

BAB 3

OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek dan Subjek Penelitian

3.1.1 Objek Penelitian

Objek penelitian ini dilakukan pada salah satu restoran dengan konsep yang sederhana dan unik, yakni Wingz O Wingz Naripan yang berlokasi di Kota Bandung. Adapun objek yang akan diteliti yakni pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Wingz O Wingz. Objek penelitian ini terdiri atas dua variabel, variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*). Adapun yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan (X) sedangkan yang menjadi variabel terikat yaitu kepuasan konsumen (Y). Penelitian ini menggunakan data penjualan dua tahun terakhir, terhitung pada Januari 2017–Desember 2019.

3.1.2 Subjek Penelitian

Peneliti menemukan subjek penelitian berdasarkan pengamatan perkembangan restoran berbahan dasar wings yang ada di Kota Bandung maka peneliti memilih Wingz O Wingz sebagai subjek penelitian. Selain faktor tempatnya yang sudah memiliki banyak cabang, data primer yang dibutuhkan cukup lengkap untuk dilakukan penelitian.

3.2 Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menggambarkan objek penelitian dan juga menguji hubungan antarvariabel serta menguji hipotesis, sehingga jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif, verifikatif. Menurut Sugiyono (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”.

Menurut sugiyono (2010, hlm. 8) analisis kuantitatif merupakan metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada *sample* filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis

data bersifat statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Sementara itu, penelitian verifikatif adalah penelitian yang dilakukan untuk menguji kebenaran suatu hipotesis melalui pengumpulan data di lapangan. Dengan menggunakan metode penelitian ini akan diketahui pengaruh yang signifikan antara variabel yang diteliti, sehingga menghasilkan simpulan yang akan memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti.

3.3 Operasional Variabel

Penelitian ini akan menggunakan satu variabel bebas, yaitu kualitas pelayanan (X_1) serta variabel terikat dalam penelitian ini, yaitu kepuasan konsumen (Y). Kedua variabel yang akan dibahas ini merupakan faktor pendorong atau faktor yang mempunyai pengaruh besar terhadap peningkatan penjualan. Berikut adalah operasionalisasi variabel dalam penelitian ini.

Tabel 3.1
Operasional Variabel

Variabel	Konsep Teorites	Konsep Empiris	Konsep Analitik	Skala	No Item
Kualitas Pelayanan (X_1)	Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Tjiptono (2000:59),	1. <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik), fasilitas fisik, perlengkapan dan pegawai	1. <i>Tangibles</i>	Interval	1
			a. Kebersihan ruangan restoran		2
			b. Kebersihan peralatan makanan		3
			c. Kerapihan pakaian		4
			b. Kelengkapan fasilitas		5
c. Kemudahan tempat parkir					

		<p>1. <i>Reliability</i> (Keandalan), kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan</p>	<p>2. <i>Realibity</i> a. Kecepatan karyawan memberikan pelayanan b. Produk yang dibuat sesuai dengan pesanan c. Nilai struk sesuai dengan pesanan d. Kemampuan karyawan berkomunikasi dengan konsumen e. Kemampuan karyawan menyajikan makanan dengan baik</p>		<p>6 7 8 9 10</p>
		<p>3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap), suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayan kepada konsumen dengan</p>	<p>3. <i>Responsiveness</i> a. Respon karyawan terhadap keluhan konsumen b. Kecepatan menangani kebutuhan konsumen</p>		<p>11 12 13</p>

		cepat dan tepat	c. Karyawan membantu konsumen yang ragu terhadap pesanan		
		4. <i>Assurance</i> (Kepastian), kesopanan yang dimiliki para pegawai, untuk menumbuhkan rasa percaya konsumen	4. <i>Assurance</i> a. Karyawan menguasai tentang produk yang dijual b. Kesopanan karyawan terhadap pelanggan c. Konsumen merasa aman saat melakukan proses transaksi		14 15 16
		5. <i>Empathy</i> (Kepedulian), memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual	5. <i>Empathy</i> a. Kemudahan melakukan pemesanan b. Kemudahan dalam memberikan saran dan keluhan c. Karyawan mampu memahami dengan baik keinginan konsumen		17 18 19

