

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Boogie Dessert & Sushi Bogor. Boogie Dessert merupakan restoran hidangan penutup yang beralamat Jalan Pajajaran No. 78K. Pelaksanaan penelitian berlangsung selama tujuh bulan yaitu dari bulan Februari sampai bulan Agustus 2023. Sesuai dengan jadwal penelitian yang tertera pada tabel di bawah ini.

Tabel 3.1. Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Observasi Awal																												
2	Pengajuan izin																												
3	Persiapan penelitian																												
4	Pengumpulan data																												
5	Pengolahan data																												
6	Analisis dan evaluasi																												
7	Penulisan laporan																												
8	Seminar hasil																												

Sumber: Rencana Penelitian (2023)

3.2. Jenis dan Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Sujarweni (2020:39) menyatakan bahwa penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Kemudian menurut Kasiram dalam bukunya Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, mendefinisikan penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui (Sujarweni, 2020:39).

Menurut Sujarweni (2019:15), pendekatan kuantitatif memusatkan perhatian pada gejala-gejala yang mempunyai karakteristik tertentu di dalam kehidupan manusia

yang dinamakannya sebagai variabel. Dalam pendekatan kuantitatif hakikat hubungan di antara variabel-variabel dianalisis dengan menggunakan teori yang objektif (Sujarweni, 2020:39).

Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survei yaitu penelitian yang datanya dikumpulkan dari sampel atas populasi untuk mewakili seluruh populasi, dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok. Penelitian survei mengukur nilai beberapa variabel, menguji beberapa hipotesis tentang perilaku, pengalaman dan karakteristik suatu objek (Sugiyono, 2019:36). Survei menganut aturan pendekatan kuantitatif, yaitu semakin *sample* besar, semakin hasilnya mencerminkan populasi (Sujarweni, 2019:21).

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Menurut salah satu ahli, yaitu Sugiyono (2019:80) mengatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan menurut Sujarweni (2019:105), populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya. Kemudian Jaya (2021:73) mengatakan bahwa populasi adalah jumlah keseluruhan dari satuan-satuan atau individu-individu yang dapat berupa orang-orang, institusi-institusi, serta benda-benda yang karakteristiknya hendak diteliti. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain (Sugiyono, 2019:80).

Sudaryono (2018:166) mengatakan bahwa tujuan utama penarikan sampel adalah untuk memperoleh informasi tentang populasi. Oleh karena itu, sejak awal perlu mengidentifikasi populasi secara tepat dan akurat. Jika populasi tidak didefinisikan dengan baik, maka kesimpulan yang dihasilkan dari suatu penelitian kemungkinan akan keliru. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah para konsumen yang datang ke Boogie Dessert & Sushi Bogor. Jumlah konsumen yang datang setiap bulannya kurang lebih sekitar 200-300 orang, akan tetapi jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Oleh sebab itu penulis belum bisa menyebutkan berapa jumlah populasi dari penelitian ini.

3.3.2. Sampel

Berdasarkan pengertian populasi di atas, beberapa ahli banyak yang mendefinisikan pengertian mengenai sampel. Jaya (2021:74) mengemukakan bahwa sampel merupakan bagian yang diambil dari keseluruhan objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi. Menurut Sujarweni (2019:105) sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian. 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 (Sugiyono, 2019:81).

Apa yang dipelajari dari sampel, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi (Sujarweni, 2020:65). Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul mewakili dan harus valid, yaitu bisa mengukur sesuatu yang seharusnya diukur (Sujarweni, 2019:105). Ukuran sampel atau jumlah sampel yang diambil merupakan hal yang penting jika peneliti melakukan penelitian yang menggunakan analisis kuantitatif (Sujarweni, 2020:66).

Menurut Effendi & Tukiran dalam Sudaryono (2018:167), sebuah kerangka sampel yang baik harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut: 1. Harus meliputi seluruh unsur sampel (tidak satu unsur pun yang tertinggal). 2. Tidak ada unsur sampel yang dihitung dua kali. 3. Harus *up to date*. 4. Batas-batasnya harus jelas, misalnya batas wilayah dan rumah tangga (siapa-siapa yang menjadi anggota rumah tangga). 5. Harus dapat dilacak di lapangan. Selain itu, Sudaryono (2018:168) juga menyebutkan bahwa pengambilan sampel harus memenuhi syarat representatif, artinya sampel yang diambil benar-benar mewakili populasi yang ada (*representative*).

