

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Penelitian ini dilakukan disalah satu restoran yaitu Magma Plate Resto yang berada di Jl. Brigjen Katamso No. 45, Bandung dan mulai beroperasi pada bulan Februari 2017. Penelitian ini menganalisis bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Objek penelitian yang menjadi variabel bebas atau *independence variable* (X) adalah kualitas pelayanan (X1) yang meliputi bukti fisik (tangibles), empati (empathy) reliabilitas (reliability), daya tanggap (responsiveness), dan jaminan (assurance).

Sedangkan yang menjadi variabel terikat atau *dependent variable* (Y) yaitu kepuasan konsumen dengan indikator kualitas produk, kualitas pelayanan, emosi, harga, dan biaya. Pada penelitian ini, adapun yang menjadi objek penelitian adalah Magma Plate Resto, dan yang dijadikan responden adalah konsumen atau orang yang pernah datang ke Magma Plate Resto.

#### **3.2 Jenis Penelitian**

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menggambarkan objek penelitian dan juga menguji hubungan antar variabel serta menguji hipotesis, sehingga jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif, verifikatif. Menurut Sugiono (2010,hlm.35) bahwa “Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih variabel (variabel yang berdiri sendiri) tanpa membuat perbandingan dan atau mencari hubungan variabel satu sama lain”.

#### **3.3 Operasional Variabel**

Menurut Sugiyono (2013,hlm.39) bahwa “Operasional Variabel merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang diterapkan oleh peneliti untuk mempelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya”. Dalam suatu

**Asep Saepudin, 2019**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI MAGMA PLATE RESTO**

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

penelitian agar dapat membedakan konsep analisis maka perlu adanya penjabaran melalui konsep operasional variabel.

Adapun variabel yang akan diuji adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Secara lebih rinci operasional masing-masing variabel dapat dilihat dalam table berikut :

**Tabel 3.1**  
**Operasional Variabel**

<b>Variabel</b>	<b>Konsep Teoritis</b>	<b>Konsep Empiris</b>	<b>Konsep Analitik</b>	<b>Skala</b>
Kualitas Pelayanan (X)	Kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. (Tjiptono, 2016:115)	<b>Bukti Fisik (tangibles)</b> , berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan. (Tjiptono, 2016)	Tingkat penampilan makanan/minuman Tingkat kualitas makanan/minuman Tingkat kebersihan peralatan makan/minum Tingkat kesesuaian layout/tata letak restoran Tingkat kebersihan ruangan restoran Tingkat penampilan waiters/waitress	Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal
		<b>Empati (empathy)</b> , berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para	Tingkat kemudahan mendapatkan informasi menu Tingkat kemudahan melakukan pemesanan menu Tingkat kemudahan melakukan pembayaran	Ordinal Ordinal Ordinal

Variabel	Konsep Teoritis	Konsep Empiris	Konsep Analitik	Skala
	pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. (Tjiptono, 2016)	Tingkat kemudahan memperoleh fasilitas	Ordinal	
	<b>Reliabilitas (reliability)</b> , berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. (Tjiptono, 2016)	Tingkat kemampuan waiters/waitress dalam menjelaskan menu.	Ordinal	
		Tingkat kecepatan waiters/waitress dalam menyajikan makanan	Ordinal	
		Tingkat sopan santun waiters/waiters dalam melayani konsumen	Ordinal	
	<b>Daya Tanggap (responsiveness)</b> , berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. (Tjiptono, 2016)	Tingkat kemampuan waiters/waitress dalam berinteraksi	Ordinal	
		Tingkat kemampuan waiters/waitress dalam memahami kebutuhan konsumen	Ordinal	
		Tingkat cepat tanggap waiters/waitress dalam merespon kebutuhan konsumen	Ordinal	
	<b>Jaminan (assurance)</b> , yakni prilaku para karyawan mampu menumbuhkan	Tingkat jaminan atas kesesuaian produk dengan gambar di menu	Ordinal	

