

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini menganalisa mengenai *Physical Environment* dan *customer satisfaction* di Maja House Bandung. Objek penelitian yang menjadi *independent variable* atau variabel bebas yaitu *Physical Environment* (Variabel X), *Decoration* (X1), *Spatial Layout* (X2), *Ambient Condition* (X3). Sedangkan yang menjadi *dependent variabel* atau variabel terikat adalah *customer satisfaction* yang terdiri *expectation* dan *perceived performance*.

Unit analisis dari penelitian ini adalah konsumen yang melakukan *dine-in* di Maja House Bandung. Penelitian ini menggunakan metode pengembangan *cross sectional*. Menurut Uma Sekaran (2013:106) mengemukakan bahwa *cross sectional study* adalah sebuah penelitian di mana data dikumpulkan hanya sekali, mungkin selama beberapa hari atau minggu atau bulan, untuk menjawab pertanyaan penelitian. Dalam menggunakan metode ini diharapkan peneliti dapat mengungkapkan dan mengkaji pengaruh *Physical Environment* terhadap *customer satisfaction* di Maja House Bandung.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang Digunakan

Berdasarkan variabel yang diteliti, maka jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dan verifikatif. Menurut Uma Sekaran (2013:100), penelitian deskriptif adalah jenis penelitian konklusif yang memiliki tujuan utama mendeskripsikan sesuatu-biasanya karakteristik pasar atau fungsi. Adapun pengertian penelitian verifikatif menurut sugiyono (2014:57) yaitu penelitian yang membandingkan keberadaan suatu variabel atau lebih hingga yang berbeda atau pada waktu yang berbeda. Penelitian ini terdiri dari dua tujuan, yaitu memperoleh hasil temuan berupa gambaran mengenai *Physical Environment* dan *customer satisfaction* di Maja House Bandung.

Iqbal Kahfi Gunawan, 2018

**PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION : Survei terhadap konsumen yang melakukan
dine-in di Maja House**

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

Berdasarkan jenis penelitiannya yaitu penelitian deskriptif dan verifikatif yang dilaksanakan melalui pengumpulan data lapangan, maka metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *metode explanatory survey*.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Variabel yang diteliti adalah pengaruh *Physical Environment* (X) yang terdiri dari *Decoration* (X1), *Spatial Layout* (X2), *Ambient Condition* (X3), terhadap *customer satisfaction* yang terdiri dari *expectation* dan *perceived performance*. Menurut Cooper & Schindler (2014) operasional variable adalah proses pengubahan atau penguraian konsep atau konstruk menjadi variable terukur yang sesuai untuk pengujian. Secara lebih rinci operasionalisasi variabel dalam penelitian ini disajikan dalam Tabel 3.1 sebagai berikut:

Iqbal Kahfi Gunawan, 2018

**PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION : Survei terhadap konsumen yang melakukan
dine-in di Maja House**
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

Iqbal Kahfi Gunawan, 2018

**PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION : Survei terhadap konsumen yang melakukan
dine-in di Maja House**

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

TABEL 3.1
OPERASIONALISASI VARIABEL

Variabel	Dimensi	Konsep Variabel/ Sub Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
<i>Physical Environment</i> merupakan salah satu hal yang harus dibangun dan ditingkatkan sehingga terlihat menarik dan dapat menjadi salah satu factor penting untuk menarik dan memuaskan konsumen (Sven Tuzovic et. Al 2016).						
<i>Physical Environment</i> (X)	<i>Decoration</i> (XI)	Dimensi ini berfokus pada dekorasi, atribut, furniture, dan wallpape	Kemenarikan dekorasi restoran	Tingkat Kemenarikan dekorasi restoran	<i>Ordinal scale</i>	1
			Kemenarikan atribut di restoran	Tingkat Kemenarikan atribut di restoran	<i>Ordinal scale</i>	2
			Kebaikan kualitas furniture di restoran (kursi, meja makan)	Tingkat Kebaikan kualitas furniture di restoran (kursi, meja makan)	<i>Ordinal scale</i>	3

Variabel	Dimensi	Konsep Variabel/ Sub Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
			Kemenraikan wallpaper di restoran	Tingkat kemenraikan wallpaper di restoran	<i>Ordinal scale</i>	4
	<i>Spatial Layout (X2)</i>	Dimensi ini berfokus pada tata ruang, keluasan dan kerapihan ruangan	Ketepatan tata ruang di restotan	Tingkat ketepatan tata ruang di restotan	<i>Ordinal scale</i>	5
			Keluasan ruangan di restoran	Tingkat keluasan ruangan di restoran	<i>Ordinal scale</i>	6
			Kerapihan tata ruang di restoran	Tingkat kerapihan tata ruang di restoran	<i>Ordinal scale</i>	7