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa sampel adalah bagian yang mewakili suatu populasi. Banyak metode yang bisa digunakan dalam penarikan sampel sebuah penelitian. Namun karena populasi dari Boogie Dessert belum diketahui jumlahnya, maka penulis menentukan jumlah sampel dengan menggunakan rumus sebagai berikut.

$$N = \frac{z^2(pq)}{e^2}$$

Keterangan:

N = Ukuran sampel

z = Standar error dikaitkan dengan *level of confidence* yang dipilih

p = Variabilitas dalam Populasi (*estimated variability in the population*)

q = $(100 - p)$

e = Tingkat kesalahan yang dapat diterima (*acceptable error*)

Sumber: (Sugiaro, *et al.* dalam Sudaryono, 2018:178)

Tingkat akurasi berkaitan dengan tingkat presisi dari pendugaan sampel (%) terhadap nilai populasi (%). Tingkat akurasi yang tinggi ditunjukkan dengan suatu persentase yang kecil misalnya sedangkan tingkat akurasi yang rendah ditunjukkan dengan persentase yang lebih besar misalnya. Selanjutnya kita harus menentukan tingkat keyakinan (*Level of Confidence*) biasanya antara 95% atau 99% tingkat keyakinan (*Level of Confidence*).

Suatu *Level of Confidence* 99% misalnya memungkinkan peneliti yakin sebesar 99% bahwa persentase sebenarnya dari populasi berada dalam rangkaian persen di sekitar persentase yang ditentukan dalam pendugaan sampel (*sample estimate*). Perlu diingat bahwa nilai z (z value) untuk *level of confidence* 99% adalah 2.58 sedangkan nilai z untuk *level of confidence* 95% adalah 1.96. Kita asumsikan bahwa tingkat variabilitas dalam populasi adalah 50%, sehingga proporsinya adalah sebagai berikut: $p = 50\%$ dan $q = 50\%$ (Sudaryono, 2018:179).

Dengan demikian jumlah sampel yang mewakili populasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

$$N = \frac{z^2(pq)}{e^2}$$

$$N = \frac{1.96^2(50 \times 50)}{10^2}$$

$$N = \frac{3.8416 \times 2500}{100}$$

$$N = 96.04 \text{ (dibulatkan menjadi 100)}$$

Penulis akan menggunakan teknik *nonprobability sampling*. Menurut Sugiyono, *nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik sampel ini meliputi, *sampling systematis, quota, accidental, purposive, jenuh, snowball* (Sugiyono, 2019:84). Penarikan sampel nonprobabilitas merupakan

suatu prosedur penarikan sampel yang bersifat subjektif, dalam hal ini probabilitas pemilihan elemen-elemen populasi tidak dapat ditentukan (Sudaryono, 2018:173).

Penulis menggunakan teknik sampel berupa sampling insidental. Sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2019:85). Maka dari itu peneliti mengambil secara acak yang dipandang sesuai dengan sumber data dengan ketentuan sebagai berikut.

1. Membeli produk di Boogie Dessert.
2. Terlihat nyaman saat berada di Boogie Dessert.
3. Sudah pernah datang dan melakukan pembelian di Boogie Dessert.
4. Responden adalah pelanggan Boogie Dessert yang melakukan pembelian sendiri bukan karena suruhan orang lain.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Jaya (2021:88), teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan oleh seorang peneliti untuk mengungkap atau menjangkir informasi kuantitatif dari responden sesuai lingkup penelitian. Sujarweni (2019:118) menyatakan bahwa teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan peneliti untuk mengungkap atau menjangkir informasi kuantitatif dari responden sesuai lingkup penelitian.

Metode pengumpulan data merupakan suatu hal yang penting dalam penelitian, karena metode ini merupakan strategi atau cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitiannya (Sudaryono, 2018:205). Teknik pengumpulan data bertujuan untuk mendapatkan data-data yang sesuai dan dibutuhkan dalam penelitian. Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan interview (wawancara), kuesioner (angket), observasi (pengamatan), dan gabungan ketiganya (Sugiyono, 2019:137). Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, di mana data dikumpulkan berdasarkan atas jawaban pertanyaan-pertanyaan tertulis oleh responden.

