

## BAB III

### OBJEK DAN METODE PENELITIAN

#### 3.1 Objek Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan tiga variabel yaitu 2 variabel independen dan variabel dependen. *Variabel independen* (variabel bebas) adalah Harga dan Kualitas Pelayanan. Objek penelitian yang merupakan *variabel dependen* (variabel tak bebas) adalah Kepuasan Konsumen pada *Brussels Spring café Bandung*.

Alasan peneliti memilih lokasi di *Brussels Spring café Bandung* adalah karena berdasarkan survei pra penelitian, diperoleh data bahwa *Brussels Spring café Bandung* tersebut bermasalah dalam Kepuasan Konsumen. Hal ini dapat dilihat dari data jumlah pengunjung yang semakin menurun dari bulan ke bulan. Pada penelitian ini, yang dijadikan sebagai responden adalah para konsumen *Brussels Spring café Bandung*.

#### 3.2 Metode Penelitian

Berdasarkan variabel-variabel yang diteliti maka jenis penelitian dari penelitian ini adalah penelitian *deskriptif* dan *verifikatif*. Mohammad Nazir (2003:54) mengemukakan bahwa, "Metode *deskriptif* adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang". Tujuan dari penelitian *deskriptif* ini adalah untuk membuat *deskripsi*, gambaran atau lukisan

secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Melalui jenis penelitian *deskriptif* maka dapat diperoleh *deskripsi* masing-masing mengenai tanggapan responden terhadap tingkat Harga, Kualitas Pelayanan dan tingkat kepuasan konsumen *Brussels Spring café Bandung*. Sedangkan jenis penelitian *verifikatif* pada dasarnya ingin menguji kebenaran dari suatu hipotesis yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan guna memprediksi dan menjelaskan hubungan atau pengaruh dari suatu variabel ke variabel lainnya. Dalam hal ini penelitian *verifikatif* dilakukan penulis dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen

Berdasarkan jenis penelitiannya yaitu penelitian *deskriptif* dan *verifikatif* maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *survey explanatory*. Menurut pendapat Malhotra (2005: 196) metode survei adalah kuesioner yang terstruktur yang diberikan kepada responden yang dirancang untuk mendapatkan informasi spesifik. Dalam penelitian yang menggunakan metode ini informasi dari sebagian populasi dikumpulkan langsung di tempat kejadian secara empirik dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian populasi terhadap objek yang sedang diteliti.

### **3.2.1 Operasional Variabel**

Suharsimi Arikunto (1993: 91) mengemukakan bahwa "variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian". Dalam

penelitian ini membahas tiga variabel yaitu variabel Harga dan variabel kualitas pelayanan sebagai variabel independen atau variabel bebas dan kepuasan konsumen sebagai variabel dependen atau variabel terikat.

Operasionalisasi variabel tersebut dapat dijabarkan dalam table sebagai berikut :

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

Variabel X	Konsep Teori	Konsep Empiris	Konsep Analitis	Skala	Pertanyaan pada angket no.
<b>Harga (X1)</b>	Harga merupakan jumlah uang yang dibebankan untuk sebuah produk/ jasa/ jumlah nilai konsumen pertukaran untuk mendapatkan manfaat dari memiliki/ menggunakan produk/ jasa <b>(Kotler dan Armstrong 2004:345)</b>	Jumlah skor skala perbedaan semantik tentang persepsi konsumen terhadap harga suatu produk yang ditawarkan oleh Brussels spring cafe.	Tingkat kesesuaian antara harga dengan manfaat yang diterima.	ordinal	6
			Tingkat kesesuaian antara harga dengan kemampuan daya beli.	ordinal	7
			Tingkat perbandingan harga dengan pesaing	ordinal	8
			Tingkat kesesuaian harga dengan kualitas pelayanan yang diterima.		9
<b>Kualitas Pelayanan (X2)</b>	Keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. <b>(Wykof dalam Fandy tjiptono 2005:260)</b>	Jumlah skor skala perbedaan semantik tentang persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan Brussels spring café.	<b>Tangible :</b>	ordinal	10
			Halaman Parkir, tempat makan dan kebersihan toilet.		
			Kerapihan tata ruang, desain interior dan eksterior cafe	ordinal	11
			Penampilan dan kerapihan karyawan	ordinal	12
<b>Responsivess :</b>	13				
Kemampuan karyawan untuk					