Kepuasan Konsumen (Y)	Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. (Kotler dan Keller, 2012)	1. Kualitas produk	1. Kualitas Makanan	Interval	20
		2. Pelayanan	2. Ketepatan pelayanan		21
		3. Emosi	3. Kesabaran karyawan		22
		4. Harga	4. Harga sesuai dengan kualitas		23
		5. Biaya	5. Biaya sesuai dengan mutu hidangan		24

3.4 Populasi , Sampel dan Teknik Sampling

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2013, hlm 61) populasi merupakan suatu wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari lalu ditarik simpulan. Populasi juga bukan sekadar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, melainkan juga meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh objek atau subjek yang diteliti itu.

Berdasarkan pengertian di atas, jumlah rata-rata keseluruhan per bulan para pengunjung Wingz O Wingz Naripan yaitu sebanyak 2.550, nilai tersebut berasal dari data penjualan tiap bulan.

3.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2013, hlm 62) menyebutkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi. Bila populasinya besar serta peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada di populasi, misalnya, karena

Asri Salma Barokah, 2020

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI WINGZ O WINGZ NARIPAN BANDUNG

keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Jadi, apa yang dipelajari dari sampel, simpulannya dapat diberlakukan untuk seluruh populasi. Maka dari itu sampel yang diambil dari populasi harus representative (mewakili). Adapun rumus yang digunakan untuk mengukur sampel, yaitu rumus dari Slovin, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dimana :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Tingkat kesalahan dalam memilih anggota sampel yang ditolelir (tingkat kesalahan dalam sampling ini adalah 10%)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$
$$n = \frac{2250}{1 + 2250(0,10)^2} = 99,95 \approx 100$$

Jumlah populasi yang akan diteliti sebanyak 2.250 orang. Maka sampel yang diambil sesuai dengan perhitungan di atas sebanyak 99,95 orang. Jika dibulatkan menjasdi 100 orang.

3.4.3 Teknik Sampling

Teknik sampling, atau disebut juga dengan prosedur sampling (*sampling procedures*) pada umumnya terbagi atas 2, yaitu:

1. Teknik sampel probabilitas atau *sampling* probabilitas. Teknik penarikan sampel probabilitas dilakukan dengan menggunakan panduan matematis berdasarkan teori kemungkinan (*probability theory*) di mana peluang setiap unit untuk terpilih sebagai sampel telah dapat diketahui. Teknik penarikan sampel probabilitas dilakukan dengan cara memilih atau menarik sampel secara acak (*random*) dari

Asri Salma Barokah, 2020

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI WINGZ O WINGZ NARIPAN BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia

Repository.upi.edu

Perpustakaan.upi.edu

suatu daftar yang berisi seluruh nama anggota populasi yang tengah diambil sampelnya.

2. Teknik sampel nonprobabilitas atau *sampling* non-probabilitas merupakan teknik penarikan sampel yang tidak mengikuti panduan probabilitas matematis. Namun demikian, karakteristik paling penting yang membedakan kedua tipe sampel adalah bahwa *sampling* probabilitas memungkinkan penulis untuk menghitung jumlah kesalahan *sampling* (*sampling error*) pada suatu penelitian, sedangkan *sampling* nonprobabilitas tidak

3.5 Alat Ukur dan Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber data. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil observasi, wawancara langsung kepada pengelola perusahaan dan wawancara dengan alat bantu kuisioner kepada konsumen Wingz O Wingz Naripan Kota Bandung. Data sekunder adalah data yang tidak diperoleh langsung dari sumbernya, terdapat pada penelitian sebelumnya maupun literatur lainnya. Pada penelitian ini data sekunder diperoleh dari beberapa sumber seperti buku, skripsi, jurnal dan data dari instansi terkait yang berhubungan dengan topik ini.