Variabel	Konsep Teoritis	Konsep Empiris	Konsep Analitik	Skala
		kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. (Tjiptono, 2016)	Tingkat jaminan halal atas produk	Ordinal
Kepuasan Konsumen (Y)	Respon konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian/ diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaianya.” (Tjiptono, 2011;146)	Tingkat jaminan atas keamanan produk	Tingkat harapan	Ordinal
			penampilan	
			makanan/minuman	
		Tingkat harapan kualitas	Tingkat harapan	Ordinal
		makanan/minuman	kualitas	
		Tingkat harapan kebersihan	Tingkat harapan	Ordinal
		peralatan	kebersihan	
		makan/minum	makan/minum	
		Tingkat harapan kesesuaian	Tingkat harapan	Ordinal
		layout/tata letak	kesesuaian	
		restoran	layout/tata letak	
		Tingkat harapan kebersihan ruangan	restoran	Ordinal
		restoran	Tingkat harapan	
		kebersihan ruangan	kebersihan	
		Tingkat harapan restoran	Tingkat harapan	Ordinal
		waiters/waitress	kebersihan	
		Tingkat harapan kemudahan	Tingkat harapan	Ordinal
		mendapatkan	kemudahan	
		informasi menu	mendapatkan	
			informasi menu	
		Tingkat harapan kemudahan	Tingkat harapan	Ordinal
		melakukan	kemudahan	
		pemesanan menu	melakukan	
		Tingkat harapan kemudahan	pemesanan menu	Ordinal
			Tingkat harapan	
			kemudahan	

Variabel	Konsep Teoritis	Konsep Empiris	Konsep Analitik	Skala
		melakukan pembayaran		
		Tingkat harapan	Ordinal	
		kemudahan		
		memperoleh fasilitas		
		Tingkat harapan	Ordinal	
		kemampuan		
		waiters/waitress		
		dalam menjelaskan		
		menu.		
		Tingkat harapan	Ordinal	
		kecepatan		
		waiters/waitress		
		dalam menyajikan		
		makanan		
		Tingkat harapan	Ordinal	
		sopan santun		
		waiters/waiterss		
		dalam melayani		
		konsumen		
		Tingkat harapan	Ordinal	
		kemampuan		
		waiters/waitress		
		dalam berinteraksi		
		Tingkat harapan	Ordinal	
		kemampuan		
		waiters/waitress		
		dalam memahami		
		kebutuhan		
		konsumen		
		Tingkat harapan	Ordinal	
		cepat tanggap		
		waiters/waitress		
		dalam merespon		
		kebutuhan		
		konsumen		
		Tingkat harapan	Ordinal	
		jaminan atas		

Variabel	Konsep Teoritis	Konsep Empiris	Konsep Analitik	Skala
		kesesuaian produk dengan gambar di menu		
		Tingkat harapan jaminan halal atas produk	Ordinal	
		Tingkat harapan jaminan atas keamanan produk	Ordinal	

### 3.4 Sumber Data

Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Menurut Sugiyono (2010:137) data primer adalah data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini melalui menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara secara langsung dengan ihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan. Sedangkan untuk data sekunder yaitu sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat dokumen atau berkas berkas perusahaan. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada table berikut :

**Tabel 3.2**  
**Sumber Data**

No.	Data	Jenis Data	Sumber Data
1.	Profil Magma Plate Resto	Sekunder	Dokumen Magma Plate Resto
2.	Data Pendapatan Magma Plate Resto	Sekunder	Dokumen Magma Plate Resto
3.	Data Pengunjung Magma Plate Resto	Sekunder	Dokumen Magma Plate Resto
4.	Hasil Pra Penelitian	Primer	Konsumen Magma Plate Resto
5.	Tanggapan konsumen mengenai kualitas pelayanan	Primer	Konsumen Magma Plate Resto
6.	Tanggapan mengenai kepuasan konsumen	Primer	Konsumen Magma Plate Resto

### 3.5 Populasi dan Sampel

#### 3.5.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2017:80) 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 pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu.