3.5. Definisi Operasional Variabel

Pengertian variabel penelitian menurut Sujarweni (2019:95) adalah sesuatu yang ditetapkan oleh peneliti berdasarkan penelitian yang akan dilakukan suatu atribut obyek yang berdiri dan dalam *variable* tersebut terdapat data yang melengkapinya. Hampir sama dengan penjelasan dari Sugiyono (2019:38), jadi variabel penelitian pada dasarnya adalah *segala sesuatu yang berbentuk apa saja* yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

Menurut Sujarweni (2019:97-98), definisi operasional adalah variabel penelitian dimaksudkan untuk memahami arti setiap variabel penelitian sebelum dilakukan analisis, instrumen, serta sumber pengukuran berasal dari mana. Secara sederhana definisi operasional dimaknai sebagai sebuah petunjuk yang menjelaskan kepada peneliti mengenai bagaimana mengukur sebuah variabel secara konkret. Melalui definisi operasional, peneliti akan lebih mudah menentukan metode untuk mengukur sebuah variabel serta menentukan indikator yang lebih konkret sehingga lebih mudah untuk diukur dan diuji secara empiris (Sudaryono, 2018:160).

Sudaryono (2018:160) menjelaskan bahwa menyusun definisi operasional adalah proses yang wajib dilakukan oleh peneliti sebelum mengukur sebuah variabel yang diturunkan ke dalam bentuk pertanyaan penelitian. Dalam penelitian ini akan digunakan dua jenis variabel, yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*).

3.5.1. Variabel Bebas

Variabel bebas adalah kondisi-kondisi atau karakteristik-karakteristik yang oleh peneliti dimanipulasi dalam rangka untuk menerangkan hubungannya dengan fenomena yang diobservasi (Narbuko & Achmadi, 2018:119). Sugiyono (2019:39) menyatakan bahwa variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *prediktor*, *antecedent* (Sugiyono, 2019:39). Dalam penelitian ini digunakan variabel bebas yaitu kualitas pelayanan, yakni tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk

memenuhi kepuasan konsumen.

Menurut Lupiyoadi & Hamdani dalam Indrasari (2019:63), terdapat beberapa dimensi atau atribut yang perlu diperhatikan di dalam kualitas layanan yaitu :

- a. Berwujud (*tangibles*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
- b. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- c. Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. Jaminan dan Kepastian (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
- e. Empati (*empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan.

3.5.2. Variabel Terikat

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2019:39). Pengertian variabel terikat menurut Narbuko & Achmad (2018:119), yaitu kondisi atau karakteristik yang berubah atau muncul ketika penelitian mengintroduksi, mengubah atau mengganti variabel bebas. Menurut Sugiyono (2019:39), sering disebut sebagai variabel output, kriteria,

konsekuen. Dalam penelitian ini digunakan variabel terikat yaitu kepuasan konsumen.

Pada umumnya program kepuasan memiliki beberapa indikator-indikator (Tjiptono dalam Indrasari, 2019:92) yakni:

- a. Kesesuaian harapan
- b. Minat berkunjung kembali
- c. Kesiediaan merekomendasikan

Guna memahami lebih dalam tentang variabel, definisi variabel, indikator dan pengukuran atas indikator di atas maka dapat dilihat pada rangkuman tabel di bawah ini.

Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel

VARIABEL	DEFINISI	INDIKATOR	UKURAN
Kualitas Pelayanan (X)	Menurut Tjiptono dalam Indrasari (2019:61), kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.	Menurut Lupiyoadi & Hamdani dalam Indrasari (2019:63), terdapat beberapa dimensi atau atribut yang perlu diperhatikan di dalam kualitas layanan yaitu : 1. Berwujud (<i>tangibles</i>) 2. Keandalan (<i>reliability</i>) 3. Ketanggapan (<i>responsiveness</i>) 4. Jaminan dan kepastian (<i>assurance</i>) 5. Empati (<i>empathy</i>)	Skala Likert
Kepuasan Konsumen (Y)	Kotler & Keller dalam Indrasari (2019:82-83) menyebutkan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.	Pada umumnya program kepuasan memiliki beberapa indikator-indikator (Tjiptono dalam Indrasari, 2019:92) yakni: a. Kesesuaian harapan b. Minat berkunjung kembali c. Kesiediaan merekomendasikan	Skala Likert

Sumber: Penulis (2023)

3.6. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, teknik analisis data yang digunakan sudah jelas, yaitu diarahkan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam proposal (Sugiyono, 2019:243). Dengan demikian, teknik analisis data dapat diartikan sebagai cara melaksanakan analisis terhadap data, dengan tujuan mengolah data tersebut untuk menjawab rumusan masalah (Sujarweni, 2019:135). Karena datanya kuantitatif, maka teknik analisis data menggunakan metode statistik yang sudah tersedia (Sugiyono, 2019:243). Data-data yang telah dikumpulkan akan diolah sehingga bisa diambil kesimpulan sesuai dengan jenis uji yang akan digunakan nantinya. Pada akhir kesimpulan itulah nantinya akan diketahui bagaimana pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini. Pada penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan oleh penulis adalah analisis regresi linear sederhana.