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

1. Observasi atau pengamatan adalah kegiatan pemuatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh indra. Teknik observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi partisipatif, dengan pengamat terlibat langsung dalam kegiatan.
2. Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan ditujukan langsung oleh peneliti kepada pihak perusahaan yang bersangkutan, yaitu pemilik usaha dengan

Asri Salma Barokah, 2020

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI WINGZ O WINGZ NARIPAN BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia

Repository.upi.edu

Perpustakaan.upi.edu

tujuan untuk memperoleh data mengenai sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi, dan kondisi lingkungan kerja.

3. Diskusi merupakan cara untuk bertukar pendapat dan bertukar pikiran mengenai permasalahan dan kondisi yang ada dengan pihak manajemen Wingz O Wingz Naripan.
4. Kuesioner merupakan pengumpulan informasi melalui menyebarkan seperangkat daftar pertanyaan maupun pernyataan kepada responden dimana responden konsumen Wingz O Wingz Naripan.
5. Studi kepustakaan (*library research*) merupakan untuk memperoleh data sekunder yang akan digunakan sebagai landasan teori masalah yang akan diteliti. Teknik ini digunakan agar penulis memiliki tinjauan teori-teori dari buku, jurnal, skripsi, dan literatur lain yang berhubungan dengan variabel yang akan diteliti, yaitu harga, kualitas pelayanan, dan kepuasan konsumen

Teknik dalam pemberian skor yang digunakan dalam kuesioner penelitian ini adalah teknik Skala Likert.

Skala Likert disebut juga sebagai *summated rating scale*. Responden diminta untuk mengisi pernyataan dalam skala interval berbentuk verbal dalam jumlah kategori tertentu, bisa 5, 7, dan seterusnya (disarankan ganjil, supaya terdapat kategori “netral”) atau memasukkan kategori “tidak tahu”. Skala Likert dapat memberi peluang kepada responden untuk menyatakan perasaan dalam bentuk persetujuan terhadap suatu pernyataan, sehingga Skala Likert banyak digunakan oleh para peneliti. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka dapat diberi skor dari skala Likert, yaitu:

Tabel 3.2
Skor Skala Likert

Skor	Jawaban
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Netral

Asri Salma Barokah, 2020

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI WINGZ O WINGZ NARIPAN BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia

Repository.upi.edu

Perpustakaan.upi.edu

4	Setuju
5	Sangat Setuju

Sumber: Metodologi Penelitian (Sugiyono, 2012)

3.6 Uji Instrumen

3.6.1 Uji Validitas

Validitas adalah suatu instrumen untuk menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau keshahihan suatu penelitian. Suatu instrumen yang valid mempunyai validitas tinggi dan sebaliknya, instrumen yang kurang valid memiliki validitas rendah (Arikunto, 2010).

Syarat minimum untuk dianggap valid adalah $r_{hitung} > r_{table}$. Uji validitas instrumen dapat menggunakan rumus korelasi. Untuk mencari nilai korelasinya penulis menggunakan rumus *Pearson Product Moment (Product Moment Correlation Analyst)*, dengan menggunakan rumus konsep yang diajukan Sugiyono (2013) adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_1 y_1 - (\sum x_1)(\sum y_1)}{\sqrt{\{n \sum x_1^2 - (\sum x_1)^2\} \{n \sum y_1^2 - (\sum y_1)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi pearson product moment

n = Banyaknya sampel

$\sum x$ = Jumlah nilai variabel x

$\sum y$ = Jumlah nilai variabel y

$\sum x^2$ = Jumlah kuadrat variabel x

$\sum y^2$ = Jumlah kuadrat variabel y

Dengan memakai nilai signifikan $\alpha = 0,05$ koefisien korelasi yang didapat dari hasil perhitungan dibandingkan dengan nilai dari tabel korelasi nilai r dengan derajat

kebebasan, dimana n menyatakan jumlah banyak responden. Jika $r_{hitung} > r_{0.05}$ dikatakan valid, sebaliknya jika $r_{hitung} \leq r_{0.05}$ dikatakan tidak valid.