			melayani kebutuhan pengunjung		
			Kecepatan	ordinal	14
			Kesigapan	ordinal	15
			Informasi	ordinal	16
			<b>Reliability :</b>		
			Kemudahan dalam menyampaikan maksud dan tujuan	ordinal	17
			Ketepatan waktu dalam proses pelayanan		18
			<b>Emphaty :</b>		
			Kesopanan dan keramahan	ordinal	19
			Mudah dalam berhubungan baik dengan pelanggan	ordinal	20
			Perhatian	ordinal	21
			<b>Assurance :</b>		
			Keterampilan pegawai cafe	ordinal	22
			Sikap pegawai Brussels spring café.	ordinal	23
			Pengetahuan menu pegawai Brussels spring café.	ordinal	24
<b>Kepuasan Konsumen (Y)</b>	Kepuasan konsumen merupakan perasaannya setelah melakukan pembelian atas suatu produk tertentu (Philip Kotler 2000:46)	Jumlah skor skala perbedaan semantik tentang kepuasan konsumen Brussels spring café.	Tingkat kepuasan konsumen terhadap harga yang ditawarkan oleh Brussels spring cafe.	ordinal	25
			Tingkat kepuasan konsumen terhadap Kualitas pelayanan Brussels spring cafe : <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Tangible</i></li> <li>- <i>Emphaty</i></li> <li>- <i>Responsivess</i></li> <li>- <i>Reliability</i></li> <li>- <i>Assurance</i></li> </ul>	ordinal	26 - 30

### 3.2.2 Jenis dan Sumber Data

Untuk kepentingan penelitian ini, jenis dan sumber data diperlukan dikelompokkan ke dalam dua golongan yaitu:

#### 1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari penyebaran kuesioner kepada responden yang dianggap telah memiliki populasi.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah tersedia sebelumnya, diperoleh dari pihak lain yang berasal dari buku-buku, literature, artikel, dan tulisan-tulisan ilmiah.(Husain Umar, 2001:84)

maka penulis mengumpulkan dan mengajukannya dalam tabel 3.2 berikut:

**TABEL 3.2**  
**JENIS DAN SUMBER DATA**

<b>Data Penelitian</b>	<b>Jenis Data</b>	<b>Sumber Data</b>
a. Data perbandingan Industri jasa dan Produk di Bandung	Data Sekunder	<a href="http://www.bandungtourism.com">www.bandungtourism.com</a>
b. Data Jumlah Pengunjung Brussels spring cafe	Data Sekunder	Management Brussels spring cafe
c. Tanggapan Konsumen Terhadap Harga Produk Brussels spring cafe	Data Pimer	Konsumen Brussels spring cafe
d. Tanggapan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Brussels spring cafe	Data Primer	Konsumen Brussels spring cafe
e. Tanggapan Konsumen Terhadap kepuasan konsumen Brussels spring cafe	Data Primer	Konsumen Brussels spring cafe

### 3.2.3 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

#### 3.2.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2006:72) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

Penentuan populasi merupakan langkah yang penting dalam mengumpulkan dan menganalisa suatu data. Populasi bukan hanya sekedar orang, tetapi juga benda-benda alam lainnya. Populasi juga bukan hanya sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek itu, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki subjek atau objek itu.

