

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif karena penelitiannya lebih sistematis, terencana, terukur, terstruktur, jelas dari awal hingga akhir penelitian. Menurut (Sugiyono, 2013:8) metode kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif statistik, dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini merupakan jenis penelitian *explanatory research*, yaitu menjelaskan hubungan antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis (Ghozali, 2005:12). Selanjutnya agar tujuan penelitian dapat dicapai, maka data dikumpulkan dengan metode *survey* dengan teknik kuesioner dan wawancara.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di Dapur Kopi by lyly Lamongan, yang beralamatkan di Jl. Sunan Drajat No. 54 Kauman, Sidoharjo Kabupaten Lamongan.

3.2.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Oktober 2019 sampai dengan bulan November 2019.

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua yaitu data kualitatif dan data kuantitatif, yang diterangkan sebagai berikut :

1. Data Kualitatif, yaitu data informasi yang berbentuk kalimat verbal bukan berupa simbol angka atau bilangan. Data kualitatif didapat melalui suatu proses menggunakan teknik analisis mendalam dan tidak bisa diperoleh secara langsung.
2. Data Kuantitatif, yaitu data yang berbentuk angka atau dapat dinyatakan dalam angka atau gambaran dari kualitas objek yang diteliti.

Jenis yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif karena dalam pengumpulan informasinya menggunakan kuisioner yang disebarakan ke konsumen yang pernah berkunjung ke Dapur Kopi by lyly Lamongan.

3.3.2 Sumber Data

Menurut kuncoro (2009:127) berdasarkan sumbernya, sumber data umumnya berasal dari :

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dengan survey lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data *original* (Kuncoro, 2009:127). Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner (daftar pertanyaan) yang dibagikan kepada konsumen Dapur kopi by lyly Lamongan yang disusun berdasarkan variabel yang telah ditentukan dengan menyediakan jawaban alternatif.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh lembaga pengumpul data dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna data (Kuncoro, 2009:127). Data penelitian ini diperoleh dari pemilik Dapur kopi by lyly lamongan yang berupa catatan-catatan, dan dokumen yang ada hubungannya dengan obyek penelitian ini.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

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 (Sugiyono, 2016:82). Populasi dalam penelitian ini adalah semua konsumen yang telah berkunjung di Dapur kopi by lyly Lamongan.

3.4.2 Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2016:82) adalah bagian dari jumlah data karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Penelitian yang dilakukan adalah penelitian sampel, sebab dalam penelitian hanya meneliti sebagian dari jumlah populasi keseluruhan dan hasil penelitiannya akan digeneralisasikan pada seluruh populasi. Rao Purba (1996), mengatakan bahwa dalam menentukan besaran sampel,

apabila populasi berukuran besar dan jumlahnya tidak diketahui, maka digunakan rumus sebagai berikut:

$$N = \frac{Z^2}{4(Moe)^2}$$

Dimana :

N = Jumlah sampel

Z = Tingkat keyakinan yang dibutuhkan dalam penentuan sampel

Moe = Margin of error atau kesalahan maksimum yang dapat ditoleransi

Tingkat keyakinan yang digunakan dalam penelitian ini adalah 95 persen

atau $Z = 1,96$ (tabel distribusi normal) dan maka $(Moe)^2 = 0,1$. Ukuran sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$N = \frac{Z^2}{4(Moe)^2}$$

$$N = \frac{(1,96)^2}{4(0,1)^2}$$

$$N = \frac{3,8416}{0,4}$$

$$N = 96,04$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah minimal sample 96,04 tetapi pada penelitian ini digunakan sampel sebanyak 100 responden. Teknik ini biasanya dilakukan karena keterbatasan waktu, tenaga, dan dana sehingga tidak dapat mengambil sampel yang besar. Keuntungan dari pada teknik ini adalah terletak pada ketepatan peneliti memilih sumber data sesuai dengan variabel yang diteliti.

3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel

Metode pengumpulan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Purposive sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang pengambilan objeknya sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan dengan menggunakan berbagai cara tertentu (Mas'ud:2004). Sampel pada penelitian ini harus memenuhi kriteria-kriteria dibawah ini :

1. Konsumen Dapur kopi by lyly Lamongan.
2. Laki-laki atau Perempuan dan berusia mulai dari 17 tahun ke atas.
3. Pernah melakukan kunjungan ulang ke Dapur kopi by lyly lebih dari satu kali.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Metode dan pengumpulan data berdasarkan tekniknya melalui berbagai cara sebagai berikut :

1. Teknik Questioner

Metode pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada konsumen yang sedang berkunjung Dapur Kopi by lyly dengan tujuan untuk memperoleh data sesuai dengan obyek penelitian. Peneliti juga akan membimbing responden selama pengisian dan mengumpulkan hasil pengisian questioner dari responden.