Perhitungan uji validitas instrumen angket dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi Product Moment. Data yang dianalisis diperoleh dari hasil uji instrumen angket keterampilan membuka dan menutup pembelajaran yang terdiri dari 29 butir pernyataan, Setelah data diperoleh, dilakukan pengujian validitas yang dihitung secara manual dengan bantuan Microsoft Excel.

Ketentuan validasi instrumen diukur berdasarkan kriteria validitas menurut Riduwan (2012: 98) yang menyatakan jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka instrumen dinyatakan valid, tetapi jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka instrumen dinyatakan tidak valid. Diketahui bahwa r_{tabel} menggunakan taraf signifikan $\alpha = 0,05$ dengan $n = 30$, maka diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0,361. Untuk mempermudah menguji validitas tiap - tiap butir soal pada intrumen angket, peneliti menggunakan bantuan SPSS *software*.

Tabel 3 3
Hasil Uji Validitas.

No	Pertanyaan	R _{hitung}	X	R _{tabel}	Keterangan
Kualitas Pelayanan					
1.	Tingkat kebersihan ruangan restoran	0.592	>	0.361	Valid
2.	Tingkat kebersihan dan kelengkapan peralatan makanan	0.585	>	0.361	Valid
3.	Tingkat kerapihan pakaian karyawan	0.638	>	0.361	Valid
4.	Tingkat kelengkapan fasilitas yang ada di restoran	0.753	>	0.361	Valid
5.	Kemudahan tempat parkir	0.68	>	0.361	Valid
6.	Kecepatan karyawan memberikan pelayanan	0.657	>	0.361	Valid
7.	Produk yang di buat sesuai dengan pesanan	0.497	>	0.361	Valid

Asri Salma Barokah, 2020

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI WINGZ O WINGZ NARIPAN BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia

Repository.upi.edu

Perpustakaan.upi.edu

8.	Nilai struk sesuai dengan pesanan yang anda pesan	0.707	>	0.361	Valid
9.	Kemampuan karyawan berkomunikasi dengan konsumen	0.624	>	0.361	Valid
10.	Kemampuan karyawan menyajikan makanan dengan baik	0.545	>	0.361	Valid
11.	Respon karyawan terhadap keluhan konsumen	0.643	>	0.361	Valid
12.	Kecepatan karyawan menangani kebutuhan konsumen	0.652	>	0.361	Valid
13.	Karyawan membantu konsumen yang ragu terhadap pesanan	0.538	>	0.361	Valid
14.	Karyawan menguasai tentang produk yang dijual	0.652	>	0.361	Valid
15.	Kesopanan karyawan terhadap pelanggan	0.755	>	0.361	Valid
16.	Konsumen merasa aman saat melakukan proses transaksi	0.380	>	0.361	Valid
17.	Kemudahan melakukan pemesanan di restoran tersebut	0.611	>	0.361	Valid
18.	Kemudahan restoran tersebut dalam memberikan saran dan keluhan	0.797	>	0.361	Valid
19.	Karyawan mampu memahami dengan baik keinginan konsumen	0.391	>	0.361	Valid
No	Pertanyaan	R_{hitung}	X	R_{tabel}	Keterangan
Kepuasan Konsumen					
1.	Tingkat harapan tentang kualitas makanan atau produk yang dijual di restoran tersebut	0.818	>	0.361	Valid

2.	Tingkat kenyataan terhadap kualitas makanan atau produk yang dijual di restoran tersebut	0.772	>	0.361	Valid
3.	Tingkat harapan terhadap ketepatan pelayanan yang diberikan	0.869	>	0.361	Valid
4.	Tingkat kenyataan terhadap ketepatan pelayanan yang diberikan	0.422	>	0.361	Valid
5.	Tingkat harapan terhadap kesabaran karyawan menghadapi konsumen	0.913	>	0.361	Valid
6.	Tingkat kenyataan terhadap kesabaran karyawan menghadapi konsumen	0.553	>	0.361	Valid
7.	Tingkat harapan terhadap harga produk terjangkau	0.816	>	0.361	Valid
8.	Tingkat kenyataan terhadap harga produk terjangkau	0.876	>	0.361	Valid
9.	Tingkat harapan terhadap biaya yang di keluarkan sesuai dengan produk dan jasa yang di dapatkan	0.829	>	0.361	Valid
10.	Tingkat kenyataan terhadap biaya yang di keluarkan sesuai dengan produk dan jasa yang di dapatkan	0.667	>	0.361	Valid

