BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini mengungkapkan tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Restoran Mergosari Ciamis melalui pemasaran jasa. Adapun penelitian ini terdapat dua jenis variabel. Menurut Sugiyono (2015, hal. 39) variabel *independent* adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *dependent*. Sedangkan variabel *dependent* adalah variabel di pengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel *independent*. Adapun variabel independen dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan (variabel X) dan variabel dependennya adalah kepuasan konsumen (variabel Y) di Restoran Mergosari Ciamis. Responden dalam penelitian ini adalah konsumen di Restoran Mergosari Ciamis.

Penelitian ini juga dilakukan pada kurun waktu kurang dari satu tahun. Maka metode yang digunakan adalah *sectional method*. Menurut Umar (2010, hal. 131) *sectional method* adalah metode penelitian dengan mempelajari objek dalam satu kurun waktu tertentu atau tidak berkesinambungan dalam waktu yang panjang.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis dan Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif dan pendekatan verifikatif untuk melihat apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Restoran Mergosari Ciamis. Menurut Sugiyono (2012, hal. 29) penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Sedangkan menurut Syatori & Gozali (2012, hal. 53) bahwa penelitian verifikatif adalah

penelitian yang dilakukan dengan tujuan menguji kebenaran hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya.

Berdasarkan jenis penelitian di atas yaitu penelitian deskriptif dan verifikatif yang dilakukan melalui pengumpulan data di lapangan, maka metode yang digunakan dalam penelitian adalah *explanatory survey*. Menurut Kerlinger (Sugiyono, 2010, hal. 17) yang dimaksud dengan metode *explanatory survey* adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antara variabel sosiologis maupun psikologis. Survei informasi dari sebagian populasi (sampel responden) dikumpulkan langsung di tempat kejadian secara empirik, dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi terhadap objek yang sedang diteliti.

3.2.2 Operasional Variabel Penelitian

Penelitian ini memiliki variabel-variabel yang akan diteliti yang bersifat saling berhubungan. Dalam hal ini, variabel-variabel tersebut juga dapat disebut sebagai objek penelitian. Menurut Sugiyono (2015, hal. 38) variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

Operasionalisasi dari variabel-variabel yang diteliti dalam penelitian ini dijabarkan dalam Tabel 3.1 di mana di bawah ini:

Tabel 3.1
Operasional Variabel

Grand Theory : Kunci dari kepuasan konsumen di mana konsumen menilai produk atau jasa berdasarkan item spesifik, seperti kecepatan layanan, fasilitas layanan atau keramahan staff (Tjiptono, 2011, hal. 453-454).

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
Kualitas Pelayanan (X) Goestsch	Kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa,	Tangible	Tingkat kemenarikan ruangan restoran	Interval	1

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
& Davis (Tjiptono, 2011, hal. 165)	proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.	Emphaty	Tingkat kebersihan ruangan restoran	Interval	2
			Tingkat kebersihan peralatan	Interval	3
			Tingkat kerapihan pakaian karyawan	Interval	4
			Tingkat penerangan ruangan restoran	Interval	5
			Tingkat kelengkapan fasilitas	Interval	6
			Tingkat kemudahan melakukan pemesanan	Interval	7
			Tingkat kemudahan mendapatkan informasi harga, menu dll	Interval	8
			Tingkat kemudahan melakukan pembayaran	Interval	9
			Tingkat kemudahan memperoleh fasilitas	Interval	10

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
			Tingkat kemudahan memberikan saran dan keluhan	Interval	11
		Reliability	Tingkat kecepatan karyawan memberikan pelayanan	Interval	12
			Tingkat kemampuan karyawan berkomunikasi dengan konsumen	Interval	13
			Tingkat karyawan menjelaskan menu	Interval	14
			Tingkat pemahaman karyawan terhadap kebutuhan dan keinginan konsumen	Interval	15
			Tingkat kemampuan karyawan menyajikan makanan dengan baik	Interval	16
		Responsiveness	Tingkat respon karyawan terhadap keluhan konsumen	Interval	17

