

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Fish Streat cabang Tebet di Jakarta yang beralamat di Jalan Tebet Dalam Raya No. 44B, RT. 4/RW. 5, Tebet, Jakarta 12820 dan target responden yaitu responden yang pernah mengunjungi restoran Fish Streat cabang Tebet. 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 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

Sugiyono (2018:1) menjelaskan bahwa penelitian merupakan cara yang sistematis untuk mengumpulkan data dan mempresentasikan hasilnya. Metode penelitian merupakan proses kegiatan dalam bentuk pengumpulan data, analisis dan memberikan interpretasi yang terkait dengan tujuan penelitian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan pendekatan korelasional. Alasan peneliti menggunakan metode ini karena sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, yaitu untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, yakni ingin mengetahui seberapa besar hubungan antara variabel bebas pertama yaitu lingkungan fisik (X1), variabel bebas kedua yaitu kualitas makanan (X2), dan variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan (Y).

Menurut Neuman W Lawrence dalam buku Sugiyono (2018:35) penelitian survei adalah penelitian kuantitatif. Dalam penelitian survei, peneliti menanyakan ke beberapa orang (responden) tentang keyakinan, pendapat, karakteristik suatu obyek dan perilaku yang telah lalu atau sekarang. Penelitian survei berkenaan dengan pertanyaan tentang keyakinan dan perilaku dirinya sendiri.

Lebih lanjut menurut Sugiarto (2017:52) penelitian korelasional merupakan suatu penelitian yang melihat hubungan dua variabel atau lebih atau melihat sejauh mana variasi dalam satu variabel berhubungan dengan variasi dalam variabel lainnya. Penelitian ini dapat menguji hipotesis terkait dengan hubungan antarvariabel atau untuk mengungkapkan besar kecilnya keeratan hubungan serta signifikansi keeratan hubungan antarvariabel yang menjadi perhatian.

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 (kualitas makanan) yang diberi simbol X_2 terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan) yang diberi simbol Y sebagai variabel yang dipengaruhi serta pengaruh variabel bebas (lingkungan fisik) yang diberi simbol X_1 , variabel bebas (kualitas makanan) yang diberi simbol X_2 terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan) yang diberi simbol Y sebagai variabel yang dipengaruhi.

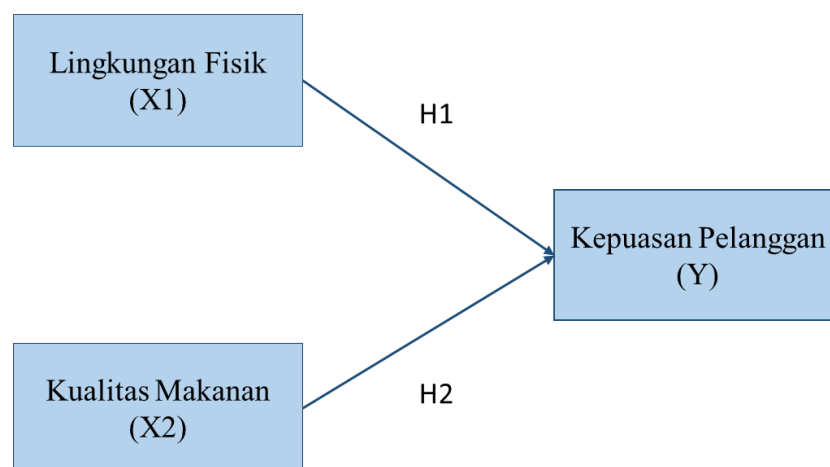
2. Konstelasi Pengaruh Antar Variabel

Berdasarkan hipotesis yang telah dirumuskan bahwa:

1. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap lingkungan fisik dengan kepuasan pelanggan.
2. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas makanan dengan kepuasan pelanggan.

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

Gambar III.2 Konstelasi X1 dan X2 (Lingkungan Fisik dan Kualitas Makanan) dengan Y (Kepuasan Pelanggan)



Sumber : Diolah oleh Penulis

Keterangan:

Variabel Bebas (X₁) : Lingkungan Fisik

Variabel Bebas (X₂) : Kualitas Makanan

Variabel Terikat (Y) : Kepuasan Pelanggan

—————> : Arah Hubungan

C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi

Sugiyono (2019:135) menjelaskan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda – benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu. Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang melakukan transaksi produk atau jasa di restoran Fish Street cabang Tebet.

2. Sampel

Sugiyono (2019:136) mendefinisikan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jadi sampel dapat dinyatakan sebagai bagian dari populasi yang diambil dari teknik atau metode untuk diteliti dan digeneralisasi terhadap populasi.

Sugiyono (2013) menjelaskan penentuan jumlah sampel yang dikembangkan adalah sebagai berikut:

1. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500
2. Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya: pria-wanita, pegawai

negeri swasta dan lain-lain) maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30

3. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan *multivariate* (korelasi atau regresi ganda misalnya), maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variable yang diteliti. Misalnya variabel penelitiannya ada 5 (independen + dependen), maka jumlah anggota sampel = $10 \times 5 = 50$
4. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 s/d 20

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode *non probability sampling*, karena populasi yang diteliti *infinite* (populasi yang jumlah dan identitas anggota populasi tidak diketahui) selain itu juga dilakukan pengambilan sampel secara *purposive sampling*.

