

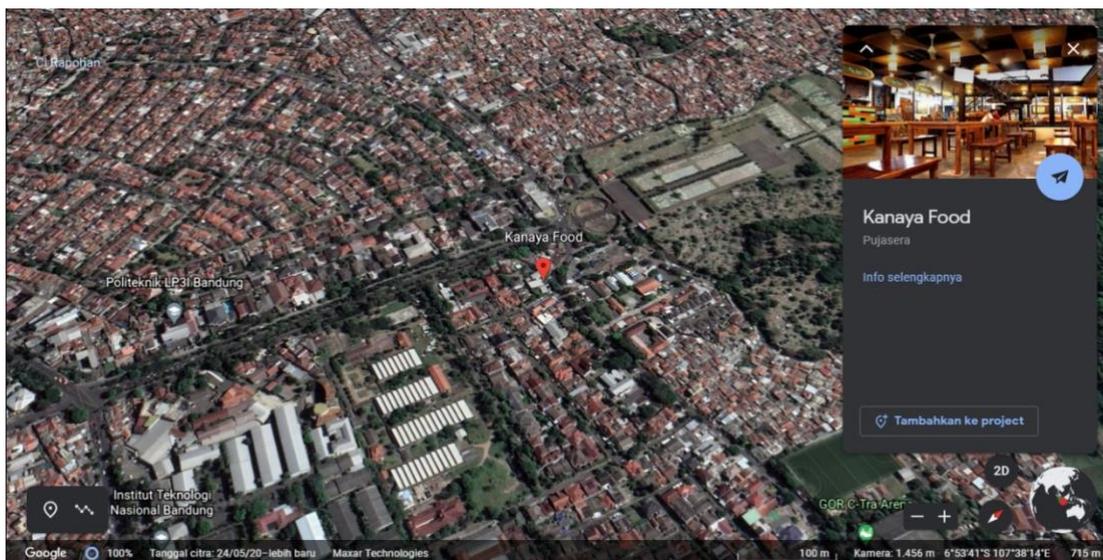
BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Objek dan Subjek Penelitian

Sugiyono (2018:55) memaparkan bahwa objek penelitian yaitu suatu sifat atau nilai ataupun atribut dari sebuah objek, manusia bahkan aktivitas yang memiliki variasi tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk selanjutnya dipelajari ataupun diteliti yang mana kemudian akan didapatkan sebuah kesimpulan. Adapun objek dari penelitian berikut adalah Kanaya *Food Court* yang merupakan salah satu usaha dalam bidang jasa boga yang berada di Jl. Cikutra No.237, Neglasari, Kec. Cibeunying Kaler, Kota Bandung, Jawa Barat 40124. Kanaya *Food Court* ini sudah berdiri sejak tahun 2015, dan tahun ini sudah menginjak tahun ke enam. Selama enam tahun ini Kanaya *Food Court* sudah cukup banyak memiliki pelanggan bahkan memiliki sejumlah pelanggan tetap. Rata – rata yang menjadi pelanggan di Kanaya *Food Court* adalah orang kantoran dan pelajar. Peneliti ini menganalisis bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Objek penelitian yang menjadi variabel bebas atau *independence variable (X)* adalah kualitas pelayanan yang meliputi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsivness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), serta *emphaty* (empati) (Parasuraman dalam (Jasfar, 2005).

Sedangkan yang menjadi variabel terikat atau *dependent variable (Y)* yaitu kepuasan konsumen dengan indikator kualitas produk, kualitas pelayanan, emosi, harga, dan biaya. Dalam penelitian ini, adapun yang menjadi objek penelitian adalah Kanaya *Food Court*. Subjek penelitian menurut Arikunto (2016) membatasi subjek penelitian sebagai manusia, hal, ataupun benda yang dilampirkan data variabel penelitiannya. Dalam sebuah penelitian, subjek penelitian memiliki peran yang sangat strategis karena di dalam subjek penelitian, berisi tentang variabel - variabel yang diteliti, dan yang menjadi subjek penelitian/responden adalah konsumen atau orang yang pernah datang ke Kanaya *Food Court*.



