

BAB III

3.1 Desain dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif dan analitis. Tujuannya adalah untuk mengukur pengaruh kualitas pengalaman dan nilai yang dirasakan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan di Chatime Kota Bogor. Data yang dikumpulkan akan dianalisis untuk memahami hubungan dan pengaruh antara variabel-variabel yang diteliti

3.2 Objek, Jadwal, dan Lokasi Penelitian

Objek penelitian ini adalah pelanggan yang mengunjungi gerai Chatime Kota Bogor. Penelitian ini dilakukan selama periode 6 bulan. Lokasi penelitian terletak di Bogor. Penelitian ini dilakukan pada Chatime di Kota Bogor pada Bulan Februari sampai dengan Agustus 2025, sesuai dengan jadwal penelitian yang tertera pada tabel di bawah ini.

Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian

[illegible]

$$n = \frac{(1,96)^2 0,5}{(1 - 0,5)} = 96,04 = 100 = (0,1)^2$$

Keterangan:

n = Jumlah minimal sampel yang dibutuhkan

Z = Nilai standar distribusi sesuai nilai $\alpha=5\%=1,96$

P = Maksimal estimasi, data belum diketahui maka dipakai

50% d = Tingkat ketelitian 10%

Maka didapatkan hasil jumlah sampel yang diperlukan dalam peneliti ini adalah 96 responden, dan dibulatkan menjadi 100 sampel. Responden penelitian ini adalah pelanggan yang telah melakukan pembelian produk di gerai Chatime Terasutra Kota Bogor. Kriteria responden mencakup pelanggan yang memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan layanan di gerai tersebut, baik secara langsung maupun melalui pemesanan *bold*. Usia responden minimal 17 tahun ke atas agar dapat memberikan penilaian yang obyektif dan relevan terhadap variabel kualitas pengalaman dan nilai yang dirasakan.

Selain itu, responden harus pernah melakukan pembelian minimal satu kali dalam tiga bulan terakhir untuk memastikan bahwa pengalaman yang dinilai masih segar dan akurat. Responden berdomisili atau memiliki aktivitas rutin di wilayah Kota Bogor sehingga pengalaman yang diperoleh benar-benar berkaitan dengan 3 gerai Chatime di Kota Bogor.

3.5 Operasional Variabel

Variabel penelitian ini terdiri dari *Experience Quality* (X1): Kualitas pengalaman yang dirasakan pelanggan, diukur melalui indikator seperti kualitas produk, keramahan staf, dan suasana gerai. *Customer Perceived- Value* (X2): Nilai yang dirasakan pelanggan terhadap produk dan layanan, diukur melalui indikator seperti manfaat yang diterima dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan. *Customer Satisfaction* (Y): Tingkat kepuasan pelanggan, diukur melalui indikator seperti kepuasan keseluruhan dan kesesuaian harapan dengan kinerja layanan.

Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator
<i>Experience Quality</i> (X1)	González-Rodríguez et al. (2020) dan Roy (2018) mendefinisikan kualitas pengalaman sebagai elemen kognitif atau afektif dari pengalaman yang mencakup respons subjektif, emosional, dan pribadi yang berkontribusi pada kepuasan serta proses pengambilan keputusan secara keseluruhan, termasuk keputusan pembelian saat melakukan kunjungan. Penentuan indikator kualitas pengalaman ini mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Wu et al. (2014)	A. Kenyamanan saat berinteraksi dengan staf B. Suasana fisik yang menyenangkan C. Kepuasan terhadap hasil yang didapat D. Kemudahan dalam mengakses layanan
<i>Customer Perceived- Value</i> (X2):	Menurut Li & Shang (2020), <i>perceived value</i> merupakan penilaian keseluruhan nasabah mengenai kegunaan layanan atau produk berlandaskan persepsi manfaat yang diperoleh dalam pertukaran antara biaya dan manfaat.	a. Kepuasan emosional yang dirasakan terhadap produk b. Status sosial yang didapat dari produk c. Pandangan pelanggan mengenai kualitas produk d. Kesesuaian antara harga dan manfaat yang diperoleh
<i>Customer Satisfaction</i> (Y):	Menurut Band (2019) dalam Ela Elliyana dkk, (2022) Kepuasan Pelanggan adalah di mana kebutuhan, keinginan serta harapan mampu memenuhi pelanggan melakukan pembelian ulang serta keberlanjutan pembelian	A. Penyedia layanan yang berkualitas B. Karyawan yang tangkas dalam menyelesaikan tugas C. Karyawan yang cepat mengerti apa yang diinginkan dan tahu langkah yang harus diambil. D. Karyawan memberikan

		perhatian pribadi yang baik terhadap keluhan pelanggan.
--	--	---

3.6 Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner, observasi, literatur, dokumentasi dan wawancara

1. Kuesioner

Menurut Sugiyono Sugiyono (2021: 199) “kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”. Kuesioner pada penelitian ini mengacu pada indikator pada variabel-variabel yang akan digali lebih dalam oleh peneliti yaitu mengenai *self efficacy*, *self regulated learning* dan motivasi belajar.

