

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Depot Java Dancer Coffee, berada di Jl. Kahuripan 12 Malang. Alasan pengambilan lokasi ini karena pengunjung cukup banyak dari berbagai kalangan terutama di dominasi kaum muda. Untuk itu ungkapan variabel apa yang menjadi daya tarik konsumen atau pengunjung di depot ini

3.2. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Rancangan penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif, dimana penelitian dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas citra toko dan kepuasan yang diberikan perusahaan. Sedangkan metode penelitian yang dilakukan adalah metode survey dengan mengidentifikasi pengunjung depot untuk dijadikan sebagai responden.

3.3. Populasi dan Sampel

a. Populasi adalah keseluruhan objek penelitian (Arikunto, 2006: 130).

Dengan menetapkan populasi, ini dimaksud sesuai dengan kasusnya dan tidak berlebihan dengan populasi yang diacu. Populasi dalam penelitian ini peneliti menggunakan populasi pada seluruh pengunjung Depot Java Dancer Coffe, meskipun ada kesulitan memaparkan jumlah populasi secara pasti

b. Sampel adalah pelanggan yang hanya mewakili dari populasi, jumlah sampel sebanyak 74 responden

3.4. Teknik Pengambilan Sampel

Sampel adalah bagian kecil dari suatu populasi. Dalam penelitian ini jumlah populasi tidak dapat diketahui secara pasti sehingga untuk menentukan ukuran sampel, peneliti berpedoman pada pendapat yang dikemukakan oleh Malhotra (2004:103) menyatakan bahwa besarnya jumlah sampel yang diambil dapat ditentukan dengan cara mengalikan banyaknya item variable-variabel yang diamati dengan 4 atau 5 kali banyaknya item-item variabel yang diamati atau diobservasi. Dalam penelitian ini terdapat 14 item dari pada variable-variabel yang diteliti. Jadi jumlah sampel yang di gunakan oleh peneliti sebanyak 74 responden dari jumlah perkalian antara banyaknya variabel dan item yang di amati yaitu $(14 \times 5) = 70$.

3.5. Data dan Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer dan data sekunder.

1. Data Primer adalah data yang diperoleh dari sumber pertama baik dari individu atau perorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti. Sumber pertama disini adalah pengunjung Depot Java Dancer Coffee.
2. Data Sekunder data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan, baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain. Data sekunder ini berupa seluruh pengunjung Depot Java Dancer Coffee.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini ialah dilakukan dengan cara:

1. Metode Wawancara, yaitu metode pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab secara langsung kepada responden.
2. Metode Questioner, yaitu teknik pengambilan data dengan cara mengajukan pertanyaan yang telah disusun oleh si peneliti kepada responden.
3. Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara memanfaatkan dokumen-dokumen yang sebelumnya telah ada, baik berupa buku, leaflet, photo, dan lain-lain.

3.7. Definisi Operasional Variabel

a. Variabel bebas (independen variable)

Definisi operasional Variabel bebas (independen variable) dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Produk (X1) merupakan makanan dan minuman yang beragam jenisnya, berkualitas, dan tersedia pada menu yang bisa dinikmati di depot Java Dancer Coffee.
2. Prancing (X2) merupakan sejumlah uang yang harus dibayarkan pengunjung untuk membeli produk Java Dancer Coffee.
3. Atmosphere (X3) merupakan dekorasi, temperatur, kebersihan, pencahayaan dan aroma yang sengaja diciptakan untuk memberikan suasana santai berada di depot Java Dancer Coffee.
4. Personel (X4) adalah orang yang melayani pengunjung dengan perhatian, ramah, dan berpengetahuan akan produk yang dijual Java Dancer Coffee.

5. Merchandise (X5) merupakan kopi kemasan yang berisi 250 gr yang dijual di Java Dancer Coffee sebagai oleh-oleh atau untuk dinikmati di rumah.

b. Variabel Terikat (Dependent Variable)

Variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen, yang merupakan hasil kesesuaian antara kenyataan citra yang mereka terima selama ini.