Iqbal Kahfi Gunawan, 2018

**PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION : Survei terhadap konsumen yang melakukan dine-in di Maja House**
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Variabel	Dimensi	Konsep Variabel/ Sub Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
<i>Ambient Condition (X3)</i>	Dimensi ini berfokus pada music, pencahayaan, suhu dan warna ruangan di restoran		Ketepatan pemutaran musik di restoran untuk menghidupkan suasana	Tingkat ketepatan pemutaran musik di restoran untuk menghidupkan suasana	<i>Ordinal scale</i>	8
			Kesesuaian pencahayaan di restoran	Tingkat kesesuaian pencahayaan di restoran	<i>Ordinal scale</i>	9
			Kesesuaian suhu ruangan di restoran	Tingkat kesesuaian suhu ruangan di restoran	<i>Ordinal scale</i>	10
			Ketepatan warna dalam ruangan untuk	Tingkat ketepatan warna dalam ruangan untuk	<i>Ordinal scale</i>	11

Iqbal Kahfi Gunawan, 2018

**PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION : Survei terhadap konsumen yang melakukan dine-in di Maja House**
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Variabel	Dimensi	Konsep Variabel/ Sub Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
			memberi kesan modern di restoran	memberi kesan modern di restoran		
<i>Customer satisfaction (Y)</i>		Sarana untuk mengetahui bagaimana pelanggan memperlakukan produk, mengkonsumsi dan mengetahui nilai jumlah/kualitas dari produk tersebut dan membandingkannya	<i>Decoration</i>	Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan dengan kemenarikan dekorasi restoran	<i>Ordinal scale</i>	12
				Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan dengan kemenarikan atribut di restoran (taplak meja, serbet, dan karpet)	<i>Ordinal scale</i>	13

Iqbal Kahfi Gunawan, 2018

**PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION : Survei terhadap konsumen yang melakukan dine-in di Maja House**
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Variabel	Dimensi	Konsep Variabel/ Sub Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
		dengan produk pesaing (Bashir, 2017)		Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan dengan kebaikan kualitas furniture di restoran (kursi, meja makan)	<i>Ordinal scale</i>	14
				Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan dengan kemenraikan wallpaper di restoran	<i>Ordinal scale</i>	15
			<i>Spatial Layout</i>	Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan dengan	<i>Ordinal scale</i>	16

Iqbal Kahfi Gunawan, 2018

**PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION : Survei terhadap konsumen yang melakukan dine-in di Maja House**
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Variabel	Dimensi	Konsep Variabel/ Sub Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
				ketepatan tata ruang di restoran		
				Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan dengan Kemudahan akses untuk berkomunikasi dengan keluasan ruangan di restoran	<i>Ordinal scale</i>	17
				Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan dengan kerapihan tata ruang di restoran	<i>Ordinal scale</i>	18

Iqbal Kahfi Gunawan, 2018

**PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION : Survei terhadap konsumen yang melakukan dine-in di Maja House**
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Variabel	Dimensi	Konsep Variabel/ Sub Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
			<i>Ambient Condition</i>	Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan dengan ketepatan pemutaran musik di restoran untuk menghidupkan suasana	<i>Ordinal scale</i>	19
				Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan dengan kesesuaian pencahayaan di restoran	<i>Ordinal scale</i>	20
				Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan dengan	<i>Ordinal scale</i>	21

Iqbal Kahfi Gunawan, 2018

**PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION : Survei terhadap konsumen yang melakukan dine-in di Maja House**
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Variabel	Dimensi	Konsep Variabel/ Sub Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
				kesesuaian suhu ruangan di restoran		
				Tingkat perbandingan antara harapan dan kenyataan dengan ketepatan warna dalam ruangan untuk memberi kesan modern di restoran	<i>Ordinal scale</i>	22

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2018

Iqbal Kahfi Gunawan, 2018

**PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION : Survei terhadap konsumen yang melakukan dine-in di Maja House**
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini tersiri atas dua jenis diantaranya data primer dan data sekunder. Menurut Uma Sekaran (2013:113) data primer mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti pada variabel minat untuk tujuan khusus penelitian. Sedangkan data sekunder mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber-sumber yang sudah ada.

Berdasarkan data dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, maka peneliti menuliskannya pada tabel 3.2, sebagai berikut:

TABEL 3.2
JENIS DAN SUMBER DATA PENELITIAN

No.	Data	Jenis Data	Sumber Data
1.	Restoran yang paling banyak dikunjungi berdasarkan penilaian dari internet di Kabupaten Bandung Barat	Sekunder	<i>Google Review Summary</i> dan <i>Tripadvisor</i> 2018
2.	Data kunjungan Maja House 2015-2017	Sekunder	Management Maja House
3.	Guest Comment Ketidakpuasan di Maja House	Sekunder	Management Maja House
4.	Data Kepuasan Maja House	Primer	Pra Penelitian
4	Tanggapan wisatawan mengenai <i>perceived value</i> .	Primer	Kunjungan wisatawan ke Maja House

5	Tanggapan wisatawan mengenai <i>customer satisfaction</i> .	Primer	Kunjungan wisatawan ke Maja House
---	---	--------	--------------------------------------

Sumber : Hasil Pengolahan Data Sekunder dan Primer, 2018

3.2.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

3.2.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2014:117) mengemukakan mengenai populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Dari populasi tersebut akan diperoleh variable-variabel yang merupakan permasalahan dalam penelitian dan diperoleh suatu pemecahan masalah yang akan menunjang keberhasilan penelitian.