Berdasarkan pengertian populasi diatas, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah konsumen di Magma Plate Resto, terhitung pada data di bulan Maret 2018 sejumlah 1368 orang.

#### 3.5.2 Sampel

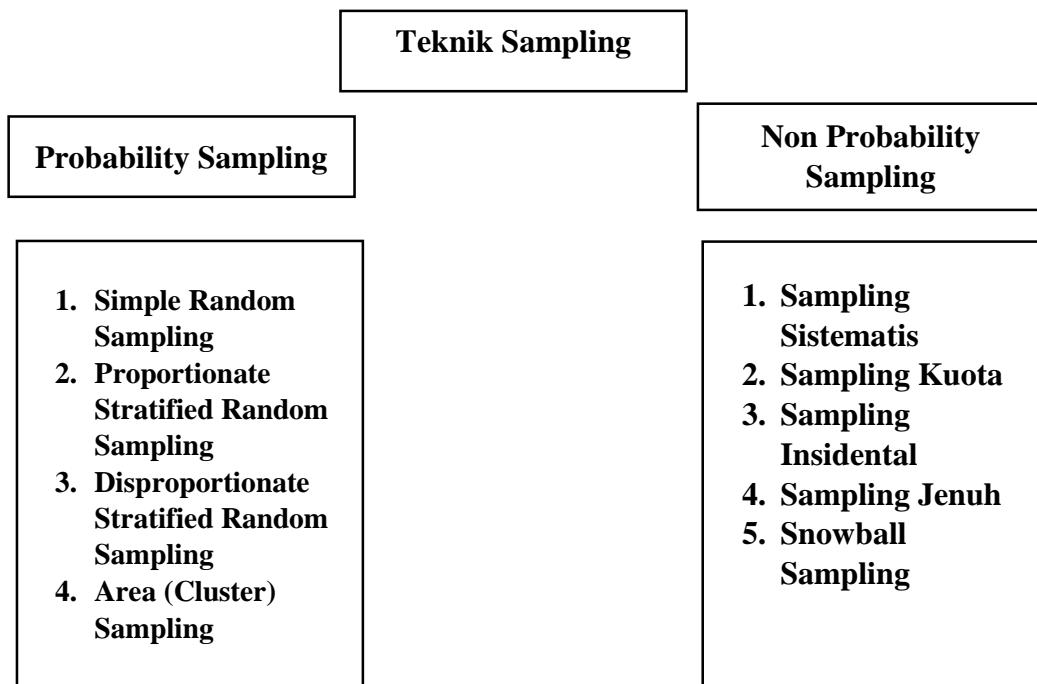
Menurut Sugiyono (2017, hlm. 81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Agar memperoleh sampel yang responsive dari populasi, maka setiap subjek dalam populasi diupayakan untuk memilih peluang yang sama menjadi sampel. Namun dalam pelaksanaan penelitian ini, tidak semua populasi dapat di teliti oleh penulis dikarenakan adanya beberapa keterbatasan yang dimiliki oleh penulis, yaitu:

1. Keterbatasan biaya
2. Keterbatasan tenaga
3. Keterbatasan waktu yang disediakan

Maka dari itu peneliti diperkenankan mengambil sebagian dari objek populasi yang ditentukan, dengan catatan bagian yang diambil tersebut mewakili yang lain yang tidak diteliti. Menurut Sugiyono (2017, hlm. 86) 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 yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel dan populasi harus benar-benar *representative* (mewakili).

### 3.5.3 Teknik Sampling

Menurut Ridhwan (2012:57) Teknik sampling adalah suatu cara dalam mengambil sampel yang dapat mewakili dari populasi. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Secara skematis, teknik macam-macam sampling sebagai berikut :



**Gambar 3.1 Macam-macam teknik sampling**  
Sugiono (2017:81)

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik sampling *non probability* dengan *sampling Insidental*. Sampling Insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data(Sugiono, 2017:85).

Sampel terdiri dari konsumen yang datang ke Magma Plate Resto dan dianggap cocok sebagai sumber data yang penulis butuhkan. Penelitian ini menggunakan rumus Taro Yamane dengan konsumen yang terhitung pada data di bulan Maret 2018 sejumlah 1368 orang.

