

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian adalah fokus dari suatu penelitian yang dipilih oleh seorang peneliti, berupa kegiatan atau objek yang memiliki variasi tertentu guna dipelajari kemudian diambil kesimpulannya (Sugiyono, 2018). Objek penelitian ini adalah pelaksanaan penelitian terhadap kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepuasan konsumen pada konsumen Sadeli *Coffee*.

Penelitian ini dilaksanakan di Sadeli Coffee yang berlokasi di Jalan Raya Sumedang-Cibeureum Nomor 27, Rajapolah, Tasikmalaya, Jawa Barat, Indonesia. Adapun alasan peneliti melaksanakan penelitian di Sadeli *Coffee* adalah fenomena yang terdapat pada Sadeli *Coffee* yaitu semakin meningkatnya persaingan usaha sejenis, jumlah konsumen yang melakukan pembelian yang tidak stabil dan peneliti mendapati permasalahan yaitu kepuasan yang belum maksimal yang diberikan oleh Sadeli *Coffee* kepada konsumennya seperti konsumen merasa kurang puas karena toilet yang kurang terawat, porsi makanan dan minuman tidak sesuai dengan harapan konsumen dengan harga yang ditetapkan, tidak adanya penjelasan yang dilakukan oleh karyawan terhadap menu yang ada di Sadeli *Coffee*, serta banyaknya bangku tempat duduk membuat konsumen merasa kurang nyaman karena sempit. Masalah-masalah yang seperti ini yang nantinya berakibat kepuasan konsumen tidak terpenuhi dan konsumen akan berpindah ke perusahaan pesaing.

1.2 Metode dan Desain Penelitian

3.2.1 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif karena data yang terkumpul disajikan dalam bentuk angka dan kemudian dianalisis berdasarkan analisis statistika guna menunjukkan pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Sadeli *Coffee*.

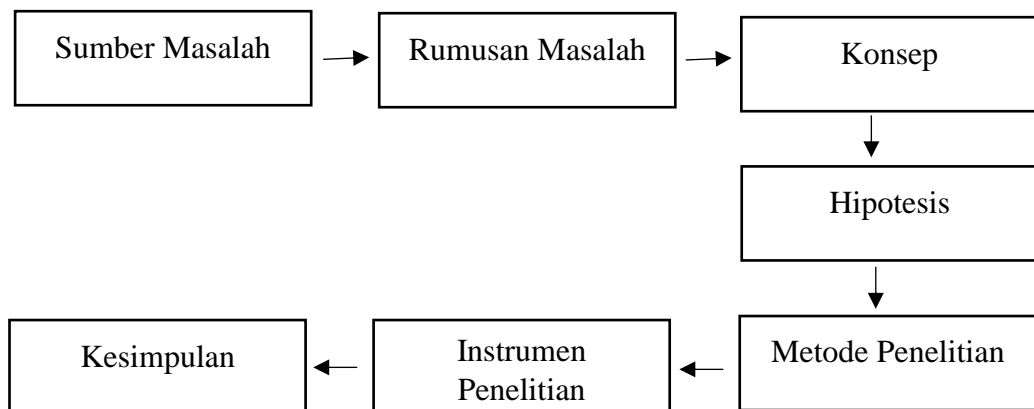
Pendekatan deskriptif merupakan pendekatan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan satu variabel maupun lebih (variabel tunggal) secara mandiri tanpa melakukan perbandingan serta tanpa mengaitkan variabel tersebut dengan

variabel lain (Sugiyono, 2018). Sementara pendekatan verifikatif menurut Sugiyono (2018) merupakan pendekatan penelitian yang diterapkan pada suatu populasi atau sampel khusus dengan maksud guna melakukan pengujian hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

Pada penelitian ini berdasarkan perumusan masalah, pendekatan deskriptif digunakan guna memberikan gambaran kualitas pelayanan, kualitas produk serta kepuasan konsumen Sadeli *Coffee*. Sementara itu, pendekatan verifikatif digunakan dengan tujuan untuk menguji sejauh mana kualitas pelayanan dan kualitas produk mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen pada Sadeli *Coffee*.