Penentuan populasi harus dimulai dengan penentuan secara jelas mengenai populasi yang menjadi sasarannya. Populasi dapat dibedakan antara populasi target atau sasaran dan populasi sampel, dalam penelitian ini populasinya merupakan populasi target atau sasaran. Menurut Silalahi (2012) populasi sasaran terdiri dari individu rumah tangga atau kelompok dalam yurisdiksi yang menjadi perhatian. Populasi sasaran dalam penelitian ini adalah pengunjung yang mengunjungi dan melakukan pembelian di Maja House Bandung (Silalahi, 2012). Di bawah ini merupakan jumlah populasi restoran Maja House Bandung sebagaimana disajikan Tabel 3.3 berikut ini.

TABEL 3.3
JUMLAH POPULASI RESTORAN MAJA HOUSE TAHUN 2015-2017

Tahun	Peserta
2015	15.781
2016	12.366

Iqbal Kahfi Gunawan, 2018

**PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION : Survei terhadap konsumen yang melakukan
dine-in di Maja House**

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

3.2.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi (Sekaran & Bougie, 2016). Sedangkan menurut McDaniel dan Gates (2015) sampel dapat didefinisikan sebagai bagian dari semua anggota populasi yang diminati. Menurut Donald dan Pamela (2014) sampel adalah sekelompok kasus, peserta, peristiwa atau catatan yang terdiri dari populasi sasaran, dipilih dengan cermat untuk mewakili populasi tersebut.

Berdasarkan pengertian sampel diatas, maka sampel yang yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagian dari populasi penelitian Penentuan ukuran sampel (n) dan populasi (N) dalam penelitian ini menggunakan rumus Tabachnick dan Fidel, (2013:123), sebagai berikut:

$$N \geq 50 + m$$

atau

$$N \geq 104 + m$$

Keterangan: N = Ukuran sampel

m = Jumlah variabel

Berdasarkan rumus tersebut, maka ukuran sampel pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$N \geq 104 + m$$

$$N \geq 104 + 4$$

$$N \geq 108$$

Berdasarkan penentuan sampel dengan menggunakan rumus Tabachnick dan Fidel, maka diperoleh ukuran sampel (n) sebanyak 108. Alasan penulis menggunakan Tabachnick adalah dikarenakan hasil sampel dari penghitungan rumus tersebut dapat mendukung dan menyesuaikan penulis untuk melakukan penelitian di objek yang tidak mengizinkan peneliti untuk melakukan penyebaran kuesioner terlalu banyak.

Iqbal Kahfi Gunawan, 2018

PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT TERHADAP

CUSTOMER SATISFACTION : Survei terhadap konsumen yang melakukan dine-in di Maja House

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

3.2.4.3 Teknik Sampling

Menurut Sugiyono (2013, hlm. 81) Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Teknik sampling pada dasarnya dikelompokkan menjadi dua yaitu *probability sampling* dan *non probability sampling*.

Probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2012, hlm. 92), meliputi *systematic random sampling*, *propotionate stratified random sampling*, *disproportionate stratified random sampling*, dan area (*cluster*) *sampling* (sampling menurut daerah). *Non probability* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setaip unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2012, hlm.. 95), yaitu meliputi sampling sistematis, sampling kuota, sampling incidental, purposive sampling, sampling jenuh/sensus, dan snowball sampling.

Dalam penelitian ini menggunakan teknik *systematic random. Systematic sampling* merupakan bagian dari teknik *probability sampling* karena pemelitan ini adalah populasi bergerak yang bersifat homogen dan dapat digunakan tanpa pengetahuan bingkai. Peneliti memilih metode tersebut agar mudah dalam menentukan objek untuk dijadikan sampel tetap yaitu dengan menerapkan aturan pada setiap elemen dalam populasi meiliki peluang yang sama.

3.2.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013, hlm. 224) bahwa teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Secara umum terdapat beberapa teknik pengumpulan daa yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, kuesioner serta studi literatur. Teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Iqbal Kahfi Gunawan, 2018

**PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION : Survei terhadap konsumen yang melakukan
dine-in di Maja House**

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

Teknik komunikasi langsung dengan pihak Maja House Bandung untuk memperoleh data-data yang berkaitan dengan Maja House Bandung.. Selain itu, wawancara juga dilakukan dengan maksud untuk mendapat informasi langsung dari responden. Responden dalam penelitian ini yaitu konsumen yang melakukan pembelian di restoran Maja House Bandung.

2. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti yaitu restoran Maja House Bandung khususnya mengenai *physical environment* serta tingkat kepuasan di restoran.

