

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Objek dan Subjek Penelitian

Objek penelitian adalah sesuatu yang menjadi pemusatan pada kegiatan penelitian, atau dengan kata lain segala sesuatu yang menjadi sasaran penelitian (Sugiyono, 2002). Menurut Supranto (2000, hlm. 21) obyek penelitian adalah himpunan elemen yang dapat berupa orang, organisasi atau barang yang akan diteliti. Kemudian dipertegas oleh Anto Dayan (1986, hlm. 21) bahwa obyek penelitian adalah pokok persoalan yang hendak diteliti untuk mendapatkan data secara lebih terarah. Subjek penelitian menurut Arikunto (2007, hlm. 152) merupakan sesuatu yang sangat penting kedudukannya di dalam penelitian, subjek penelitian harus ditata sebelum peneliti siap untuk mengumpulkan data. Subjek penelitian dapat berupa benda, hal atau orang. Dengan demikian subjek penelitian pada umumnya manusia atau apa saja yang menjadi urusan manusia. Subjek penelitian merupakan tempat variabel melekat. Subjek penelitian adalah tempat dimana data untuk variabel penelitian diperoleh (Arikunto, 2010)

Berdasarkan beberapa teori di atas penulis mendapat sebuah kesimpulan bahwa subjek dan objek penelitian merupakan sebuah hal yang tidak akan terlepas dari sebuah proses penelitian. Dalam pelaksanaannya sangat melibatkan berbagai pihak yang bersangkutan seperti narasumber, maupun lingkungan yang akan menjadi sasaran dalam penelitian. Penentuan berbagai variabel pada objek penelitian menjadi sebuah pengukuran dalam mendapatkan informasi secara empiris dan dapat dipertanggungjawabkan di kemudian hari. Adapun penulis mengambil objek penelitian yaitu di Nobu Ramen and Sushi Bandung. Penulis melakukan penelitian untuk mengetahui seberapa minat masyarakat untuk mengunjungi restoran Nobu Ramen &

Sushi di masa pandemi *Covid-19*, dimana dengan adanya pandemi *Covid-19*, penulis ingin mengetahui tingkat kepuasan konsumen berdasarkan oleh kualitas pelayanan dari pihak Nobu Ramen & Sushi pada masa pandemi dimana konsumen cenderung memiliki perubahan perilaku, pola pikir, trauma, kehati-hatian, dan ketakutan akan rentan penyebaran virus serta lebih mengedepankan kesadaran dalam pemilihan makan yang lebih sehat, aman dan *hygiene*.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian menurut Hidayat dan Sedarmayanti (2002, hlm. 25) adalah pembahasan mengenai konsep teoritik berbagai metode, kelebihan dan kekurangan, yang dalam karya ilmiah dilanjutkan dengan pemilihan metode yang digunakan. Pengetian metodologi adalah pengkajian terhadap langkah-langkah dalam menggunakan sebuah metode. Sedangkan pengertian metode penelitian adalah mengemukakan secara teknis tentang metode-metode yang digunakan dalam penelitiannya. Metodologi adalah metode ilmiah yaitu langkah-langkah yang sistematis untuk memperoleh ilmu, sedangkan metode adalah prosedur atau cara mengetahui sesuatu dengan langkah-langkah sistematis tersebut. Langkah-langkah sistematis yang dimaksud adalah:

1. mengidentifikasi dan merumuskan masalah,
2. menyusun kerangka berpikir,
3. merumuskan hipotesis,
4. melakukan pembahasan,
5. membuat kesimpulan dan saran.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Menurut Arikunto (2006) metode deskriptif kuantitatif adalah adalah suatu metode yang bertujuan untuk membuat gambar atau deskriptif tentang suatu keadaan secara objektif yang menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut serta penampilan dan hasilnya.

