

## **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 lokasi dengan kepuasan pelanggan
2. Hubungan antara *store atmosphere* dengan kepuasan pelanggan
3. Hubungan antara lokasi dan *store atmosphere* dengan kepuasan pelanggan

#### **B. Tempat Dan Waktu Penelitian**

##### **1. Tempat Penelitian**

Tempat penelitian dilaksanakan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang beralamat di Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220. Alasan peneliti melakukan penelitian di tempat tersebut karena berdasarkan survei dalam bentuk wawancara dan angket *online* yang peneliti lakukan menunjukkan bahwa, di tempat tersebut terdapat masalah pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri

Jakarta mengenai kepuasan pelanggan yang pernah berkunjung dan makan di Ropisbak Ghifari Jalan Pemuda Rawamangun.

## 2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan selama 6 (enam) bulan, yaitu terhitung dari bulan Februari 2018 sampai dengan Juli 2018. Waktu tersebut merupakan waktu yang tepat untuk melaksanakan penelitian. Jadwal perkuliahan peneliti yang sudah tidak padat, mempermudah peneliti dalam melaksanakan penelitian. Sehingga peneliti dapat mencurahkan perhatian pada pelaksanaan penelitian.

## C. Metode Penelitian

### 1. Metode

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif kategori survei dengan jenis pendekatan korelasional.

Menurut Sugiyono mengatakan bahwa:

Metode penelitian kuantitatif merupakan 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 instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>1</sup>

Sedangkan menurut Husein Umar “Metode survei adalah riset yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta tentang gejala-gejala atas permasalahan yang timbul.”<sup>2</sup>. Dalam hal ini peneliti melakukan

---

<sup>1</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), h.14

<sup>2</sup> Umar. Husein, *Metode Riset Bisnis* (Jakarta:Gramedia Pustaka Utama, 2003), h. 44

pengumpulan data, dengan cara, antara lain wawancara terstruktur dan menyebar angket *online*.

Adapun penelitian ini menggunakan pendekatan korelasional karena sesuai dengan tujuan penelitian yaitu memperoleh pengetahuan mengenai ada atau tidaknya hubungan antar variabel, sehingga dapat diketahui hubungan variabel satu dengan dengan variabel lainnya. Sebagaimana penjelasan yang dikemukakan oleh Gay dalam buku Sukardi.

Menurut Gay mengatakan bahwa,

Penelitian korelasi merupakan salah satu bagian penelitian *expost facto* karena pada umumnya peneliti tidak memanipulasi keadaan variabel yang ada dan langsung mencari adanya suatu hubungan dan tingkat hubungan variabel yang dinyatakan dalam koefisien korelasi.<sup>3</sup>

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas (variabel  $X_1$ ) adalah lokasi dan (variabel  $X_2$ ) adalah *store atmosphere*, serta variabel terikatnya (variabel Y) adalah kepuasan pelanggan.

## **2. Konstelasi Hubungan Antar Variabel**

Sesuai dengan hipotesis yang dirumuskan bahwa:

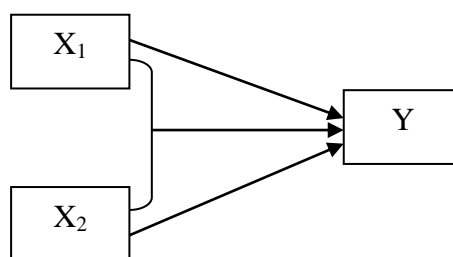
1. Terdapat hubungan positif dan signifikan antara lokasi dengan kepuasan pelanggan.
2. Terdapat hubungan positif dan signifikan antara *store atmosphere* dengan kepuasan pelanggan.

---

<sup>3</sup> Sukardi, *Metodologi Penelitian: Kompetensi dan Praktiknya* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), h.166

3. Terdapat hubungan positif dan signifikan antara lokasi dan *store atmosphere* dengan kepuasan pelanggan.

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



**Gambar III.1. Konstelasi Hubungan X1 dan X2 dengan Y**

Keterangan:

Variabel  $X_1$  : Lokasi  
 Variabel  $X_2$  : *Store Atmosphere*  
 Variabel Y : Kepuasan Pelanggan  
 —————> : Arah Hubungan

Konstelasi hubungan ini digunakan untuk memberikan arah atau gambaran dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dimana lokasi (variabel  $X_1$ ) dan *store atmosphere* (variabel  $X_2$ ) sebagai variabel bebas yang masing-masing memiliki hubungan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan (variabel Y).