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Bober café Bandung yang berlokasi di Jl.Sumatra no. 30 Bandung. Berikut adalah tabel populasi Brussels café Bandung pada tahun 2009:

**Tabel 3.3**

**Jumlah Pengunjung Brussels Springs Cafe Bandung Tahun 2009**

<b>Minggu</b>	<b>Jumlah Konsumen</b>
Januari - Maret	17.456
April - Juni	15.750
Juli - September	15.562
Oktober - Desember	15.466
<b>Jumlah</b>	<b>64.234</b>
<b>Rata-rata perbulan</b>	<b>5353</b>
<b>Rata-rata perminggu</b>	<b>1.338</b>

*Sumber : Management Brussels spring café Bandung*

### 3.2.3.2 Sampel

Pada suatu penelitian tidak mungkin semua populasi diteliti, dalam hal ini disebabkan beberapa faktor, diantaranya :

- 1) Keterbatasan biaya
- 2) Keterbatasan tenaga dan waktu yang tersedia

Maka dari itulah peneliti diperkenankan mengambil sebagian dari objek populasi yang ditentukan, dengan catatan bagian yang diambil tersebut mewakili yang lain yang tidak diteliti. Menurut Sugiyono (2006:73):

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 itu kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel dari populasi harus benar-benar mewakili.

Menurut Malhotra (2005 : 364) mengatakan bahwa, "Sampel merupakan sekelompok elemen populasi yang terpilih yang berpartisipasi dalam suatu studi".

Untuk mengukur sampel, digunakan rumus Slovin (Husein Umar, 2002:141), yaitu sebagai berikut:

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

Dimana:

- n = ukuran sampel
- N = ukuran populasi
- e = kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan sampel yang dapat ditolerir.

Berdasarkan rumus Slovin, maka ukuran sampel adalah sebagai berikut :

Diketahui :

$$N = 1.338$$

$$e = 10\% = 0,1$$

Maka:

$$n = \frac{1.338}{1 + 1.338 (0,1^2)}$$

$$n = \frac{1.338}{1 + 13,38}$$

$$n = \frac{1.338}{14,38}$$

$$n = 93$$

Jadi, sampel minimal yang diambil pada penelitian ini adalah sebanyak 93 orang pengunjung yang melakukan transaksi pembelian. Menurut Winarno Surakmad (1998:100). “Untuk jaminan ada baiknya sampel selalu ditambah sedikit lagi dari jumlah matematik”. Agar sampel yang digunakan representatif maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 orang responden.

### 3.2.3.3 Teknik Sampling

Menurut Sugiyono (2008 :62) menyatakan bahwa: “Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel”. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai macam teknik sampling. Teknik sampling yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *Systematic Random Sampling*. Harun Al Rasyid (1994:66) menyatakan Bahwa “Pada keadaan tertentu sampling sistematis bisa dilakukan sekalipun tidak ada kerangka samplingnya”

Populasi dalam penelitian ini adalah populasi yang bergerak (*mobile population*), maka tehnik pengambilan sampel disesuaikan dengan langkah kerja menurut Harun Al Rasyid (1994:67) adalah sebagai berikut:

1. Menentukan dengan tegas konsumen yang akan di survei, yaitu konsumen yang datang ke Brussels Spring café Bandung
2. Menentukan dengan tegas dari jam berapa sampai dengan jam berapa penelitian akan dilaksanakan. Dalam hal ini penelitian dilakukan dari jam 11.00 siang sampai dengan jam 07.00 malam selama tiga hari.
3. Menentukan dengan tegas sebuah *check point* (tempat menghitung) pada objek yang akan diteliti ditentukan *check point*-nya adalah pintu masuk. Dari perhitungan diperoleh bahwa rata – rata konsumen yang akan diteliti adalah sebanyak 34 orang perhari.
4. Kemudian menentukan interval yaitu perbandingan antara jumlah jam kerja dengan rata – rata konsumen yang diteliti perhari. Jam kerja 8 jam = 480 menit. Jadi interval nya adalah  $480\text{menit}/34 = 14$  menit.

#### **3.2.4 Teknik Pengumpulan Data**

Data yang diperoleh dalam penelitian ini didapatkan dengan menggunakan teknik pengumpul data, yaitu Penelitian Lapangan (*field research*) dalam hal ini penulis melakukan peninjauan secara langsung ke objek penelitian, untuk memperoleh data primer. Data primer ini penulis dapatkan melalui :

### 1. Wawancara (*interview*)

Wawancara ini digunakan untuk mengetahui variabel yang diteliti secara lebih mendalam, yaitu mengenai Harga dan Kualitas Pelayanan yang dilakukan oleh *Brussels spring café* Bandung.