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
			Tingkat kecepatan menangani kebutuhan konsumen	Interval	18
		Assurance	Tingkat jaminan atas kualitas produk makanan yang baik	Interval	19
			Tingkat jaminan atas keamanan makanan	Interval	20
			Tingkat jaminan atas kesesuaian produk dengan gambar di menu	Interval	21
Kepuasan Konsumen (Y) Kotler (Sunyoto, 2013, hal. 35)	Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.	Performance	Tingkat kepuasan atas pelayanan	Interval	22
			Tingkat kepuasan atas produk	Interval	23
		Features	Tingkat kelengkapan produk	Interval	24
			Tingkat ketersediaan perlengkapan	Interval	25
		Conformance to Specifications	Tingkat kesesuaian pelayanan dengan standar yang ada	Interval	26

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
			Tingkat kesesuaian produk dengan standar	Interval	27
		Durability	Tingkat ketahanan produk	Interval	28
		Serviceability	Tingkat penanganan terhadap keluhan	Interval	29
		Estetika	Tingkat daya tarik produk	Interval	30
			Tingkat daya tarik desain restoran	Interval	31
		Perceived Quality	Tingkat tanggung jawab restoran terhadap kualitas pelayanan dan produk	Interval	32

3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Menurut Sugiyono (2010, hal. 137) data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini melalui cara menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan, dalam hal ini auditor eksternal. Sedangkan untuk data sekunder yaitu sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.2 di bawah ini:

Tabel 3.2

Jenis dan Sumber Data

No.	Data	Jenis Data	Sumber Data
1	Profil Restoran Mergosari Ciamis	Sekunder	Restoran Mergosari Ciamis
2	Data Penjualan Restoran Mergosari	Sekunder	Restoran Mergosari Ciamis
3	Data Pengunjung Restoran Mergosari	Sekunder	Restoran Mergosari Ciamis
4	Hasil Pra Penelitian	Primer	Konsumen Restoran Mergosari Ciamis
5	Tanggapan konsumen mengenai kualitas pelayanan	Primer	Konsumen Restoran Mergosari Ciamis
6	Tanggapan mengenai kepuasan konsumen	Primer	Konsumen Restoran Mergosari Ciamis

3.2.4. Populasi dan Sampel

3.2.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2015, hal. 80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu.

Berdasarkan pengertian populasi di atas, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah konsumen di Restoran Mergosari Ciamis. Tahun 2015 terhitung konsumen yang data sejumlah 38715 orang.

3.2.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2015, hal.81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel

yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representative* (mewakili). Adapun rumus untuk mengukur sampel, digunakan rumus dari Al Rasyid (1994, hal. 44-45) yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

Sedangkan n_0 dapat dicari dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n_0 = \left[\frac{Z_{\alpha/2} S}{\delta} \right]^2$$

Keterangan:

$Z_{\alpha/2}$ = konstanta (bilangan) yang diperoleh dari tabel normal baku = $\frac{Z_{0.05}}{2} = 1,96$

δ = *Bound of error* yang bisa ditolerir atau dikehendaki sebesar 5%

S = Simpangan baku populasi untuk variabel yang diteliti menggunakan *Deming's Emperical Rule*

n_0 = Sampel asumsi

N = Populasi

n = Ukuran sampel yang dicari

Parameter S (standar deviasi) bisa diperoleh: 1) berdasarkan hasil pra survey, 2) berdasarkan hasil penelitian pendahuluan, 3) berdasarkan aturan deming (*Deming's Emperical Rule*). Menurut Deming ada hubungan antara rentang dengan simpangan baku. Ada 3 aturan dari Deming yaitu:

1. Apabila distribusi nilai-nilai numerik variabel yang sedang diteliti bentuknya simetri, maka hubungan antara rentang dengan simpangan baku dinyatakan oleh $S \approx 0,24 R$
2. Apabila distribusi nilai-nilai numerik variabel yang sedang diteliti bentuknya tidak simetri atau miring, baik miring ke kiri maupun ke kanan, maka hubungan antara rentang dengan simpangan baku dinyatakan oleh $S \approx 0,21 R$

3. Apabila distribusi nilai-nilai numerik variabel yang sedang diteliti bentuknya uniform, maka hubungan antara rentang dengan simpangan baku dinyatakan $S \approx 0,29 R$.

