

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Berdasarkan hipotesis yang telah dirumuskan oleh peneliti, maka penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan data empiris dan 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 lokasi dengan kepuasan pelanggan.
3. Hubungan antara kualitas pelayanan dan lokasi dengan kepuasan pelanggan.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang beralamat di Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220. Alasan peneliti memilih di tempat tersebut karena berdasarkan *survey* awal yang peneliti lakukan di tempat tersebut karena banyak konsumen yang kurang puas dengan restoran *Mujigae Green Pramuka Square* pada mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta di antaranya, yaitu kualitas layanan yang kurang memuaskan, lokasi yang sulit ditemukan dan harga produk yang mahal. Selain itu, juga karena faktor keterjangkauan, yaitu

kesediaan Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang menerima dan memberikan izin kepada peneliti untuk meneliti di lingkungan tersebut, sehingga memudahkan dalam pengambilan data.

2. Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan selama 6 (enam) bulan, yaitu dimulai dari bulan Januari 2019 sampai bulan Juni 2019. Waktu tersebut merupakan waktu yang tepat untuk melaksanakan penelitian karena jadwal perkuliahan peneliti sudah tidak padat, sehingga akan mempermudah peneliti untuk mencurahkan perhatian dalam melakukan penelitian.

C. Metode Penelitian

1. Metode

Secara umum metode penelitian menurut Sugiyono (2009: 3) merupakan “Cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *survey* dengan pendekatan korelasional. Alasan peneliti memilih metode ini dikarenakan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, yaitu untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Menurut Morissan (2014: 166) mengatakan bahwa, “Survey merupakan metode yang baik untuk mengukur sikap, dan orientasi suatu masyarakat melalui berbagai kegiatan jajak pendapat (*public opinion poll*)”.

Pada penelitian *survey*, peneliti memilih sejumlah responden sebagai responden sebagai sampel, dan memberikan mereka kuesioner yang sudah baku (standar).

Sedangkan, pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan korelasional. Adapun alasan memilih pendekatan korelasional adalah untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara variabel X dengan variabel Y. Jika terdapat hubungan, seberapa erat hubungan dan seberapa berarti hubungan tersebut. Dengan pendekatan korelasional dapat diketahui hubungan antara variabel bebas (kualitas pelayanan) yang diberi simbol X_1 dengan variabel terikat (kepuasan pelanggan) yang diberi simbol Y sebagai variabel yang dipengaruhi dan hubungan antara variabel bebas (lokasi) yang diberi simbol X_2 dengan variabel terikat (kepuasan pelanggan) yang diberi simbol Y sebagai variabel yang dipengaruhi, serta hubungan antara variabel bebas (kualitas pelayanan) yang diberi simbol X_1 dan variabel bebas (lokasi) yang diberi simbol X_2 dengan variabel terikat (kepuasan pelanggan) yang diberi simbol Y sebagai variabel yang dipengaruhi.

2. Konstelasi Hubungan Antar Variabel

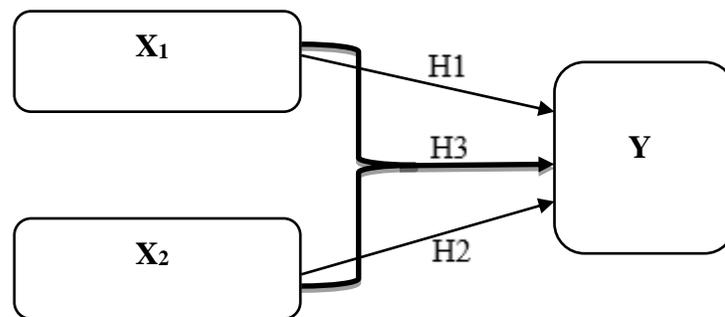
Berdasarkan hipotesis yang telah dirumuskan bahwa:

H1 : Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.

H2 : Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara lokasi dengan kepuasan pelanggan.

H3 : Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan lokasi dengan kepuasan pelanggan.