### 2. Angket (*Questioner*)

Kuesioner, dilakukan dengan menyebarkan seperangkat daftar pertanyaan tertulis kepada konsumen *Brussels spring café* Bandung sebagai responden (sampel penelitian). Responden tinggal memilih alternatif jawaban yang telah disediakan dengan melingkari masing-masing alternatif jawaban yang dianggap paling sesuai. Dalam kuesioner ini penulis mengemukakan beberapa pertanyaan yang mencerminkan pengukuran indikator dari variabel ( $X_1$ ) Harga, variabel ( $X_2$ ) Kualitas Pelayanan dan variabel ( $Y$ ) Kepuasan Konsumen.

## **3.2.5 Rancangan Pengujian Validitas dan Reliabilitas**

### **3.2.5.1 Uji Validitas**

Yang dimaksud validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah memiliki validitas yang tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang berarti memiliki validitas rendah (Suharsimi Arikunto, 2002:145). Adapun rumus yang dapat digunakan adalah *korelasi product moment*. Data yang dihitung dengan rumus *korelasi product moment* yaitu data yang berupa interval.

Tipe validitas yang digunakan adalah validitas konstruk yang menentukan validitas dengan cara mengkorelasikan antara skor yang diperoleh dari masing-masing item berupa pertanyaan dengan skor totalnya. Skor total ini merupakan nilai yang diperoleh dari penjumlahan semua skor item. Korelasi antar skor item dengan skor totalnya harus signifikan. Berdasarkan ukuran statistic, bila ternyata skor semua item yang disusun berdasarkan dimensi konsep berkorelasi dengan skor totalnya, maka dapat dikatakan bahwa alat ukur tersebut mempunyai validitas.

Dalam uji validitas digunakan metode koefisien *Korelasi Product Moment* Pearson dengan rumus:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{(n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2)(n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2)}} \quad \text{Rosady Ruslan, (2006:187)}$$

Dimana :

- r = Koefisien item validitas yang dicari
- n = Banyaknya responden
- x = Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item
- y = Skor total
- $\sum X$  = Jumlah Skor dalam distribusi X
- $\sum Y$  = Jumlah Skor dalam distribusi Y
- $\sum X^2$  = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X
- $\sum Y^2$  = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y

Dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Jika nilai  $r_{hitung}$  lebih besar atau sama dengan ( $\geq$ ) nilai  $r_{tabel}$ , maka item instrument dinyatakan valid

- b. Jika nilai  $r_{hitung}$  lebih kecil ( $<$ ) dari nilai  $r_{tabel}$ , maka item instrument dinyatakan tidak valid