Berdasarkan rumus di atas maka ukuran sampel pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Distribusi skor berbentuk kurva distribusi
- b. Jumlah item = 21
- c. Nilai tertinggi skor responden $(21 \times 7) = 147$
- d. Nilai terendah skor responden $(21 \times 1) = 21$
- e. Rentang = Nilai tertinggi- nilai terendah = $147-21=126$
- f. S = Simpangan baku untuk variabel yang diteliti dalam populasi (populasi *standard deviation*) diperoleh:

$$S = (0,21) \times 126 = 26,46$$

Diperoleh $S = 0,21$ berdasarkan dari aturan Deming dikarenakan dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang akan diteliti dan bentuknya tidak simetri atau miring.

- g. Derajat kepercayaan = 95% dimana $\alpha = 5\%$

$$Z_{\alpha/2} = Z_{0,975} = 1,96$$

(lihat tabel Z, yaitu tabel normal baku akan diperoleh nilai 1,96)

Adapun perhitungan ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan mencari nilai n_0 lebih dahulu, yaitu:

$$n_0 = \left[\frac{Z_{\alpha/2} S}{\delta} \right]^2 = \left[\frac{(1,96)(26,46)}{5} \right]^2 = \left[\frac{47,94}{5} \right]^2 = 91,92 = 92$$

Nilai n_0 sudah diketahui yaitu sebesar 92 setelah itu kemudian dilakukan perhitungan untuk mencari nilai n untuk mencari jumlah sampel yang akan diteliti.

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} = \frac{92}{1 + \frac{92}{38,715}} = \frac{92}{1,00237} = 91,78 = 92$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka ukuran sampel minimal dalam penelitian ini ditetapkan dengan $\alpha = 0,05$ diperoleh ukuran sampel (n) minimal sebesar 92 responden.

3.2.4.3 Teknik Penarikan Sampel

Teknik sampling yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling sistematis*. Menurut Sugiyono (2015, hal. 84) *sampling sistematis* adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan urutan anggota populasi yang telah diberi nomor urut.

Adapun langkah-langkah dalam menentukan sampel dengan menggunakan teknik ini adalah sebagai berikut:

1. Menentukan populasi pada konsumen yang datang ke Restoran Mergosari Ciamis. Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah pada tahun 2015 yang berjumlah 38175 konsumen.
2. Menentukan ukuran sampel dari besarnya populasi, yaitu sebesar 92 orang (hasil perhitungan menggunakan rumus Harun Al Rasyid yang kemudian dibulatkan menjadi 100 orang untuk meningkatkan keakuratan.
3. Pengambilan sampel dapat dilakukan dengan nomor ganjil saja, genap saja atau kelipatan dari bilangan tertentu, misalnya kelipatan dari bilangan lima. Untuk penelitian ini akan diambil sampel dari bilangan genap saja.

3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data diperlukan agar diperoleh data yang sesuai dengan tujuan penelitian. Teknik pengumpulan dapat dilakukan dengan cara mengkombinasikan secara langsung atau tidak langsung. Dalam penelitian ini teknik yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data yaitu:

1. Observasi atau pengamatan adalah kegiatan pemuatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh indera. Teknik observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi partisipatif, di mana pengamat terlibat langsung dalam kegiatan.

2. Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan ditujukan langsung oleh peneliti kepada pihak perusahaan yang bersangkutan yaitu manajer dan karyawan dengan tujuan untuk memperoleh data mengenai sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi, dan kondisi lingkungan kerja.
3. Diskusi adalah cara bertukar pendapat dan bertukar pikiran mengenai permasalahan dan kondisi yang ada dengan pihak restoran Mergosari Ciamis.
4. Kuisioner adalah pengumpulan informasi melalui menyebarkan seperangkat daftar pertanyaan tertulis kepada responden yaitu konsumen Restoran Mergosari Ciamis. Kuesioner berisi susunan satu garis kontinum di mana jawaban yang sangat positif terletak di bagian kanan garis, dan jawaban yang sangat negatif berada sebaliknya di mana hal ini mencerminkan pengukuran indikator dari variabel x (kualitas pelayanan) dan variabel y (kepuasan konsumen). Langkah- langkah penyusunan kuesioner yang menggunakan skala diferensial semantic menurut Hanerson (Margono, 2013, hal. 242) adalah sebagai berikut:
 - a. Menentukan objek sikap yang akan diteliti,
 - b. Memilih pasangan yang ajektif dua kutub yang sesuai,
 - c. Tulis kata atau frasa dari objek sikap di atas dan kemudian tulis kata frasa tadi dibawahnya secara acak,
 - d. Buat petunjuk pengisian bagaimana dan di mana responden memberi *rating*,
 - e. Hitung skor responden antara 1 sampai dengan 7 atau sebaliknya.
5. Studi literatur atau kepustakaan adalah pengumpulan data dengan cara mempelajari buku, makalah, situs *website*, jurnal, majalah guna memperoleh informasi yang berhubungan dengan teori-teori dan konsep yang berkaitan dengan masalah dan variabel yang diteliti yang terdiri dari manajemen sumber daya manusia, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen di perusahaan.

3.2.6 Hasil Pengujian Validasi dan Reliabilitas

3.2.6.1 Hasil Pengujian Validasi

Sebuah penelitian tentu akan ditemukan hasil penelitian dimana kesimpulannya mempunyai mutu yang baik atau tidak. Mutu dari hasil penelitian sangat dipengaruhi oleh data yang terkumpul, di mana data tersebut nanti akan dianalisis tingkat validitasnya. Menurut Sugiyono (2015, hal. 121) valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Sedangkan instrument yang reliabel adalah instrument yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Jadi instrument yang valid dan reliabel merupakan syarat mutlak untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan reliabel.

Tipe validitas yang digunakan adalah validitas kontruksi yang menentukan dengan cara mengkorelasi antara skor yang diperoleh dari masing-masing *item* pertanyaan dengan skor *item*. Berdasarkan ukuran statistik, bila ternyata skor semua *item* yang diasumsikan menurut dimensi konsep korelasi dengan skor totalnya, maka dapat dikatakan bahwa alat ukur tersebut mempunyai validitas. Adapun rumus yang digunakan untuk menghitung valid tidaknya dari instrumen dengan menggunakan rumus korelasi *product moment*:

$$r_{xy} = \frac{\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2\} \cdot \{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = koefisien korelasi antara variabel X dengan Y

X = Skor variabel X

Y = Skor variabel Y

$\sum X$ = Jumlah skor dalam distribusi X

$\sum Y$ = Jumlah skor dalam distribusi Y

$\sum X^2$ = Jumlah kuadrat skor dalam distribusi X

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat skor dalam distribusi Y

n = Banyaknya sampel

kepurusan pengujian validitas responden menggunakan taraf signifikansi sebagai berikut:

1. Item pertanyaan dikatakan valid jika, $r_{hitung} > r_{tabel}$
2. Item pertanyaan dikatakan tidak valid jika, $r_{hitung} \leq r_{tabel}$

3. Berdasarkan jumlah kuesioner yang dibagikan sebanyak 30 buah dengan tingkat kesalahan sebesar 5% dan derajat kebebasan $n-2$ ($30-2=28$), maka didapati nilai r_{tabel} sebesar 0,374.