Menurut Riduwan (2012:65) rumus Taro Yamane adalah sebagai berikut ;

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Dimana  $n$  = Jumlah sampel

$N$  = Jumlah populasi

$d^2$  = Presisi yang ditetapkan sebesar 10%

Berdasarkan rumus berikut, diketahui jumlah kunjungan pelanggan sebanyak 1368 orang, dengan presisi 10% maka perhitungan jumlah sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{1368}{1368 \cdot 0,1^2 + 1} = 93,18 \approx 93$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka jumlah sampel yang menjadi responden sebanyak 93 orang yang diambil dari konsumen Magma Plate Resto.

### 3.5.4 Teknik Penarikan Sampel

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampling *non probability* dengan *sampling Insidental*. Menurut Sugiono (2017:85) sampling Insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

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

1. Menentukan populasi pada konsumen yang datang ke Magma Plate Resto. Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah pada bulan Maret 2018 sejumlah 1368 orang.
2. Menentukan ukuran sampel dari besarnya populasi, yaitu sebesar 93 orang (hasil perhitungan menggunakan rumus Taro Yamane, untuk menambah keakuratan data penulis mengambil 100 orang responden).
3. Pengambilan sampel dapat dilakukan dengan memberikan angket kepada setiap konsumen yang datang ke Magma Plate Resto dan bertemu dengan peneliti yang dianggap dapat dijadikan sumber data.

### **3.5.5 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

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, dimana pengamat terlebat 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 Magma Plate Resto
4. Kuisisioner adalah pengumpulan informasi melalui menyebarkan seperangkat daftar pertanyaan tertulis kepada responden yaitu konsumen Magma Plate Resto.
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.

### 3.6 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

#### 3.6.1 Hasil Pengujian Validitas

Data dalam sebuah penelitian mempunyai peranan penting. Dari data yang dikumpulkan nantinya akan dirangkum menjadi kesimpulan yang mentukan penelitian tersebut memiliki mutu yang baik atau tidak. Keabsahan data dalam sebuah penelitian harus dianalisis terlebih dahulu tingkat validitasnya. Menurut Sugiyono (2015:121) valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Sedangkan instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Jadi instrumen yang valid dan reliabel merupakan syarat mutlak untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan reliabel.

Penelitian ini menggunakan validitas konstruksi yang menentukannya 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 instrument dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* :

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

Keterangan :

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

X = Skor variabel X

Y = Skor variabel Y

$\Sigma X$  = Jumlah skor dalam distribusi X

$\Sigma Y$  = Jumlah skor dalam distribusi Y

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

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

n = banyaknya sampel

keputusan pengujian validitas responden menggunakan taraf signifikan 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 disebar sebanyak 30 kuesioner dengan tingkat kesalahan 10% dan derajat keabsahan  $n-2$  ( $30-2=28$ ), maka didapat nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,3061.

**Tabel 3.3**  
**Hasil Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan**

No.	Pertanyaan	r tabel	Corrected Item Total	Keterangan
			Correlation	
<b>Bukti Fisik (Tangibles)</b>				
1.	Tampilan makanan/minuman yang disajikan	0.3061	0.343	Valid
2.	Kualitas makanan/minuman yang disajikan (rasa, aroma, tekstur)	0.3061	0.349	Valid
3.	Kebersihan peralatan makan/minum	0.3061	0.666	Valid
4.	Layout/tata letak ruangan restoran	0.3061	0.724	Valid
5.	Kebersihan ruangan restoran	0.3061	0.776	Valid
6.	Penampilan waiters/waitress	0.3061	0.792	Valid
<b>Empati (Empathy)</b>				
7.	Kemudahan untuk mendapatkan informasi	0.3061	0.382	Valid
8.	Kemudahan untuk melakukan pemesanan menu	0.3061	0.376	Valid
9.	Kemudahan dalam melakukan pembayaran	0.3061	0.317	Valid