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



Gambar III. 1. Konstelasi X₁ dan X₂ (Kualitas Pelayanan dan Lokasi) dengan Y (Kepuasan Pelanggan)

Keterangan:

Variabel Bebas (X₁) : Kualitas Pelayanan

Variabel Bebas (X₂) : Lokasi

Variabel Terikat (Y) : Kepuasan Pelanggan

—————> : Arah Hubungan

D. Populasi dan Sampling

Menurut Sugiyono (2009: 117) 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”.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta. Hal ini didasarkan bahwa setelah melakukan *survey* awal melalui angket yang didistribusikan kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi di

Universitas Negeri Jakarta, terdapat pelanggan yang puas dengan restoran *Mujigae Green Pramuka Square*.

Menurut Martono (2016: 76) “Sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti”.

Sampel dalam penelitian ini diambil secara *purposive*. Menurut Bungin (2013: 118) mengatakan bahwa, “*Sampling purposive* adalah teknik penentuan yang mengutamakan tujuan penelitian daripada sifat populasi dalam menentukan sampel.

Dalam penelitian ini, sampelnya adalah mahasiswa yang pernah membeli dan merasa tidak puas sebagai pelanggan di restoran *Mujigae Green Pramuka Square* di Jakarta yang berjumlah 117 mahasiswa yang berasal dari mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

E. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini meneliti tiga variabel, yaitu kualitas pelayanan (variabel X_1), lokasi (variabel X_2) dan kepuasan pelanggan (variabel Y). Adapun instrument untuk mengukur ketiga variabel tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Kepuasan Pelanggan (Variabel Y)

a. Definisi Konseptual

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.

b. Definisi Operasional

Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan empat indikator. Indikator pertama, yaitu setia. Indikator kedua, yaitu membeli lagi. Indikator ketiga, yaitu membicarakan hal-hal baik tentang restoran. Indikator keempat, yaitu tidak perhatian terhadap merk pesaing.

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. 1.

Tabel III. 1 Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan

Indikator	Butir Uji Coba		Drop	No. Butir Valid		No. Butir Final	
	(+)	(-)		(+)	(-)	(+)	(-)
Setia	1, 25		1	25		25	
Membeli Kembali	1, 2, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 16, 17, 19, 20, 21, 22, 23, 24,	8, 14, 18, 26	1, 2 8, 14	7, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 16, 17, 19, 20, 21, 22, 23, 24,	18, 26	7, 9, 10, 11, 12, 13, 15, 16, 17, 19, 20, 21, 22, 23, 24,	18, 26
Membicarakan Hal-Hal Baik Tentang Restoran	6, 28	8, 29	29,	6, 28	29	6, 28	29

Tidak Perhatian Terhadap Merk Pesaing	30			30		30	
---------------------------------------	----	--	--	----	--	----	--

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 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 berbentuk kuesioner model skala *likert* yang mengacu pada model indikator-indikator variabel kepuasan pelanggan terlihat pada Tabel III.2 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 pada Tabel III.2. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen diujicobakan kepada 30 mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang sesuai dengan karakteristik populasi di luar 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 (Natawiria, 2010: 73) :

$$r_{X_1.Y} = \frac{n(\sum X_1 Y) - (\sum X_1) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum X_1^2 - (\sum X_1)^2\} \cdot \{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Dimana:

$r_{X_1.Y}$ = Koefisien skor butir dengan skor total instrumen

X_i = Deviasi skor butir dari X_i

Y = Deviasi skor dari Y

Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah $r_{tabel} = 0,05$. 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*.

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* (Maolani, 2010: 145), yaitu:

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

Dimana:

- r_{ii} = Koefisien reliabilitas
- k = Jumlah butir-butir pernyataan
- $\sum si^2$ = Jumlah varians dari respon terhadap skor butir
- st^2 = Varians dari skor total

Varians butir itu sendiri dapat diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut (Natawiria, 2010: 54) :

$$\sigma_{n-1} = \sqrt{\frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{n-1}}$$

Dimana:

- σ_{n-1} = Simpangan baku (Si^2)
- n = Jumlah populasi
- $\sum Xi^2$ = Jumlah kuadrat data X
- $\sum Xi$ = Jumlah data

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil $Si^2 = 0,67$, $St^2 = 114,77$ dan r_{ii} sebesar 0,91071 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 7 halaman 136). Hal ini menunjukkan bahwa, koefisien reliabilitas termasuk dalam kategori tinggi . Dengan demikian dapat dikatakan bahwa, instrumen yang berjumlah 23 butir pernyataan inilah yang akan digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur kepuasan pelanggan.