Berdasarkan perhitungan Uji Validitas dari tabel diatas, menunjukkan bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada nilai signifikan 5% atau 0.361. Seluruh pertanyaan penelitian bernilai lebih besar dari r_{tabel} , maka dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan pada kuisioner diatas dinyatakan valid. Sehingga dapat dihunakan sebagai instrument penelitian.

3.6.2 Uji Realibilitas

Reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran konsistensi responden dalam menjawab pertanyaan yang merupakan dimensi dari variabel yang disusun dalam kuesioner. Reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2013).

Uji reliabilitas dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode *Alpha Cronbach*. Alpha cronbach adalah rumus matematis yang digunakan untuk menguji tingkat reliabilitas ukuran. *Cornbach Alpha* (α) dengan menggunakan software IBM SPSS *Statisticts* versi 25.0 *for windows*. Suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai *cornbach's alpha* lebih besar dari 0,5 yang dirumuskan adalah sebagai berikut:

$$A = \frac{k \cdot r}{1 + (k - 1) \cdot r}$$

Keterangan:

A= Koefisien reliabilitas

k = Jumlah item reliabilitas

r = Rata-rata korelasi antar item

1 = Bilangan konstanta

Uji reliabilitas dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode *Alpha Cronbach*. Alpha cronbach adalah rumus matematis yang digunakan untuk menguji tingkat reliabilitas ukuran. *Cornbach Alpha* (α) dengan menggunakan software IBM SPSS *Statisticts* versi 25.0 *for windows*. Suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai *cornbach's alpha* lebih besar dari 5% atau 0,361.

Tabel 3 4
Hasil Uji Realibitas

Variabel	r_{xy}	$r_{\text{tabel } 5\%}$	Keterangan
X	0.886	0.361	Realiabel

Y	0.919	0.361	Realiabel
---	-------	-------	-----------

Hasil uji realibilitas diperoleh nilai koefisien angket X sebesar 0.886 dan nilai koefisien angket Y sebesar 0.919. Berdasarkan hasil angket tersebut maka dapat disimpulkan hasil pada angket adalah reliabel atau koefisien, sehingga instrumen pada angket peneliti dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah suatu cara yang digunakan untuk melakukan pengolahan data yang telah diperoleh dalam penelitian dan untuk menguji hipotesis dalam penelitian digunakan teknik analisis data. Menurut Sugiyono (2013) analisis data penelitian diarahkan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam proposal

Variabel-variabel dalam penelitian ini kemudian disusun menjadi kuesioner (angket), untuk melihat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y. Angket yang telah disusun diharapkan dapat memberikan hasil mengenai kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Setelah melakukan konversi data, selanjutnya melakukan analisis verifikatif untuk menguji hipotesis. Metode untuk melakukan teknik analisis data verifikatif adalah sebagai berikut:

a. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel independen dan variabel dependen. (Nazir, 2013) berpendapat bahwa “metode deskripsi ini digunakan untuk menjawab permasalahan mengenai seluruh variabel penelitian secara independen”. Analisis deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian:

1. Analisis deskriptif mengenai kualitas pelayanan di Wingz O Wingz.
2. Analisis deskriptif mengenai kepuasan konsumen.

Demi memperoleh makna yang bermanfaat terhadap pemecahan masalah, angket yang telah diisi oleh responden harus diolah, sehingga untuk keseragaman dan

memudahkan dalam penafsiran data dan membuat kesimpulan (fakta). Terdapat beberapa golongan presentase (Rukajat, 2018).