3. Angket / Kuesioner

Menurut Sugiyono (2013, hlm. 142) mengemukakan bahwa kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner berisi pertanyaan mengenai karakteristik responden, pengalaman serta penilaian pada keseluruhan hasil *physical environment* serta kepuasan konsumen. Kuesioner ditujukan kepada konsumen yang melakukan pembelian di restoran Maja House Bandung.

4. Studi literatur

Studi literatur merupakan usaha pengumpulan informasi yang berhubungan dengan teori-teori yang berkaitan dengan masalah variabel yang diteliti, terdiri dari *physical environment* dan kepuasan konsumen.

3.2.6 Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Dalam suatu penelitian, data mempunyai kedudukan paling tinggi karena data merupakan penggambaran variabel yang diteliti, dan fungsinya sebagai pembentukan hipotesis. Oleh karena itu benar tidaknya data tergantung dari baik tidaknya instrumen pengumpulan data. Instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting yaitu valid dan reliabel.

Iqbal Kahfi Gunawan, 2018

PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT TERHADAP

CUSTOMER SATISFACTION : Survei terhadap konsumen yang melakukan dine-in di Maja House

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

Sebelum kuesioner digunakan untuk pengumpulan data yang sebenarnya, terlebih dahulu dilakukan uji coba kepada responden yang memiliki karakteristik yang sama dengan karakteristik populasi penelitian. Uji coba dilakukan untuk mengetahui tingkat kesahihan (validitas) dan kekonsistenan (reliabilitas) alat ukur penelitian, sehingga diperoleh item-item pertanyaan -pertanyaan yang layak untuk digunakan sebagai alat ukur untuk pengumpulan data penelitian.

3.2.6.1 Pengujian Validitas

Validitas merupakan salah satu kriteria yang wajib dipenuhi agar suatu instrumen penelitian dapat dilaksanakan sebagai instrumen penelitian yang baik. Instrumen penelitian ini merupakan alat yang digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti. Menurut Siregar (2013:75) validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur.

Langkah-langkah yang dilakukan untuk menguji validitas menurut Uma Sekaran (2010) adalah sebagai berikut:

1. Mendefinisikan secara operasional suatu konsep yang akan diukur.
2. Melakukan uji coba pengukur tersebut pada sejumlah responden.
3. Mempersiapkan tabel tabulasi jawaban.
4. Menghitung nilai korelasi antara dua data pada masing-masing pernyataan dengan skor total.

Adapun rumus yang dapat digunakan adalah rumus korelasi *product moment*, yang dikemukakan oleh Pearson sebagai berikut:

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

Keterangan:	r_{xy}	= Koefisien validitas item yang dicari
	n	= Jumlah sampel
	X	= Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item
	Y	= Skor total
	$\sum X$	= Jumlah skor dalam distribusi X

Iqbal Kahfi Gunawan, 2018

**PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION : Survei terhadap konsumen yang melakukan
dine-in di Maja House**

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

- ΣY = Jumlah skor dalam distribusi Y
 ΣX^2 = Kuadrat faktor variabel X
 ΣY^2 = Kuadrat faktor variabel Y
 ΣXY = Jumlah perkalian faktor korelasi variabel X & Y

Selain menggunakan rumus korelasi *product moment*, dapat juga menggunakan rumus signifikansi sebagai berikut:

1. Nilai r dibandingkan dengan nilai r_{tabel} dengan $dk = n - 2$ dan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$
2. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$
3. Item pertanyaan yang diteliti dikatakan tidak valid jika $r_{hitung} < r_{tabel}$
4. Berdasarkan jumlah angket yang diuji sebanyak 30 esponden dengan tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan (dk) $n - 2$, maka didapat nilai r_{tabel} sebesar 0,361
5. Hasil pengujian validitas pada penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan alat bantu software komputer program SPSS (*Statistical product for Service Solution*) 20 for windows.

Dalam penelitian ini yang akan diuji adalah validitas dari instrument *physical environment* sebagai variabel X dan kepuasan penumpang sebagai variabel Y. Berikut ini adalah hasil pengujian validitas dari item pertanyaan yang diajukan peneliti yang diajukan kepada responden penelitian.

TABEL 3.4
HASIL PENGUJIAN VALIDITAS

No.	Pertanyaan		r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
		<i>Expected</i>			
A. Decoration					
1.	Kemnarikan dekorasi restoran		0,808	0,361	Valid
2.	Kemnarikan atribut di restoran		0,778	0,361	Valid
3.	Kebaikan kualitas furniture		0,792	0,361	Valid

Iqbal Kahfi Gunawan, 2018

**PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION : Survei terhadap konsumen yang melakukan
dine-in di Maja House**
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