Tabel 3.4

## Hasil Pengujian Validitas Instrumen

No.	Item Pernyataan	Nilai t Hitung	Nilai t Tabel	Ket
<b>Harga</b>				
1.	Harga yang ditawarkan Brussels spring café sesuai dengan manfaat yang diterima.	15,729	1,984	<b>Valid</b>
2.	Harga yang ditawarkan Brussels spring café sesuai dengan kemampuan daya beli.	21,123	1,984	<b>Valid</b>
3	Harga yang ditawarkan Brussels spring café lebih murah dibandingkan dengan café lain.	15,766	1,984	<b>Valid</b>
4.	Harga yang ditawarkan Brussels spring café sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan.	10,844	1,984	<b>Valid</b>
<b>Kualitas Pelayanan</b>				
6	Fasilitas, halaman parkir, tempat makan dan toilet	4,762	1,984	<b>Valid</b>
7	Kerapihan tata ruang, desain interior dan eksterior cafe	7,868	1,984	<b>Valid</b>
8	Penampilan dan kerapihan karyawan	13,086	1,984	<b>Valid</b>
9	Pegawai Brussels spring cafe memiliki kesopanan dan keramahan kepada konsumen	9,316	1,984	<b>Valid</b>
10	Pegawai Brussels spring cafe memiliki kemudahan berhubungan baik dengan konsumen	14,363	1,984	<b>Valid</b>
11	Karyawan memberikan perhatian kepada konsumen	9,552	1,984	<b>Valid</b>
12	Kemampuan Pegawai untuk melayani kebutuhan konsumen	11,135	1,984	<b>Valid</b>
13	Kecepatan dalam melayani konsumen	7,432	1,984	<b>Valid</b>
14	Kesigapan dalam melayani konsumen	7,573	1,984	<b>Valid</b>
	Pegawai memberikan informasi dengan jelas kepada konsumen	13,060		<b>Valid</b>
15	Kemudahan dalam menyampaikan maksud dan tujuan	16,475	1,984	<b>Valid</b>
16	Ketepatan waktu dalam proses pelayanan	7,047	1,984	<b>Valid</b>
17	Pegawai Brussels spring Cafe terlihat terampil dalam melayani pesanan	14,815	1,984	<b>Valid</b>
18	Pegawai bersikap sopan dalam melayani pesanan	14,500	1,984	<b>Valid</b>
19	Pegawai Brussels spring cafe menguasai atau dapat menjelaskan menu makanan dan minuman.	17,480	1,984	<b>Valid</b>
<b>Kepuasan Konsumen</b>				
20	Bagaimana tingkat kepuasan anda terhadap harga dari Brussels spring café ?	10,900	1,984	<b>Valid</b>
21	Bagaimana tingkat kepuasan anda terhadap <i>Tangible</i> (tampilan fisik) dari Brussels spring café ?	10,796	1,984	<b>Valid</b>
22	Bagaimana tingkat kepuasan anda terhadap <i>Emphaty</i> (Empati) dari Brussels spring café ?	8,561	1,984	<b>Valid</b>

23	Bagaimana tingkat kepuasan anda terhadap <i>Responsivess</i> (Daya tanggap) dari Brussels spring café?	14,315	1,984	<b>Valid</b>
24	Bagaimana tingkat kepuasan anda terhadap <i>Reliability</i> (keandalan) dari Brussels spring café ?	15,394	1,984	<b>Valid</b>
25	Bagaimana tingkat kepuasan anda	16,177	1,984	<b>Valid</b>

### 3.2.5.2 Uji Realibilitas

Menurut Sugiyono (2007: 354), pengujian reliabilitas dapat dilakukan secara eksternal maupun internal. Secara eksternal pengujian dapat dilakukan dengan menggunakan test- test (*stability*), equivalent, dan gabungan keduanya.

Koefisien Alpha Cronbach ( $C\alpha$ ) merupakan statistik yang paling umum digunakan untuk menguji reliabilitas suatu instrument penelitian. Suatu instrumen penelitian diindikasikan memiliki tingkat reliabilitas memadai jika koefisien alpha cronbach lebih besar atau sama dengan 0.70 (Hair, Anderson, Tatham & Black, 1998: 88). Rumus yang digunakan untuk mengukur reliabilitas, yaitu :

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \cdot \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right] \quad (\text{Suharsimi Arikunto, 2002 : 146})$$

Dimana :

$r_{11}$  = Reliabilitas instrument/ koefisien alfa

$k$  = Banyaknya butir soal

$\sum \sigma_i^2$  = Jumlah varian butir

$\sigma_t^2$  = Varian total

Untuk mencari variansi tiap butir digunakan rumus:

$$\sigma^2 = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{N}}{N} \quad (\text{Suharsimi Arikunto, 1996 : 176})$$

Dimana :

$\sigma_t^2$  = Varian total

$\Sigma X$  = Jumlah skor

N = Jumlah responden

Dengan ketentuan sebagai berikut :

- Jika koefisien alpha ( $r_{hitung}$ )  $> 0,70$ , maka item tersebut reliabel.
- Jika koefisien alpha ( $r_{hitung}$ )  $< 0,70$ , maka item tersebut tidak reliabel.

