

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif.

Penelitian kuantitatif yaitu sebuah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, metode ini dikatakan sebagai metode ilmiah karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah, yaitu konkrit atau empiris, objektif, terukur, rasional, dan sistematis. Metode ini juga disebut dengan metode *discovery*, karena dengan metode ini dapat ditemukan dan dikembangkan berbagai iptek baru. Metode ini menggunakan data-data angka yang dianalisis menggunakan statistik dalam Sugiono (2009:7).

Tujuan menggunakan kuantitatif adalah membuat dekskripsi objektif tentang fenomena terbatas dan menentukan apakah fenomena dapat dikontrol melalui beberapa intervensi dan menjelaskan, meramalkan, mengontrol, hubungan, pengaruh, sebab akibat fenomena melalui pengumpulan data terfokus dari data numerik dalam Asnawi dan Masyhuri (2011:21)

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

Di dalam penelitian ini terdapat populasi dan sampel yang digunakan. Adapun populasi dan sampel adalah sebagai berikut:

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek dan subyek yang menjadi kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah beberapa pengunjung yang datang ke café Eatboss Dago Bandung.

b. Sampel

Ismi Liutami, 2018

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI CAFE EATBOSS DAGO BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |

perpustakaan.upi.edu

Sampel adalah sebagian dari populasi yang hendak diketahui yang dianggap bisa mewakili populasi. Sampel yang disarankan dalam penggunaan SEM adalah lebih dari 50 orang. Namun apabila jumlah sampel terlalu banyak dan tidak memungkinkan untuk dilakukan penarikan sampel seluruhnya, maka penelitian ini akan menggunakan rekomendasi untuk menggunakan maksimum *likelihood* yaitu penarikan sampel antara 50 sampai 100 sampel.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik atau cara-cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Dalam paradigma penelitian kuantitatif dan dikumpulkan dengan metode kuisisioner atau angket, wawancara atau interview dan dokumentasi.

3.3.1 Kuesioner atau Angket

Kuesioner (angket), merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2004:135).

Sedangkan menurut Maholtra dalam Asnawi dan Masyhuri (2011:162) sebuah kuesioner, baik itu disebut formulir atau skedul, bentuk wawancara atau instrument pengukuran, merupakan serangkaian pertanyaan yang diformulirkan untuk mendapatkan informasi dari responden selengkap mungkin.

3.3.2 Wawancara

Wawancara merupakan suatu cara pengumpulan data dengan menanyakan langsung kepada pihak yang berkaitan dengan penelitian. Wawancara (*interview*) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara). *Interview* dapat dipandang sebagai metode pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dikerjakan dengan sistematis dan berlandaskan kepada tujuan penelitian menurut Nasir (dalam **Ismi Liutami, 2018**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI CAFE EATBOSS DAGO BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |

perpustakaan.upi.edu

Asnawi dan Masyhuri, 2011:163).

3.3.3 Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel berupa catatan transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat agenda dan sebagainya. Dokumentasi dari asal katanya dokumen yang artinya data yang diperoleh dari data dokumentasi dapat dimanfaatkan untuk mengetahui menafsirkan bahkan meramalkan.

3.3.4 Observasi

Pengambilan data dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang diteliti.

3.3.5 Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data sekunder yang bersumber pada literatur, dokumen, majalah, dan hasil penelitian sebelumnya yang diperoleh dari perpustakaan terutama yang berhubungan dengan masalah penelitian.

3.4 Definisi Operasional Variabel

Dasar penyusunan DOV adalah teori-teori yang telah disusun pada bab 2, teori-teori tersebut dikritisi dan dilakukan justifikasi atau dioperasionalkan dalam bentuk variabel. Definisi operasional merupakan penjelasan mengenai cara-cara tertentu yang digunakan oleh peneliti untuk mengukur *construct* menjadi variabel penelitian yang dapat dituju menurut Indrianto (dalam Asnawi dan Masyhuri, 2011:163).