3.2.2 Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan pedoman bagi peneliti dalam melakukan sebuah penelitian. Alur penelitian ini diantaranya adalah menentukan sumber masalah, rumusan masalah, konsep, hipotesis, metode penelitian, instrumen penelitian, dan kesimpulan sebagai berikut:



Gambar 3.1 Desain Penelitian

1. Sumber Masalah

Peneliti melakukan studi pendahuluan untuk mengidentifikasi fenomena yang terjadi sebagai sumber permasalahan dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini fenomena yang terjadi mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Sadeli *Coffee* di Tasikmalaya. Hal ini disebabkan adanya beberapa permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan sehingga kepuasan konsumen menjadi berkurang.

2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah menjadi hal penting dan memerlukan pertimbangan yang matang dalam menyusunnya, karena penelitian tentunya bertujuan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Adapun rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah “Bagaimana gambaran kualitas pelayanan, kualitas produk, dan kepuasan konsumen pada Sadeli *Coffee* di Tasikmalaya?” dan “Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Sadeli *Coffee* di Tasikmalaya?”.

3. Konsep

Peneliti melakukan kajian referensi teoritis yang relevan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Sadeli *Coffee* di Tasikmalaya. Sementara itu terdapat temuan-temuan penelitian terdahulu yang relevan yang dapat mendukung hipotesis sebagai kajian tambahan untuk menjawab rumusan masalah penelitian yang diajukan peneliti.

4. Hipotesis

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah: Kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada Sadeli *Coffee* di Tasikmalaya.

5. Metode penelitian

Adapun pada penelitian ini metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan verifikatif.

6. Instrumen Penelitian

Pada penelitian ini instrumen penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah kuesioner. Sebelum menggunakan instrumen penelitian, peneliti melakukan uji validitas dan uji realibilitas untuk mengukur konsistensi instrumen pengukuran yang digunakan. Langkah selanjutnya adalah melakukan penelitian untuk mengumpulkan data dengan menyebarkan kuesioner. Setelah data terkumpul, langkah selanjutnya adalah menganalisis data dengan mengolah data tersebut dengan rumus statistik untuk menjawab permasalahan dan hipotesis yang diajukan

7. Kesimpulan

Ai Erni, 2023

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA SADELI COFFEE DI TASIKMALAYA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Kesimpulan dari penelitian ini adalah memuat jawaban atas rumusan masalah yang sebelumnya diajukan dalam penelitian ini. Selain itu, dalam kesimpulan, peneliti juga menambahkan masukan dan saran berdasarkan hasil penelitian sebagai timbal balik peneliti untuk perusahaan yang diteliti.

3.3 Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel adalah penjabaran dari variabel penelitian, definisi, indikator, dan skala guna mengukur variabel tersebut. Dalam studi ini memiliki variabel bebas yakni kualitas pelayanan dan kualitas produk serta variabel terikat yakni kepuasan konsumen. Operasionalisasi variabel pada penelitian ini dapat dijelaskan dalam tabel di bawah ini :

Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran	Skala
Kualitas Pelayanan (X ₁)	Kualitas pelayanan adalah ukuran sejauh mana tingkat pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan konsumen dengan baik (Tjiptono & Chandra, 2016).	- Bukti fisik (<i>Tangible</i>) - Keandalan (<i>Reliability</i>)	- Tingkat kebersihan dan kerapihan, kenyamanan area <i>indoor</i> maupun <i>outdoor</i> . - Ketersediaan tempat parkir - Penampilan karyawan. - Ketersediaan fasilitas yang lengkap. - Kecepatan pelayanan. - Tingkat kesesuaian antara menu yang disajikan dan menu yang dipesan.	Ordinal

Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran	Skala
			- Tingkat kesesuaian antara struk pembayaran dan harga yang tertera di buku menu.	
			- Ketepatan waktu dalam pelayanan yang dijanjikan (jam buka dan tutup).	
		- Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	- Ketersediaan karyawan membantu konsumen memilih menu yang ditawarkan.	
			- Kecepatan karyawan dalam menanggapi keluhan dan memberikan pelayanan.	
			- Ketersediaan karyawan memberikan informasi yang dibutuhkan konsumen.	
			- Ketersediaan karyawan	

Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran	Skala
			menjawab pertanyaan konsumen.	
			- Karyawan Sadeli <i>Coffee</i> memiliki komunikasi yang baik.	
		Jaminan (<i>Assurance</i>)	- Sikap karyawan kepada konsumen. - Tingkat pengetahuan karyawan mengenai menu-menu yang tercantum. - Perasaan aman ketika di Sadeli <i>Coffee</i> .	
		- Empati (<i>Empathy</i>)	- Kemampuan karyawan memahami keinginan konsumen. - Mendahulukan kepentingan Konsumen. - Pemberian perhatian penuh kepada konsumen.	

Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran	Skala
			<ul style="list-style-type: none"> - Menyediakan jam operasional yang nyaman. - Kemampuan pelayanan. 	
Kualitas Produk (X ₂)	Kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk untuk memberikan suatu kinerja yang sesuai bahkan melampaui dari yang dibutuhkan dan diharapkan oleh konsumen (Kotler & Keller ,2016)	<ul style="list-style-type: none"> - Kinerja (<i>Performance</i>) - Keandalan (<i>Reliability</i>) - Keistimewaan tambahan (<i>Features</i>) 	<ul style="list-style-type: none"> - Cita rasa produk <i>Sadeli Coffee</i>. - Tingkat kebersihan dan ke higienisan produk. - Tingkat kesegaran produk. - Konsistensi porsi makanan dan minuman. - Ketahanan cita rasa makanan dan minuman. - Tingkat kerusakan produk saat dibawa pulang. - Bahan baku pembuatan produk makanan dan minuman. - Keberagaman pilihan menu, rasa, topping makanan dan minuman. 	Ordinal

Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran	Skala
			- Ketepatan komposisi campuran bahan baku.	
		- Kesesuaian dengan spesifikasi (<i>Conformance to specifications</i>)	- Kesesuaian produk yang disajikan dengan gambar pada daftar menu. - Konsistensi Cita rasa makanan dan minuman dengan harapan konsumen. - Kesesuaian porsi makanan dan minuman dengan harapan konsumen. - Kesesuaian tampilan produk dengan harapan konsumen	
		- Daya tahan (<i>Durability</i>)	- Tidak menggunakan bahan kadaluarsa - Daya tahan produk.	

Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran	Skala
			- Kepastian tidak adanya kerusakan produk.	
			- Tidak menggunakan bahan pengawet.	
		- Kemampuan pelayanan (<i>Serviceabilit</i>)	- Perilaku karyawan jika produk yang disajikan tidak sesuai.	
			- Mampu menjaga kebersihan produk.	
			- Tingkat kejujuran karyawan dalam memberikan pelayanan.	
		- Keindahan produk (<i>Aesthetics</i>)	- Tampilan produk.	
			- Aroma produk.	
			- Desain kemasan produk.	
		- Kualitas yang dipersepsikan (<i>Customer perceived quality</i>)	- Rasa produk.	
			- Kinerja produk.	
			- Tingkat kepuasan kualitas produk.	
			- Tingkat keunggulan produk	

Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran	Skala
			pembelian ulang produk.	
			- Tingkat kesediaan berkunjung kembali karena beragam pilihan menu produk	
		- Kesediaan Merekomendasikan	- Tingkat kesediaan merekomendasikan karena pelayanan	
			- Tingkat kesediaan merekomendasikan karena fasilitas yang ada.	
			- Tingkat kesediaan merekomendasikan karena kualitas produk	
			- Tingkat kesediaan datang kembali dan mengajak teman, kerabat	

3.4 Sumber Data dan Alat Pengumpulan Data

3.4.1 Sumber Data

Terdapat dua jenis sumber data yang digunakan pada penelitian ini, yaitu data primer serta data sekunder, antara lain :

1. Data Primer

Sumber data primer adalah suatu sumber data yang didapatkan secara langsung oleh peneliti (Sugiyono, 2018). Data primer didapatkan melalui pengisian

kuesioner yang disebar kepada konsumen Sadeli *Coffee* menggunakan *google form*.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan suatu sumber data yang didapatkan oleh peneliti dengan perantara orang lain, dokumen, tidak diperoleh secara langsung (Sugiyono, 2018). Data sekunder didapatkan melalui pengumpulan data, dari studi literatur, informasi dari instansi terkait serta dari berbagai jurnal maupun laporan penelitian yang memiliki relevansi dengan tema penelitian ini. Instrumen dalam penelitian ini adalah pedoman wawancara dan dokumentasi.