Tabel 3 5
Kriteria Penafsiran Perhitungan Responden

No.	Kriteria Penafsiran	Keterangan
1.	0%	Tak seorangpun Responden
2.	1% - 24%	Sebagian Kecil Responden
3.	24% - 49%	Kurang dari setengah Responden
4.	50%	Setengah Responden
5.	51-74%	Lebih dari setengah Responden
6.	75% - 99%	Sebagian besar Responden
7.	100%	Seluruh Responden

Sumber: Pendekatan Penelitian Kuantitatif (Rukajat, 2018)

2. Analisis Verifikatif

Variabel-variabel dalam penelitian ini kemudian disusun menjadi kuesioner (angket), untuk melihat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y. Angket yang telah disusun diharapkan dapat memberikan hasil mengenai kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Setelah melakukan konversi data, selanjutnya melakukan analisis verifikatif untuk menguji hipotesis.

3. Uji normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal, Model regresi yang baik memiliki distribusi data normal atau mendekati normal.

Prof. Dr. Sugiyono (2013) mengemukakan : “Penggunaan statistic parametris mensyaratkan bahwa data setiap variable yang akan dianalisis harus berdistribusika normal”. Oleh karena itu sebelum pengujian hipotesis dilakukan, maka terlebih

dahulu akan dilakukan pengujian normalitas data. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitaian ini adalah *Kolmogrov-Smirnov Test*.

3.8 Analisis Korelasi

3.8.1 Analisis Regresi Linear Sederhana

Regresi linier sederhana dapat digunakan untuk memprediksikan seberapa jauh hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independent dengan satu variabel dependent (Sugiyono, 2013:270). Analisis regresi sederhana, selain digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel, juga dapat menunjukkan arah hubungan antara suatu variabel *dependent* dan satu variabel *independent*. Sehingga persamaan umum regresi sederhana dalam penelitian ini adalah:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Subyek dalam variabel dependent yang diprediksikan

a = Konstanta, yaitu besarnya nilai Y ketika nilai X = 0

b = Arah koefisien regresi, yang menyatakan perubahan nilai Y apabila terjadi perubahan X. bila (+) maka arah garis akan naik, dan bila (-) maka nilai garis akan turun.

X = Variabel terikat/variabel yang mempengaruhi selain itu untuk mencari nilai a dan nilai b menggunakan rumus:

$$a = \frac{(yi)(xi^2) - (xi)(xiyi)}{n(xi^2) - (xi)^2}$$

$$b = \frac{n(\sum xy_i) - (\sum xi)(\sum yi)}{n(\sum xi^2) - (\sum xi)^2}$$

jika koefisien b bernilai positif, maka dapat diartikan bahwa antara variabel bebas dan variabel terikat terdapat korelasi positif atau searah. Dengan kata lain, peningkatan atau penurunan variabel bebas diikuti dengan kenaikan atau penurunan variabel terikat. Sedangkan jika koefisien b bernilai negative, maka menunjukkan arah yang berlawanan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dengan kata lain, setiap peningkatan variabel bebas akan diikuti dengan penurunan variabel terikat atau sebaliknya.

3.8.2 Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi menyatakan bahwa besar kecilnya sumbangan variabel X terhadap Y. Koefisien determinasi dilambangkan dengan r^2 yang berarti koefisien korelasi. Adapun rumus koefisien determinan menurut (Akdon & Riduwan, 2010) sebagai berikut:

$$KP = r^2 \times 100\%$$

Di mana:

KP = Nilai Koefisien Determinan

r = Nilai Koefisien Korelasi

3.9 Uji Hipotesis

Pengujian terhadap hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini dilakukan menggunakan beberapa cara, sebagai berikut:

3.9.1 Uji Parsial (Uji t)

Menurut (Ghozali, 2013) uji parsial (t=test) pada dasarnya menunjukkan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel

Asri Salma Barokah, 2020

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI WINGZ O WINGZ NARIPAN BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia

Repository.upi.edu

Perpustakaan.upi.edu

dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan significance level 0,05 ($\alpha=5\%$).
Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak signifikan). Hal ini berarti bahwa secara parsial variabel independen tersebut tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
2. Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan). Hal ini berarti secara parsial variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.