Metode ini pada umumnya bertujuan untuk memberikan suatu profil kepada peneliti atau untuk mendeskripsikan suatu aspek dari suatu fenomena yang terjadi pada individu, organisasi, ataupun perspektif lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk menggali informasi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan untuk meningkatkan loyalitas konsumen di Nobu Ramen pada masa pandemi *Covid-19*. Penulis lebih membahas mengenai tanggapan konsumen mengenai Nobu Ramen & Sushi pada masa pandemi *Covid-19* serta bagaimana rekomendasi restoran dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan yang diinginkan konsumen sesuai protokoler kesehatan dan regulasi oleh pemerintah

3.3 Operasional Variabel

Secara umum, variabel adalah objek penelitian, atau apa yang menjadi fokus di dalam suatu penelitian, baik yang berbentuk abstrak maupun real. Variabel merupakan nilai yang memiliki banyak varian, atau suatu yang bersikap berubah-ubah dan tidak tetap. Variabel adalah sesuatu yang digunakan sebagai ciri, sifat atau ukuran yang dimiliki atau didapatkan oleh suatu penelitian tentang sesuatu konsep pengertian tertentu (Notoatmodjo, 2002). Menurut Sugiyono (2017, hlm. 61) variabel independen atau sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, atau *antecedent* ialah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Operasional variabel tentunya dapat menjadi acuan dalam menentukan setiap poin-poin yang akan digunakan dalam penyusunan instrumen penelitian dengan mengedepankan kaidah penulisan yang sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan. Berdasarkan penjelasan ahli di atas, penulis menarik beberapa variabel dari dimensi kualitas pelayanan (X) sebagai pengukuran variabel independen untuk merancang konsep dan indikator dalam mengukur instrument penelitian. Selengkapnya mengenai operasional variabel dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3. 1 Operasional Variabel

Variabel	Konsep Teoritis	Indikator	Skala
Dimensi Kualitas Pelayanan <i>ServQual</i>	Dimensi <i>service quality</i> adalah dimensi yang digunakan untuk mengukur dan mengetahui jarak antara ekspektasi pelanggan dengan harapan pelanggan terhadap layanan yang diterima. Dimensi kepuasan pelanggan ini dibagi menjadi lima aspek, yang dikenal dengan TERRA yaitu <i>tangible, empathy, reliability, responsiveness,</i> dan <i>assurance</i> . (A. Parasuraman dalam Zeithaml, dkk 2009)	<i>Tangibles</i> (berwujud) <ul style="list-style-type: none"> - Penampilan staf karyawan - Kebersihan dan kerapian tempat, - Layout bangunan - Fasilitas penunjang - Kelengkapan peralatan makan dan minum - Kemenarikan variasi menu 	Ordinal
		<i>Empathy</i> (empati) <ul style="list-style-type: none"> - Keramah-tamahan staf karyawan dalam pelayanan - Toleransi dan sikap perhatian staf karyawan - Pemberian <i>compliment product</i> oleh restoran - Staf karyawan tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan 	Ordinal
		<i>Reliability</i> (keandalan) <ul style="list-style-type: none"> - Kesigapan, kehati-hatian dan kewaspadaan karyawan - Pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku - Keandalan staf karyawan dalam memberikan informasi dengan lengkap - Kecepatan, ketepatan, dan kecermatan staf karyawan - Pemahaman staf karyawan dalam 	Ordinal

Muhamad Agus Thalia, 2022

ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN DI NOBU RAMEN & SUSHI BANDUNG PADA MASA PANDEMI COVID-19

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

			menggunakan alat bantu/media teknologi	
		<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	<ul style="list-style-type: none"> - Daya tanggap karyawan dalam menangani komplain - Kepekaan staf karyawan dalam memahami keinginan pelanggan - Kesigapan karyawan dalam memahami kesulitan pelanggan - Staf karyawan menerima masukan atau <i>feedback</i> dari pelanggan 	Ordinal
		<i>Assurance</i> (jaminan)	<ul style="list-style-type: none"> - Sikap karyawan dalam memberikan pelanggan rasa aman - Jaminan keamanan produk oleh pihak restoran - Informasi yang jelas mengenai kebijakan pemerintah selama masa pandemi Covid-19 - Penerapan protokol kesehatan oleh pihak restoran 	Ordinal
Kepuasan Konsumen (Y) Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-		Kesesuaian harapan (Y1)	<ul style="list-style-type: none"> - Kepuasan pelanggan terhadap produk - Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan restoran - Kepuasan pelanggan terhadap fasilitas yang 	Ordinal