4.	Kemenraikan wallpaper di restoran	0,867	0,361	Valid
B. <i>Spatial Layout</i>				
6.	Ketepatan tata ruang di restotan	0,952	0,361	Valid
7.	Keluasan ruangan di restoran	0,882	0,361	Valid
8.	Kerapihan tata ruang di restoran	0,883	0,361	Valid
C. <i>Ambient Condition</i>				
9.	Ketepatan pemutaran musik	0,697	0,361	Valid
10.	Kesesuaian pencahayaan	0,727	0,361	Valid
11.	Kesesuaian suhu ruangan	0,790	0,361	Valid
12.	Ketepatan warna dalam ruangan	0,803	0,361	Valid
<i>Perceived Perfomance</i>				
A. <i>Decoration</i>				
1.	Kemenarikan dekorasi restoran	0,600	0,361	Valid
2.	Kemenarikan atribut di restoran	0,575	0,361	Valid
3.	Kebaikan kualitas furniture	0,412	0,361	Valid
4.	Kemenraikan wallpaper di restoran	0,629	0,361	Valid
B. <i>Spatial Layout</i>				
6.	Ketepatan tata ruang di restotan	0,726	0,361	Valid
7.	Keluasan ruangan di restoran	0,570	0,361	Valid

Iqbal Kahfi Gunawan, 2018

**PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION : Survei terhadap konsumen yang melakukan
dine-in di Maja House**
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

8.	Kerapihan tata ruang di restoran	0,811	0,361	Valid
C. Ambient Condition				
9.	Ketepatan pemutaran musik	0,851	0,361	Valid
10.	Kesesuaian pencahayaan	0,651	0,361	Valid
11.	Kesesuaian suhu ruangan	0,868	0,361	Valid
12.	Ketepatan warna dalam ruangan	0,658	0,361	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2018

Berdasarkan Tabel 3.4 Hasil Pengujian Validitas dari kuesioner yang diuji kepada 30 responden dapat diketahui bahwa semua item pada variabel *physical environment* terhadap kepuasan penumpang baik *expected* maupun *perceived performance* dikatakan valid. Hal tersebut dapat dilihat dari semua nilai r_{hitung} yang didapat lebih besar dari r_{tabel} (0,361). Hasil uji yang memiliki nilai r_{hitung} tertinggi pada item yang diharapkan (*expected*) yaitu pada item pertanyaan “Ketepatan tata ruang di restoran” sebesar 0,952. Hasil uji yang memiliki nilai r_{hitung} terendah yaitu pada item pertanyaan “Kesesuaian pencahayaan” sebesar 0,727. Sedangkan pada item yang dirasakan (*perceived performance*), hasil uji yang memiliki nilai r_{hitung} tertinggi yaitu pada item pertanyaan “Kesesuaian suhu ruangan” sebesar 0,868, sedangkan hasil uji yang memiliki nilai r_{hitung} terendah yaitu pada item pertanyaan “Kebaikan kualitas furniture” sebesar 0,412.

3.2.6.2 Pengujian Reliabilitas

Instrumen penelitian selain valid, juga harus dapat dipercaya (reliabel). Menurut Sugiyono (2013, hlm. 121) menyatakan bahwa “*instrument* yang *reliabel* adalah *instrument* yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama dalam waktu berbeda.

Iqbal Kahfi Gunawan, 2018

**PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION : Survei terhadap konsumen yang melakukan
dine-in di Maja House**
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

Rumus yang dipergunakan adalah *alpha* atau *Cronbach's alpha* (α) dikarenakan instrumen pertanyaan kuesioner yang dipakai merupakan rentangan antara beberapa nilai dalam hal ini menggunakan skala *likert* 1 sampai dengan 5. Menurut Sugiyono (2012, hlm 132) Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Rumus *alpha* atau *Cronbach's alpha* (α) sebagai berikut :

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

Sumber : Husein Umar (2013, hlm 170)

Keterangan:

r_{11} = reliabilitas instrumen

k = banyak butir pertanyaan

σ_t^2 = varians total

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varians butir tiap pertanyaan

Jumlah varian butir tiap pertanyaan dapat dicari dengan cara mencari nilai varians tiap butir yang kemudian dijumlahkan ($\sum \sigma^2$) sebagai berikut :

$$\sigma^2 = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}}{n}$$

Sumber : Husein Umar (2013, hlm 170)

Keterangan :

n = jumlah sampel

σ = nilai varians

Iqbal Kahfi Gunawan, 2018

**PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION : Survei terhadap konsumen yang melakukan
dine-in di Maja House**

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

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

Koefisien *Alpha Cronbach* ($C\alpha$) merupakan statistik yang paling umum digunakan untuk menguji reliabilitas suatu instrumen penelitian.

1. Suatu instrumen penelitian diindikasikan memiliki tingkat reliabilitas memadai jika koefisien *Cronbach Alpha* lebih besar atau sama dengan 0,70.
2. Suatu instrumen penelitian diindikasikan memiliki tingkat reliabilitas tidak memadai jika koefisien *Cronbach Alpha* lebih kecil dari 0,70.
3. Apabila angka *Cronbach Alpha* mendekati 1, maka semakin tinggi tingkat reabilitasnya.
4. Perhitungan validitas dan reliabilitas pertanyaan dilakukan dengan bantuan program aplikasi SPSS 20 *for windows* dengan menggunakan teknik *Cronbach Alpha*. Berikut ini merupakan hasil uji realibilitas instrumen penelitian.