2. Wawancara

Metode pengumpulan data dengan cara bertanya secara langsung kepada responden konsumen dapur kopi by lyly. Wawancara dilakukan sebelum pemberian angket kepada responden untuk mengetahui kesesuaian seseorang dengan karakteristik populasi yang sudah ditentukan. Hal ini berkenaan apakah seseorang tersebut dapat dijadikan responden atau tidak.

3. Studi kepustakaan

Merupakan kegiatan mengumpulkan bahan-bahan atau memperoleh informasi yang berkaitan dengan penelitian yang berasal dari jurnal-jurnal ilmiah, literature-literatur serta publikasi-publikasi lain yang layak dijadikan sumber dan referensi.

Adapun pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok tentang suatu fenomena (Sugiyono dalam Sunyoto, 2013:132). Dalam skala *likert* maka variabel yang digunakan akan dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pertanyaan-pertanyaan. Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata antara lain:

Tabel 3.1**Skala Likert pada penelitian ini:**

Respon	Simbol	Skor
Sangat Tidak Setuju	STS	1
Tidak Setuju	TS	2
Netral	N	3
Setuju	S	4
Sangat Setuju	SS	5

3.6 Definisi Variabel dan Definisi Operasional**3.6.1 Definisi Variabel**

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya, (Sugiyono, 2012).

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua macam variabel yaitu variabel terikat (*dependent*) dan variabel bebas (*independent*). Variabel terikat adalah variabel yang menjadi perhatian utama oleh peneliti, sedangkan variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat (Sekaran, 2006). Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel Independen (Variabel Bebas)

Menurut (Sugiyono 2008:59) “Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya *variable dependent* (terikat)” yang menjadi variable bebas dalam penelitian ini adalah :

a. Kualitas Layanan (X1)

Menurut Tjiptono (2011:121) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

b. Fasilitas (X2)

Menurut Kotler (2014:58) fasilitas adalah segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen.

c. Lokasi (X3)

Menurut Utami (2012:89) Lokasi merupakan struktur fisik dari sebuah usaha yang merupakan komponen utama yang terlihat dalam membentuk kesan sebuah usaha yang dilakukan perusahaan dalam melakukan penempatan usahanya dan kegiatan dalam menyediakan saluran pelayanan yang dibutuhkan oleh konsumen.

2. Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Variabel terikat atau dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (*independen*). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah:

a. Kepuasan Konsumen (Y)

Menurut Lupiyoadi (2013:228) Kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan.

3.6.2 Definisi Operasional

Definisi operasional dalam penelitian ini adalah menjelaskan tentang bagaimana cara mengukur variabel penelitian:

1. **Variabel bebas (X)**

a. kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur melalui beberapa indikator yang mengacu pada teori Fandy Tjiptono (2012: 75) yang meliputi:

1. Keandalan (*Reliability*)
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
3. Kepastian/Jaminan (*Assurance*)
4. Empati (*Emphaty*)
5. Produk - produk fisik (*Tangibles*)

b. Fasilitas dalam penelitian ini diukur melalui beberapa indikator yang mengacu pada teori Kertajaya (2003: 44) meliputi:

1. Kelengkapan, kebersihan dan kerapihan fasilitas yang ditawarkan
2. Kondisi dan fungsi fasilitas yang ditawarkan
3. Kemudahan penggunaan fasilitas yang ditawarkan
4. Kelengkapan alat yang digunakan
5. Tata cahaya dan warna ruangan

- c. Lokasi dalam penelitian ini diukur melalui beberapa indikator yang mengacu pada teori Fandy Tjipto (2006) dalam penelitian Aprih Santoso dan Sri Widowati (2011:183) variabel lokasi memakai indikator sebagai berikut :
1. Keterjangkauan lokasi
 2. Kelancaran akses menuju lokasi
 3. Kedekatan lokasi
 4. Visibilitas
 5. Tempat parkir luas

2. Variabel Terikat (Y)

Kepuasan Konsumen dalam penelitian ini diukur melalui beberapa indikator yang mengacu pada Tjiptono (2012:101) indikator kepuasan konsumen terdiri dari beberapa :

1. Kesesuaian harapan.
2. Minat berkunjung kembali.
3. Kesiediaan merekomendasikan .
4. Kepuasan atas kesigapan karyawan dalam melayani.
5. System penanganan keluhan dan saran

3.7 Proses Pengolahan Data

Menurut Sugiyono (2012:333) proses pengolahan data adalah proses mencari, dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, pencatatan lapangan, kategori, menjabarkan pada unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalaman pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari, dan kesimpulan sehingga bisa dipahami diri sendiri maupun orang lain. Tahap-tahap yang dilakukan dalam melakukan proses pengolahan data menurut Sugiyono (2012:333) adalah:

1. *Editing* : meneliti kembali catatan-catatan atau jawaban kuisioner dari responden untuk mengetahui apakah sudah cukup baik dan komplit sehingga dapat diproses lebih lanjut, dalam hal ini memeriksa kelengkapan kuisioner, kejelasan makna jawaban, dan keseragaman suatu pengukuran, serta memeriksa validitas dan reabilitas data yang masuk.