10.	Kemudahan untuk mendapatkan fasilitas (wifi, pelayanan, dll)	0.3061	0.672	Valid
<b>Reliabilitas (Reliability)</b>				
11.	Kemampuan waiters/waitress dalam menjelaskan menu	0.3061	0.519	Valid
12.	Kecepatan dalam menyajikan makanan	0.3061	0.491	Valid
13.	Sopan santun waiters/waitress dalam melayani konsumen	0.3061	0.667	Valid
<b>Daya Tanggap (Responsiveness)</b>				
14.	Kemampuan waiters/waitress dalam berinteraksi	0.3061	0.684	Valid
15.	Kemampuan waiters/waitress dalam memahami kebutuhan konsumen	0.3061	0.752	Valid
16.	Waiters/waitress cepat tanggap merespon kebutuhan konsumen	0.3061	0.822	Valid
<b>Jaminan (Assurance)</b>				
17.	Tampilan makanan dan minuman sesuai dengan gambar menu	0.3061	0.609	Valid
18.	Tingkat jaminan halal dari makanan dan minuman yang disajikan	0.3061	0.428	Valid
19.	Tingkat keamanan makanan dan minuman yang disajikan (cemaran fisik :rambut, serangga, debu, dll)	0.3061	0.691	Valid

Sumber: Data hasil penelitian, 2018

Berdasarkan table 3.3 menunjukan bahwa hasil perhitungan validitas kuesioner responden secara keseluruhan dengan ketentuan keputusan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dimana  $r_{tabel}$  adalah 0.3061, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan terhadap kualitas pelayanan di Magma Plate Resto dikatakan valid.

**Tabel 3.4**  
**Hasil Validitas Kuesioner Kepuasan Konsumen**

No.	Pertanyaan	r tabel	Corrected Item Total Correlation	Keterangan
<b>Bukti Fisik (Tangibles)</b>				
1.	Tampilan makanan/minuman yang disajikan	0.3061	0.524	Valid
2.	Kualitas makanan/minuman yang disajikan (rasa, aroma, tekstur)	0.3061	0.640	Valid
3.	Kebersihan peralatan makan/minum	0.3061	0.847	Valid
4.	Layout/tata letak ruangan restoran	0.3061	0.577	Valid
5.	Kebersihan ruangan restoran	0.3061	0.760	Valid
6.	Penampilan waiters/waitress	0.3061	0.458	Valid
<b>Empati (Empathy)</b>				
7.	Kemudahan untuk mendapatkan informasi	0.3061	0.592	Valid
8.	Kemudahan untuk melakukan pemesanan menu	0.3061	0.599	Valid
9.	Kemudahan dalam melakukan pembayaran	0.3061	0.779	Valid
10.	Kemudahan untuk mendapatkan fasilitas (wifi, pelayanan, dll)	0.3061	0.791	Valid
<b>Reliabilitas (Reliability)</b>				
11.	Kemampuan waiters/waitress dalam menjelaskan menu	0.3061	0.801	Valid
12.	Kecepatan dalam menyajikan makanan	0.3061	0.724	Valid
13.	Sopan santun waiters/waitress dalam melayani konsumen	0.3061	0.672	Valid
<b>Daya Tanggap (Responsiveness)</b>				
14.	Kemampuan waiters/waitress dalam berinteraksi	0.3061	0.640	Valid
15.	Kemampuan waiters/waitress dalam memahami kebutuhan konsumen	0.3061	0.753	Valid
16.	Waiters/waitress cepat tanggap merespon kebutuhan konsumen	0.3061	0.710	Valid

<b>Jaminan (Assurance)</b>				
17.	Tampilan makanan dan minuman sesuai dengan gambar menu	0.3061	0.708	Valid
18.	Tingkat jaminan halal dari makanan dan minuman yang disajikan	0.3061	0.567	Valid
19.	Tingkat keamanan makanan dan minuman yang disajikan (cemaran fisik :rambut, serangga, debu, dll)	0.3061	0.714	Valid

*Sumber: Data hasil penelitian, 2018*

Berdasarkan table 3.4 menunjukan bahwa hasil perhitungan validitas kuesioner responden secara keseluruhan dengan ketentuan keputusan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dimana  $r_{tabel}$  adalah 0.3061, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan terhadap kepuasan konsumen di Magma Plate Resto dikatakan valid.