## D. Populasi Dan Sampling

### 1. Populasi

Untuk mendapatkan data yang relevan dan valid maka diadakan penarikan sampel dari populasi yang akan diteliti. Menurut Sugiyono, Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas; obyek/subyek

yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>4</sup>

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang pernah mengunjungi dan makan di Ropisbak Ghifari Jalan Pemuda.

## 2. Sampel

Menurut Sugiyono menyatakan bahwa, “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi”<sup>5</sup>. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, yakni sebanyak 121 Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang pernah dan merasa puas setelah berkunjung dan makan di Ropisbak Ghifari Jalan Pemuda Rawamangun.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti meneliti tiga variabel, yaitu lokasi (variabel  $X_1$ ), *store atmosphere* (variabel  $X_2$ ) dan kepuasan pelanggan (variabel  $Y$ ). Adapun instrument untuk mengukur ketiga variabel tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

---

<sup>4</sup> Sugiyono, *op. cit.*, h.80

<sup>5</sup> Sugiyono, *op. cit.*, h.81

## **1. Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)**

### **a. Definisi Konseptual**

Kepuasan pelanggan adalah perasaan yang timbul setelah membandingkan kinerja produk yang telah didapatkan dengan ekspektasi sebelum menggunakan produk maupun jasa tersebut. Jika hasil yang dirasakan sesuai atau melebihi ekspektasi, maka pelanggan akan merasa puas.

### **b. Definisi Operasional**

Kepuasan pelanggan dapat diukur melalui beberapa indikator, diantaranya: indikator pertama adalah menceritakan pengalaman baiknya kepada orang lain, indikator kedua adalah melakukan pembelian ulang produk, indikator ketiga tidak beralih kepada produk/jasa pesaing, dan indikator keempat adalah tidak meremehkan produk/jasa yang diberikan oleh perusahaan.

### **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 dimasukan 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		Nomor Butir Final	
	(+)	(-)		(+)	(-)	(+)	(-)
Menceritakan pengalaman baiknya kepada orang lain	1,7,9,13,14,27	4,10,16,26	-	1,7,9,13,14,27	4,10,16,26	1,7,9,13,14,25	4,10,16,24
Melakukan pembelian ulang produk	3,6,8,11	15,18,20	20	3,6,8,11	15,18	3,6,8,11	15,18
Tidak beralih kepada produk/jasa pesaing	5,12,24,25	19,21,23	-	5,12,24,25	19,21,23	5,12,22,23	19,20,21
Tidak meremehkan produk/jasa yang diberikan oleh perusahaan	17,22	2,28	22	17	2,28	17	2,26

Untuk mengisi setiap butir pernyataan dalam instrumen penelitian, responden dapat memilih salah satu jawaban dari 5 alternatif yang telah disediakan. Dan 5 alternatif 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 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 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 yang disebut sebagai konsep instrumen untuk mengukur variabel kepuasan pelanggan.

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 dalam tabel III.1. Setelah konsep disetujui langkah selanjutnya adalah instrumen diujicobakan kepada 30 orang Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta di luar sampel 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 rumus berikut:

$$r_{it} = \frac{\sum x_{it}t}{\sqrt{\sum x_i^2 \sum t^2}} \quad ^6$$

Keterangan :

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

$x_i$  = Deviasi skor butir dari  $X_i$

---

<sup>6</sup> Djaali dan Pudji Muljono, *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan* (Jakarta: Grasindo, 2008), h 6



$x_t$  = 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 (Proses perhitungan terdapat pada lampiran 6 hal. 125) dari 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:

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right]^7$$

Keterangan :

$r_{ii}$  = Reliabilitas instrumen

$k$  = Banyak butir pernyataan (yang valid)

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

$st^2$  = Varian skor total

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

---

<sup>7</sup> Djaali.dan Pudji Muljono, *Op.cit.*,, h. 89

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

Keterangan :

$S_i^2$  = Simpangan baku  
 $n$  = Jumlah populasi  
 $\sum X_i^2$  = Jumlah kuadrat data X  
 $\sum X_i$  = Jumlah data

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil  $S_i^2 = 2,25$   $St^2 = 185,18$  dan  $r_{ii}$  sebesar 0,92477 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 8, halaman 127). Hal ini menunjukkan bahwa, koefisien 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 kepuasan pelanggan.