2. Kualitas Pelayanan (Variabel X₁)

a. Definisi Konseptual

Kualitas pelayanan sebagai kemampuan restoran untuk memenuhi atau melampaui ekspektasi pelanggan.

b. Definisi Operasional

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi. Dimensi pertama, yaitu berwujud dengan indikator pertama, yaitu fasilitas fisik, dengan indikator kedua, yaitu penampilan pegawai. Dimensi kedua, yaitu reliabilitas dengan indikator pertama, yaitu ketepatan waktu, dengan indikator kedua, yaitu pelayanan yang sama, dengan indikator ketiga, yaitu sikap yang simpatik, dengan indikator keempat, yaitu akurat. Dimensi ketiga, yaitu ketanggapan dengan indikator pertama, yaitu layanan yang cepat dan tepat, dengan indikator kedua, yaitu penyampaian informasi jelas. Dimensi keempat, yaitu jaminan dan kepastian dengan indikator pertama, yaitu komunikasi (*communication*), dengan indikator kedua, yaitu kredibilitas (*credibility*), dengan indikator ketiga, yaitu keamanan (*security*), dengan indikator keempat, yaitu kompetensi (*competence*), dengan indikator kelima, yaitu sopan santun (*courtesy*). Dimensi kelima, yaitu empati, dengan indikator pertama, yaitu pengetahuan tentang pelanggan, dengan indikator

kedua, yaitu kebutuhan pelanggan, dengan indikator ketiga, yaitu waktu pengoperasian yang nyaman.

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	Butir Uji Coba		Drop	No. Butir Valid		No. Butir Final	
	(+)	(-)		(+)	(-)	(+)	(-)
Berwujud	1, 2, 3, 4, 5, 6, 28		28	1, 2, 3, 4, 5, 6,		1, 2, 3, 4, 5, 6,	
Reliabilitas	7, 8, 9, 10, 11, 12, 14, 15, 18, 20	16, 18,	16, 18, 20,	7, 8, 9, 10, 11, 12, 14, 15,		7, 8, 9, 10, 11, 12, 14, 15,	
Ketanggapan	13, 27			13, 27		13, 27	
Jaminan dan Kepedulian	19, 21 , 29	22, 23	22, 23, 29	19, 21 , 29		19, 21 , 29	
Empati	25, 26			25, 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 Instrumen Kualitas Pelayanan

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 Kualitas Pelayanan

Proses pengembangan instrumen kualitas pelayanan dimulai dengan penyusunan instrumen berbentuk kuesioner model skala *likert* yang mengacu pada model indikator-indikator variabel kualitas pelayanan terlihat pada Tabel III.4 yang disebut sebagai konsep instrumen untuk mengukur variabel kualitas pelayanan.

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.4. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen diujicobakan kepada 30 mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang sesuai dengan karakteristik populasi di luar 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 (Natawiria, 2010: 73) :

$$r_{X_1.Y} = \frac{n(\sum X_1 Y) - (\sum X_1) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum X_1^2 - (\sum X_1)^2\} \cdot \{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Dimana:

$r_{X_1.Y}$ = Koefisien skor butir dengan skor total instrumen

X_i = Deviasi skor butir dari X_i

Y = Deviasi skor dari Y

Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah $r_{tabel} = 0,05$. 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.

