Box</i>) | 1,2,4,5,6 ,7,8,9,10 ,11,12 | 13,14 | 3 | 1,2,3,4,5 ,6,7,8,9, 10,11 | 12,13 | 1,2,3,4, 5,6,7,8, 9,10,11 | 12,13 |
| 2. Membicarakan hal-hal yang menyenangkan tentang KFC | 15, 16, 17, 21, 22 | 18, 19, 20,24, 25 | 23 | 14,15,16 ,20 | 17,18, 19,21,22 ,23 | 14,15, 16,19, 20 | 17,18, 21,22 |
| 3. Menawarkan produk-produk yang dijual KFC kepada teman-temannya | 26,28 | 27 | | 24,26 | 25 | 23,24 | 25 |

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. 3
Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Pelanggan (Y)

| No. | Alternatif Jawaban | Item Positif | Item Negatif |
|-----|-------------------------|--------------|--------------|
| 1. | Sangat Puas (SP) | 5 | 1 |
| 2. | Puas (P) | 4 | 2 |
| 3. | Ragu-ragu (RR) | 3 | 3 |
| 4. | Tidak Puas (TP) | 2 | 4 |
| 5. | Sangat Tidak Puas (STP) | 1 | 5 |

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.2.

Tahap berikutnya konsep instrumen 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.2. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen di ujicobakan kepada 30 Mahasiswa Pendidikan Akuntansi Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta yang sesuai dengan karakteristik populasi.

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:

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

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 tidak valid, yang kemudian butir pernyataan tersebut tidak digunakan atau harus di *drop*. Berdasarkan perhitungandari 28 pernyataan tersebut, setelah divalidasi terdapat 2 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:

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

Dimana :

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

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

⁵⁰*Ibid.*,h. 89.

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

$$S_i^2 = \frac{\sum X_i^2 - \frac{(\sum X_i)^2}{n}}{n}$$

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 $s_i^2 = 1,76$, $st^2 = 181,25$ dan r_{ii} sebesar 0,88437 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 8 halaman 105). Hal ini menunjukkan bahwa, koefisien reliabilitas termasuk dalam kategori tinggi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa instrumen yang berjumlah 26 butir pernyataan inilah yang akan digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur kepuasan pelanggan.

2. Kualitas Produk (Variabel X₁)

a. Definisi Konseptual

Kualitas produk adalah karakteristik dari sebuah produk yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

b. Definisi Operasional

Kualitas produk dapat diukur dengan tiga dimensi. Dimensi yang pertama, yaitu kemampuan pelayanan (*serviceability*) dengan indikator pertama, yaitu kecepatan dengan indikator kedua, yaitu

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

kenyamanan dan dengan indikator ketiga, yaitu akurasi atau ketepatan dalam memberikan pelayanan. Dimensi kedua, yaitu *fit and finish* dengan indikator pertama, yaitu perasaan pelanggan mengenai produk yang ditawarkan oleh KFC. Dimensi yang ketiga, yaitu konformasi (*conformance*) dengan indikator pertama, yaitu ketepatan produk seperti yang di inginkan dan diminta oleh pelanggan KFC.

c. Kisi-kisi Instrumen Kualitas Produk

Kisi-kisi instrumen yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas produk yang diujicobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas produk. 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.4.

Tabel III. 4
Kisi-kisi Instrumen Kualitas Produk (Variabel X₁)

| Dimensi | Indikator | Butir Uji Coba | | Drop | No. Butir Valid | | No. Butir Final | |
|--|---|-------------------|------------|------|------------------|------------|------------------|------------|
| | | (+) | (-) | | (+) | (-) | (+) | (-) |
| Kemampuan Pelayanan (<i>Serviceability</i>) | Kecepatan | 1, 2 | 3,4 | | 1, 2 | 3,4 | 1,2 | 3,4 |
| | Kenyamanan | 5,6,9, 10 | 7,8, 11 | | 5,6, 9,10 | 7,8, 11 | 5,6, 9, 10 | 7,8, 11 |
| | Akurasi atau ketepatan dalam memberikan pelayanan | 12,13 ,14 | 15 | | 12,13 ,14 | 15 | | 15 |
| (<i>Fit and Finish</i>) | Perasaan pelanggan mengenai produk yang ditawarkan oleh KFC | 17, 18, 19 | 20,21 | 16 | 16,17 ,18 | 19, 20 | 16, 17, 18 | 19, 29 |
| Konformasi (<i>Conformance</i>) | Ketepatan produk seperti yang diinginkan dan diminta oleh pelanggan KFC | 22, 23, 24, | 21, 26 | 25 | 21, 22, 23 | 24 | 21, 22, 23 | 24 |