Gambar 3. 1 Peta Lokasi Kanaya Food Court Kota Bandung

Sumber: Google Earth, 2021

3.2 Metode Penelitian

Penulis menggunakan metode survey pada penelitian ini, yaitu dengan mengambil sampel dari populasi dan menggunakan *google form* sebagai alat dalam pengumpulan data dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2018:35) metode survey merupakan sebuah penelitian yang dilaksanakan dengan menggunakan alat penelitian berupa angket yang dilakukan pada populasi kecil dan besar, tapi karena data yang disurvei adalah data yang berasal dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian relatif, sosiologis, distribusi, maupun psikologis dan hubungan antar variabel. Penelitian survey bertujuan untuk memberikan gambaran secara rinci mengenai karakter, sifat, serta latar belakang yang khas dari suatu kasus atau peristiwa yang bersifat umum.

Pada rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian ini ialah bersifat deskriptif dan verifikatif. Oleh karena itu, jenis penelitian yang diterapkan pada penelitian ini menggunakan jenis kuantitatif dengan metode deskriptif dan verifikatif. Menurut Sugiyono (2018:13), metode penelitian kuantitatif sebagai metode penelitian yang berbasis pada *sample* filsafat positivisme yang bertujuan untuk mensurvei pada sampel atau populasi tertentu, mengumpulkan data dengan menggunakan instrument penelitian, analisis data yang bersifat statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan.

Menurut Sugiyono (2018:48) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk menemukan satu atau lebih variabel tanpa menghubungkan atau membuat perbandingan dengan variabel lain yang dianalisis dan diteliti sehingga mendapatkan kesimpulan. Penelitian verifikatif dilakukan untuk membuktikan kebenaran suatu hipotesis melalui penghimpunan data di lapangan.

Metode penelitian verifikatif digunakan dalam penelitian ini untuk mengkaji dan mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada *Kanaya Food Court*.

3.3 Operasional Variabel

Semua penelitian perlu menjelaskan mengenai operasionalisasi variabel. Pengukuran mengenai keberadaan suatu variabel dengan menggunakan instrumen penelitian, selanjutnya akan melanjutkan analisis ini untuk menemukan keterkaitan antara satu variabel dengan variabel lainnya.

Operasionalisasi variabel dimaksudkan untuk memudahkan proses pengumpulan dan pengelolaan data yang didapat dari responden. Selain itu, operasionalisasi variabel meliputi kegiatan yang bertujuan untuk memecah variabel menjadi bagian-bagian terkecil sehingga dilihat klasifikasi ukuran variabel tersebut. Operasionalisasi variabel juga sebagai upaya penelitian untuk menyatukan dengan rinci mengenai hal-hal yang meliputi nama variabel, konsep variabel, indikator, ukuran, dan skala.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang akan diteliti yaitu Kualitas Pelayanan sebagai variabel pertama (X), dan Kepuasan Konsumen sebagai variabel (Y) yang didalamnya terdapat beberapa indikator yang akan diukur menggunakan skala. Data skala ordinal adalah data yang didapatkan melalui klasifikasi atau kategorisasi tetapi diantara data tersebut ditemukan tingkatan atau hubungan dengan maksud untuk memecahkan variabel menjadi bagian-bagian terkecil sehingga didapatkan klasifikasi ukurannya.

