

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di wilayah Universitas Negeri Jakarta yang beralamat di Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220 dan target responden yaitu yang pernah berkunjung lebih dari tiga kali ke Kentucky Fried Chicken (KFC) Arion *Mall*. Alasan peneliti memilih di tempat tersebut karena berdasarkan survei awal yang peneliti lakukan di tempat tersebut, terdapat masalah mengenai kepuasan pelanggan KFC Arion *Mall* pada mahasiswa Universitas Negeri Jakarta. Penelitian ini dilaksanakan daring atau *online* melalui survei *Google Form* yang disebar dengan tujuan mempersingkat waktu dan menghemat biaya.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan selama 6 (enam) bulan, yaitu dimulai dari bulan Januari 2020 sampai bulan Juni 2020. Waktu tersebut merupakan waktu yang tepat untuk melaksanakan penelitian, karena jadwal peneliti sudah tidak padat, sehingga bisa memudahkan peneliti untuk melakukan penelitian.

B. Metode Penelitian

1. Metode

Menurut Muliawan (2014:130) metode penelitian adalah cara, jalan atau teknik yang digunakan peneliti untuk melakukan penelitian. Metode penelitian dapat berupa langkah-langkah pelaksanaan penelitian mulai dari penentuan objek, akar masalah yang diteliti, teknik pengumpulan data dan pengolahan yang digunakan, perkiraan dana dan rentang waktu yang dibutuhkan sampai pada kronologi dan sistematika penulisan laporan yang menjadi pedoman utamanya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei atau kuesioner dengan pendekatan korelasional. Alasan peneliti menggunakan metode ini dikarenakan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, yaitu untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Menurut Siregar (2012:132) kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada.

Menurut Arief dalam Saebani and Sutisna (2018:174) Penelitian korelasional diperlukan sebagai penelitian deskriptif karena penelitian korelasional mendeskripsikan sebuah kondisi yang sudah ada yang dideskripsikan berbeda secara nyata dari kondisi yang biasanya dideskripsikan dalam studi observasi.

Lebih lanjut menurut Arief dalam Saebani and Sutisna (2018:174) tujuan penelitian korelasional adalah mendeteksi sejauh mana variasi-variasi pada suatu faktor berkaitan dengan variasi-variasi pada satu atau lebih faktor lain berdasarkan koefisien korelasi. Korelasional artinya menentukan

hubungan antar variabel yang dipercaya berhubungan untuk menggunakan hubungan tersebut untuk membuat prediksi.

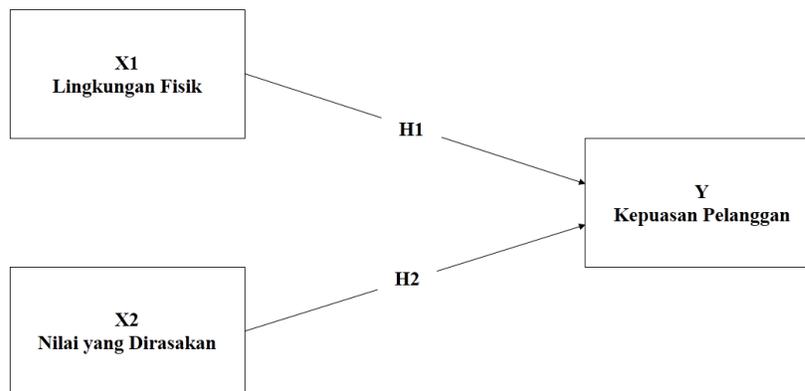
Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan korelasional. Adapun alasan memilih pendekatan korelasional adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel X dengan variabel Y. Jika terdapat pengaruh, seberapa erat pengaruh dan seberapa berarti hubungan tersebut. Dengan pendekatan korelasional dapat diketahui pengaruh variabel bebas (lingkungan fisik) yang diberi simbol X_1 terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan) yang diberi simbol Y sebagai variabel yang dipengaruhi dan pengaruh variabel bebas nilai yang dirasakan) yang diberi simbol X_2 terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan) yang diberi simbol Y sebagai variabel yang dipengaruhi.