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. 5
Skala Penilaian Instrumen Kualitas Produk (X₁)

| 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 Kualitas Produk

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 berikutnya konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir indikator tersebut telah mengukur indikator dari variabel kualitas produk sebagaimana tercantum pada tabel III.4. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen di ujicobakan kepada 30 Mahasiswa Pendidikan Akuntansi Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta yang sesuai dengan karakteristik populasi.

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:

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

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 26 pernyataan tersebut, setelah divalidasi terdapat 2 pernyataan yang *drop*, sehingga yang valid dan tetap digunakan sebanyak 24 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:

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

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:

⁵²Djaali dan Pudji Muljono, *Loc. Cit.*

⁵³*Ibid.*, h. 89.

$$s_i^2 = \frac{\sum x_i^2 - \frac{(\sum x_i)^2}{n}}{n}^{54}$$

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 $s_i^2 = 1,05$, $st^2 = 129,48$, dan r_{ii} sebesar 0,875 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 14 halaman 113). Hal ini menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas termasuk dalam kategori tinggi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa instrumen yang berjumlah 24 butir pernyataan inilah yang akan digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur kualitas produk.

3. Atmosfer Restoran (Variabel X₂)

a. Definisi Konseptual

Atmosfer restoran adalah karakteristik fisik yang disediakan oleh restoran untuk menarik perhatian pelanggan.

b. Definisi Operasional

Atmosfer restoran dapat diukur dengan empat dimensi, yaitu pertama, lingkungan fisik dalam restoran dengan indikator, yaitu tata ruang dalam restoran dengan sub indikator pertama, yaitu meja dan kursi pengunjung dan sub indikator kedua yaitu meja kasir. Indikator kedua, yaitu aroma dan indikator ketiga, yaitu desain interior dengan

⁵⁴Sudjana, *Loc. Cit.*

sub indikator pertama, yaitu hiasan dinding dalam ruangan dan sub indikator kedua yaitu pencahayaan dalam ruangan. Dimensi kedua yaitu lingkungan fisik luar restoran dengan indikator, yaitu desain eksterior dengan sub indikator pertama, yaitu logo restoran dan sub indikator kedua, yaitu pintu masuk (*push & pull*). Dimensi ketiga, yaitu lalu lintas internal restoran dengan indikator luas ruas lorong jalan pengunjung. Dimensi keempat, yaitu musik dengan indikator pertama cepat dan indikator kedua lambat.

c. Kisi-kisi Instrumen Atmosfer Restoran

Kisi-kisi instrumen yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel atmosfer restoran yang diujicobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur variabel atmosfer restoran. 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.6.

Tabel III. 6
Kisi-kisi Instrumen Atmosfer Restoran (X₂)

| Dimensi | Indikator | Sub Indikator | Butir Uji Coba | | Drop | No. Butir Valid | | No. Butir Final | | |
|---------------------------------|------------------------------------|--|----------------|--------|------|-----------------|-------|-----------------|-------|--|
| | | | (+) | (-) | | (+) | (-) | (+) | (-) | |
| Lingkungan fisik dalam restoran | Tata ruang dalam restoran | Meja dan kursi pengunjung | 1,2,3,6,7 | 4 | 5 | 1,2,3,5,6 | 4 | 1,2,3,5,6 | 4 | |
| | | Meja kasir | 8 | 9 | | 7 | 8 | 7 | 8 | |
| | Aroma | | 10 | | 11 | 9 | | 9 | | |
| | Desain interior | Hiasan dinding dalam ruangan | 12 | | | 13 | 10 | | 10 | |
| | | Pencahayaan dalam ruangan | 14 | 15 | 16 | 11 | 12 | 11 | 12 | |
| Lingkungan fisik luar restoran | Desain eksterior | Logo restoran | 17, 18 | 19, 20 | | 13,14 | 15,16 | 13,14 | 15,16 | |
| | | Pintu masuk (<i>push & pull</i>) | 21, 23 | 22,24 | | 17,19 | 18,20 | 17,19 | 18,20 | |
| Lalu lintas internal restoran | Luas ruang lorong jalan pengunjung | | 25 | 26 | | 21 | 22 | 21 | 22 | |
| Musik | Cepat | | | 28; | 27 | | 23 | | 23 | |
| | Lambat | | 29 | | 30 | 24 | | 24 | | |