2. *Coding* : usaha untuk mengklasifikasi jawaban responden kedalam kategori-kategori tertentu dengan cara memberikan kode kedalam bentuk angka.
3. *Scoring* : proses penentuan skor atas jawaban responden yang dilakukan dengan membuat klasifikasi dan kategori yang cocok tergantung pada anggapan atau opini responden.
4. *Tabulasi* : proses penyusunan data setelah dikategorikan pada masing-masing kategori kedalam bentuk tabel-tabel sistematis sehingga mempermudah menganalisanya.

3.8 Metode Analisis Data

Agar data yang dikumpulkan dapat dimanfaatkan, maka data tersebut diolah dan dianalisis terlebih dahulu sehingga nantinya dapat dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan.

3.9 Teknik Analisa Data dan Pengujian Hipotesis

3.9.1 Uji Instrumen

1. Uji F (validitas)

Menurut Ghozali, (2005:45) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisioner. Suatu kuisioner dikatakan valid jika pertanyaan yang ada pada kuisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur pada kuisioner tersebut. Kriteria penilaian uji validitas adalah sebagai berikut :

1. Apabila r hitung $>$ r tabel (pada taraf signifikan 5%), maka dapat dikatakan item kuisioner tersebut valid.
2. Apabila r hitung $<$ r tabel (pada taraf signifikan 5%), maka dapat dikatakan item kuisioner tersebut tidak valid.

2. Uji realibilitas t (realibilitas).

Setelah pengujian validitas kuisioner, langkah selanjutnya adalah uji realibilitas. Menurut Ghozali (2014:198) uji realibilitas adalah untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu konstruk atau variabel dikatakan realible jika memberikan nilai Cronboach Alpha $>$ r table (Ghozali, 2014:199).

3.9.2 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas
Menurut Imam Ghozali (2012:160) uji normalitas bertujuan apakah dalam model regresi variabel independen mempunyai kontribusi atau tidak. Model regresi yang baik adalah data distribusi normal atau mendekati normal.
2. Uji Multikolinearitas
Menurut Imam Ghozali (2012:105) uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi anatar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak seharusnya terjadi korelasi diantara variabel independen.
3. Uji Heteroskedastisitas
Menurut Imam Ghozali (2012:105) uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi ini terjadi ketidaksamaan varaian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya.
4. Uji Autokorelasi
Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode 1 dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dianamakan ada problem autokorelasi (Imam Ghozali, 2011:110).

3.9.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menganalisis besarnya pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen (Danang, 2012:155).

Rumus regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel terikat kepuasan konsumen

a = Konstatanta

b₁,...b₃ = koefisien regresi variabel bebas 1 sampai 3

X₁ = Variabel bebas kualitas layanan

X₂ = Variabel bebas fasilitas

X3 = Variabel bebas lokasi

e = Standart error

3.9.4 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat (Kuncoro, 2009). Pengukuran ini dilakukan dengan menggunakan software SPSS. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Kuncoro, 2009).

3.9.5 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan:

1. Uji T (Parsial)

Menurut Imam Ghozali (2012:98) uji beda t-test digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini secara individual dalam menerangkan variabel dependen secara parsial. Dasar pengambilan keputusan digunakan dalam uji t adalah sebagai berikut :

- a. Jika nilai probabilitas signifikansi $> 0,05$, maka hipotesis ditolak. Hipotesis ditolak mempunyai arti bahwa variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- b. Jika nilai probabilitas signifikansi $< 0,05$, maka hipotesis diterima. Hipotesis tidak dapat ditolak mempunyai arti bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

2. Uji F (Simultan)

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara bersama-sama (simultan) yaitu menggunakan F hitung dengan rumus sebagai berikut (Sunnyoto, 2013:135):

$$F = \frac{R^2/K}{(1 - R^2)/n - K - 1}$$

Keterangan :

F = F hitung

R^2/K = koefisien determinan

$(1-R^2)/n-K-1 = \text{degree of freedom}$

Hasil dari pengujian di atas adalah :

- H_0 ditolak apabila nilai probabilitas (signifikan) $< 0,05$
- H_0 diterima apabila nilai probabilitas (signifikan) $> 0,05$