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS 22.0 *for windows* dengan Tabel 3.3 tentang hasil pengujian reliabilitas sebagai berikut.

Tabel 3.3
Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan				
No.	Pernyataan	r tabel	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
Tangible				
1	Layout ruangan restoran	0,374	0,924	Valid
2	Kebersihan ruangan restoran	0,374	0,943	Valid
3	Kebersihan peralatan	0,374	0,933	Valid
4	Penampilan karyawan restoran	0,374	0,931	Valid
5	Penerangan ruangan restoran	0,374	0,954	Valid
6	Kelengkapan fasilitas restoran	0,374	0,948	Valid
Emphaty				
7	Kemudahan untuk melakukan pemesanan menu	0,374	0,915	Valid
8	Kemudahan untuk mendapatkan informasi harga menu	0,374	0,929	Valid
9	Kemudahan untuk melakukan pembayaran	0,374	0,866	Valid
10	Kemudahan untuk mendapatkan fasilitas (wifi, pelayanan, dll)	0,374	0,906	Valid
11	Kemudahan untuk memberikan komplain/kritik	0,374	0,884	Valid
Realibility				
12	Pelayanan yang diberikan dari karyawan cepat	0,374	0,920	Valid
13	Karyawan mampu berkomunikasi dengan sopan kepada konsumen	0,374	0,943	Valid

Kualitas Pelayanan				
No.	Pernyataan	r tabel	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
14	Karyawan mampu memahami kebutuhan konsumen	0,374	0,943	Valid
15	Karyawan memahami kebutuhan konsumen	0,374	0,953	Valid
16	Karyawan mampu menyajikan makanan dengan baik (tidak terburu-buru/terlalu lama menyajikan)	0,374	0,946	Valid
Responsiveness				
17	Respon karyawan terhadap keluhan/komplain konsumen	0,374	0,943	Valid
18	Kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan	0,374	0,930	Valid
Assurance				
19	Makanan yang disajikan berkualitas baik	0,374	0,947	Valid
20	Keamanan makanan yang disajikan untuk dimakan	0,374	0,855	Valid
21	Tampilan makanan sesuai dengan gambar	0,374	0,852	Valid

Berdasarkan Tabel 3.3 di atas menunjukkan bahwa hasil perhitungan validasi kuesioner konsumen secara keseluruhan dengan ketentuan keputusan pengujian r hitung $>$ r tabel dimana nilai r tabel adalah 0,374 maka disimpulkan seluruh item pernyataan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dikatakan valid seluruhnya.

Tabel 3.4
Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Konsumen

No. Item	Pernyataan	r tabel	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
Performance				

No. Item	Pernyataan	r tabel	Corrected Item-Total Correlation	Keterangan
22	Kepuasan atas pelayanan yang diberikan	0,374	0,923	Valid
23	Kepuasan atas produk	0,374	0,945	Valid
Features				
24	Kelengkapan produk/menu	0,374	0,898	Valid
25	Ketersediaan perlengkapan restoran	0,374	0,940	Valid
Conformance to Specifications				
26	Kesesuaian pelayanan dengan standar yang ada	0,374	0,947	Valid
27	Kesesuaian produk dengan standar yang ada	0,374	0,923	Valid
Durability				
28	Ketahanan produk/makanan	0,374	0,928	Valid
Serviceability				
29	Penanganan terhadap keluhan	0,374	0,955	Valid
Estetika				
30	Daya tarik terhadap produk	0,374	0,966	Valid
31	Daya tarik terhadap desain restoran	0,374	0,940	Valid
Perceived Quality				
32	Tanggung jawab restoran terhadap kualitas pelayanan dan produk	0,374	0,919	Valid

Berdasarkan Tabel 3.4 di atas dapat dilihat bahwa nilai koefisien (r) dari setiap butir pernyataan lebih besar dari nilai 0,374. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa semua butir pernyataan untuk variabel kepuasan konsumen sudah valid dan layak dijadikan sebagai alat ukur penelitian dan untuk analisis selanjutnya.