TABEL 3.5
HASIL PENGUJIAN REALIBILITAS

No.	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Koefisien (<i>Cronbach's Alpha</i>)	Keterangan
1.	<i>Physical Environment (Expected)</i>	0,930	0,70	Reliabel
2.	<i>Physical Environment (Perceived performance)</i>	0,740	0,70	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2018

Berdasarkan Tabel 3.5 Hasil Pengujian Reliabilitas dapat diketahui bahwa semua variabel baik *physical environment (expected)* maupun *physical environment (perceived performance)* dikatakan reliabel. Hal

Iqbal Kahfi Gunawan, 2018

**PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION : Survei terhadap konsumen yang melakukan
dine-in di Maja House**
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

tersebut dapat diketahui dari nilai *cronbach's alpha* kedua variabel lebih besar dibandingkan koefisien *cronbach's alpha* yang bernilai 0,70 yaitu 0,930 dan 0,740.

3.2.7 Rancangan Analisis Data

Teknik analisis data yaitu cara untuk mengukur, mengolah dan menganalisis data. Memberikan keterangan yang berguna dan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian merupakan tujuan dari pengolahan data, selanjutnya diarahkan pada pengujian hipotesis serta menjawab masalah yang diajukan. Kuesioner merupakan alat yang digunakan dalam penelitian ini. Kuesioner disusun berdasarkan variabel yang terdapat dalam penelitian.

3.2.7.1 Rancangan Analisis Data Deskriptif

Analisis data deskriptif bertujuan untuk mengumpulkan data mentah menjadi informasi yang mudah dipahami, hal ini dilakukan dengan cara menggolongkan, mengklasifikasikan, dan menginterpretasikan data-data yang didapat yang selanjutnya dianalisis, sehingga dapat diperoleh gambaran umum mengenai variabel berdasarkan beberapa analisis berikut:

1. Analisis frekuensi adalah distribusi matematika dengan tujuan memperoleh hitungan jumlah tanggapan terkait dengan nilai yang berbeda dari satu variabel dan dua variabel mengungkapkan jumlah dalam presentase (Naresh K. Maholtra, 2009, hlm. 480)
2. Analisis *Cross Tabulation* adalah teknik statistik yang menggambarkan dua atau lebih variabel secara bersamaan dan hasil dalam tabel yang mencerminkan distribusi gabungan dari dua atau lebih yang memiliki sejumlah kategori atau nilai-nilai yang berbeda (Naresh K. Maholtra, 2009, hlm. 493)
3. Perhitungan skor ideal digunakan untuk mengukur tinggi atau rendahnya pengaruh variabel X yang terdapat di objek penelitian. Berikut rumus untuk menghitung skor ideal.
 - a) Nilai indeks maksimum = skor tertinggi x jumlah item x jumlah responden.

Iqbal Kahfi Gunawan, 2018

**PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION : Survei terhadap konsumen yang melakukan
dine-in di Maja House**
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

- b) Nilai indeks minimum = skor terendah x jumlah item x jumlah responden
- c) Jenjang variabel = nilai indeks maksimum – nilai indeks minimum
- d) Jarak Interval = jenjang : banyaknya kelas interval.

Presentasi skor = [(total skor) : nilai maksimum] x 100

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian, antara lain :

1. Analisis data deskriptif mengenai penerapan *physical environment* yang terdiri dari *decoration, ambient condition, and spatial layout*.
2. Analisis data deskriptif mengenai kepuasan konsumen yang terdiri dari *excepted* dan *perceived* pada restoran sunda di Kabupaten Bandung Barat.
- 3.

3.2.7.2 Rancangan Analisis Data Verifikatif

Analisis data verifikatif diperlukan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan secara statistik. Setelah data seluruh responden terkumpul lalu dilakukan analisis data. Beberapa tahap dalam melakukan kegiatan analisis sebagai berikut:

1. Menyusun data ; Menyeleksi data Kegiatan seleksi data ditunjukkan untuk mengecek kelengkapan identitas responden, kelengkapan data serta isian data yang sesuai dengan tujuan penelitian.
2. Tabulasi data
 - a. Memberi skor pada setiap item.
 - b. Menjumlahkan skor pada setiap item.
 - c. Menyusun ranking pada setiap item.
3. Menganalisis data ; Menganalisis data yaitu proses pengolahan data dengan menggunakan rumus-rumus statistik, menginterpretasi data agar diperoleh suatu kesimpulan.
4. Pengujian ; Proses pengujian hipotesis pada penelitian ini dilakukan menggunakan analisis regresi berganda.