Muhamad Agus Thalia, 2022

ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN DI NOBU RAMEN & SUSHI BANDUNG PADA MASA PANDEMI COVID-19

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

harapannya. Hawkins dan Lonney (dalam Tjiptono 2015, hlm. 101)		diberikan restoran	
	Minat Berkunjung Kembali (Y2)	- Minat konsumen untuk mengunjungi kembali berdasarkan kualitas pelayanan, produk, dan fasilitas restoran yang memuaskan	Ordinal
	Kesediaan Merekomendasikan (Y3)	- Konsumen merekomendasikan teman atau kerabat untuk mengunjungi restoran	Ordinal

3.4 Populasi dan Sample

3.4.1 Populasi

Populasi merupakan subyek penelitian. Menurut Sugiyono (2010, hlm. 117) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu. Adapula definisi menurut Usman (2006, hlm. 181) mengemukakan pengertian populasi ialah semua nilai baik hasil perhitungan maupun pengukuran, baik kuantitatif maupun kualitatif, dari karakteristik tertentu mengenai sekelompok objek yang lengkap dan jelas. Berdasarkan pemaparan beberapa ahli di atas, penulis menyimpulkan bahwa populasi merupakan suatu subjek data yang menyeluruh sehingga dapat dipelajari dan ditarik kesimpulan dengan beberapa ketentuan yang menyangkut pengukuran suatu data. Penentuan populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat luas khususnya yang merupakan pelanggan yang pernah mengunjungi restoran Nobu Ramen & Sushi Bandung.

3.4.2 Sample

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila peneliti melakukan penelitian terhadap populasi yang besar, sementara peneliti ingin meneliti tentang populasi tersebut dan peneliti memiliki keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel, sehingga generalisasi kepada populasi yang diteliti. (Sugiyono, 2010, hlm. 118). Penulis dalam penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* yakni teknik yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi *sample* (Sugiyono, 2015, hlm. 840).

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *accidental sampling* yang merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, sehingga peneliti bisa mengambil sampel pada siapa saja yang ditemui tanpa perencanaan sebelumnya. Teknik ini termasuk dalam teknik pengambilan *nonprobability sampling* dalam penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel *nonprobability sampling* sendiri merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi yang dipilih menjadi sampel. (Sugiyono, 2009). Dalam penelitian, terdapat beberapa tujuan untuk pengambilan sampel menurut Siegeng (dalam Tahir 2011, hlm. 37) antara lain:

1. Mengurangi jumlah objek atau orang yang diteliti, jumlah tenaga yang terlibat, waktu yang diperlukan, dan biaya yang harus dikeluarkan.
2. Membuat simpulan atau ringkasan dari fenomena yang sangat banyak jumlahnya
3. Menonjolkan sifat-sifat umum dari populasi, ciri-ciri khas individual diabaikan.

Namun, dikarenakan lokasi penelitian yang hanya terfokus pada satu lokasi sehingga dalam melakukan penelitian penulis mengambil beberapa sampel responden yang belum diketahui jumlahnya. Maka dari itu, untuk mengukur jumlah sampel yang akan diteliti, penulis menggunakan rumus slovin. Rumus Slovin adalah formula untuk

menghitung jumlah sampel minimal jika perilaku sebuah populasi belum diketahui secara pasti (Aloysius dkk 2021, hlm. 27-28). Rumus Slovin digunakan untuk menghitung ukuran sampel minimal suatu penelitian yang mengestimasi proporsi. Adapun notasi rumus Slovin dinyatakan sebagai berikut:

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

dimana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = *margin of error / error tolerance* (standar *error* atau kesalahan yang dapat ditoleransi).