## 2. Lokasi (Variabel $X_1$ )

### a. Definisi Konseptual

Lokasi merupakan tempat dimana suatu perusahaan menjalankan kegiatan operasionalnya secara keseluruhan. Selain itu lokasi juga menjadi salah satu hal terpenting dalam keberhasilan suatu perusahaan. Dengan memilih lokasi yang tepat, maka perusahaan sudah memberikan kemudahan akses bagi konsumen potensialnya.

---

<sup>8</sup> Burhan Nurgiyanto, Gunawan dan Marzuki, *Statistika Terapan Untuk Penilaian Ilmu-Ilmu Sosial* (Yogyakarta: Gajah Mada University Pers, 2004), h. 350

### b. Definisi Operasional

Lokasi dapat diukur melalui beberapa indikator. Indikator pertama adalah akses, indikator kedua adalah visibilitas, indikator ketiga yaitu tempat parkir, indikator keempat adalah lingkungan dan indikator kelima adalah kompetisi.

### c. Kisi-kisi Instrumen Lokasi

Kisi-kisi instrumen yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel lokasi yang diujicobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur variabel lokasi. Kisi-kisi ini disajikan dengan maksud untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang dimasukan setelah uji validitas dan uji reliabilitas. Kisi-kisi instrumen dapat dilihat pada tabel III.3.

**Tabel III.3. Kisi-kisi Instrumen Lokasi**

Indikator	Butir Uji Coba		Drop	No. Butir Valid		No. Butir Final	
	(+)	(-)		(+)	(-)	(+)	(-)
Akses	1,7,23	11,15,16	-	1,7,23	11,15,16	1,7,22	11,14,15
Visibilitas	4,22	17	-	4,22	17	4,21	16
Tempat Parkir	6,8,14	3,18	14	6,8	3,18	6,8	3,17
Lingkungan	9,10	20	-	9,10	20	9,10	19

Kompetisi	2,12, 13	5,19, 21	-	2,12, 13	5,19, 21	2,12, 13	5,18, 20
-----------	-------------	-------------	---	-------------	-------------	-------------	-------------

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

**Tabel III.4. Skala Penilaian Instrumen Lokasi**

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 Lokasi**

Proses pengembangan instrumen lokasi dimulai dengan penyusunan instrumen model skala *likert* yang mengacu pada model indikator-indikator variabel lokasi terlihat pada tabel III.3 yang disebut sebagai konsep instrumen untuk mengukur variabel lokasi.

Tahap berikutnya konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir indikator tersebut telah mengukur indikator dari variabel lokasi sebagaimana tercantum dalam tabel III.3. Setelah konsep disetujui langkah selanjutnya adalah

instrumen diujicobakan kepada 30 orang Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta di luar sampel 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 rumus berikut:

$$r_{it} = \frac{\sum x_{it}}{\sqrt{\sum x_i^2 \sum x_t^2}} \quad ^9$$

Keterangan :

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

$x_i$  = Deviasi skor butir dari  $X_i$

$x_t$  = Deviasi skor dari  $X_t$

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

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 (Proses perhitungan terdapat pada lampiran 12 hal. 134) dari 23 pernyataan tersebut, setelah divalidasi terdapat 1 pernyataan yang drop, sehingga yang valid dan tetap digunakan sebanyak 22 pernyataan.

---

<sup>9</sup> Djaali dan Pudji Muljono, *Loc.cit.*, h.6

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:

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right]^{10}$$

Keterangan:

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

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

$$Si^2 = \frac{\sum Xi^2 - \frac{(\sum Xi)^2}{n}}{n}^{11}$$

Keterangan:

- $Si^2$  = Simpangan baku  
 $n$  = Jumlah populasi  
 $\sum Xi^2$  = Jumlah kuadrat data X  
 $\sum Xi$  = Jumlah data

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil  $Si^2 = 1,27$   $St^2 = 137,38$  dan  $r_{ii}$  sebesar 0,878 (proses perhitungan terdapat pada lampiran14

<sup>10</sup> Djaali dan Pudji Muljono, *Loc.cit.*, h.89

<sup>11</sup> Burhan Nurgiyanto, Gunawan dan Marzuki, *Loc.cit.*, h.350

hal.136). Hal ini menunjukkan bahwa, koefisien termasuk dalam kategori sangat tinggi.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa, instrumen yang berjumlah 22 butir pernyataan inilah yang akan digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur lokasi.