**Tabel 3.5**

**Hasil Pengujian Reliabilitas**

No	VARIABEL	NILAI r HITUNG	NILAI r TABEL	Keterangan
1	Harga ( $X_1$ )	0,856	0,70	Reliabel
2	Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )	0,934	0,70	Reliabel
3	Kepuasan Konsumen (Y)	0,868	0,70	Reliabel

Perhitungan validitas dan reliabilitas pertanyaan dilakukan dengan bantuan program aplikasi SPSS 17 for window. Adapun langkah-langkah menggunakan SPSS 17 for window sebagai berikut :

- Masukan data variabel x dan y setiap item jawaban responden atas nomor item pada data view
- Kembali ke data view, lalu klik analyze pada toolbar pilih *reliability analyze*
- Pindahkan variabel yang akan diuji atau klik alpha ok

4. Akan dihasilkan output, apakah data tersebut valid serta reliabel atau tidak dengan membandingkan data hitung dengan data tabel

Setelah instrument dikatakan valid dan reliabel maka instrument tersebut dapat dipakai untuk mengumpulkan data.

### **3.2.6 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis**

#### **3.2.7.1 Tehnik Analisis Data**

##### **3.2.7.1.1 Method of Successive Interval (MSI)**

Karena penelitian ini menggunakan data ordinal seperti dijelaskan dalam operasionalisasi variable sebelumnya, maka semua dataordinal yang terkumpul terlebih dahulu akan ditransformasi menjadi skala interval dengan menggunakan Method of Successive Interval (Harun Al Rasyid, 1994:131). Langkah-langkah untuk melakukan transformasi data tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Menghitung frekuensi ( $f$ ) setiap pilihan jawaban, berdasarkan hasil jawaban responden pada setiap pertanyaan.
- 2) Berdasarkan frekuensi yang diperoleh untuk setiap pertanyaan, dilakukan penghitungan proporsi ( $p$ ) setiap pilihan jawaban dengan cara membagi frekuensi ( $f$ ) dengan jumlah responden.
- 3) Berdasarkan proporsi tersebut untuk setiap pertanyaan, dilakukan penghitungan proporsi kumulatif untuk setiap pilihan jawaban.
- 4) Menentukan nilai batas  $Z$  (table normal) untuk setiap pernyataan dan setiap pilihan jawaban.
- 5) Menentukan nilai interval rata-rata untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan berikut:

$$\begin{aligned} & \text{Scale Value} \\ & = \frac{(\text{Density at Lower Limit}) - (\text{Density at Upper Limit})}{(\text{Area Below Upper Limit}) - (\text{Area Below Lower Limit})} \end{aligned}$$

Data penelitian yang sudah berskala interval selanjutnya akan ditentukan pasangan data variabel bebas dengan variabel terikat serta ditentukan persamaan yang berlaku untuk pasangan-pasangan tersebut.

### 3.2.7.1.2 Analisis Korelasi

Setelah data yang terkumpul berhasil diubah menjadi data interval, maka langkah selanjutnya adalah menghitungnya dengan menggunakan analisis korelasi yang bertujuan mencari hubungan antara kedua variabel yang diteliti.

Hubungan antara kedua variabel terdiri dari dua macam yaitu hubungan yang positif dan hubungan yang negatif. Hubungan X dan Y dikatakan positif apabila kenaikan (penurunan X) pada umumnya diikuti oleh kenaikan (penurunan Y). Ukuran yang dipakai untuk mengetahui kuat atau tidaknya hubungan X dan Y disebut koefisien korelasi (r) Nilai koefisien paling sedikit -1 dan paling besar 1 ( $-1 \leq r \leq 1$ ), artinya jika:

$r = 1$ , hubungan X dan Y sempurna dan positif (mendekat 1, hubungan sangat kuat dan positif).

$r = -1$ , hubungan X dan Y sempurna dan negatif (mendekati -1, hubungan sangat kuat dan negatif).

$r = 0$ , hubungan X dan Y lemah sekali atau tidak ada hubungan.

Penentuan koefisien korelasi (r) dalam penelitian ini menggunakan korelasi *Pearson* (*Pearson's Product Moment Coefficient Of Correlation*), yaitu:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n(\sum X^2) - (\sum X)^2\} \{n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2\}}}$$

(Sugiyono, 2003:183)

**Tabel 3.4**  
**Klasifikasi Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,000-0,199	Sangat rendah
0,200-0,399	Rendah
0,400-0,599	Sedang
0,600-0,799	Kuat
0,800-1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2003:182)

#### a. Analisis Regresi Linier Ganda

Teknik yang digunakan oleh peneliti adalah dengan menggunakan Teknik analisis regresi linier berganda. Menurut Sugiono (2005:210),

“Analisis regresi linier ganda digunakan oleh peneliti, bila penelitian bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila divariabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (naik turunkan nilainya).”