Jumlah populasi ini merupakan ukuran populasi (N) dalam rumus Slovin. Adapun populasi yang diteliti merupakan jumlah perkiraan dari kunjungan pelanggan Nobu Ramen dalam kurun waktu 4 bulan terakhir didapati sekitar 2.500 orang dengan standar *error* atau kesalahan yang dapat ditoleransi sebesar 0,1%. Berikut adalah perhitungan sampel dengan rumus Slovin:

$$n = \frac{2500}{1 + (2500 \times (0,1)^2)} = 96,15 = 100$$

Berdasarkan rumus di atas, jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 96,15 orang. Untuk memudahkan perhitungan maka akan dibulatkan menjadi 100 orang responden.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data penelitian. Sugiyono (2013, hlm. 224) memaparkan metode pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena

Muhamad Agus Thalia, 2022

ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN DI NOBU RAMEN & SUSHI BANDUNG PADA MASA PANDEMI COVID-19

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

tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Angket atau Kuesioner

Sugiyono (2017, hlm. 142) mengemukakan bahwa angket atau kuesioner yaitu teknik pengumpulan data dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan kepada responden untuk dijawab. Penulis melakukan survei berdasarkan kuesioner terbuka melalui *form* daring dan angket tertulis kepada beberapa responden yang nantinya akan diolah kembali datanya menggunakan program SPSS serta ditarik kesimpulannya.

2. Wawancara

Wawancara dapat dilakukan dengan individu tertentu untuk mendapatkan data atau informasi tentang masalah yang berhubungan dengan satu subjek tertentu atau orang lain (Silalahi, 2012). Penulis melakukan wawancara terbuka dengan pihak manajemen Nobu Ramen & Sushi yang beralamat di Jalan Pandu No.53, Bandung sebagai outlet pusat.

3. Studi Literatur

Danial dan Warsiah (2009:80) mengemukakan studi literatur merupakan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan mengumpulkan sejumlah buku-buku, majalah yang berkaitan dengan masalah dan tujuan penelitian. Penulis dalam hal ini melakukan studi pustaka dengan cara mempelajari berbagai artikel dan jurnal di internet yang berisi teori sebagai referensi yang berhubungan dengan tema penelitian.

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat pengumpul data yang digunakan untuk mengukur fenomena baik alam maupun sosial yang diamati (Sugiyono, 2014). Dengan demikian, penggunaan instrumen penelitian yaitu untuk mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah, fenomena alam maupun sosial. Yusuf (2013)

Muhamad Agus Thalia, 2022

ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN DI NOBU RAMEN & SUSHI BANDUNG PADA MASA PANDEMI COVID-19

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

mengemukakan secara umum instrumen penelitian yang dapat digunakan peneliti dalam penelitian kuantitatif sebagai berikut:

1. Kuesioner

Kuesioner berasal dari bahasa latin *Questionnaire*, yang berarti suatu rangkaian pertanyaan yang berhubungan dengan topik tertentu diberikan kepada sekelompok individu dengan maksud untuk memperoleh data. Kuesioner lebih populer dalam penelitian dibandingkan dari jenis instrumen yang lain, karena dengan menggunakan cara ini dapat dikumpulkan informasi yang lebih banyak dalam waktu yang relatif pendek, dengan biaya yang lebih rendah dibandingkan dengan apabila peneliti menggunakan wawancara atau teknik lain.

2. Skala

Teknik skala sering digunakan dalam pengumpulan data. Teknik ini akan memberikan hasil yang cukup berarti kalau peneliti dapat memilih tipe yang tepat sesuai dengan jenis data yang dikumpulkan serta tujuan penelitian yang telah dirumuskan. Karena itu gunakan skala yang mempunyai validitas yang tinggi, reliabilitasnya yang andal, dan utilitas yang baik.