### 3. *Store Atmosphere* (Variabel X<sub>2</sub>)

#### a. Definisi Konseptual

*Store atmosphere* atau suasana toko adalah kombinasi dari berbagai karakteristik fisik toko yang dapat membentuk citra suatu toko di benak konsumen.

#### b. Definisi Operasional

*Store atmosphere* atau suasana toko dapat diukur melalui beberapa indikator. Indikator pertama adalah bagian luar toko (*exterior*) dengan sub indikator pertama papan nama toko, sub indikator kedua logo toko dan sub indikator ketiga pintu masuk toko. Indikator kedua adalah bagian dalam toko (*general interior*) dengan empat sub indikator, yaitu pewarnaan, pencahayaan, suhu ruangan dan musik.

#### c. Kisi-kisi Instrumen *Store Atmosphere*

Kisi-kisi instrumen yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel *store atmosphere* yang diujicobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur variabel *store atmosphere*.

Kisi-kisi ini disajikan dengan maksud untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang dimasukan setelah uji validitas dan uji reliabilitas. Kisi-kisi instrumen dapat dilihat pada tabel III.5.

**Tabel III .5. Kisi-kisi Instrumen *Store Atmosphere***

Dimensi	Indikator	Butir Uji Coba		Drop	No. Butir Valid		No. Butir Final	
		(+)	(-)		(+)	(-)	(+)	(-)
Bagian Luar Toko ( <i>Exterior</i> )	Papan nama toko	1,17	12	-	1,17	12	1,15	11
	Logo toko	4,18, 19,24	11,16	11, 24	4,18, 19	16	4,16, 17	14
	Pintu masuk toko	7,13	15	-	7,13	15	7,12	13
Bagian Dalam Toko ( <i>General Interior</i> )	Pewarnaan	5,22	8	-	5,22	8	5,20	8
	Pencahayaan	2,14	10	14	2	10	2	10
	Suhu ruangan	9,23	3	-	9,23	3	9,21	3
	Musik	20,21	6	-	20,21	6	18,19	6

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



**Tabel III.6. Skala Penilaian Instrumen *Store Atmosphere***

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 *Store Atmosphere*

Proses pengembangan instrumen *store atmosphere* dimulai dengan penyusunan instrumen model skala *likert* yang mengacu pada model indikator-indikator variabel *store atmosphere* terlihat pada tabel III.5 yang disebut sebagai konsep instrumen untuk mengukur variabel *store atmosphere*.

Tahap berikutnya konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir indikator tersebut telah mengukur indikator dari variabel *store atmosphere* sebagaimana tercantum dalam tabel III.5. Setelah konsep disetujui langkah selanjutnya adalah instrumen diujicobakan kepada 30 orang Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta di luar sampel 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 rumus berikut:

$$r_{it} = \frac{\sum x_{it}}{\sqrt{\sum x_i^2 \sum x_t^2}} \quad ^{12}$$

Keterangan :

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

$x_i$  = Deviasi skor butir dari  $X_i$

$x_t$  = Deviasi skor dari  $X_t$

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

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 (Proses perhitungan terdapat pada lampiran 18 hal. 143) dari 24 pernyataan tersebut, setelah divalidasi terdapat 3 pernyataan yang drop, sehingga yang valid dan tetap digunakan sebanyak 21 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:

---

<sup>12</sup> Djaali dan Pudji Muljono, *Loc.cit.*, h.6

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right]^{13}$$

Keterangan:

$r_{ii}$  = Reliabilitas instrumen

$k$  = Banyak butir pernyataan (yang valid)

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

$st^2$  = Varian skor total

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

$$Si^2 = \frac{\sum Xi^2 - \frac{(\sum Xi)^2}{n}}{n}^{14}$$

Keterangan:

$Si^2$  = Simpangan baku

$n$  = Jumlah populasi

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

$\sum Xi$  = Jumlah data

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil  $Si^2 = 0,91$   $St^2 = 132,28$  dan  $r_{ii}$  sebesar 0,852 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 20 hal. 145). Hal ini menunjukkan bahwa, koefisien termasuk dalam kategori sangat tinggi.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa, instrumen yang berjumlah 21 butir pernyataan inilah yang akan digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur *store atmosphere*.