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. 7

Skala Penilaian Atmosfer Restoran (X₂)

| 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 Atmosfer Restoran

Proses pengembangan instrumen atmosfer restoran dimulai dengan penyusunan instrumen model skala *Likert* yang mengacu pada model indikator-indikator variabel atmosfer restoran terlihat pada tabel III.6.

Tahap berikutnya konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir indikator tersebut telah mengukur indikator dari variabel atmosfer restoran sebagaimana tercantum pada tabel III.6. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen di uji cobakan kepada 30 Mahasiswa Pendidikan Akuntansi Fakultas

Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta yang sesuai dengan karakteristik populasi.

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:

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

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 6 pernyataan yang *drop*, sehingga yang valid dan tetap digunakan sebanyak 24 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:

⁵⁵Djaali dan Pudji Muljono, *Loc. Cit.*

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right]^{56}$$

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:

$$si^2 = \frac{\sum xi^2 - \frac{(\sum xi)^2}{n}}{n}^{57}$$

Dimana :

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

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil $si^2 = 0,98$, $st^2 = 145,84$ dan r_{ii} sebesar 0,838 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 20 halaman 121). Hal ini menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas termasuk dalam kategori tinggi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa instrumen yang berjumlah 24 butir pernyataan inilah yang akan digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur atmosfer restoran.

⁵⁶*Ibid.*, h. 89.

⁵⁷Sudjana.*Loc. Cit.*

F. Teknik Analisis Data

Pengolahan data penelitian ini menggunakan program aplikasi *Microsoft 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 tersebut berdistribusi normal atau tidak, yaitu dengan uji *Lilliefors*, pada taraf signifikan (α) = 0,05.

Dengan hipotesis statistik:

- 1) H_0 : Galat Taksiran Regresi Y atas X berdistribusi normal.
- 2) H_1 : Galat Taksiran Regresi Y atas X tidak berdistribusi normal.

Kriteria pengujian:

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

b. Uji Linieritas Regresi

Pengujian linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan.

Pengujian dengan *Microsoft Excel* menggunakan *Test of Linearity* 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.
- 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 independen dan satu variabel dependen. Hasil dari analisis korelasi hanya untuk mengetahui seberapa besar tingkat keeratan atau kekuatan hubungan linier antara variabel saja. Adapun perhitungan persamaan umum regresi linier berganda dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

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

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

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

⁵⁹Sugiyono, *Op. Cit.*, h.247.

3. Uji Hipotesis

a. Uji Signifikansi Parsial

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui hubungan signifikan kualitas produk (X_1) dengan kepuasan pelanggan (Y) dan hubungan atmosfer restoran (X_2) dengan kepuasan pelanggan (Y).

Hipotesis penelitiannya adalah sebagai berikut:

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

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

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 :

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

c. Uji-t

Menurut Syofian, “Uji-t digunakan ketika informasi mengenai nilai *variance* (ragam) populasi tidak diketahui”⁶¹. Pengujian hipotesis

⁶⁰*Ibid.*, h. 241.

yang digunakan pada penelitian ini adalah uji koefisien regresi secara parsial (Uji-t) dengan menggunakan *Microsoft Excel*. Pengujian ini digunakan untuk mengetahui hubungan signifikan kualitas produk (X_1) dengan kepuasan pelanggan (Y) dan hubungan atmosfer restoran (X_2) dengan kepuasan pelanggan (Y).

t_{hitung} dapat dicari dengan rumus sebagai berikut:

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

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 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

257. ⁶¹Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010), h.

⁶²Sugiyono, *Op. Cit.*, h. 243.

⁶³*Ibid.*

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:

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

Dimana:

KD = Koefisien determinasi

r_{xy} = Koefisien korelasi *product moment*

⁶⁴ Sugiyono, *Metode untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 231.