Variabel adalah suatu konsep yang mempunyai variasi nilai dengan klasifikasi tertentu dan dapat pula diartikan sebagai segala sesuatu yang akan dijadikan obyek pengamatan penelitian. Dalam penelitian ini, variabel-variabel yang akan dianalisis adalah sebagai berikut:

Ismi Liutami, 2018

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI CAFE EATBOSS DAGO BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |

perpustakaan.upi.edu

3.4.1 Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Menurut Sugiyono (2011:39) variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah dimensi kualitas yang dikemukakan oleh menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2009:182), yaitu sebagai berikut:

X1: Berwujud (*Tangible*)

Tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi serta yang lainnya yang dapat dan harus ada dalam proses jasa. Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah (Parasuraman, 2005:32):

- a. Keamanan parkir ketika berbelanja
- b. Penampilan karyawan yang menarik
- c. Ketersediaan peralatan membawa belanja ke kasir
- d. Rancangan gedung yang menarik

X2: Keandalan (*Reliability*)

Yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk dipercaya terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali. Adapun atribut-atribut yang berada dalam dimensi ini antara lain adalah (Parasuraman, 2005:19):

- a. Ketelitian kasir melayani pelanggan
- b. Daya tanggap seluruh karyawan membantu pelanggan berbelanja
- c. Kemampuan karyawan menguasai penempatan produk

X3: Keresponsifan (*Responsiveness*)

Yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas, akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali jika kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa

Ismi Liutami, 2018

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI CAFE EATBOSS DAGO BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |

perpustakaan.upi.edu

menjadi suatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan. Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah (Parasuraman, 2005:13):

- a. Kecepatan karyawan menangani masalah pelanggan
- b. Kemauan karyawan memberikan perhatian secara individu
- c. Ketanggapan informasi yang jelas kepada pelanggan

X4: Jaminan (*Assurance*)

Meliputi pengetahuan, kemampuan, keramahan, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko. Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah (Parasuraman, 2005:28):

- a. Kemudahan berkomunikasi antar karyawan dengan para pelanggan
- b. Pemberian informasi yang jelas kepada pelanggan
- c. Kecerdasan karyawan mengenali produk yang masih tersedia

X5: Empati (*Empathy*)

Meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan. Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah (Parasuraman, 2005:40):

- a. Kemampuan berkomunikasi dengan pelanggan
- b. Ketersediaan kotak saran
- c. Kemudahan mendapat informasi produk

3.4.2 Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat (Y) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2011:39). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan yaitu bahwa perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2008:42).

Ismi Liutami, 2018

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI CAFE EATBOSS DAGO BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |

perpustakaan.upi.edu

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	Nomor
Kualitas Pelayanan (X)	Tangibles (bukti fisik) Meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan.	Keamanan parkir ketika berbelanja	Interval	1
		Penampilan karyawan yang menarik		2
		Ketersediaan peralatan membawa belanja ke kasir		3
		Rancangan gedung yang menarik		4
	Empathy (perhatian) adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada para pelanggan / konsumen.	Kemampuan berkomunikasi dengan pelanggan	Interval	5
		Ketersediaan kotak saran		6
		Kemudahan mendapat informasi produk		7
	Reliability (keandalan) adalah suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya.	Ketelitian kasir melayani pelanggan	Interval	8
		Daya tanggap seluruh karyawan membantu pelanggan		9
		Kemampuan karyawan menguasai penempatan produk		10
	Responsive (daya tanggap/kesigapan) adalah suatu respon/kesigapan karyawan dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.	Kecepatan karyawan menangani masalah pelanggan	Interval	11
		Kemauan karyawan memberikan perhatian secara individu Ketanggapan informasi yang jelas kepada pelanggan		12

Ismi Liutami, 2018

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN

PELANGGAN DI CAFE EATBOSS DAGO BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |

perpustakaan.upi.edu

				13
	<p>Assurance (jaminan) adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas, keramahamahaman, perkataan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen/pelanggan terhadap perusahaan.</p>	<p>Kemudahan berkomunikasi antar karyawan dengan para pelanggan</p> <p>Pemberian informasi yang jelas kepada pelanggan</p> <p>Kecerdasan karyawan mengenali produk yang masih tersedia</p>	Interval	14
				15
				16