Berdasarkan tujuan penelitian dilakukannya penelitian ini, maka variabel yang dianalisis adalah variabel independen yaitu harga (X1) dan kualitas pelayanan (X2) sedangkan variabel dependen adalah kepuasan konsumen (Y), data hasil tabulasi diterapkan pada pendekatan penelitian yaitu dengan analisis regresi berganda.

Model persamaan regresi linier ganda X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> atas Y adalah sebagai berikut:

$$\mathbf{Y} = \mathbf{a} + \mathbf{b} \mathbf{X}_1 + \mathbf{b} \mathbf{X}_2 + \boldsymbol{\varepsilon} \quad (\text{Sugiono, 2005:211})$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Konsumen

X<sub>1</sub> = Harga

X<sub>2</sub> = Kualitas pelayanan

a = Intersep

b = Koefisien arah regresi

ε = Variabel residu

Untuk menghilangkan harga-harga a, b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub> dapat menggunakan persamaan berikut:

$$b_1 = \frac{(\sum x_2^2)(\sum x_2 y) - (\sum x_1 \cdot x_2)(\sum x_2 y)}{(\sum x_1^2)(\sum x_2^2) - (\sum x_1 x_2)}$$

$$b_2 = \frac{(\sum x_1^2)(\sum x_2 y) - (\sum x_1 \cdot x_2)(\sum x_2 y)}{(\sum x_1^2)(\sum x_2^2) - (\sum x_1 x_2)}$$

$$b_2 = \frac{\sum Y}{n} - b_1 \frac{\sum X_1}{n} - b_2 \frac{\sum X_2}{n}$$

Sumber: Sugiono (2005:212)

2. Setelah harga a, b<sub>1</sub>, dan b<sub>2</sub> diperoleh maka langkah selanjutnya adalah menghitung korelasi ganda masing-masing variable independen dengan rumus berikut:

$$(R_{x_1 x_2 y}) = \sqrt{\frac{b_1 \sum x_1 y + b_2 \sum x_2 y}{\sum y^2}}$$

Sumber: Riduwan & Akdon (2006:128)

3. Selanjutnya untuk uji signifikan koefisien korelasi ganda dicari  $F_{hitung}$  dulu kemudian dibandingkan dengan  $F_{tabel}$ .

$$F_{hitung} = \frac{R^2(n - m - 1)}{m(1 - R^2)}$$

Sumber: Riduwan & Akdon (2006:128)

Dimana:

$F_{hitung}$  = Nilai F yang dihitung

R = Nilai Koefisien korelasi ganda

m = Jumlah variable bebas

n = Jumlah sampel

4. Menurut Sugiyono (2006:183) untuk mengetahui kuat rendahnya hubungan pengaruh, dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

**Tabel 3.6**

**Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi**

Koefisien Kolerasi	Klasifikasi
0, 000 – 0, 199	Sangat Rendah/lemah dapat diabaikan
0, 200 – 0, 399	Rendah/lemah
0, 400 – 0, 599	Sedang
0, 600 – 0, 799	Tinggi/Kuat
0, 800 – 1, 000	Sangat tinggi/Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2006:183)