Tabel 3. 1 Operasional Variabel

| Variabel | Konsep Teoretis | Konsep Empiris | Konsep Analitik | Skala | No Item |
|---|--|---|---|----------|---------|
| Kualitas Pelayanan (X_1) | Kualitas pelayanan adalah bahwa kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berhubungan dengan proses, produk, orang, jasa, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi ekspektasi. Goetsh dan Davis (dalam Tjiptono, 2002:51) | 1. Bukti Fisik (<i>tangibles</i>) , berkaitan dengan daya tarik fisik peralatan, perlengkapan dan bahan yang digunakan perusahaan, dan penampilan karyawan. (Tjiptono, 2016) | 1. <i>Tangibles</i> | Interval | 1 |
| | | | a. Kebersihan ruangan restoran | | 2 |
| | | | b. Kebersihan peralatan makanan | | 3 |
| | | | c. Kerapihan pakaian | | 4 |
| | | | d. Kelengkapan fasilitas | | 5 |
| | | e. Kemudahan temat par-kir | | | |
| | | 2. Empati (<i>empathy</i>) , artinya perusahaan memahami kendala pelanggan dan bertindak atas nama pelanggan, mengurus pelanggan secara pribadi, serta mempunyai jam kerja yang nyaman. (Tjiptono, 2016) | 2. <i>Empathy</i> | | 6 |
| | | | a. Perhatian perusahaan terhadap konsumen | | 7 |
| | | | b. Memahami kebutuhan para konsumen | | 8 |
| 3. Reliabilitas (<i>reliability</i>) , berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang tepat dari pertama kali tanpa melakukan kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. (Tjiptono, 2016) | 3. <i>Reliability</i> | | 9 | | |
| | a. Kecepatan karyawan memberikan pelayanan | | 10 | | |
| | b. Kemampuan karyawan berkomunikasi dengan konsumen | | 11 | | |
| | c. Nilai struk sesuai dengan pesanan | | 12 | | |
| | d. Produk yang dibuat sesuai dengan pesanan | | 13 | | |
| e. Kemampuan karyawan | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|---|--|----|
| | | | menyajikan makanan dengan baik | | |
| | | 4. Daya Tanggap <i>(responsiveness)</i> , berkaitan dengan kemampuan dan ketersediaan karyawan untuk membantu pelanggan dan menanggapi permintaan pelanggan, memberi tahu saat layanan tersedia dan memberikan layanan dengan cepat. (Tjiptono, 2016) | 4. Responsiveness a. Karyawan membantu konsumen yang ragu terhadap pesanan b. Respon karyawan terhadap keluhan konsumen c. Kecepatan menangani kebutuhan konsumen | | 14 |
| | | | | | 15 |
| | | | | | 16 |
| | | 5. Jaminan <i>(assurance)</i> , artinya perilaku karyawan dapat mampu menciptakan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan serta perusahaan dapat menciptakan rasa aman bagi pelanggan. (Tjiptono, 2016) | 5. Assurance a. Kesopanan karyawan terhadap pelanggan b. Konsumen merasa aman saat melakukan proses transaksi c. Karyawan menguasai tentang produk yang di-jual | | 17 |
| | | | | | 18 |
| | | | | | 19 |

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan informasi serta data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data kuantitatif sebagai berikut:

1) Kuesioner (Angket)

Menurut Sugiyono (2018:142), kuesioner atau angket merupakan suatu metode pengumpulan data dengan mengajukan beberapa pertanyaan atau pernyataan tertulis yang kemudian akan dijawab oleh responden.

2) Observasi

Sugiyono (2018:229) memaparkan bahwa observasi didefinisikan sebagai mengamati pola perilaku manusia pada kondisi tertentu untuk memperoleh informasi mengenai fenomena yang diharapkan.

3) Studi Literatur

Suatu metode pengumpulan data dengan menggunakan jurnal, buku, teori, skripsi, dan sumber lainnya guna sebagai sumber memperoleh informasi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan keputusan pembelian.

4) Dokumentasi

Menurut Sukmadinata (2015:51) dokumentasi adalah suatu metode pengumpulan data dengan cara mengumpulkan dan melakukan analisis dokumen berupa gambar, tertulis, maupun dokumen media elektronik.