3.4.2 Alat Pengumpulan Data

Untuk mencapai hasil yang diharapkan dari penelitian ini, dibutuhkan data dan informasi yang mendukung. Maka dari itu pada penelitian ini digunakan pengumpulan data yaitu:

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpul data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain (Sugiyono, 2018). Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Melalui kegiatan observasi peneliti dapat belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Observasi dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya di Sadeli *Coffee* Tasikmalaya.

2. Wawancara

Teknik wawancara digunakan sebagai cara mengumpulkan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung kepada responden mengenai suatu objek yang akan diteliti. Dalam penelitian ini penggunaan wawancara sebagai teknik pengumpulan data saat peneliti melaksanakan tahap awal penelitian untuk menemukan isu permasalahan yang akan menjadi fokus penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara untuk mendapatkan informasi dan data dalam berbagai bentuk seperti arsip, buku, angka, dokumen, gambar, serta tulisan yang mencakup laporan dan informasi relevan yang mampu mendukung proses penelitian (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian ini peneliti mendokumentasikan data jumlah konsumen *Sadeli Coffee* yang melakukan pembelian pada bulan Juni tahun 2022 sampai bulan Januari tahun 2023.

4. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data melalui pemberian serangkaian pertanyaan tertulis yang harus diisi dan dijawab oleh responden (Sugiyono, 2018). Kuesioner berisi mengenai pertanyaan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepuasan konsumen. Skala *likert* digunakan peneliti sebagai skala pengukurannya. Penggunaan skala *likert* dalam penelitian ini guna mengukur sikap, opini, atau persepsi individu atau kelompok. Data diolah melalui skala *likert* yang mencakup nilai bobot dari satu hingga lima untuk setiap jawaban yang diberikan oleh responden atas pertanyaan. Berikut merupakan bobot skala *likert* pada penelitian ini.

Tabel 3. 2 Bobot Skala *Likert*

Alternatif Jawaban	Bobot Skor	
	Positif	Negatif
Sangat Setuju	5	1
Setuju	4	2
Netral	3	3
Tidak Setuju	2	4
Sangat Tidak Setuju	1	5

3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

3.5.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi mencakup subjek atau objek dengan ciri-ciri serta karakteristik khusus yang dipilih oleh peneliti guna dipelajari serta setelah itu diambil kesimpulannya (Sugiyono, 2018). Adapun populasi dalam

penelitian ini adalah konsumen yang melakukan pembelian ke Sadeli *Coffee* rata-rata sebanyak 748 orang untuk setiap bulannya pada tahun 2022.

3.5.2 Sampel

Sampel yaitu sebagian dari karakteristik yang terdapat dalam keseluruhan karakteristik yang dimiliki populasi (Sugiyono, 2018). Sampel pada penelitian ini adalah konsumen yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti di Sadeli *Coffee* selama 10 hari.

3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel

Pada penelitian ini menggunakan teknik *non- probability sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel tidak dipilih secara acak dengan metode *accidental sampling*. Menurut Sugiyono (2018) *accidental sampling* adalah mengambil responden sebagai sampel dengan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti bisa digunakan sebagai sampel jika orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data dengan kriteria utamanya adalah orang tersebut merupakan konsumen di Sadeli *Coffee*.

3.6 Uji Instrumen Penelitian

3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah persamaan antara data yang peneliti laporkan dengan data yang didapatkan secara langsung dari subjek penelitian (Sugiyono, 2018). Uji validitas dilakukan guna mengukur apakah sebuah kuesioner valid atau memiliki keabsahan atau tidak. Kuisisioner dianggap valid jika pernyataan yang terdapat pada kuisisioner dapat menerangkan suatu yang hendak diukur oleh kuisisioner tersebut. Keputusan validitas suatu item dapat diketahui melalui korelasi antara skor butir dari suatu item dengan skor total (Sugiyono, 2018). Apabila korelasi r hitung melebihi nilai r tabel baik pada taraf signifikansi 1% maupun 5% maka dapat diambil kesimpulan bahwa item instrumen tersebut valid.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini selain diuji validitasnya, juga harus diuji reliabilitasnya. Uji reliabilitas mengukur sejauh mana data atau temuan memiliki tingkat derajat konsistensi dan kestabilan (Sugiyono, 2018). Kuisisioner dianggap memiliki reliabilitas atau keandalan apabila tanggapan seseorang terhadap pernyataan

bersifat konsisten atau stabil. Suatu kuisioner dikatakan handal jika *cronbach alpha* di atas 0,60 dan tidak handal apabila *cronbach alpha* di bawah 0,60 (Sugiyono, 2018).