2. Observasi

Iwan Pranoto dkk (2023) Observasi adalah pengamatan dan salah satu teknik pengumpulan data yang cukup efektif untuk mempelajari suatu sistem. Cara melakukan observasi adalah dengan menggunakan lima panca indera, jadi tidak hanya dengan pengamatan menggunakan mata saja.

3. Literatur

Flick (2018) menyatakan bahwa literatur adalah sumber informasi yang penting dalam penelitian, yang membantu peneliti untuk memahami teori yang ada, menemukan celah dalam penelitian sebelumnya, dan membangun kerangka konseptual untuk studi mereka

4. Dokumentasi

Menurut (Ahyar et al., 2020) Metode dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dari sumber dokumen dan rekaman. Dokumen bisa berbentuk tulisan maupun gambar yang menjadi data penunjang pada penelitian ini.

5. Wawancara

Metode ini merupakan metode yang menunjukkan terjadinya komunikasi timbal balik antara peneliti dengan subyek yang diteliti. Metode wawancara digunakan untuk mendukung data yang telah dikumpulkan melalui observasi, (Ahyar et al., 2020).

3.7 Metode Pengolahan / Analisis Data

Data yang diperoleh dari kuesioner akan dianalisis menggunakan software statistik SPSS. Metode analisis yang digunakan meliputi:

3.7.1 Analisis Deskriptif

Analisis Deskriptif adalah metode statistik yang digunakan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan karakteristik data yang telah dikumpulkan, tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Komponen utama dalam Analisis Deskriptif:

Ukuran Pemusatan Data:

1. *Mean* (Rata-rata)

$$\text{Mean}(\bar{x}) = \sum x/n$$

dimana:

$\sum x$ = jumlah seluruh nilai n = jumlah data

2. *Median* (Nilai Tengah)

Untuk data ganjil: $Me = X_{(n+1)/2}$

Untuk data genap: $Me = (X_{n/2} + X_{(n/2)+1})/2$

3. *Modus* (Nilai yang paling sering muncul)

Ukuran Penyebaran Data:

1. *Range* (Jangkauan)

$\text{Range} = \text{Nilai maksimum} - \text{Nilai minimum}$

2. *Varians*

$$s^2 = \sum (x - \bar{x})^2 / (n-1) \text{ dimana:}$$

$s^2 = \text{varians}$ x = nilai data

$\bar{x}$ = rata-rata

n = jumlah data

3. *Standar Deviasi*

$$s = \sqrt{\sum (x - \bar{x})^2 / (n-1)}$$

dimana:

s = standar deviasi Ukuran Bentuk:

4. *Skewness* (Kemiringan)

$$\text{Skewness} = \sum ((x - \bar{x})^3) / (n-1)s^3$$

5. *Kurtosis* (Keruncingan)

$$\text{Kurtosis} = \sum((x - \bar{x})^4)/(n-1)s^4$$

Distribusi Frekuensi:

Interval Kelas = (Nilai maksimum - Nilai minimum)/Jumlah kelas

Jumlah kelas = $1 + 3.3 \log n$ (Rumus Sturges)

Analisis deskriptif juga sering menyajikan data dalam bentuk:

- Tabel frekuensi
- Grafik atau diagram
- Ukuran persentase
- Cross-tabulation

3.7.2 Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji kualitas yang pertama akan penulis laksanakan. Sugiarto (2017:205) menyatakan, data yang valid adalah data yang akurat atau data yang tepat. Sementara itu, uji validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi atau arti sebenarnya yang diukur. Validitas dalam penelitian mempresentasikan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengandata yang dilaporkan oleh peneliti. Semakin tinggi ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti, maka semakin tinggi pula validitas datanya. Menurut Arikunto dalam Unaradjan (2013:164) menyatakan bahwa validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau kesahihan suatu alat ukur. Alat ukur yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Maka dari itu, pertama yang harus dilakukan adalah mencari harga korelasi antara bagian-bagian dari alat ukur secara keseluruhan dengan cara mengkorelasikan setiap butir alat ukur dengan total skor yang merupakan jumlah tiap skor butir dengan rumus *Pearson Product Moment*, adalah:

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

Keterangan:

r_{hitung} = Koefisien korelasi variabel bebas dan variabel terikat

$\sum X$ = Jumlah skor item

$\sum Y$ = Jumlah skor total (sebuah item)

n = Jumlah responden

Sumber: Arikunto dalam Unaradjan (2013:164)

Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan dengan menggunakan *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) agar dapat melihat valid atau tidaknya butir pernyataan kuesioner maka kolom yang dilihat adalah kolom *Corrected Item-Total Correlation* pada tabel *Item-Total Statistics* hasil pengolahan data dengan SPSS tersebut. Dikatakan valid jika terhitung $> 0,3$.