Tabel 3. 2 Teknik Pengumpulan Data

| No | Jenis Data | Uraian | Teknik Pengumpulan Data | Keterangan |
|----|--|---|-------------------------|--------------------------------|
| 1. | Manajer Kanaya Food Court Kota Bandung | a) Sejarah b) Lokasi Berdiri c) Jenis Produk yang ditawarkan d) Struktur Organisasi e) Pendapatan f) Kendala yang dihadapi g) Strategi Pemasaran yang digunakan | Observasi dan Wawancara | Panduan wawancara, Dokumentasi |

| | | | | |
|----|--|--|----------------------------|--|
| 2. | Karyawan Kanaya Food Court Kota Bandung | a) Memahami visi misi perusahaan b) Memahami tentang bagaimana cara meningkat- kan kualitas pelayanan | Observasi dan Wawancara | Panduan wawancara serta alat bukti dokumentasi |
| 3. | Konsumen (responden) | a) Kualitas Pelayanan <i>(Tangible, Reliability, Responsive ness, Assurance, Emphaty)</i> b) Kepuasan Konsumen (Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, Emosi, Biaya) | Kuesioner | <i>Non probability sampling</i> |

3.5 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2018:117) populasi merupakan suatu wilayah generalisasi yang terdapat pada subjek atau objek yang masing-masing mempunyai karakteristik dan kualitas yang sudah ditentukan untuk peneliti dipelajari dan menarik kesimpulan. Selain itu, populasi tidak hanya memuat jumlah subjek atau objek yang diteliti, tetapi semua sifat/karakteristik yang terdapat pada subjek atau objek yang diteliti.

Neolaka (2014:91) memaparkan bahwa sampel dan populasi merupakan sumber data utama yang diperlukan dalam mengungkap kenyataan atau kejadian yang menjadi fokus penelitian untuk menentukan jumlah populasi yang digunakan dalam penelitian.

Berdasarkan definisi populasi tersebut maka populasi dalam penelitian ini adalah rata-rata jumlah kunjungan pelanggan per bulan di *Kanaya Food Court* Kota Bandung. Rata-rata jumlah pengunjung per bulan di *Kanaya Food Court* Kota Bandung berjumlah 3.900 pengunjung terhitung dari bulan Mei 2020.

3.5.2 Sampel

Menurut Sujarweni (2015:81) sampel merupakan suatu bagian dari sekumpulan karakteristik yang dimiliki setiap populasi yang dipergunakan dalam penelitian. Sampel juga diambil dari populasi yang benar-benar representatif dan valid, dengan kata lain, dapat mengukur sesuatu yang perlu diukur.

Adapun perhitungan sampel menggunakan rumus Slovin:

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

$$n = \frac{3900}{1 + 3900 \times (0,10)^2} = 99,974 = 100$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan sampel yang dapat ditolerir.

Perhitungan kelonggaran ketidaktelitian pada rumus Slovin ini yaitu 10% atau sama dengan 0,1.

3.6 Teknik Sampling

Menurut Sugiyono (2018:84) teknik sampling merupakan metode pengambilan sampel dalam menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Teknik sampling yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling*, yaitu merupakan teknik pengambilan sampel dimana tidak semua dapat memberikan kesempatan/peluang bagi setiap kelompok umur dapat dipilih menjadi anggota sampel.

Berdasarkan teknik tersebut penulis akan menggunakan teknik *accidental sampling* dalam penelitian ini. *Accidental sampling* merupakan metode penentuan sampel secara spontan atau tidak disengaja sehingga siapa saja yang ditemui oleh peneliti yang memiliki karakteristik sesuai dengan ketentuan, maka orang tersebut akan dapat dijadikan sebagai sampel dalam penelitian (Sugiyono, 2018:138).

Berdasarkan pemaparan tersebut peneliti menetapkan akan melakukan teknik sampling sebagai penelitian dengan jumlah responden sebanyak 100 orang.

3.7 Jenis dan Sumber Data

Sugiyono (2018:213) berpendapat bahwa sumber data adalah subjek untuk mendapatkan data penelitian. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan sumber data sebagai berikut:

1) Sumber Data Primer

Sugiyono (2018:213) menyatakan bahwa sumber data primer merupakan sumber data yang peneliti dapatkan secara langsung. Untuk mendapatkan data tersebut peneliti dapat melakukan teknik pengumpulan data, seperti wawancara, observasi, dan survei.