2. Konstelasi Pengaruh Antar Variabel

Berdasarkan hipotesis yang telah dirumuskan bahwa:

1. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara lingkungan fisik (*physical environment*) dengan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).
2. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara nilai yang dirasakan (*perceived value*) dengan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*).

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



Gambar III. 1 Konstelasi Hubungan antar Variabel Penelitian

Sumber : Data diolah oleh Penulis

Keterangan:

Variabel Bebas (X_1) : Lingkungan Fisik (*Physical Environment*)

Variabel Bebas (X_2) : Nilai yang Dirasakan (*Perceived Value*)

Variabel Terikat (Y) : Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*)

—————→ : Arah Hubungan

C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi

Menurut Margono dalam Iswadi (2017:169) populasi adalah seluruh data yang menjadi perhatian kita dalam suatu ruang lingkup dan waktu yang kita tentukan. Jadi, populasi berhubungan dengan, bukan manusianya. Jika manusia memberikan suatu data, maka banyaknya atau ukuran populasi akan sama banyaknya dengan ukuran manusia.

Pengertian lain menurut Nawawi dalam Iswadi (2017:170) populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuh-tumbuhan, gejala-gejala, nilai tes, atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu di dalam suatu penelitian.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa populasi adalah sekelompok orang, hewan, tumbuh-tumbuhan, gejala-gejala, peristiwa-peristiwa yang didikan sebagai sumber data dalam penelitian. Pada penelitian ini populasi yang diambil adalah Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta, hal ini didasarkan pada survei awal melalui *google form* pada mahasiswa Universitas Negeri Jakarta, terdapat pelanggan yang tidak puas terhadap Kentucky Fried Chicken (KFC) Arion Mall.

2. Sampel

Menurut Silaen and Heriyanto (2013:93) sampel adalah sebagian dari populasi yang diambil dengan cara-cara tertentu untuk diukur atau diamati karakteristiknya, kemudian mengenai karakteristik tersebut yang dianggap mewakili populasi. Dengan mengetahui karakteristik sampel, dapat diperkirakan karakteristik yang ada pada populasi.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan oleh penulis adalah metode *purposive sampling* yang termasuk dalam *nonprobability sampling*. Sampel yang akan peneliti ambil adalah responden yang pernah mengunjungi Kentucky Fried Chicken (KFC) selama enam bulan terakhir terhitung mulai dari bulan Januari hingga Juni dan responden yang akan diteliti sebanyak 150 responden. Menurut Sukandarrumidi (2012:63) dalam *nonprobability sampling*, kemungkinan suatu terpilih menjadi anggota sampel tidak diketahui. Oleh karenanya sampel yang diambil tidak dapat dikatakan sebagai sampel yang mewakili sehingga sulit apabila dipergunakan untuk melakukan generalisasi diluar sampel yang diteliti.

Lebih lanjut dalam Sukandarrumidi (2012:65) *purposive sampling* (pengambilan sampel berdasarkan tujuan), yaitu cara siapa yang akan diambil sebagai anggota sampel diserahkan pada pertimbangan pengumpul data yang berdasarkan atas pertimbangannya sesuai dengan maksud dan tujuan

penelitian. Pertimbangan yang dapat dijadikan sebagai sampel dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta.

D. Penyusunan Instrumen

Penelitian ini meneliti tiga variabel, yaitu lingkungan fisik (variabel X_1), nilai yang dirasakan (variabel X_2), dan kepuasan pelanggan (variabel Y). ketiga variabel tersebut diukur dengan menjabarkan indikator variabel yang merupakan acuan dalam menyusun item-item instrumen. Hal itu bertujuan untuk memaparkan informasi mengenai butir-butir yang akan digunakan sebagai instrumen untuk diuji cobakan dan instrumen final setelah melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Adapun instrumen untuk mengukur ketiga variabel tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Kepuasan Pelanggan

a. Definisi Konseptual

Kepuasan pelanggan adalah perasaan seseorang terhadap produk atau jasa yang digunakan sesuai dengan harapan mereka atau bahkan lebih.