Penulis dalam penelitian ini menggunakan model skala penelitian Likert yang digunakan dalam pengukuran variabel penelitian. Menurut Sugiyono (2012, hlm. 93) skala Likert yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Untuk setiap pilihan jawaban diberi skor, maka responden harus menggambarkan, mendukung pernyataan (positif) atau tidak mendukung pernyataan (negatif). Penulis memberikan penilaian Penelitian ini menggunakan pengukuran skala ordinal.

3.7 Uji Coba Instrumen

Untuk memperoleh keabsahan data, penulis juga melakukan uji coba instrumen untuk memperoleh nilai validitas dan reliabilitas dari beberapa instrumen yang

digunakan. Kriteria instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan dalam pengujian yaitu valid dan reliabel

3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu data dapat dipercaya kebenarannya sesuai dengan kenyataan. Menurut Sugiyono (2009, hlm. 172) bahwa valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Valid menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas berfungsi untuk menguji kuesioner seberapa efektifnya dari kuesioner yang telah dibuat oleh peneliti (Nachimas dalam Yusuf M., 2014, hlm. 234). Maka persamaan rumus yang digunakan yaitu korelasi *pearson product moment* menurut Yusuf, M. (2014, hlm. 239) sebagai berikut:

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

Keterangan:

- r_{xy} = Korelasi *product moment*
- n = Jumlah Populasi
- $\sum x$ = Jumlah skor butir x
- $\sum y$ = Jumlah skor butir y
- $\sum x^2$ = Jumlah skor butir kuadrat x
- $\sum y^2$ = Jumlah skor butir kuadrat y

Untuk pengujian validitas instrumen penelitian dilakukan terhadap 29 item pertanyaan dengan jumlah responden 100 orang dengan ketentuan responden cenderung memiliki usia < 30 tahun, dengan asal domisili sebagian besar berasal dari Kota Bandung dan sebagian kecil berasal dari kota lainnya, serta pernah mengunjungi Nobu Ramen & Sushi secara langsung maupun tidak. Adapun uji validitas ini dilakukan dengan analisis item dengan mengkorelasikan antara skor item instrumen

Muhamad Agus Thalia, 2022

ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN DI NOBU RAMEN & SUSHI BANDUNG PADA MASA PANDEMI COVID-19

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

dengan skor total. Perhitungannya dilakukan dengan bantuan perangkat lunak *IBM SPSS Statistics 25 for Windows*. Berikut hasil perhitungan uji validitas setiap instrumen:

Tabel 3. 2 Hasil rekapitulasi besarnya nilai validitas instrumen

No	Variabel	<i>r tabel</i>	<i>r hitung</i>	Kriteria
X1 (Tangible)				
1	X1.1.1	0,195	0,637	VALID
2	X1.1.2	0,195	0,831	VALID
3	X1.1.3	0,195	0,847	VALID
4	X1.1.4	0,195	0,838	VALID
5	X1.1.5	0,195	0,806	VALID
6	X1.1.6	0,195	0,719	VALID
X2 (Empathy)				
7	X1.2.1	0,195	0,682	VALID
8	X1.2.2	0,195	0,880	VALID
9	X1.2.3	0,195	0,816	VALID
10	X1.2.4	0,195	0,853	VALID
X3 (Reliability)				
11	X1.3.1	0,195	0,491	VALID
12	X1.3.2	0,195	0,573	VALID
13	X1.3.3	0,195	0,404	VALID
14	X1.3.4	0,195	0,695	VALID
15	X1.3.5	0,195	0,806	VALID
X4 (Responsiveness)				
16	X1.4.1	0,195	0,860	VALID
17	X1.4.2	0,195	0,874	VALID
18	X1.4.3	0,195	0,863	VALID
19	X1.4.4	0,195	0,852	VALID
X5 (Assurance)				
20	X1.5.1	0,195	0,649	VALID
21	X1.5.2	0,195	0,684	VALID
22	X1.5.3	0,195	0,694	VALID
23	X1.5.4	0,195	0,878	VALID
Y (Kepuasan Konsumen)				
24	Y1.1	0,195	0,729	VALID
25	Y1.2	0,195	0,800	VALID
26	Y2.1	0,195	0,628	VALID
27	Y2.2	0,195	0,622	VALID
28	Y3.1	0,195	0,684	VALID
29	Y3.2	0,195	0,680	VALID