3.7 Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis

3.7.1 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan alat statistik guna menganalisis data dengan memberikan deskripsi atau gambaran mengenai data yang sudah terkumpul sejalan dengan kondisi sebenarnya tanpa maksud untuk mengambil kesimpulan yang bersifat generalisasi atau umum (Sugiyono, 2018). Statistik deskriptif memberikan gambaran tentang data dengan mengacu pada nilai minimum, nilai maksimum, *mean*, dan *standard deviation* (Ghozali, 2016).

3.7.2 Uji Asumsi Klasik

3.7.2.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas dilakukan guna menguji apakah memiliki distribusi yang bersifat normal atau tidaknya dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual (Ghozali, 2016). Sebuah model regresi dapat dinyatakan memenuhi kriteria baik apabila mempunyai distribusi data mendekati normal atau normal. Dalam penelitian ini alat untuk menguji normalitas yaitu melalui pengujian *Kolmogorov-Smirnov*. Kriteria pengujian normalitas ini adalah apabila nilai signifikansi melebihi 0,05 maka data dianggap mempunyai distribusi normal. Apabila nilai signifikansi di bawah 0,05 maka data dianggap tidak mempunyai distribusi normal (Ghozali, 2016).

3.7.2.2 Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2016) tujuan dilakukannya pengujian multikolinieritas guna menguji apakah terdapat atau tidaknya korelasi antara variabel dalam model regresi, karena sebuah model regresi yang memenuhi kriteria baik adalah tidak memiliki korelasi yang kuat antara variabel independennya. Kriteria pada pengujian ini yaitu jika nilai tolerance lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10 berarti tidak terjadi multikolinieritas.

3.7.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dilakukannya uji heteroskedastisitas adalah guna menguji apakah ada atau tidaknya ketidaksamaan varians dan residual antar pengamatan karena model regresi yang baik seharusnya tidak terdapat heteroskedastisitas (Ghozali, 2016). Alat yang digunakan untuk menguji heteroskedastisitas yaitu melalui uji *Glejser*. Kriteria dalam pengujian ini yaitu apabila nilai Sig melebihi 0,05 maka dianggap tidak terdapat gejala heteroskedastisitas. Apabila nilai Sig di bawah 0,05 maka dianggap terdapat gejala heteroskedastisitas.

3.7.3 Uji Hipotesis

3.7.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda bertujuan guna mengukur seberapa kuat hubungan antara dua variabel atau lebih serta untuk menunjukkan arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen (Ghozali, 2016). Penggunaan pendekatan analisis regresi linier berganda dipilih karena memiliki lebih dari satu variabel independen. Berikut merupakan rumus regresi linier berganda:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y : Kepuasan konsumen (Variabel Terikat)

A : Harga Y apabila $X = 0$ (harga konstanta)

B : Koefisien regresi

X_1 : Kualitas pelayanan (Variabel Bebas)

X_2 : Kualitas produk (Variabel Bebas)

e : Tingkat kesalahan (Standar error)

3.7.3.2 Uji Parsial (Uji T)

Tujuan dilakukannya uji t atau uji parsial adalah guna mengukur sejauh mana pengaruh variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat secara parsial (Ghozali, 2016). Pengujian hipotesis untuk uji parsial dilakukan melalui perbandingan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} dengan kriteria dalam pengujian ini yaitu jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 dan H_a di terima dan H_0 dan H_a ditolak. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 dan H_a ditolak dan H_0 dan H_a diterima.

Ai Erni, 2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA SADELI COFFEE DI TASIKMALAYA**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

3.7.3.3 Uji Koefisien Determinasi

Tujuan dilakukannya uji koefisien determinasi adalah guna mengukur sejauh mana variasi variabel bebas mampu menjelaskan variasi variabel terikatnya (Ghozali,2016). Nilai koefisien determinasi berkisar antara nol hingga satu. Apabila Koefisien determinasi memiliki nilai nol itu menunjukkan variabel bebas tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat. Namun apabila koefisien determinasi mendekati nilai satu itu menunjukkan variabel bebas mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat (Hendri & Setiawan, 2017).