Pada penelitian ini menggunakan data ordinal seperti yang dijelaskan dalam operasionalisasi variabel sebelumnya, oleh karena itu semua data ordinal yang terkumpul terlebih dahulu ditransformasi menjadi

Iqbal Kahfi Gunawan, 2018

**PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION : Survei terhadap konsumen yang melakukan
dine-in di Maja House**

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

skala interval dengan menggunakan *method of successive interval* (MSI). Untuk lebih jelasnya proses analisis data akan dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Method of Successive Internal (MSI)

Method of Successive Interval (MSI) merupakan metode skala untuk menaikkan skala pengukuran ordinal ke skala pengukuran interval. Jadi, MSI dapat dikatakan mentransformasi data pengukuran ordinal menjadi interval. Langkah-langkah untuk melakukan transformasi data tersebut adalah sebagai berikut:

1. Install add ins *Successive.xls* pada *Microsoft Excel*.
2. Jalankan aplikasi *Microsoft Excel*.
3. Buka data yang akan diolah menjadi MSI.
4. Klik *Toolbar Statistics*.
5. Pilih *Successive Interval*.
6. Pada Menu *Input* pilih data *range*, lalu drag data yang akan di MSI.
7. Pada Menu *Output* pilih kolom tempat MSI.
8. Pilih Next.
9. Pada Menu *Select Variables*, pilih seluruh item yang akan di MSI-kan.
10. Pilih Next.
11. Pada Menu *Min Value* isi dengan 1 dan *Max Value* dengan 5.
12. Klik Menu *Display Summary*, lalu Next.
13. Klik *Finish*.

Data penelitian yang telah berskala interval selanjutnya akan ditemukan pasangan data variabel *independent* dengan variabel *dependent* serta akan ditemukan persamaan yang berlaku untuk pasangan-pasangan tersebut. Untuk mendapatkan kelima variabel mempunyai hubungan kausal atau tidak, maka harus didasarkan pada teori atau konsep-konsep tentang variabel-variabel tersebut.

3.2.7.3 Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda merupakan sebuah alat analisis peramalan nilai pengaruh dua atau lebih variabel *independent* (X_1, X_2 , dan X_3) terhadap

Iqbal Kahfi Gunawan, 2018

PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT TERHADAP

CUSTOMER SATISFACTION : Survei terhadap konsumen yang melakukan dine-in di Maja House

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

variabel Y sebagai variabel *dependent* yaitu kepuasan konsumen yang terdiri dari *expected* dan *perceived*, hal tersebut dilakukan untuk membuktikan terdapat hubungan kausal atau tidak. Dalam menghitung analisis regresi berganda langkah-langkah yang dilakukan yaitu dengan menentukan model persamaan regresi berganda. Perumusan persamaan regresi berganda empat variabel bebas tersebut sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

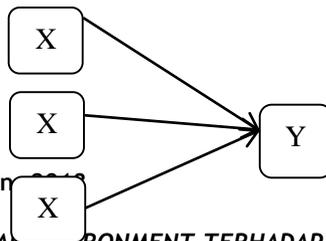
Keterangan : Y = Nilai variabel terikat yang diprediksikan

a = Konstanta atau bila harga X = 0

b = Koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel terikat yang didasarkan pada variabel bebas. Bila b (+) maka terjadi kenaikan, bila b (-) maka terjadi penurunan.

X = Subyek pada variabel bebas yang mempunyai nilai tertentu X1 (*decoration*), X2 (*spatial layout*), dan X3 (*ambient condition*) adalah variabel penyebab.

Analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independen minimal dua atau lebih. Maka terlebih dahulu hipotesis yang menyatakan sub variable independen yang paling dominan terhadap variable dependen digambarkan dalam sebuah paradigma seperti gambar 3.1 sebagai berikut:



Iqbal Kahfi Gunawan

PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT TERHADAP

CUSTOMER SATISFACTION : Survei terhadap konsumen yang melakukan dine-in di Maja House

Universitas Pendidikan Indonesia

| repository.upi.edu |

perpustakaan.upi.edu

GAMBAR 3.1 REGRESI LINEAR BERGANDA

Keterangan:

- X1 = *Decoration*
- X2 = *Spatial layout*
- X3 = *Ambient Condition*
- Y = Kepuasan Konsumen
- = Hubungan Kausalitas

Teknik analisis regresi linier berganda dilakukan dengan prosedur kerja sebagai berikut:

a. Uji Asumsi Normalitas

Uji normalitas merupakan cara untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik memiliki nilai residual terdistribusi normal. Syarat pertama untuk melakukan analisis regresi adalah normalitas, yaitu data sampel hendaknya memenuhi persyaratan distribusi normal. Untuk mengetahui apakah data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak, dapat menggunakan *normal probability plot*.

b. Uji Asumsi Multikolinieritas

Uji multikolinieritas adalah untuk melihat korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linier berganda ada atau tidak. Jika ada korelasi yang tinggi diantara variabel-variabel bebas, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat akan terganggu. Parameter yang sering digunakan untuk mendeteksi multikolinieritas yaitu