Tabel: 3.1
Definisi operasional variable dan indikator

Konsep	Variabel	Item
Citra	Product (X1)	1. Kopi 2. Makanan 3. Minuman
	Princing (X2)	1. Murah 2. Mahal
	Atmosphere (X3)	1. Dekorasi ruangan yang menarik 2. Temperatur ruangan yang bagus 3. Kondisi ruangan yang sejuk 4. Aroma ruangan yang segar dan fresh
	Personel (X4)	1. Karyawan ramah terhadap konsumen 2. Karyawan sopan ketika berkomunikasi dengan konsumen 3. Karyawan mampu

		menjelaskan mengenai makanan/minuman dengan baik kepada konsumen
	Merhandicing (X5)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Warna kemasan yang terlihat eksklusif menarik 2. Label kemasan yang menarik
Kepuasan Konsumen	Kepuasan konsumen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Produk yang ditawarkan memuaskan 2. Harga yang ditawarkan terjangkau 3. Suasana yang diberikan menyenangkan 4. Servis yang diberikan memuaskan 5. Kemasan kopi menarik

3.8 Uji Validitas dan Realibilitas

A. Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen dikatakan valid jika mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Validitas diuji dengan cara menghitung korelasi antar skor masing-masing pertanyaan dengan skor total dengan menggunakan rumus *Korelasi Product Moment* (Arikunto, 2002:146). Valid tidaknya suatu item instrumen dapat diketahui dengan membandingkan indeks korelasi Product Moment Pearson dengan 0.3. Jika nilai r nya lebih besar dari 0.3, maka instrumen dikatakan valid,

jika lebih kecil dari 0,3, maka instrumen tidak valid. Rumus untuk menghitung *Korelasi Product Moment* adalah sebagai berikut.

$$\Gamma_{xy} = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2 \times n \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

Keterangan:

n = Banyaknya responden

x = Variabel pertama

y = Variabel kedua

xy = Skor hasil kali variabel pertama dan kedua

B. Reabilitas

Sementara reliabilitas digunakan untuk menguji apakah instrumen yang digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data dan kesimpulan yang sama. Uji reliabilitas berhubungan dengan konsistensi, akurasi atau ketepatan prediksi dari hasil penelitian. Sugiyono (2006:109) berpendapat bahwa hasil penelitian dikatakan reliabel apabila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach's* berikut (Arikunto, 2002:196).

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right)$$

Dimana:

R11 = reabilitas instrumen

K = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

σ_b^2 = jumlah varians butir

σ^2 = varian total

Suatu instrumen dikatakan *reliable* (handal) bila memiliki koefisien kehandalan atau alpha sebesar 0,60 atau lebih.

3.9 Metode Analisis

A. Uji Regresi Linear Berganda

Regresi berganda, untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat digunakan rumus multi regresi yang dihitung dengan rumus (Freddy, 1999 ; 153):

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + b_4 x_4 + \dots + e$$

Keterangan : Y = Keputusan pembelian

a = bilangan konstan

b = koefisien regresi

x1 = variabel bukti langsung

x2 = variabel kehandala

x3 = variabel daya tanggap

x4 = variabel jaminan

x5 = variabel empati

E = standart Error

Untuk mengetahui signifikansi maka dilakukan dengan Uji Simultan dan Uji Parsil:

1. Uji Simultan

F hitung > F tabel maka X1, X2, X3, X4, dan X5 mempengaruhi secara signifikan terhadap Y.

F hitung < F tabel maka X1, X2, X3, X4, dan X5 tidak mempengaruhi terhadap Y.

2. Uji Parsial

Uji koefisien regresi (uji t) mengasumsikan bahwa pada saat dilakukan pengujian suatu variabel bebas, tidak terjadi perubahan pada variabel bebas lainnya. Di dalam uji t digunakan hipotesis sebagai berikut :

H₀ : $\beta_i = 0$, artinya variabel bebas ke-i tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.

H_a : $\beta_i \neq 0$, artinya variabel bebas ke-i berpengaruh terhadap variabel terikat.

Dimana H₀ menunjukkan hipotesis nol, sedangkan H_a menunjukkan hipotesis alternatif; β_i menunjukkan koefisien variabel bebas ke-i. Di dalam hipotesis nol, besarnya koefisien regresi dinyatakan nol yang berarti tidak ada hubungan pengaruh yang signifikan antara variabel bebas ke-i dengan variabel terikatnya. Bilangan t atau disebut t-hitung dicari dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{\beta_i}{Se_{\beta_i}}$$

Dimana: β_i = koefisien regresi variabel bebas ke-i

Se_{β_i} = standard variabel bebas ke i

Jika t-hitung lebih besar dari $t_{\alpha/2}$ atau t-hitung lebih kecil dari $-t_{\alpha/2}$, maka pada tingkat kepercayaan tertentu (N)—dalam penelitian ini tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% atau sama dengan alpha 5%— H_0 ditolak, yang berarti variabel bebas yang diuji mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