3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran

Sudaryono (2018:187) menerangkan bahwa jenis-jenis skala pengukuran ada empat, yaitu: *Skala Nominal*; *Skala Ordinal*; *Skala Interval*; dan *Skala Ratio*. Dari skala pengukuran itu akan diperoleh data nominal, data ordinal, data interval, dan data rasio. Penilaian dalam penelitian ini menggunakan skala interval berupa *Skala Likert*. Sugiyono (2018:152) mengatakan bahwa *Skala Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Dengan menggunakan skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi dimensi, dimensi dijabarkan menjadi subvariabel kemudian subvariabel dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator yang dapat diukur. Akhirnya indikator-indikator yang terukur ini dapat dijadikan titik tolak untuk membuat item instrumen yang berupa pertanyaan atau pernyataan yang perlu dijawab oleh responden (Sudaryono, 2018:190).

Setiap jawaban dari kuesioner dibuat menjadi lima skala gradasi dari sangat positif hingga sangat negatif. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor, misalnya (Sugiyono, 2018:153) :

1. Setuju/selalu/sangat positif diberi skor 5

2. Setuju/sering/positif diberi skor 4
3. Ragu-ragu/kadang-kadang/netral diberi skor 3
4. Tidak setuju/hampir tidak pernah/negatif diberi skor 2
5. Sangat tidak setuju/tidak pernah diberi skor 1

Guna menentukan gradasi hasil jawaban responden maka diperlukan angka penafsiran. Angka penafsiran inilah yang digunakan dalam setiap penelitian kuantitatif untuk mengolah data mentah yang akan dikelompokkan sehingga dapat diketahui hasil akhir degradasi atas jawaban responden yang terdiri dari beberapa kategori, apakah responden sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju atau bahkan sangat tidak setuju atas apa yang ada dalam pernyataan tersebut.

Untuk membuat kategori, terlebih dahulu dibuat interval (lebar kelas) dari data yang ada dengan menggunakan rumus kategori, bukan rumus interval. Caranya adalah: Nilai perolehan tertinggi dikurangi dengan nilai perolehan terendah dibagi dengan jumlah kategori. Jumlah kategori ditentukan berdasarkan jumlah pilihan (*option*) pada instrumen pengumpulan data (Saat & Mania, 2020:115-116).

Maka interval angka penafsiran dapat dihasilkan dari perhitungan sebagai berikut.

$$\begin{aligned} \text{Interval Angka Penafsiran} &= \frac{\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}}{n} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

Keterangan:

n = Jumlah kategori

Sehingga diperoleh interval penafsiran seperti terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3.3. Angka Penafsiran

Interval Penafsiran	Kategori
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Setuju
1,81 – 2,60	Tidak Setuju
2,61 – 3,40	Ragu-Ragu
3,41 – 4,20	Setuju
4,21 – 5,00	Sangat Setuju

Sumber: Penulis (2023)

Adapun rumus penafsiran yang digunakan antara lain sebagai berikut.

$$M = \frac{\sum f(X)}{n}$$

Keterangan:

M = Angka penafsiran

F = Frekuensi jawaban

x = Skala nilai

n = Jumlah seluruh jawaban

3.6.2. Persamaan Regresi

Regresi adalah untuk menguji hubungan statistik sekaligus derajat pengaruh linear antar variabel. Jika penentuan hubungan dan pengaruh antara dua variabel saja maka dikatakan dengan regresi linear sederhana, sedangkan jika penentuan hubungan dan pengaruh antara lebih dari dua variabel maka dikatakan dengan regresi linear berganda (Tanjung & Mulyani, 2021:121).