**b. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi adalah kuadrat koefisien determinasi dinyatakan dalam persen sehingga harus dikalikan 100%. Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui presentasi pengaruh yang terjadi dari variable bebas terhadap variable tak bebas, dengan asumsi  $0 \leq r^2 \leq 1$

$$KP = r^2 \times 100\% \dots\dots\dots(Ridwan, 2006:136)$$

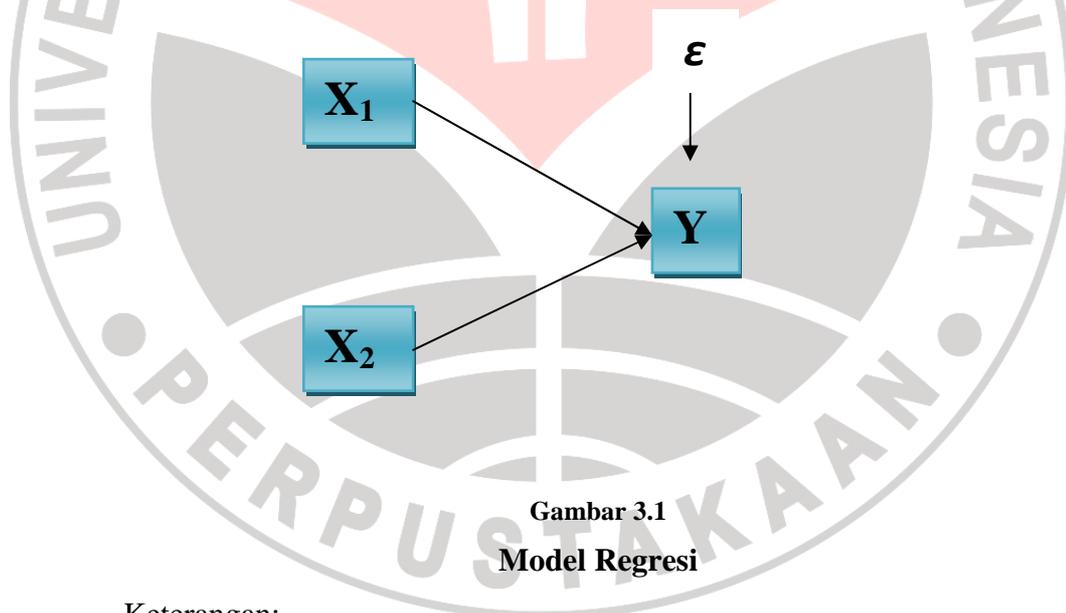
Keterangan:

KP = Nilai koefisien determinan

$r$  = Nilai koefisien korelasi

### 3.2.7.2 Rancangan Pengujian Hipotesis

Berdasarkan tujuan dilakukannya penelitian ini, makan yang dianalisis adalah variable independen yaitu harga ( $X_1$ ) dan Kualitas pelayanan ( $X_2$ ) sedangkan variable dependen adalah kepuasan konsumen ( $Y$ ). Dengan memperhatikan karakteristik variabel yang akan diuji, maka uji statistic yang akan digunakan adalah melalui perhitungan analisis regresi linier ganda untuk ketiga variabel tersebut. Adapun yang menjadi hipotesis utama dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif antara harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Brussels springs café Bandung. Hipotesis tersebut digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3.1  
Model Regresi

Keterangan:

$X_1$  = Variabel Harga

$X_2$  = Variabel Kualitas Pelayanan

$Y$  = Variabel Kepuasan Konsumen

$\epsilon$  = residu (variabel lain diluar variabel X yang berpengaruh) ke variabel akibat (endogenus) dinyatakan oleh besarnya nilai numeric dari variabel eksogenus.

Untuk menguji keberartian koefisien korelasi antara variabel X dan Y dilakukan dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  yaitu dengan menggunakan rumus distribusi student ( $t_{student}$ ) rumus dari *distribusi student* adalah:

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

(Sudjana, 2001:62)

Keterangan:

t = distribusi student

r = koefisien korelasi *product moment*

n = banyaknya data

kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diajukan adalah:

Jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak

Pada taraf kesalahan 0,05 dengan derajat kebebasan dk (n-2) serta pada uji satu pihak, yaitu uji pihak kanan. Secara statistic, hipotesis yang akan di uji dalam rangka pengambilan keputusan penerimaan atau penolakan hipotesis dapat ditulis sebagai berikut:

$H_0 : \rho \leq 0$ , artinya tidak terdapat pengaruh yang positif antara antara harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Brussels springs café Bandung.

$H_a : \rho > 0$ , artinya terdapat pengaruh yang positif antara harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Brussels springs café Bandung.