3.2.6.2 Hasil Pengujian Reliabilitas

Uji reliabilitas ini dilakukan untuk mendapat tingkat ketepatan alat pengumpulan data yang digunakan. Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat yang dapat pengumpulan data, karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang dapat dipercaya dan reliabel akan menghasilkan data yang dipercaya juga.

Adapun menurut Noor (2013, hlm.165-166) rumus yang tepat yang digunakan untuk reliabilitas ini adalah menggunakan *cronbach's alpha* sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma^2}{\sigma_{1^2}} \right]$$

Keterangan:

r_{11} = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma^2$ = jumlah varian butir

σ_{1^2} = varians total

Jumlah varian butir dapat dicari dengan cara mencari nilai varians tiap butir, kemudia jumlahkan seperti berikut:

$$\sigma^2 = \frac{\sum x^2 - \frac{[\sum x]^2}{N}}{N}$$

Keterangan:

N = jumlah sampel

σ = nilai varians

x = nilai skor yang dipilih (total nilai dari nomor-nomor butiran pertanyaan)

Keputusan uji reliabilitas ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika koefisien $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan tingkat signifikan 5% maka item pertanyaan dikatakan reliabel.
2. Jika koefisien $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ dengan tingkat signifikan 5% maka item pertanyaan dikatakan tidak reliabel.

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang dirancang dalam bentuk kuesioner dapat diandalkan, suatu alat ukur dapat

diandalkan jika alat ukur tersebut digunakan berulang kali akan memberikan hasil relatif sama (tidak berbeda jauh). Perhitungan realibilitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS 22 *for windows* dan dapat dilihat dengan Tabel 3.5 sebagai berikut.

Tabel 3.5
Uji Realibilitas Kuesioner Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.992	.992	21

Data hasil perhitungan uji reliabilitas pada Tabel 3.5 di atas menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dinyatakan *reliable* dikarenakan *Cronbach's Alpha* 0,992 > 0,60. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa semua butir pernyataan yang digunakan sudah reliabel sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan sudah memberikan hasil yang konsisten.

Tabel 3.6
Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Konsumen

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.987	.987	11

Pada Tabel 3.6 di atas terlihat bahwa nilai reliabilitas kuesioner kualitas pelayanan sebesar 0,987 (*Cronbach's-Alpha*) dan lebih besar dari nilai 0,60. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa semua butir pernyataan yang digunakan untuk sudah reliabel sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan

untuk mengukur variabel kepuasan konsumen sudah memberikan hasil yang konsisten.

3.2.7 Rancangan Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

Alat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner ini disusun oleh penulis berdasarkan variabel yang terdapat dalam penelitian, yaitu memberikan keterangan dan data mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Di dalam penelitian ini, pengolahan data dilakukan melalui beberapa langkah sebagai berikut:

1. Pengolahan data yang terkumpul dari hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden lalu dihimpun, seperti memeriksa kelengkapan pengisian kuesioner dan memeriksa jumlah lembaran kuesioner.
2. Coding, skala yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan *semantic deffrensial*. Menurut Sugiyono (2015, hal. 97-100) *semantic defferensial* adalah:

Skala yang dikembangkan oleh Osgood. Skala ini digunakan untuk mengukur sikap hanya bentuknya tidak ada pilihan ganda maupun *checklist*, tetapi tersusun dalam satu garis kontinum yang jawabannya “*sangat positifnya*” terletak di bagian kanan garis, dan jawaban yang “*sangat negatif*” terletak di bagian kiri atau sebaliknya. Data yang diperoleh adalah data interval, responden yang memberikan penilaian dengan angka 7 berarti sangat positif, sedangkan bila memberi penilaian dengan angka 1 berarti persepsi responden terhadap pertanyaan tersebut sangat negatif.