Dalam penelitian ini digunakan analisis regresi linear sederhana. Regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen (Sugiyono, 2018:300). Dalam regresi sederhana peneliti hanya menggunakan dua variabel, yakni variabel independen yang menjadi penyebab perilaku variabel dependen. Regresi hanya dapat menginterpretasikan apa yang ada secara fisik, yaitu harus ada cara fisik di mana variabel independen X dapat mempengaruhi variabel dependen Y (Tanjung & Mulyani, 2021:121). Persamaan umum regresi linear sederhana adalah sebagai berikut.

$$Y' = a + bX$$

Keterangan:

Y = Nilai yang diprediksikan

a = Konstanta atau bila harga X = 0

b = Koefisien regresi

X = Nilai variabel bebas (Kualitas Pelayanan)

Sumber: (Sugiyono 2018:279)

3.6.3. Uji Kualitas Data

Penelitian yang mengukur variabel dengan menggunakan instrumen kuesioner harus dilakukan pengujian kualitas atas data yang diperoleh. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan valid dan *reliable* atau tidak. Sebab kebenaran data yang diperoleh akan sangat menentukan kualitas hasil penelitian.

Menurut Sugiyono (2018:193), dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel dalam pengumpulan data, maka diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid dan reliabel. Jadi instrumen yang valid dan reliabel merupakan syarat mutlak untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan reliabel. Hal ini tidak berarti bahwa dengan menggunakan instrumen yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya, otomatis hasil (data) penelitian menjadi valid dan reliabel. Hal ini masih akan dipengaruhi oleh kondisi objek yang diteliti, dan kemampuan orang yang menggunakan instrumen untuk mengumpulkan data.

Estimasi terhadap reliabilitas dan validitas untuk kasus kompleks seperti pada analisis *factor* atau SEM dalam prosedur validasi konstruk dapat menggunakan bantuan aplikasi pemroses untuk analisis data seperti SPSS, SAS, AMOS, SEMPLS, LISREL dan aplikasi sejenis lainnya (Tanjung & Mulyani, 2021:72-73).

1. Uji Validitas

Uji kualitas data pertama yang harus dilakukan adalah uji validitas. Berkaitan dengan uji validitas, (Sujarweni, 2020:83) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Menurut Sujarweni (2019:130), data penelitian yang sudah terkumpul yang berasal dari kuesioner yang telah diisi oleh responden harus dilakukan uji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu. Jadi walaupun kuesioner sudah pernah digunakan jika akan digunakan lagi untuk penelitian tetap saja harus dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Alasannya agar data yang diperoleh tersebut benar-benar andal, sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan.

Menurut Sugiyono (2018:193), instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Menurut

Sujarweni (2020:83), uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan di uji validitasnya. Hasil r hitung kita bandingkan dengan r tabel di mana $df = n - 2$ dengan sig 5%. Jika r tabel $<$ r hitung maka valid. Uji validitas menggunakan teknik korelasi *Product Moment* dengan menggunakan rumus sebagai berikut.

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan:

r = Koefisien korelasi variabel bebas dan variabel terikat

n = Banyak pasangan nilai X dan Y

$\sum xy$ = Jumlah dari hasil kali nilai X dan Y

$\sum x$ = Jumlah nilai X

$\sum y$ = Jumlah nilai Y

Sumber: Sujarweni (2020:83)

Namun demikian dalam penelitian ini uji validitas tidak dilakukan manual dengan rumus diatas melainkan dengan *Statistical Program for Social Science (SPSS)*. Guna melihat valid atau tidaknya pernyataan maka kolom yang dilihat adalah kolom *Corrected Item Total Correlation* pada tabel *Item Total Statistic* (Sujarweni, 2020:83).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan ukuran suatu kesetabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner (Sujarweni, 2020:85). Sujarweni (2019:132) mengatakan bahwa pengujian reliabilitas instrumen dapat dilakukan secara eksternal dan internal. Secara eksternal, pengujian dilakukan dengan *test-retest (stability)*, *equivalent*, dan gabungan keduanya. Secara internal pengujian dilakukan dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan teknik-teknik tertentu.

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Menurut Sugiyono (2018:193), instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Menurut

Sujarweni (2020:85), jika nilai $Alpha > 0.60$ maka reliabel. Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan *software* IBM SPSS.