2) Sumber Data Sekunder

Sugiyono (2018:213) menyatakan bahwa data sekunder adalah sumber data yang didapatkan peneliti secara tidak langsung. Data tersebut dapat diperoleh dengan mempelajari literatur kepustakaan dan berbagai literatur lainnya yang relevan dengan masalah yang diteliti.

Sementara itu, untuk jenis data, data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Jenis Data Primer

Sugiyono (2018:141) mengemukakan bahwa jenis data primer yang didapatkan adalah informasi dari tangan pertama dan responden. Sumber data primer dalam penelitian ini didapatkan melalui angket yang disebar oleh peneliti pada saat proses penelitian di *Kanaya Food Court Kota Bandung*. Angket yang dibuat oleh peneliti yaitu melalui *platform google form* yang disebar melalui media sosial seperti *whatsapp, instagram, twitter*.

2. Jenis Data Sekunder

Sugiyono (2018:141) mengungkapkan bahwa data sekunder adalah informasi yang diperoleh dari pihak ketiga bukan langsung melalui responden. Sumber data sekunder untuk penelitian ini diperoleh dari artikel jurnal, buku, serta penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini, yang dapat diakses oleh peneliti melalui internet.

3.8 Uji Instrumen Penelitian

3.8.1 Uji Validitas

Validitas atau kesahihan adalah suatu cara untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat mengukur apa yang akan hendak diukur (Siregar, 2016:162). Menurut Muhidin *et al* (2017:37) validitas yaitu suatu instrumen pengukuran dapat disebut valid bilamana instrumen dapat secara akurat mengukur objek yang akan diukur. Jika r_{hitung} dengan r_{tabel} dengan taraf signifikansi 0,05. Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka instrumen dinyatakan tidak valid dan apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka instrumen dinyatakan valid.

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkatan kevalidan atau kesahihan suatu instrumen (Sugiyono, 2018:125). Instrumen dikatakan valid apabila dapat mengukur apa yang akan hendak diukur.

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

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel x dan y

X = Skor untuk pertanyaan yang dipilih

Y = Skor total

N = Jumlah responden / sampel

$\sum x$ = Jumlah skor dalam distribusi x

Tazkir Anggie Juliardy, 2021

*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen
Di Kanaya Food Court Kota Bandung*

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

$\sum y$ = Jumlah skor dalam distribusi y

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

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

Untuk menentukan item pertanyaan atau pertanyaan dalam suatu instrument dinyatakan valid atau tidak maka harus sesuai dengan kriteria sebagai berikut :

1. Jika **r hitung** > **r tabel** maka instrument dinyatakan valid.
2. Jika **r hitung** < **r tabel** maka instrument dinyatakan tidak valid.
3. Berdasarkan kuesioner yang diuji sebanyak 30 responden dengan tingkat signifikan 5% dan derajat bebas n-2 (30 – 2 = 28) maka diperoleh **r tabel** sebesar 0,361.

Uji validitas ini dilakukan oleh peneliti dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 30 orang responden.

Tabel 3. 3 Uji Validitas X

| Variabel | Nilai R Hitung | Nilai R Tabel | Nilai Sig. | Keputusan |
|----------|----------------|---------------|------------|-----------|
| X1 | 0,715 | 0,361 | .000 | VALID |
| X2 | 0,632 | 0,361 | .000 | VALID |
| X3 | 0,870 | 0,361 | .000 | VALID |
| X4 | 0,701 | 0,361 | .000 | VALID |
| X5 | 0,761 | 0,361 | .000 | VALID |
| X6 | 0,797 | 0,361 | .000 | VALID |
| X7 | 0,593 | 0,361 | .000 | VALID |
| X8 | 0,591 | 0,361 | .000 | VALID |
| X9 | 0,665 | 0,361 | .000 | VALID |
| X10 | 0,766 | 0,361 | .000 | VALID |
| X11 | 0,855 | 0,361 | .000 | VALID |
| X12 | 0,877 | 0,361 | .000 | VALID |
| X13 | 0,632 | 0,361 | .000 | VALID |
| X14 | 0,840 | 0,361 | .000 | VALID |
| X15 | 0,720 | 0,361 | .000 | VALID |
| X16 | 0,779 | 0,361 | .000 | VALID |
| X17 | 0,700 | 0,361 | .000 | VALID |

| | | | | |
|-----|-------|-------|------|-------|
| X18 | 0,875 | 0,361 | .000 | VALID |
| X19 | 0,820 | 0,361 | .000 | VALID |
| X20 | 0,734 | 0,361 | .000 | VALID |