sumber: hasil olah data IBM SPSS 25, tahun 2022

Muhamad Agus Thalia, 2022

ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN DI NOBU RAMEN & SUSHI BANDUNG PADA MASA PANDEMI COVID-19

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

Berdasarkan pemaparan tabel 3.2 di atas menunjukkan bahwa semua data yang diperoleh dari tiap pertanyaan kuesioner yang diberikan kepada responden sebelumnya dan semuanya valid

3.7.2 Uji Reabilitas

Uji Reabilitas adalah sebuah alat ukur dalam memberikan hasil dari pengukuran yang relatif tetap. Reabilitas adalah konsistensi atau kestabilan skor item suatu instrumen penelitian terhadap individu yang sama, dan diberikan pada waktu yang berbeda (Yusuf M, 2014, hlm. 242). Metode yang digunakan untuk menguji reabilitas adalah metode Alpha karena berfungsi untuk mencari reabilitas 42 instrumen penelitian dengan skala Likert.

Dalam uji reabilitas terhadap penelitian ini digunakan rumus Alpha Cronbach (Ridwan, 2012, hlm. 115)

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \cdot \left(1 - \frac{\sum Si}{St} \right)$$

Keterangan:

- r_{11} = Nilai reabilitas
- $\sum Si$ = Jumlah varians skor tiap-tiap butir
- St = Varians Item
- K = Jumlah Item

Kuesioner dinyatakan reliabel jika mempunyai koefisien apha lebih besar dari 0,65 seperti yang telah dikemukakan oleh Aiken (dalam Purwanto, 2010, hlm. 197) bahwa Instrumen dapat dikatakan reliabel jika hasil perhitungan reabilitas dengan rumus *Alpha Cronbach* menunjukkan minimal 0,65. Keputusan diambil dengan membandingkan r_{11} dan r_{tabel} dengan kaidah keputusan jika $t_{11} > t_{tabel}$ berarti data tersebut reliabel dan jika $t_{11} < t_{tabel}$ maka data tersebut tidak reliabel.

Muhamad Agus Thalia, 2022

ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN DI NOBU RAMEN & SUSHI BANDUNG PADA MASA PANDEMI COVID-19

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

Pada penelitian ini perhitungan reabilitas menggunakan perangkat lunak *IBM SPSS Statistics 25 for Windows*. maka diperoleh hasil uji reabilitas sebagai berikut:

Tabel 3. 3 Hasil Uji Reabilitas Instrumen Penelitian

No	Variabel	R tabel	Cronbach's Alpha
1	X1.1 (<i>tangible</i>)	0,70	0,881
2	X1.2 (<i>empathy</i>)	0,70	0,825
3	X1.3 (<i>reliability</i>)	0,70	0,877
4	X1.4 (<i>responsiveness</i>)	0,70	0,885
5	X1.5 (<i>assurance</i>)	0,70	0,883
6	Y (kepuasan konsumen)	0,70	0,873

sumber: hasil olah data IBM SPSS 25, tahun 2022

Berdasarkan hasil perhitungan tabel di atas, bahwa nilai reabilitas dari data instrumen yang dibuat sebelumnya didapati sebesar 0,881 untuk nilai variabel X1.1, 0,825 untuk nilai variabel X1.2, 0,877 untuk nilai variabel X1.3, 0,885 untuk nilai variabel X1.4, dan 0,873 untuk nilai variabel X1.5 dimana nilai R tabel lebih besar dari 0,65 untuk keenam variabel yang ada, maka dapat disimpulkan instrumen tersebut dinyatakan reliabel dan handal digunakan sebagai alat pengumpulan data.