Selanjutnya, dihitung reliabilitasnya terhadap butir-butir pernyataan yang telah dianggap valid dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* yang sebelumnya dihitung terlebih dahulu varianbutir dan varian total. Uji reliabilitas dengan rumus *Alpha Cronbach* (Maolani, 2010: 145), yaitu:

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

Dimana:

r_{ii}	= Koefisien reliabilitas
k	= Jumlah butir-butir pernyataan
$\sum si^2$	= Jumlah varians dari respon terhadap skor butir
st^2	= Varians dari skor total

Varians butir itu sendiri dapat diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut (Natawiria, 2010: 54) :

$$\sigma_{n-1} = \sqrt{\frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{n-1}}$$

Dimana:

σ_{n-1}	= Simpangan baku (Si^2)
n	= Jumlah populasi
$\sum Xi^2$	= Jumlah kuadrat data X
$\sum Xi$	= Jumlah data

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil $Si^2 = 0,46$, $St^2 = 95,48$ dan r_{ii} sebesar 0,907 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 12 halaman 143). Hal ini menunjukkan bahwa, koefisien reliabilitas termasuk dalam kategori tinggi . Dengan demikian dapat dikatakan bahwa, instrumen yang berjumlah 23 butir pernyataan inilah yang akan digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur kepuasan pelanggan.

3. Lokasi (Variabel X₂)

a. Definisi Konseptual

Lokasi adalah dimana konsumen dengan mudah menemukan toko dengan kata lain, dimana pelanggan mengharapkan toko seperti itu berada.

b. Definisi Operasional

Lokasi dapat diukur dengan lima dimensi. Dimensi pertama, yaitu fleksibilitas dengan indikator pertama, yaitu mudah terjangkau. Dimensi kedua, yaitu *competitive positioning* dengan indikator pertama, yaitu lokasi yang strategis atau sentral. Dimensi ketiga, yaitu fokus strategik dengan indikator pertama, yaitu penawaran jasa yang hampir sama di banyak lokasi restoran.

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 dimasukkan setelah uji validitas dan uji reliabilitas. Kisi-kisi instrumen dapat dilihat pada tabel III. 5.

Tabel III. 5. Kisi-kisi Instrumen Lokasi

Dimensi	Indikator	Butir Uji Coba		Drop	No. Butir Valid		No. Butir Final	
		(+)	(-)		(+)	(-)	(+)	(-)
Fleksibilitas	Mudah Terjangkau	1, 5, 7, 8, 9, 10, 11		5	1, 7, 8, 9, 10, 11		1, 7, 8, 9, 10, 11	
<i>Competitive Positioning</i>	Lokasi yang Strategis Atau Sentral	2, 3, 4, 6, 7			2, 3, 4, 6, 7		2, 3, 4, 6, 7	
Fokus Strategik	Penawaran Jasa yang Hampir	12, 13, 14, 15, 16, 17,			12, 13, 14, 15, 16, 17,		12, 13, 14, 15, 16, 17,	

	Sama di Banyak Lokasi Restoran	18, 19			18, 19		18, 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 Lokasi

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 Lokasi

Proses pengembangan instrumen lokasi dimulai dengan penyusunan instrumen berbentuk kuesioner model skala *likert* yang mengacu pada model indikator-indikator variabel lokasi terlihat pada Tabel III.6 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 pada Tabel III.6. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen diujicobakan kepada 30 mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang sesuai dengan karakteristik populasi di luar 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 (Natawiria, 2010 : 73) :

$$r_{X_1.Y} = \frac{n(\sum X_1 Y) - (\sum X_1) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum X_1^2 - (\sum X_1)^2\} \cdot \{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Dimana:

$r_{X_1.Y}$ = Koefisien skor butir dengan skor total instrumen

X_i = Deviasi skor butir dari X_i

Y = Deviasi skor dari Y

Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah $r_{tabel} = 0,05$. 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*.

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* (Maolani, 2010: 145), yaitu:

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

Dimana:

- r_{ii} = Koefisien reliabilitas
- k = Jumlah butir-butir pernyataan
- $\sum si^2$ = Jumlah varians dari respon terhadap skor butir
- st^2 = Varians dari skor total

Varians butir itu sendiri dapat diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut (Natawiria, 2010: 54) :

$$\sigma_{n-1} = \sqrt{\frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{n-1}}$$

Dimana:

- σ_{n-1} = Simpangan baku (Si^2)
- n = Jumlah populasi
- $\sum Xi^2$ = Jumlah kuadrat data X
- $\sum Xi$ = Jumlah data

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil $Si^2 = 0,42$, $St^2 = 75,29$ dan r_{ii} sebesar 0,851 (proses perhitungan terdapat pada lampiran 17 halaman 149). Hal ini menunjukkan bahwa, koefisien reliabilitas termasuk dalam kategori tinggi . Dengan demikian dapat dikatakan bahwa, instrumen yang berjumlah 18 butir pernyataan inilah yang akan digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur lokasi.