### 3.6.2 Hasil Pengujian Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan tingkat ketetapan alat pengumpul data yang digunakan. Reliabilitas menunjukan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat yang dapat digunakan untuk pengumpulan data, karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang dapat dipercaya dan reliabel akan menghasilkan data yang dipercaya juga.

Adapun menurut Noor (2013:165) rumus yang tepat untuk digunakan dalam uji reliabilitas ini adalah menggunakan rumus *cronbach's alpha* dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\Sigma \sigma^2}{\sigma_{12}^2} \right]$$

Keterangan :

$r_{11}$  = Reliabilitas instrumen

$k$  = Banyaknya butir pertanyaan

$\Sigma \sigma^2$  = Jumlah varian butir

$\sigma_{12}^2$  = Varians total

Asep Saepudin, 2019

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

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

Keterangan :

$N$  = Jumlah sampel

$\sigma$  = Nilai varians

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

Keputusan uji reliabilitas ditentukan dengan ketentuan sebagai berikut :

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

Uji reliabilitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur berupa kuesioner yang dirancang dapat diandalkan, suatu alat ukur dapat diandalkan jika alat ukur tersebut digunakan berulangkali akan memberikan hasil yang relative sama. Perhitungan reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS 23 for Windows. Hasil reliabilitas dapat dilihat dengan pada tabel 3.5 sebagai berikut :

**Tabel 3.5**  
**Hasil Reliabilitas Kuesioner Kualitas Pelayanan**

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.889	19

*Sumber: Data hasil penelitian, 2018*

Berdasarkan tabel 3.5 hasil dari pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner yang disebar mengenai kualitas pelayanan dinyatakan reliabel, karena *cronbach's alpha*  $0.889 > 0.60$ . Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa semua item

Asep Saepudin, 2019

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI MAGMA PLATE RESTO**  
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

pernyataan yang terdapat pada kuesioner yang digunakan sudah reliabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan sudah memberikan hasil yang konsisten.

**Tabel 3.6**  
**Hasil Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Konsumen**

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.932	19

*Sumber: Data hasil penelitian, 2018*

Berdasarkan tabel 3.6 hasil dari pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner yang disebar mengenai kepuasan konsumen dinyatakan reliabel, karena *cronbach's alpha*  $0.932 > 0.60$ . Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa semua item pernyataan yang terdapat pada kuesioner yang digunakan sudah reliabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen sudah memberikan hasil yang konsisten.

### **3.7 Rancangan Analisis Deskriptif , Verifikatif dan Pengujian Hipotesis**

#### **3.7.1 Analisis Deskriptif**

Menurut Ridwan (2013:52) tujuan analisis deskriptif untuk membuat gambaran secara sistematis data yang faktual dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antar fenomena yang diselidiki atau diteliti. Analisis deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk mendekripsikan variabel-variabel penelitian :

1. Analisis deskriptif mengenai kualitas pelayanan di Magma Plate Resto
2. Analisis deskriptif mengenai kepuasan konsumen di Magma Plate Resto

Agar mendapatkan makna yang bermanfaat untuk pemecahan masalah pada penelitian, kuesioner yang telah diisi oleh responden harus diolah. Untuk mengkategorikan hasil perhitungan, digunakan kriteria penafsiran presentase yang diambil dari 0% - 100%.

**Tabel 3.7**  
**Kriteria Penafsiran Perhitungan Responden**

No.	Kriteria Penafsiran	Keterangan
1.	0 %	Tidak Seorangpun
2.	1 % - 25 %	Sebagian kecil
3.	26 % - 49 %	Hampir sepenuhnya
4.	50 %	Setengahnya
5.	51 % - 75 %	Sebagian besar
6.	76 % - 99 %	Hampir seluruhnya
7.	100 %	Seluruhnya

Sumber :Moch Ali dalam Indira, 2016

### 3.7.2 Analisis Verifikatif

Variabel – variabel dalam penelitian ini disusun dalam bentuk kuesioner, untuk melihat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y. Kuesioner yang telah disusun diharapkan dapat memberikan keterangan data mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Maka dari itu diperlukan analisis regresi sederhana untuk mengetahui besaran variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan konsumen (Y).