Sumber : Hasil Olahan Peneliti 2018

3.5 Uji Instrument

Ismi Liutami, 2018

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN

PELANGGAN DI CAFE EATBOSS DAGO BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |

perpustakaan.upi.edu

3.5.1 Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur untuk mengukur apa yang diukur. Valid tidaknya suatu item instrumen dapat diketahui dengan membandingkan indeks korelasi *product moment* Pearson dengan level signifikansi 5% dengan nilai kritisnya, di mana r dapat digunakan rumus (Arikunto, 1998:162):

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N\sum x^2 - (\sum x)^2)(N\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

$\sum xy$ = Jumlah perkalian antara variabel x dan Y

$\sum x^2$ = Jumlah dari kuadrat nilai X

$\sum y^2$ = Jumlah dari kuadrat nilai Y

$(\sum x)^2$ = Jumlah nilai X kemudian dikuadratkan

$(\sum y)^2$ = Jumlah nilai Y kemudian dikuadratkan

Bila probabilitas hasil korelasi lebih kecil dari 0,05 (5%) maka dinyatakan valid dan sebaliknya dinyatakan tidak valid.

Ada tiga pendekatan yang dapat digunakan untuk mengukur validitas:

- a. Content (*face*) Validity merupakan salah satu konsep pengukuran validitas dimana suatu instrument dinilai memiliki *content validity* jika mengandung butir-butir pertanyaan yang memadai dan representatif untuk mengukur *construct* sesuai dengan yang diinginkan peneliti. Suatu instrumen dinilai memiliki *face validity* jika menurut penilaian subjektif

Ismi Liutami, 2018

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI CAFE EATBOSS DAGO BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |

perpustakaan.upi.edu

diantara para profesional bahwa instrument tersebut menunjukkan secara logis dan merefleksikan secara akurat sesuatu yang harus diukur.

- b. *Criterion-related Validity* adalah konsep pengukuran validitas yang menguji tingkat akurasi dari instrument yang baru dikembangkan. Uji *Criterion-related Validity* dilakukan dengan cara menghitung koefisien korelasi anatar skor yang diperoleh dari penggunaan instrument lain yang telah ada sebelumnya yang memiliki kriteria relevan. Instrument lain yang telah ada sebelumnya yang memiliki kriteria relevan. Instrumen baru yang memiliki validitas tinggi jika koefisien korelasinya tinggi. Ada dua jenis *Criterion-related Validity* yaitu (1) *concurrent validity*, jika pengujian korelasi dilakukan terhadap skor instrument baru dengan instrument yang mempunyai kriteria relevan, (2) *predictive validity*, jika korelasi skor kedua instrument merupakan merupakan hasil pengukuran sebelum pengukuran pada saat yang berbeda, dimana pengukuran instrument yang baru dilakukan sebelum pengukuran instrument lain yang memiliki kriteria relevan.
- c. *Construct Validity* suatu instrument dirancang untuk mengukur *construct* tertentu. *Construct Validity* merupakan konsep pengukuran validitas dengan cara menguji apakah suatu instrument mengukur *construct* sesuai dengan yang diharapkan. Ada dua cara pengujian *Construct Validity* yaitu:
 - 1) *Convergent Validity*, dimana validitas suatu instrument ditentukan berdasarkan konvergensinya dengan instrument lain yang sejenis dalam mengukur *construct*
 - 2) *Discriminant Validity*, dimana validitas suatu instrument ditentukan berdasarkan rendahnya korelasi dengan instrument lain yang digunakan untuk mengukur *construct* lain.

Ismi Liutami, 2018

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI CAFE EATBOSS DAGO BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |

perpustakaan.upi.edu

Ismi Liutami, 2018

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI CAFE EATBOSS DAGO BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |

perpustakaan.upi.edu