Menurut Sugiyono (2019:144) *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan yang dapat dijadikan sebagai sampel dalam penelitian ini adalah responden yang pernah mengunjungi restoran Fish Street cabang Tebet minimal 2 kali dalam enam bulan terakhir.

Survei lembaga riset Inventures Indonesia melansir, ada 64 persen generasi milenial yang meluangkan waktu dan biaya untuk makan di restoran setidaknya satu kali dalam sebulan. Bahkan, 30

persen milenial di antaranya menyambangi restoran hingga lima dalam sebulan (Gumerlar 2017). Berdasarkan hal tersebut, peneliti memilih pengunjung restoran Fish Streat cabang Tebet yang berada dalam rentang usia generasi muda.

D. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini meneliti tiga variabel, yaitu Lingkungan Fisik (variabel X_1), Kualitas Makanan (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 merupakan suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu produk dapat sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen. Jika produk yang mereka terima tidak sesuai dengan yang mereka harapkan maka konsumen akan merasa kecewa sedangkan jika produk yang mereka terima dapat memenuhi harapan konsumen, maka konsumen akan merasa puas.

b. Definisi Operasional

Terdapat tiga indikator yang dapat mengukur kepuasan pelanggan yaitu indikator pertama adalah *satisfied with restaurant*, indikator kedua adalah *puts me in good mood*, indikator ketiga yaitu *interesting experience*.

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

Indikator	Butir Uji Coba	Drop	No Butir Valid	No Butir Final
	(+)		(+)	(+)
<i>satisfied with restaurant</i>	1,2		1,2	1,2
	3,4		3,4	3,4
<i>puts me in good mood</i>	5,6			5,6
	7			7
<i>interesting experience</i>	8, 9		8,9	8,9
	10		10	10

Sumber: data diolah oleh Peneliti

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 IV.2**Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Pelanggan**

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

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 diujicobakan kepada 30 responden yang pernah mengunjungi restoran Fish Streat cabang Tebet 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 sebagai berikut:

$$\text{Dimana: } r_{it} = \frac{\sum x_i x_t}{\sqrt{\sum x_i^2 \sum x_t^2}}$$

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:

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

r_{ii} = Reliabilitas instrumen

k = Banyak butir pernyataan (yang valid)

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

s_t^2 = Varian skor total

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

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

Dimana:

S_i^2 = Simpangan baku

n = Jumlah populasi

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

$\sum Xi$ = Jumlah data

2. Lingkungan Fisik (X1)

a. Definisi Konseptual

Lingkungan fisik adalah suatu bukti fisik yang ditujukan kepada pelanggan yang merupakan pusat layanan pendukung yang mampu melaksanakan pelayanan yang baik dan mampu berinteraksi antara restoran dengan pelanggan baik melalui eksterior, interior dan *outlet* layanan yang dapat mempengaruhi perilaku pelanggan.

b. Definisi Operasional

Lingkungan fisik memiliki beberapa indikator. Indikator pertama adalah *interior design and decor*, indikator kedua adalah *music*, indikator ketiga adalah *cleanliness*, indikator keempat adalah *well-dressed employees* dan indikator kelima adalah *food tools availability*.

c. 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 V.3

Kisi-Kisi Instrumen Lingkungan Fisik

Indikator	Butir Uji Coba	Drop	No Butir Valid	No Butir Final
	(+)		(+)	(+)
<i>Interior design and decor</i>	1,2,3		1,2,3	1,2,3
	4,5		4,5	4,5
<i>Music</i>	6,7		6,7	6,7
<i>Cleanliness</i>	8, 9		8,9	8,9
	10		10	10
<i>Well-dressed employees</i>	11,12		11,12	11,12
	13		13	13
<i>Food tools availability</i>	14, 15		14,15	14,15

Sumber: data diolah oleh Peneliti

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 VI.4

Skala Penilaian Instrumen Lingkungan Fisik

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

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

instrument diujicobakan kepada 30 responden yang pernah mengunjungi restoran Fish Street cabang Tebet 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 sebagai berikut:

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

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:

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

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:

S_i^2 = Simpangan baku

n = Jumlah populasi

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

$\sum Xi$ = Jumlah data

3. Kualitas Makanan (X2)

a. Definisi Konseptual

Kualitas makanan merupakan suatu tingkatan dalam konsistensi kualitas menu yang dicapai dengan penetapan suatu standar terhadap suatu produk dan kemudian mengecek poin – poin yang harus dikontrol untuk dapat melihat kualitas yang ingin dicapai.

b. Definisi Operasional

Kualitas makanan dapat diukur dari beberapa indikator, yaitu indikator pertama adalah *tasty and flavored food*, indikator kedua adalah *healthy food*, indikator ketiga adalah *variety of food*, indikator keempat adalah *fresh and hot food*, dan indikator kelima adalah *aroma*, indikator keenam adalah *attractive food appearance* dan indikator ketujuh adalah *consistency food texture*.