#### 3.7.2.1 Uji Normalitas

Dalam penelitian, syarat pertama untuk melakukan analisis regresi adalah pengujian normalitas. Uji Normalitas bertujuan untuk dapat mengetahui variabel *dependent*, *independent* atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak normal. Menurut Husein Umar (2003:181), uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel *dependent*, *independent*, atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak normal. Pada penelitian ini pengujian asumsi normalitas menggunakan Kolmogrov-Smirnov.

#### 3.7.2.2 Analisis Korelasi

Terdapat banyak jenis analisis korelasi yang dapat dipilih dalam melakukan penelitian. Penelitian menggunakan analisis korelasi *pearson product moment* (*r*).

Selanjutnya menurut Ridhuwan (2013:80) teknik analisis PPM (*pearson product moment*) termasuk teknik analisis parametric yang menggunakan data interval dan ratio dengan persyaratan tertentu. Rumus yang digunakan pada korelasi PPM ini adalah sebagai berikut :

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

Keterangan :

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

X = Skor variabel X

Y = Skor variabel Y

$\Sigma X$  = Jumlah skor dalam distribusi X

$\Sigma Y$  = Jumlah skor dalam distribusi Y

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

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

n = banyaknya sampel

Korelasi PPM dikembangkan (r) dengan ketentuan nilai r tidak lebih dari harga (-1  $\leq$  1  $\leq$  +1). Apabila nilai r = -1 artinya korelasi negatif sempurna; apabila r = 0 artinya tidak ada korelasi dan apabila r = 1 berarti korelasinya sangat kuat. Sedangkan arti harga r akan di konsultasikan dengan tabel interpretasi nilai r sebagai berikut :

**Tabel 3.8**  
**Interpretasi Koefisiensi Korelasi Nilai r**

Interval Koefisiensi	Tingkat Hubungan
0.80 – 1.000	Sangat kuat
0.60 – 0.799	Kuat
0.40 – 0.599	Cukup kuat
0.20 – 0.399	Rendah
0.00 – 0.199	Sangat rendah

*Sumber: Ridwan (2013;81)*

### 3.7.2.3 Analisis Regresi Linier Sederhana

Menurut Sugiyono (2017:261) regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel *independent* dengan satu variabel *dependent*. Analisis regresi linier sederhana ini terdapat satu variabel yang diramalkan (dependent variabel) yaitu kualitas pelayanan dan (independent variabel) yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Maka persamaan regresi linier sederhananya adalah :

$$Y = a + bx$$

Keterangan :

- Y = subjek dalam variabel dependen yang diprediksi
- a = harga X=0 (harga konstan)
- b = angka arah atau koefisiensi regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada perubahan variabel dependen. Bila (+) arah garis naik, dan apabila (-) maka arah garis turun.
- X = subjek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu

### 3.7.2.4 Uji Koefisiensi Determinasi

Koefisiensi determinasi menyatakan besar kecilnya nilai variabel X terhadap Y. Koefisiensi determinasi merupakan kuadrat koefisiensi korelasi (r). Adapun rumus koefisiensi korelasi determinasi menurut Buchari Alma (2009 ; 81) adalah sebagai berikut :

$$\widehat{KP} = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

- $\widehat{KP}$  = Nilai koefisiensi determinasi
- r = Koefisiensi korelasi

### 3.7.3 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 asosiatif dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang baik antara kualitas pelayanan (X) dan kepuasan konsumen (Y).

Atau bisa juga dijelaskan seperti dibawah:

$$H_0 = 0$$

$H_0 : F_{hitung} < F_{tabel}$  = 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

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