Iqbal Kahfi Gunawan, 2018

**PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT TERHADAP
CUSTOMER SATISFACTION : Survei terhadap konsumen yang melakukan
dine-in di Maja House**

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

nilai VIF (*variance inflation factor*). Apabila nilai VIF menjauhi 1 dan kurang dari 10 maka suatu regresi dikatakan terdeteksi multikolinieritas

c. Uji Asumsi Autokorelasi

Persamaan regresi yang baik adalah yang tidak memiliki masalah autokorelasi, jika terjadi autokorelasi maka persamaan tersebut tidak layak dipakai prediksi. Masalah autokorelasi baru timbul jika ada korelasi secara linier antar kesalahan pengganggu periode t (berada) dan kesalahan pengganggu periode $t-1$ (sebelumnya).

d. Uji Asumsi Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidak samaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut homoskedastisitas. Apabila heteroskedastisitas diagram pencar residualnya tidak membentuk pola tertentu maka suatu regresi dikatakan tidak terdeteksi.

1. Analisis Korelasi

Analisis korelasi secara serentak bertujuan untuk mencari hubungan antara dua variabel atau lebih yang diteliti seperti variabel independen (X_1, X_2 , dan X_3) terhadap variabel dependen (Y) dan menunjukkan antara kedua variabel tersebut seberapa besar hubungan yang terjadi. Nilai R yaitu antara 0 sampai 1, maka jika nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaliknya jika nilai semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah.

2. Analisis Determinasi (R^2)

Analisis determinasi dalam regresi berganda digunakan untuk mengetahui secara serentak persentase sumbangan pengaruh variabel independen X_1 (*Decoration*), X_2 (*Spatial layout*), dan X_3 (*Ambient Condition*) terhadap variabel dependen (Y) Kepuasan konsumen. Koefisien determinasi menyatakan besarnya kecilnya nilai variabel X terhadap Y . $R^2 = 0$, maka tidak ada sedikitpun presentasi sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikitpun variasi variabel dependen.

Iqbal Kahfi Gunawan, 2018

PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT TERHADAP

CUSTOMER SATISFACTION : Survei terhadap konsumen yang melakukan dine-in di Maja House

Universitas Pendidikan Indonesia

| repository.upi.edu

perpustakaan.upi.edu

3.2.8 Pengujian Hipotesis

Tujuan dari pengujian hipotesis yaitu untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang cukup jelas dan dapat dipercaya antara variabel bebas dengan variabel terikat yang pada akhirnya akan diambil suatu kesimpulan apakah H_0 ditolak atau H_1 diterima. Rancangan hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

A. Secara Simultan

1. $H_0 : b_i = 0$ artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan *physical environment* yang terdiri *decoration, spatial layout* dan *ambient condition* terhadap *customer satisfaction* konsumen di Maja House.
2. $H_1 : b_i \neq 0$ artinya terdapat terdapat pengaruh yang signifikan antara *physical environment* yang terdiri dari *decoration, spatial layout* dan *ambient condition* terhadap *customer satisfaction* konsumen di Maja House.

Pengujian hipotesis secara simultan dengan menggunakan uji F dihitung dengan rumus:

$$f = \frac{R^2(N - M - 1)}{m(1 - R^2)}$$

Keterangan:

R = Koefisien korelasi ganda

m = Jumlah prediktor

n = Jumlah anggota sampel

Kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diajukan adalah:

Jika $f_{hitung} > f_{tabel}$, maka H_0 ditolak artinya X berpengaruh terhadap Y

Jika $f_{hitung} < f_{tabel}$, maka H_0 ditolak artinya X tidak berpengaruh terhadap Y

B. Secara Parsial

Iqbal Kahfi Gunawan, 2018

PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT TERHADAP

CUSTOMER SATISFACTION : Survei terhadap konsumen yang melakukan dine-in di Maja House

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

1. $H_0 : \rho = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan *decoration* erhadap *customer satisfaction*.
 $H_0 : \rho \neq 0$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan *decoration* terhadap *customer satisfaction*.
2. $H_0 : \rho = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan *spatial layout* terhadap *customer satisfaction*.
 $H_0 : \rho \neq 0$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan *spatial layout* terhadap *customer satisfaction*.
3. $H_0 : \rho = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan *ambient condition* terhadap *customer satisfaction*.
 $H_0 : \rho \neq 0$, artinya terdapat pengaruh yang signifikan *ambient condition* terhadap *customer satisfaction*.

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

t = Distribusi normal

r = Koefisien korelasi

n = Banyaknya data

Kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diajukan adalah:

Tolak H_0 $t_{hitung} \geq t_{(mendekati\ 100\%)\ (n-k-1)}$

Terima H_0 jika $t_{hitung} < t_{(mendekati\ 100\%)\ (n-k-1)}$

Iqbal Kahfi Gunawan, 2018

**PENGARUH PHYSICAL ENVIRONMENT TERHADAP
 CUSTOMER SATISFACTION : Survei terhadap konsumen yang melakukan
 dine-in di Maja House**

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