3.6.4. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang biasa digunakan dalam sebuah penelitian di antaranya meliputi: (1) Uji normalitas, (2) Uji multikolinearitas, (3) Uji heteroskedastisitas, (4) Uji autokorelasi dan (5) Uji linearitas. Namun demikian dalam penelitian ini hanya akan digunakan dua uji asumsi klasik saja, yaitu uji normalitas dan uji heteroskedastisitas.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi dengan normal atau tidak. Sujarweni (2019:179) mengatakan bahwa uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Sugiyono (2018:258) menyebutkan bahwa Statistik Parametris mensyaratkan bahwa data setiap variabel yang akan dianalisis harus berdistribusi normal. Secara sederhana para ahli statistic menyatakan bahwa untuk menentukan bahwa data berdistribusi normal adalah dengan melihat bahwa datanya >30 sudah dapat diasumsikan berdistribusi normal (Tanjung & Muliyani, 2021:127). Oleh karena itu sebelum pengujian hipotesis dilakukan, maka terlebih dulu akan dilakukan pengujian normalitas data. Dalam penelitian ini akan digunakan program *Statistical Program for Social Science* (SPSS) dengan menggunakan pendekatan histogram serta pendekatan grafik. Menurut Sujarweni (2019:179), kriteria jika:

$Sig > 0.05$ maka data berdistribusi normal

$Sig < 0.05$ maka data tidak berdistribusi normal

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ini bertujuan untuk mengetahui terjadinya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Sujarweni (2019:180) menyatakan bahwa heteroskedastisitas menguji terjadinya perbedaan *variance residual* suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar *Scatterplot*,

regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas jika titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0, titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali, penyebaran titik-titik data tidak berpola (Sujarweni, 2019:180).

3.6.5. Uji Hipotesis

Setelah melakukan uji kualitas data dan uji asumsi klasik, maka langkah selanjutnya yang harus dilakukan adalah melakukan uji hipotesis. Uji hipotesis pada dasarnya merupakan metode pengambilan keputusan yang didasarkan pada analisis data. Sudaryono (2018:362) menyatakan bahwa terdapat tiga macam bentuk pengujian hipotesis yaitu uji dua pihak, pihak kanan, dan pihak kiri. Jenis uji mana yang akan dipakai tergantung pada bunyi kalimat hipotesis. Dalam penelitian ini dilakukan uji hipotesis berupa uji dua pihak (two tail test), sebagaimana telah diuraikan pada Bab II, menurut Sudaryono (2018:362), uji dua pihak digunakan bila hipotesis nol (H_0) berbunyi “sama dengan” dan hipotesis alternatifnya (H_a) berbunyi “tidak sama dengan” ($H_0 = ; H_a \neq$). Di mana uji yang dilakukan meliputi koefisien determinasi (R^2) dan uji t (uji parsial).

1. Koefisien Determinasi (R)

Pengujian koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel-variabel dependen (Sujarweni, 2019:181). Nilai koefisien determinasi (R^2) adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Jika koefisien determinasi sama dengan nol, maka variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Jika besarnya koefisien determinasi mendekati angka 1, maka variabel independen berpengaruh sempurna terhadap variabel dependen. Dengan menggunakan model ini, maka kesalahan pengganggu diusahakan minimum sehingga R^2 mendekati 1, sehingga perkiraan regresi akan lebih mendekati keadaan yang sebenarnya (Sujarweni, 2019:181-182). Menurut Paramita, Rizal & Sulistiyani (2021:82), model yang baik menghasilkan nilai R^2 yang tinggi, nilai R^2 di atas 80% dianggap baik.

2. Uji Parsial (Uji t)

Uji t adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial (Sujarweni, 2019:190). Adapun rumus yang digunakan, sebagai berikut.

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

Keterangan:

t = Nilai t-hitung

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah data pengamatan

Sumber: Sugiyono (2018:275)

Adapun bentuk pengujiannya adalah sebagai berikut.

a. $H_0 : \beta_1 = 0$

Artinya variabel bebas yang diteliti tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya.

b. $H_a : \text{minimal satu } \beta_1 \neq 0$

Artinya variabel bebas yang diteliti berpengaruh signifikan terhadap variabel terikatnya.

Uji t dilakukan dengan cara membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} pada taraf nyata 5% ($\alpha 0,05$) dengan ketentuan sebagai berikut.

1. $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Artinya variasi model regresi berhasil menerangkan bahwa Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Boogie Dessert & Sushi Bogor.

2. $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

Artinya variasi model regresi berhasil menerangkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Kepuasan Konsumen di Boogie Dessert & Sushi Bogor.