Sumber : Data Diolah Penulis, 2021

Tabel 3. 4 Uji Valliditas Y

| Variabel | Nilai R Hitung | Nilai R | Nilai Sig. | Keputusan |
|----------|----------------|---------|------------|-----------|
| Y1 | 0,766 | 0,361 | .000 | VALID |
| Y2 | 0,857 | 0,361 | .000 | VALID |
| Y3 | 0,835 | 0,361 | .000 | VALID |
| Y4 | 0,846 | 0,361 | .000 | VALID |
| Y5 | 0,717 | 0,361 | .000 | VALID |
| Y6 | 0,830 | 0,361 | .000 | VALID |
| Y7 | 0,836 | 0,361 | .000 | VALID |
| Y8 | 0,797 | 0,361 | .000 | VALID |
| Y9 | 0,724 | 0,361 | .000 | VALID |
| Y10 | 0,790 | 0,361 | .000 | VALID |

Sumber : Data Diolah Penulis, 2021

3.8.2 Uji Reliabilitas

Muhidin dan Abdurahman (2017:37) menyatakan bahwa suatu instrumen pengukuran apabila pengukurannya akurat dan konsisten dapat dikatakan reliabel. Maka dari itu, uji reabilitas instrumen dilakukan untuk mengetahui konsistensi dari suatu instrumen sebagai alat ukur, sehingga hasil dari pengukuran dapat dipercaya/reliabel. Hasil pengukuran dapat dipercaya hanya jika dalam beberapa kali melakukan pengukuran didapatkan hasil yang relatif sama terhadap kelompok subjek yang sama, selama aspek yang diukur pada subjek tidak berubah. Untuk menguji reabilitas dalam penelitian ini, penulis menggunakan rumus *Alpha* dari *Cronbach* yaitu:

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1}\right)\left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma^2}\right)$$

Keterangan :

r_{11} : Reliabilitas yang dicari

n : Banyaknya butir soal

$\sum \sigma_i^2$: Jumlah varians skor tiap – tiap item

Σt^2 : Varians total

Tabel 3. 5 Uji Reliabilitas X

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .958 | 20 |

Sumber : Data Diolah Penulis, 2021

Tabel 3. 6 Uji Reliabilitas Y

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| .934 | 10 |

Sumber : Data Diolah Penulis, 2021

Menurut Hair *et al* (2010:92) *Cronbach's Alpha* merupakan sebuah ukuran keandalan yang memiliki nilai berkisar dari nol sampai satu. Menurut Eisingerich dan Rubera (2010:27) nilai tingkat keandalan *Cronbach's Alpha* minimum adalah 0,70. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel X dan variabel Y memenuhi kriteria reliabilitas.

3.9 Teknik Analisis Data dan Hipotesis

Teknik analisis data merupakan suatu teknik dalam menganalisis hubungan antara variabel X dan Y. Variabel X dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X). Adapun variabel (Y), Kepuasan Konsumen yang terdiri atas dimensi kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, emosi, dan biaya.

Dalam suatu penelitian, analisis data sangat dibutuhkan supaya penelitian yang dilakukan dapat dinyatakan layak dan tidak diragukan kebenarannya. Penelitian ini termasuk ke dalam analisis multivariate. Kuncoro (2014:1) menyatakan bahwa analisis multivariate adalah analisis dengan masalah yang diteliti bersifat multidimensional dan menggunakan tiga variabel atau lebih.