c. Kisi-kisi Instrumen Kualitas Makanan

Kisi-kisi instrumen yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas makanan yang diujicobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas makanan. 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 VII.5

Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Makanan

Indikator	Butir Uji Coba	Drop	No Butir Valid	No Butir Final
	(+)		(+)	(+)
<i>Tasty and flavored food</i>	1,2		1,2	1,2
<i>Healthy food</i>	3,4		3,4	3,4
<i>Variety of food</i>	5,6		5,6	5,6

<i>Fresh and hot food</i>	7,8		7,8	7,8
<i>Aroma</i>	9,10		9,10	9,10
<i>Attractive food appearance</i>	11,12 13		11,12 13	11,12 13
<i>Consistency food texture</i>	14,15		14,15	14,15

Sumber: Data diolah oleh Peneliti

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 VIII.6

Skala Instrumen Penilaian Kualitas Makanan

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

a. Validasi Instrumen Kualitas Makanan

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

makanan terlihat pada tabel III.5 yang disebut sebagai konsep instrumen untuk mengukur variabel kualitas makanan.

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 makanan sebagaimana tercantum pada tabel III.5. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen diujicobakan kepada 30 responden yang pernah mengunjungi restoran Fish Street cabang Tebet 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 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:

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

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

E. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2017:137) pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber dan berbagai cara. Bila dilihat dari *settingnya*, data dapat dikumpulkan pada salah satu seminar, diskusi, di jalan dan lain-lain. Bila dilihat dari sumber datanya, pengumpulan data

dapat menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder. Bila dilihat dari cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara wawancara, kuesioner, observasi dan gabungan ketiganya. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sumber data primer yang didapat dengan menyebarkan kuesioner *online* kepada para responden.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu melalui kuesioner (angket). Menurut Sugiyono (2017: 142) kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner dapat berupa pertanyaan/ pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet.

F. Teknik Analisis Data

Adapun langkah-langkah dalam menganalisis data adalah sebagai berikut:

1. Uji Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas

Basuki & Prawoto (2016:57) menjelaskan bahwa uji normalitas berguna untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau tidak diambil dari populasi normal.

Pengujian ini dilakukan galat taksiran regresi Y atas X dengan menggunakan Uji Kolmogorov Smirnov.

Hipotesis statistik :

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

Sedangkan kriteria pengambilan keputusan dengan analisis grafik (*normal probability*) yaitu sebagai berikut:

1. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Linieritas Regresi

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. Menurut Jannie (2012:35) Variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikansi 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

Regresi linier berganda dimaksudkan untuk menguji pengaruh dua dan atau lebih variabel independen (*explanatory*) terhadap satu variabel dependen. Adapun perhitungan persamaan umum regresi linier berganda menurut Jannie (2012:13) yaitu 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 (kualitas makanan)

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 kedua, X_2 (kualitas makanan)

3. Uji Hipotesis

a. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Kuncoro (2011:111) menjelaskan bahwa uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.

Hipotesis nol (H_0) yang hendak diuji adalah apakah suatu parameter (β_i) dalam model sama dengan nol, yang berarti apakah semua variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap dependen, atau menurut Kuncoro (2011:106)

$$H_0 : \beta_i = 0$$

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

$$H_0 : \beta_i \neq 0$$

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 Ganda

Sugiyono (2017:231) dalam Narlan & Juniar (2018:78) menjelaskan bahwa korelasi ganda (*multiple correlation*) merupakan angka yang menunjukkan arah dan kuatnya hubungan antara dua variabel independen secara bersama – sama atau lebih dengan satu variabel dependen. Analisis korelasi ganda ini dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS versi 22.

Menurut Musfiroh *et al.*, (2018:85) analisis ini digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots) terhadap variabel dependen (Y) secara serentak. Nilai korelasi berkisar antara 0 sampai 1, semakin mendekati 1 berarti hubungan semakin kuat, dan sebaliknya jika nilai semakin mendekati 0 maka hubungan semakin lemah.

Selanjutnya menurut Jaya (2019) untuk melakukan pengujian, terlebih dahulu harus dibuat hipotesis yang akan di uji, hipotesis tersebut merupakan hipotesis statistik mengenai korelasi sebagai berikut :

$$H_0 : \rho = 0$$

$$H_a : \rho \neq 0$$

Hipotesis nol (H_0) Rho (ρ) sama dengan nol (0) yang menandakan tidak terdapat korelasi antara variabel penelitian sedangkan pada hipotesis alternatif (H_a) Rho (ρ) tidak sama dengan nol (0) yang menandakan adanya korelasi namun tidak diketahui berapa nilainya.

5. Perhitungan Koefisien Determinasi

Siagian & Sugiarto (2006:259) menjelaskan bahwa koefisien determinasi (R^2) merupakan suatu ukuran yang menunjukkan besar sumbangan dari *variable* penjelas terhadap *variable* respon. 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).

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

Dimana:

KD : Koefisien Determinasi

r : Koefisien korelasi