<sup>13</sup>Djaali dan Pudji Muljono, *Loc.cit.*, h.89

<sup>14</sup>Burhan Nurgiyanto, Gunawan dan Marzuki, *Loc.cit.*, h.350

## F. Teknik Analisis Data

Pengolahan data penelitian ini menggunakan program aplikasi *SPSS* versi 22. Adapun langkah-langkah dalam menganalisis data adalah sebagai berikut:

### 1. Uji Persyaratan Analisis

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau *residual* mempunyai distribusi normal. Untuk mendeteksi apakah model yang peneliti gunakan memiliki distribusi normal atau tidak yaitu dengan menggunakan uji statistik (Uji Kolmogorov Smirnov) dan uji grafik (*Normal Probability Plot*)<sup>15</sup>. 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.

---

<sup>15</sup> Dyah Nirmala Arum Janie, *Statistik Deskriptif & Regresi Linier Berganda Dengan SPSS* (Semarang: Semarang University Press, 2012) h.35

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 Regresi**

Singgih Santoso berpendapat bahwa, “linieritas adalah keadaan dimana hubungan antara variabel dependen dan variabel independen bersifat linier (garis lurus) dalam kisaran variabel independen tertentu. Pengujian dengan *SPSS* versi 22.0 menggunakan *Test of Linearity* pada taraf signifikansi 0,05. Variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi kurang dari 0,05. 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 Linier Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Adapun perhitungan persamaan umum regresi linier berganda dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 \quad ^{16}$$

Keterangan:

Y = variabel terikat (kepuasan pelanggan)

X<sub>1</sub> = variabel bebas pertama (lokasi)

X<sub>2</sub> = variabel bebas ke dua (*store atmosphere*)

a = konstanta (nilai Y apabila X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, ..., X<sub>n</sub> = 0)

b<sub>1</sub> = koefisien regresi variabel bebas pertama, X<sub>1</sub> (lokasi)

b<sub>2</sub> = koefisien regresi variabel bebas ke dua, X<sub>2</sub> (*store atmosphere*)

## 3. Uji Hipotesis

### a. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Menurut Imam Ghozali bahwa, “uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat”<sup>17</sup>.

Hipotesis nol (H<sub>0</sub>) yang hendak diuji adalah apakah semua parameter dalam model sama dengan nol, yang berarti apakah semua variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen, atau:

<sup>16</sup> Sugiyono, *Op.cit.*, h. 275

<sup>17</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 21* (Semarang: BP Universitas Diponegoro, 2013), h.98

$$H_0 : b_1 = b_2 \dots = b_n = 0$$

Hipotesis alternatifnya ( $H_a$ ) tidak semua parameter secara simultan sama dengan nol, atau:

$$H_a : b_1 \neq b_2 = \dots \neq b_n \neq 0$$

Kriteria pengambilan keputusan hasil analisis adalah sebagai berikut:

- 1)  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima apabila  $F$  hitung  $>$   $F$  tabel atau nilai probabilitas sig.  $<$  0,05.
- 2)  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak apabila  $F$  hitung  $<$   $F$  tabel dan nilai probabilitas sig.  $>$  0,05

#### **b. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)**

Dalam bukunya, Imam Ghazali mengatakan “uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas / independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen”<sup>18</sup>.

Hipotesis nol ( $H_0$ ) yang hendak diuji adalah apakah satu parameter ( $b_i$ ) dalam model sama dengan nol, yang berarti apakah semua variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen, atau:

$$H_0 : b_i = 0$$

Hipotesis alternatifnya ( $H_a$ ) parameter suatu variabel tidak sama dengan nol, atau:

---

<sup>18</sup> *Ibid*

$$H_0 : b_i \neq 0$$

Kriteria pengambilan keputusan hasil analisis adalah sebagai berikut:

- 1)  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima apabila  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel atau nilai probabilitas sig.  $<$  0,05.
- 2)  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak apabila  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel atau nilai probabilitas sig.  $<$  0,05

#### **4. Analisis Korelasi Berganda**

Analisis korelasi ganda dilakukan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) terhadap variabel dependen secara bersamaan / simultan. Analisis korelasi ganda ini dilakukan dengan menggunakan *SPSS* versi 22.0.

#### **5. Perhitungan Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) merupakan ukuran untuk mengetahui kesesuaian atau ketetapan hubungan antara variabel *independent* dengan variabel *dependent* 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. Untuk menghitung koefisien determinasi menggunakan rumus sebagai

berikut: 
$$R^2 = \frac{n(a \cdot \sum Y + b_1 \cdot \sum YX_1 + b_2 \cdot \sum YX_2) - (\sum Y)^2}{n \sum Y^2 - \sum (Y)^2} \quad 19$$

---

<sup>19</sup> Imam Ghozali., *Op.cit*, h.97