3.9.1 Analisis Deskriptif

Nazir (2011:54) menyatakan bahwa metode deskriptif merupakan suatu metode untuk menyelidiki status kelas dari suatu keadaan, objek, kelompok

manusia, pemikiran, ataupun suatu kelas kejadian pada masa saat ini. Sementara itu, Sugiyono (2018:48) menjelaskan bahwa analisis deskriptif merupakan analisis yang dilakukan untuk mendapatkan gambaran umum tentang data yang terkumpul sebagaimana adanya tanpa membuat kesimpulan umum. Analisis dilakukan dengan cara menghitung hasil skor pada kuesioner yang telah terisi. Rumus untuk mencari skor ideal adalah sebagai berikut :

- 1) Nilai Indeks Maksimum = skor tertinggi x jumlah pernyataan x jumlah responden
- 2) Nilai Indeks Minimum = skor terendah x jumlah pernyataan x jumlah responden
- 3) Jenjang variabel = Nilai indeks maksimum – Nilai indeks minimum
- 4) Jejak variabel = Jenjang variabel : Banyak kelas interval
- 5) Presentase Skor = (total skor : nilai maksimum) x 100%

Analisis deskriptif pada penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran mengenai :

- 1) Kualitas Pelayanan di Kanaya *Food Court*
- 2) Kepuasan Konsumen di Kanaya *Food Court*

3.9.2 Analisis Data Verifikatif

Menurut Sugiyono (2018:36) metode verifikatif didefinisikan sebagai penelitian yang dilakukan pada populasi atau sampel tertentu yang bertujuan sebagai uji hipotesis yang telah ditentukan. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang diisi oleh responden yang berisi variabel-variabel terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

3.9.3 Uji Normalitas

Sekaran dan Bougie (2017:77) mengemukakan bahwa tujuan dari uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah masing-masing variabel dapat berdistribusi normal atau tidak. Uji kolmogorov smirnov adalah metode yang dilakukan untuk menguji normalitas dengan melihat angka signifikansinya. Syarat pengujian normalitas yaitu apabila angka signifikansi (sig) $\geq 0,05$ maka data

tersebut berdistribusi normal, sebaliknya apabila angka signifikansi (sig) $< 0,05$ maka data tersebut tidak berdistribusi normal.

3.10 Analisis Korelasi

3.10.1 Analisis Regresi Linier Sederhana

Regresi linier sederhana digunakan untuk memprediksi seberapa besar hubungan kausal maupun fungsional dari satu variabel terikat dengan satu variabel bebas (Sugiyono, 2018:147). Tidak hanya digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel, analisis regresi linier sederhana ini juga digunakan untuk menunjukkan arah hubungan antara suatu variabel terikat dan satu variabel bebas, 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:

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

$$n(xi^2) - (xi)^2$$

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

jika koefisien b memiliki nilai positif, maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel bebas dan variabel terikat searah atau terdapat korelasi positif. Dengan kata lain, penurunan atau peningkatan variabel bebas dibarengi dengan penurunan atau peningkatan variabel terikat, sedangkan jika koefisien b memiliki nilai negative, maka menunjukkan arah yang berlawanan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Maka dari itu, setiap variabel bebas mengalami peningkatan akan diikuti dengan penurunan variabel terikat atau sebaliknya.

3.10.2 Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi menunjukkan seberapa besar kecilnya kontribusi variabel X terhadap Y. Koefisien determinasi dilambangkan dengan r^2 yang berarti koefisien korelasi. Adapun rumus koefisien determinan menurut (Akdon & Riduwan, 2010:125) sebagai berikut:

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

Di mana:

KP = Nilai Koefisien Determinan

r = Nilai Koefisien Korelasi

3.11 Uji Hipotesis

Pada penelitian ini, pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan beberapa cara, sebagai berikut:

3.11.1 Uji Parsial (Uji t)

Menurut (Ghozali, 2013:98) uji parsial (t-test) pada dasarnya menunjukkan untuk mengetahui pengaruh setiap variabel terikat dengan variabel bebas. Pengujian ini 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.