Setelah itu melakukan pembobotan dari setiap item pertanyaan berdasarkan pada pembobotan untuk jawaban positif ranking pertama dimulai dari skor yang terbesar sampai dengan yang terkecil dan untuk jawaban negatif ranking pertama dimulai dari skor yang terkecil sampai dengan yang terbesar.

3. Tabulasi adalah menghitung hasil skoring, yang dituangkan ke dalam tabel rekapitulasi secara lengkap untuk seluruh item setiap variabel.
4. Pengujian, menafsirkan data agar diperoleh suatu kesimpulan.

Dalam penelitian ini, setiap pernyataan dari kuesioner terdiri dari 5 kategori sebagai berikut, alternatif tersebut ditunjukkan pada Tabel 3.7 di bawah ini:

Tabel 3.7
Skor Alternatif Jawaban Pernyataan Positif Dan Negatif

Alternatif Jawaban	Sangat Setuju	Rentang Jawaban						Sangat Tidak Setuju
		7	6	5	4	3	2	
Positif		7	6	5	4	3	2	1

Sumber: Modifikasi dari Sugiyono (2015:97)

3.2.7.1 Rancangan Analisis Dekriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data yang bersifat kualitatif serta untuk melihat faktor penyebab. Penelitian ini analisis deskriptif digunakan untuk mengdeskripsikan variabel penelitian:

1. Analisis deskriptif tentang kualitas pelayanan di Restoran Mergosari Ciamis yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiviness*, *assurance* dan *symphaty*.
2. Analisis deskriptif tentang kepuasan konsumen di Restoran Mergosari Ciamis.

Data mentah yang terkumpul dari hasil penyebaran kuesioner di lapangan harus diolah agar memperoleh makna yang berguna bagi pemecahan masalah. Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner ini disusun oleh peneliti berdasarkan variabel-variabel yang terdapat dalam penelitian.

Untuk mengkategorikan hasil perhitungan, digunakan kriteria penafsiran presentase yang diambil dari 0% sampai 100%. Penafsiran pengolahan data berdasarkan batas-batas disajikan pada Tabel 3.8 berikut:

Tabel 3.8
Kriteria Penafsiran Perhitungan Responden

No.	Kriteria Penafsiran	Keterangan
1.	0%	Tidak Seorangpun

No.	Kriteria Penafsiran	Keterangan
2.	1%-25%	Sebagian Kecil
3.	26%-49%	Hampir Setengahnya
4.	50%	Setengahnya
5.	51%-75%	Sebagian Besar
6.	76%-99%	Hampir Seluruhnya
7.	100%	Seluruhnya

Sumber: Moch Ali (1985:184)

3.2.7.2 Rancangan Analisis Verifikatif

Alat penelitian yang dilakukan dalam melihat pengaruh antara variabel X terhadap Y penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner disusun oleh penulis berdasarkan variabel yang terdapat dalam penelitian, yaitu memberikan keterangan dan data mengenai peranan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, oleh karena itu metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi sederhana untuk mengetahui besaran peranan variabel kualitas pelayanan (X) yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *sympathy* terhadap kepuasan konsumen (Y).

Adapun langkah-langkah dalam teknik analisis data verifikatif adalah sebagai berikut:

1. Uji Asumsi Statistik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk melihat apakah populasi berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solution*). Untuk melihat apakah data berdistribusi normal atau tidak digunakan dengan cara membaca interpretasi grafik yaitu data berdistribusi normal jika semua pencaran titik yang diperoleh berada di sekitar garis lurus. Untuk menguji normalitas data, maka lakukan langkah berikut:

1. *Entry* data atau buka *file* data yang akan dianalisis.

2. Pilih menu berikut, *Analyze, Descriptive Statistic, Explore*. Misalnya, Kolmogrov- Simirnov. Hipotesis yang diuji:

Ho: sampel berasal dari populasi berdistribusi normal

H1: sampel tidak berasal dari populasi berdistribusi normal

Hasil output uji normalitas tersebut menjelaskan bahwa titik- titik akan tersebar di sekitar garis lurus, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua populasi berdistribusi normal.