b. Definisi Operasional

Terdapat empat dimensi yang dapat mengukur kepuasan pelanggan yaitu dimensi pertama adalah membeli banyak produk, dimensi kedua adalah membiicarakan hal-hal yang menyenangkan tentang perusahaan dan produknya, dimensi yang ketiga adalah tidak banyak memberi perhatian pada merek pesaing, dan dimensi yang keempat adalah menawarkan produk-produk 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 diuji cobakan 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

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

Sumber : data diolah oleh Peneliti

Dari tabel III. 1 di atas dapat disimpulkan bahwa, dari total 17 pernyataan uji coba yang diberikan oleh Peneliti kepada 30 responden, terdapat satu pernyataan yang tidak memenuhi uji validitas yaitu pernyataan nomor 11 dengan $r_{hitung} < r_{tabel}$ sebesar 0,126 hal ini membuktikan bahwa pernyataan tersebut harus di drop. Sedangkan pernyataan yang lain telah memenuhi uji validitas dengan $r_{hitung} > r_{tabel}$.

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 Instrumen Penelitian Kepuasan Pelanggan

No.	Alternatif Jawaban	Skor Nilai Positif	Skor Nilai 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.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 pada tabel III.1. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen diuji cobakan kepada 30 mahasiswa 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 sebagai berikut:

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

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*. 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:

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

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:

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

Dimana:

Si^2 = Simpangan baku

n = Jumlah populasi

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

$\sum Xi$ = Jumlah data

2. Lingkungan Fisik

a. Definisi Konseptual

Lingkungan fisik adalah sebuah fasilitas pendukung berupa tempat dimana proses bertemunya penyedia layanan dengan konsumen.

b. Definisi Operasional

Terdapat tiga dimensi yang dapat mengukur lingkungan fisik, dimensi pertama adalah kondisi lingkungan dengan indikator pertama adalah pencahayaan, kedua adalah musik, ketiga adalah suhu, dan keempat adalah aroma. Dimensi kedua adalah ruang/tata letak dengan indikator pertama adalah tata letak, indikator kedua adalah ruang gerak, dan indikator ketiga adalah penataan kursi dan meja. Dimensi ketiga adalah dekorasi dan benda pribadi dengan indikator pertama adalah lukisan, kedua adalah tanaman, ketiga adalah dekorasi dinding, keempat adalah warna, kelima adalah furnitur, dan keenam adalah dekorasi langit-langit.

a. Kisi-kisi Instrumen Lingkungan Fisik

Kisi-kisi instrumen yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel lingkungan fisik yang diuji cobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur variabel lingkungan fisik. 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 Lingkungan Fisik

No.	Dimensi	Indikator	Butir Uji		Drop		Nomor Butir		Nomor Butir	
			Coba		Valid		Valid		Final	
			(+)	(-)	(+)	(-)	(+)	(-)		
1.	<i>Ambient Conditions</i> (Kondisi Lingkungan)	Pencahayaan	1				1		1	
		Musik	2				2		2	
		Atmosfer	3				3		3	
		Suhu	4				4		4	
		Aroma	5				5		5	
		Kualitas udara	6				6		6	
		Kebisingan	7		7					
2.	<i>Spatial Layout</i>	Ruang	8, 9			8, 9		8, 9		

	(Ruang dan tata letak)	Tata letak	10	10	10
3.	Dekorasi	Furniture	11	11	11
		Warna	12	12	12
		Lukisan	13	13	13
		Tanaman	14	14	14
		Dekorasi langit-langit	15	15	15
		Dekorasi dinding	16	16	16

Sumber: data diolah oleh Peneliti

Dari tabel III. 3 di atas dapat disimpulkan bahwa, dari total 16 pernyataan uji coba yang diberikan oleh Peneliti kepada 30 responden, terdapat satu pernyataan yang tidak memenuhi uji validitas yaitu pernyataan nomor tujuh dengan $r_{hitung} < r_{tabel}$ sebesar 0,213 hal ini membuktikan bahwa pernyataan tersebut harus di drop. Sedangkan pernyataan yang lain telah memenuhi uji validitas dengan $r_{hitung} > r_{tabel}$.

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 Instrumen Penelitian Lingkungan Fisik

No.	Alternatif Jawaban	Skor Nilai Positif	Skor Nilai 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

Proses pengembangan instrumen lingkungan fisik dimulai dengan penyusunan instrumen berbentuk kuesioner model skala *likert* yang mengacu pada model indikator-indikator variabel lingkungan fisik

terlihat pada tabel III.3 yang disebut sebagai konsep instrumen untuk mengukur variabel lingkungan fisik.