F. Teknik Analisis Data

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 (Dyah Nirmala Arum Janie, 2012: 35). Untuk mendeteksi apakah model yang peneliti gunakan memiliki distribusi normal atau tidak yaitu, dengan menggunakan uji statistic (*Uji Kolmogrov Smirnov*).

Hipotesis penelitiannya adalah:

Ho : residual berdistribusi normal

Ha : residual tidak berdistribusi normal

Kriteria pengujian dengan uji statistic *Kolmogrov Smirnov*, yaitu:

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

b. Uji Linieritas

Pengujian linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Pengujian dengan menggunakan *Test of Linearity* pada taraf signifikansi 0,05. “Variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikansi kurang dari 0,05” (Dyah Nirmala Arum Janie, 2012: 13).

Hipotesis penelitiannya adalah:

Ho : artinya data tidak linier

Ha : artinya data linier

Sedangkan kriteria pengujian dengan uji statistik, yaitu:

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

2. Persamaan Regresi Linier Berganda

Menurut Kadir (2017 : 189) regresi linier berganda dimasukkan untuk menjelaskan pengaruh atau hubungan antara variabel tersebut. Misalkan variabel bebas tersebut adalah X_1 , X_2 dan variabel terikatnya adalah Y , maka pengaruh X_1 , X_2 terhadap Y dinamakan regresi ganda Y atas X_1 dan X_2 . Hubungan atau pertautan antara variabel tersebut dinyatakan dalam persamaan berikut :

$$\hat{Y} = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

\hat{Y} = variabel terikat (kepuasan pelanggan)

X_1 = variabel bebas pertama (kualitas pelayanan)

X_2 = variabel bebas kedua (lokasi)

b_0 = konstanta (nilai Y apabila $X_1, X_2 = 0$)

b_1 = koefisien regresi variabel bebas pertama, X_1 (kualitas pelayanan)

b_2 = koefisien regresi variabel bebas kedua, X_2 (lokasi)

3. Uji Hipotesis

a. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai

pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Kuncoro, 2011: 106).

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

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

Hipotesis alternatifnya (H_a) tidak semua parameter secara simultan sama dengan nol, artinya semua variabel independen secara simultan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen, atau:

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

Kriteria pengambilan keputusan hasil analisis (Agus Tri Basuki, 2016 : 53) 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)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Kuncoro, 2011: 105).

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

$$H_0 : b_i = 0$$

Hipotesis alternatifnya (H_a) parameter suatu variabel tidak sama dengan nol, yang artinya variabel tersebut merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen, atau:

$$H_0 : b_i \neq 0$$

Kriteria pengambilan keputusan hasil analisis (Basuki, 2016: 53) 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 $t_{hitung} < t_{Tabel}$ dan nilai probabilitas sig. $> 0,05$

4. Analisis Korelasi Ganda

Korelasi ganda yang dilambangkan R adalah korelasi antara dua atau lebih variabel bebas (*independent*) secara bersama-sama dengan satu variabel terikat (*dependent*) (Supardi, 2013: 189). Analisis korelasi ganda dilakukan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen (X_1 dan X_2) terhadap variabel dependent secara bersamaan/simultan. Analisis korelasi ganda ini dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS versi 22.

5. Perhitungan Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) menyatakan proporsi variasi keseluruhan dalam nilai variabel *dependent* yang dapat diterangkan atau diakibatkan oleh hubungan linier dengan variabel *independent*, selain itu sisanya diterangkan oleh variabel yang lain (Supardi, 2013: 188). Untuk melakukan perhitungan koefisien determinasi, dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS versi 22.