Untuk menetapkan kenormalan, kriteria yang berlaku adalah sebagai berikut:

1. Tetapkan taraf signifikan uji $\alpha=0,05$
2. Bandingkan α dengan taraf signifikan yang diperoleh.
3. Jika signifikansi yang diperoleh $> \alpha$, maka sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal.
4. Jika signifikansi yang diperoleh $\leq \alpha$, maka sampel bukan berasal dari populasi yang berdistribusi normal.

b. Uji Linearitas

Menurut Sudjana (2005, hal. 331), uji linearitas regresi digunakan untuk menguji kelinearan regresi, yaitu apakah model linear yang diambil betul-betul cocok dengan keadaanya atau tidak. Apabila ternyata cocok atau linear, maka pengujian dilanjutkan dengan model sederhana. Kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis penelitian yang diajukan adalah:

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak H_a diterima
2. Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Pada taraf kesalahan 0,05 dengan derajat kebebasan (dk) pembilang ($k-2$) dan dk penyebut ($n-k$) serta pihak kanan secara statistik Sudjana (2005, hal.18), pengujian hipotesis kelinearan yaitu:

$H_0: \beta \leq 0$, artinya kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen menggunakan koefisien arah regresi tidak linear.

$H_0: \beta > 0$, artinya kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen menggunakan koefisien arah regresi linear.

2. Analisis Regresi Linear

Menurut Sugiyono (2015, hal 261) regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Analisis regresi linear sederhana ini terdapat satu variabel yang diramalkan (*dependent variabel*) yaitu kualitas pelayanan dan (*independent variabel*) yang mempengaruhi kinerja karyawan. Maka persamaan regresi linear sederhana adalah:

$$Y = a + bx$$

Keterangan:

Y= subjek dalam variabel dependen yang diprediksi

a= harga X=0 (harga konstan)

b= angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada perubahan variabel dependen. Bila (+) arah garis naik, dan bila (-) maka arah garis turun.

X= subjek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu.

3. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan proporsi atau presentase dari total variansi Y yang dijelaskan oleh garis regresi. Koefisien regresi merupakan angka yang menunjukkan besarnya derajat kemampuan atau distribusi variabel bebas dalam menjalankan atau menerangkan variabel terkaitnya di dalam sebuah fungsi bersangkutan. Koefisien determinasi adalah koefisien kuadrat korelasi. Menurut Sugiyoni (2012:231) dalam analisis korelasi terdapat suatu angka yang disebut dengan koefisien determinasi, yang besarnya adalah kuadrat dari koefisien korelasi (r^2).

$$\text{Koefisien determinasi} = r^2 \cdot 100\%$$

Koefisien ini disebut koefisien penentu karena varians yang terjadi pada variabel dependen dapat dijelaskan melalui varians yang terjadi pada variabel independen.

Untuk mengetahui kuat atau lemahnya suatu pengaruh dapat dilihat pada Tabel 3.9 korelasi Guilford di bawah ini:

Tabel 3.9
Koefisien Korelasi Guilford

Interval Koefisien	Klasifikasi
0,00-0,20	Sangat Lemah
0,20-0,40	Lemah
0,40-0,70	Sedang
0,70-0,90	Kuat
0,90-1,00	Sangat Kuat

Sumber: Al Rasyid (1994, hal. 38)

3.2.7.3 Pengujian Hipotesis

Hipotesis yang diuji dalam penelitian ini adalah mengenai ada atau tidaknya pengaruh antara variabel yang diteliti, yaitu variabel yang diangkat antara variabel bebas tentang kualitas pelayanan (X) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan konsumen (Y). Sehingga hipotesis dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang sangat baik antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Atau bisa juga dijelaskan seperti di bawah ini:

$$H_0 = 0$$

H_0 : $F_{hitung} < F_{tabel}$ = tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

H_a : $F_{hitung} > F_{tabel}$ = terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Di mana, jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.