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 sebagaimana tercantum pada tabel III.3. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen diuji cobakan kepada 30 mahasiswa 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 sebagai berikut:

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

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*. 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:

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

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:

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

Dimana:

Si^2 = Simpangan baku

n = Jumlah populasi

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

$\sum Xi$ = Jumlah data

3. Nilai yang Dirasakan

a. Definisi Konseptual

Nilai yang dirasakan adalah tindakan konsumen dengan membandingkan apa yang telah dibayarkannya dan apa yang didapatkannya.

b. Definisi Operasional

Terdapat empat dimensi yang dapat mengukur nilai yang dirasakan, dimensi pertama adalah *emotional value* atau emosi yang ditimbulkan dari mengonsumsi suatu produk, dimensi kedua adalah *social value* atau kepuasan lantaran produk tersebut dapat hadir dalam kehidupan social konsumen, dimensi ketiga adalah *quality value* atau keuntungan yang didapat konsumen setelah mereduksi biaya jangka panjang dan jangka

pendek, dan dimensi yang keempat adalah *value of money* atau kepuasan saat melihat atau merasakan kinerja yang diharapkan dari produk atau jasa.

c. Kisi-kisi Instrumen Nilai yang Dirasakan

Kisi-kisi instrumen yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel nilai yang dirasakan yang diuji cobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur variabel nilai yang dirasakan. 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 Nilai yang Dirasakan

No.	Indikator	Butir Uji Coba		Drop	Nomor Butir Valid		Nomor Butir Final	
		(+)	(-)		(+)	(-)	(+)	(-)
1.	<i>Emotional Value</i>	1, 2		2	1		1	
2.	<i>Social Value</i>	3, 4, 5, 6			3, 4, 5, 6		3, 4, 5, 6	
3.	<i>Performance/Quality Value</i>	7, 8, 9, 10			7, 8, 9, 10		7, 8, 9, 10	
4.	<i>Value of Money</i>	11, 12, 13, 14		14	11, 12, 13		11, 12, 13	

Sumber: data diolah oleh Peneliti

Dari tabel III. 5 di atas dapat disimpulkan bahwa, dari total 14 pernyataan uji coba yang diberikan oleh Peneliti kepada 30 responden, terdapat dua pernyataan yang tidak memenuhi uji validitas yaitu pernyataan nomor dua dengan $r_{hitung} < r_{tabel}$ sebesar 0,051 dan nomor 14 dengan $r_{hitung} < r_{tabel}$ sebesar 0,114 hal ini membuktikan bahwa dua pernyataan tersebut harus di drop. Sedangkan pernyataan yang lain telah memenuhi uji validitas dengan $r_{hitung} > r_{tabel}$.

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 Instrumen Penelitian Lingkungan Fisik

No.	Alternatif Jawaban	Skor Nilai Positif	Skor Nilai 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 Nilai yang Dirasakan

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

Tahap berikutnya konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir indikator tersebut telah mengukur indikator dari variabel nilai yang dirasakan sebagaimana tercantum pada tabel III. 5. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen diuji cobakan kepada 30 mahasiswa 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 sebagai berikut:

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

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. 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:

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

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:

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

Dimana:

Si^2 = Simpangan baku

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

E. Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Wahyudi (2017:11), mengemukakan bahwa data primer merupakan data yang diperoleh Peneliti secara langsung melalui pengamatan di lapangan dan tidak dapat dipergunakan oleh masyarakat umum secara luas. Sedangkan data sekunder merupakan data yang telah melalui proses pengolahan dan dapat dipergunakan oleh masyarakat umum secara luas. Data primer dalam penelitian ini berupa tanggapan responden yang diperoleh dari hasil survei menggunakan instrumen kuesioner yang dilaksanakan melalui daring atau online dengan menggunakan *Google Form* yang didistribusikan kepada responden agar lebih efektif dan efisien. Sedangkan data sekunder yang digunakan oleh Peneliti dalam penelitian ini adalah berupa buku ilmiah, jurnal-jurnal ilmiah baik Nasional atau Internasional, data yang dipublikasikan oleh Badan Pusat Statistik (BPS), portal berita, serta situs lainnya sebagai pencarian referensi baik teoretis maupun praktis.