3.8 Analisis Data Kuantitatif

Penulis dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan kuesioner kepada 100 orang responden Nobu Ramen & Sushi Bandung. Kuesioner tersebut memuat seputar variabel kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen sebagai variabel independen dengan 6 sub variabel di dalamnya. Penelitian terhadap setiap pertanyaan yang diajukan kepada responden menggunakan Skala Likert ordinal (skala peringkat).

Menurut Sugiyono (2012, hlm 94) skala ini menilai tingkah laku atau sikap yang diinginkan oleh peneliti dengan cara mengajukan pertanyaan dalam bentuk kuesioner yang akan diberikan kepada responden. Kemudian responden diminta memberikan pilihan jawaban yang sesuai dengan skala ukur yang telah disediakan yaitu Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS) dengan skor penilaian sebagai berikut:

Tabel 3. 4 Tabel Penilaian Kuesioner

JAWABAN RESPONDEN	SKOR
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

sumber: Sugiyono (2012, hlm. 94)

Data yang diperoleh dalam bentuk skala Likert selanjutnya akan dibuat skoring dan kemudian digambarkan melalui tabel distribusi frekuensi untuk menganalisa data dalam bentuk garis kontinum dan interval. Untuk menganalisa setiap indikator atau pertanyaan, maka akan dihitung nilai frekuensinya pada setiap pilihan jawaban (kategori) dengan cara mengalikan dengan nilai skala dan dijumlahkan. Setelah setiap indikator memiliki jumlah, selanjutnya peneliti membuat garis kontinum yang sebelumnya telah ditentukan jenjang intervalnya, yaitu dengan menggunakan rumus Jarak Interval sebagai berikut (Sudjana, 2005, hlm. 79):

$$\text{Jarak Interval} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Skala}}$$

Dimana:

- Jumlah Kriteria penataan = 5
- Nilai Tertinggi = Skor tertinggi x jumlah pertanyaan x 100

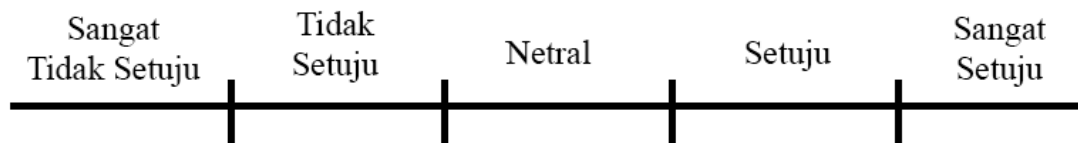
Muhamad Agus Thalia, 2022

ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN DI NOBU RAMEN & SUSHI BANDUNG PADA MASA PANDEMI COVID-19

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

- Nilai Terendah = Skor terendah x jumlah pertanyaan x 100

Jarak interval digunakan untuk menentukan nilai sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, dan sangat setuju dari suatu variabel. Tahap selanjutnya apabila jarak interval sudah diketahui, maka peneliti akan dengan mudah membuat jenjang pada garis kontinum seperti berikut:



Gambar 3. 1 Garis Kontinum

Sumber: Sugiyono (2017, hlm. 162)

Perhitungan skor kuisioner dapat ditentukan masing – masing nilai variabel apakah sudah memenuhi kriteria yang ada atau belum. Hal tersebut dapat diketahui dengan menentukan interval, yaitu skor jawaban terendah dibagi banyaknya kelas pengelompokkan. Untuk mengklasifikasikan kelompok interval tersebut, maka dibuat garis kontinum. Menurut Sudjana (2005, hlm. 28) rumus untuk menentukan jenjang interval adalah sebagai berikut: Dimana nilai NJI adalah interval untuk menentukan sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju dan sangat setuju dari suatu variabel.

Garis kontinum di atas bertujuan untuk mengukur persentase mengenai pendapat masyarakat terhadap dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen di Nobu Ramen & Sushi kota Bandung. Sehingga setelah diukur dengan menggunakan garis kontinum, maka peneliti dapat langsung menarik kesimpulan untuk setiap variabel yang dihitung