F. Teknik Analisis Data

Adapun langkah-langkah dalam menganalisis data adalah sebagai berikut:

1. Uji Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas

Santoso (2010:43), mengemukakan bahwa tujuan uji normalitas adalah ingin mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal, yakni distribusi data dengan bentuk lonceng (*bell shaped*).

Pengujian ini dilakukan galat taksiran regresi Y atas X dengan menggunakan Uji Kolmogorov Smirnov, dengan langkah-langkah sebagai berikut:

e. Perumusan hipotesis

H_0 : data berdistribusi normal

H_1 : data tidak berdistribusi normal

f. Data diurutkan dari yang terkecil ke yang terbesar

g. Menentukan kumulatif proporsi (kp)

h. Data ditransformasi ke skor baku: $z_1 = \frac{x_i - \bar{x}}{SD}$

Hipotesis statistik :

1. Jika signifikansi $> 0,05$ maka data berdistribusi normal.
2. Jika signifikansi $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal.

b. Uji Linieritas Regresi

Purnomo (2017:94) mengemukakan bahwa, uji linearitas digunakan untuk mengetahui linieritas data, yaitu apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *Test of Linearity* pada taraf signifikansi 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (*Linearity*) kurang dari 0,05.

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 Berganda

Rachbini, Sumarto, and Rachbini (2018:88) mengemukakan bahwa, regresi linier berganda dimaksudkan sebagai variabel tak bebas (dependen) yang tergantung pada dua atau lebih variabel bebas (independen).

Adapun perhitungan persamaan umum regresi linier berganda dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

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

X_1 = variabel bebas pertama (lingkungan fisik)

X_2 = variabel bebas kedua (nilai yang dirasakan)

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

b_1 = koefisien regresi variabel bebas pertama, X_1 (lingkungan fisik)

b_2 = koefisien regresi variabel bebas pertama, X_2 (nilai yang dirasakan)

3. Uji Hipotesis

a. Uji Signifikasi Parsial (Uji t)

Eriyanto (2015:335), mengemukakan bahwa uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel *independent* secara individual dalam menerangkan variasi variabel *dependent*.

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

$$H_0 : b_i = 0$$

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

$$H_0 : b_i \neq 0$$

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 $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan nilai probabilitas $sig. > 0,05$

4. Analisis Korelasi *Pearson*

Kurniawan (2009:26) mengemukakan bahwa analisis korelasi *pearson* dapat didefinisikan sebagai hubungan/keeratan antara 2 variabel saja, dimana terdiri dari 1 variabel independent/bebas dan 1 variabel dependent (terikat) dan juga untuk mengetahui arah hubungan. Dengan kata lain, analisis korelasi *pearson* dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Analisis korelasi *pearson* ini dilakukan dengan menggunakan *software IBM SPSS Statistic* versi 22.

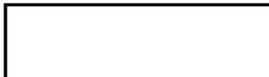
Sugiyono (2007:268), mengatakan bahwa pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi adalah sebagai berikut:

0,00	-	0,199	= Sangat Rendah
0,20	-	0,399	= Rendah
0,40	-	0,599	= Sedang
0,60	-	0,799	= Tinggi
0,80	-	1,000	= Sangat Tinggi

5. Perhitungan Koefisien Determinasi

Siregar (2017:252) mengemukakan bahwa koefisien determinasi (KD) adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel atau lebih X (bebas) terhadap variabel Y (terikat). Dengan kata lain, koefisien determinasi menunjukkan ragam (variasi) naik turunnya Y yang diterangkan oleh pengaruh linear X (berapa bagian keragaman dalam variabel Y yang dapat dijelaskan oleh beragamnya nilai-nilai variabel X).

Sugiyono (2007:268), mengatakan bahwa pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi adalah sebagai berikut:



$$\mathbf{KD = r^2 \times 100\%}$$

Keterangan:

KD = Koefisien Determinasi

r = Koefisien Korelasi.