2. Uji Reliabilitas

Langkah selanjutnya uji kualitas data ialah uji reliabilitas. Instrumen yang reliabel akan menghasilkan data yang konsisten. Artinya berapa pun banyaknya pengulangan yang dilakukan dengan menggunakan instrumen tersebut, kesimpulan yang akan diperoleh tetap sama walau perolehan angka nominalnya tidak harus sama. Meski begitu perlu diingat bahwa data yang reliabel belum tentu valid (Sugiarto, 2017:209).

Uji reliabilitas ini bertujuan untuk mengetahui tingkat konsentrasi kuesioner dalam penggunaannya. Dalam uji reliabilitas digunakan teknik *Alpha Cronbach*, dimana suatu instrumen dapat dikatakan handal (*reliabel*) bila memiliki koefisien keandalan atau *alphasebesar* 0,6 atau lebih, dengan menggunakan rumus alpha, sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{\sum S_t^2} \right)$$

Keterangan:

r_{11} = Nilai reliabilitas

$\sum S_i^2$ = Jumlah variabel skor setiap item

S_t = Varians total

k = Banyaknya butir pertanyaan

Sumber: Arikunto dalam Unaradjan (2013:186)

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan SPSS untuk menghitung uji reliabilitas. Uji ini dilakukan untuk melihat reliabel atau tidaknya butir pernyataan/indikator kuesioner maka dapat dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha* yang tertera pada tabel *Reliability Statistics* hasil pengolahan SPSS, jika nilai *Cronbach's Alpha* tersebut lebih besar dari 0,6 maka semua instrumen yang digunakan dalam penelitian ini handal (*reliabel*) sehingga dapat digunakan untuk uji selanjutnya.

3.7.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang digunakan dalam sebuah penelitian meliputi Uji Normalitas, (2) Uji Multikolinearitas, (3) Uji Heteroskedastisitas, (4) Uji Autokorelasi, (5) Uji Linearitas. Namun demikian dalam penelitian ini digunakan tiga uji asumsi klasik, yaitu Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas.

1. Uji Normalitas

Menurut (MARDIATMOKO, 2020) uji normalitas ini untuk mengetahui apakah nilai residual terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Cara untuk mendeteksinya adalah dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik Normal P-P *Plot of regression standardized* sebagai dasar pengambilan keputusannya. Jika menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka model regresi tersebut telah normal dan layak dipakai untuk memprediksi variabel bebas dan sebaliknya. Cara lain uji normalitas adalah dengan metode uji *One Sample Kolmogorov Smirnov*. Kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut: -Jika nilai Signifikansi (*Asym Sig 2 tailed*) > 0,05, maka data berdistribusi normal. -Jika nilai Signifikansi (*Asym Sig 2 tailed*) < 0,05, maka data tidak berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Menurut (MARDIATMOKO, 2020) Multikolinearitas merupakan keadaan

dimana terjadi hubungan linear yang sempurna atau mendekati antar variabel independen dalam model regresi. Suatu model regresi dikatakan mengalami multikolinearitas jika ada fungsi linear yang sempurna pada beberapa atau semua independen variabel dalam fungsi linear. Gejala adanya multikolinearitas antara lain dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor*(VIF) dan *Tolerancenya*. Jika nilai $VIF < 10$ dan $Tolerance > 0,1$ maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas.

3. Heteroskedastisitas

Menurut (MARDIATMOKO,2020) Heteroskedastisitas merupakan keadaan dimana terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Cara pengujiannya dengan Uji Glejser. Pengujian dilakukan dengan meregresikan variabel-variabel bebas terhadap nilai absolute residual. Residual adalah selisih antara nilai variabel Y dengan nilai variabel Y yang diprediksi, dan absolut adalah nilai mutlaknya (nilai positif semua). Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.7.4 Uji Hipotesis

1. Analisa Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Linier Berganda adalah analisis statistik yang menggambarkan hubungan antara satu variabel dependen (Y) dengan dua atau lebih variabel independen ($X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$). Tujuannya adalah untuk memprediksi nilai variabel dependen berdasarkan nilai variabel-variabel independen.

Rumus Umum:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n + e$$

Dimana:

Y = Variabel dependen (terikat)

a = Konstanta (nilai Y ketika semua X = 0)

$b_1, b_2, \dots, b_n$ = Koefisien regresi

$X_1, X_2, \dots, X_n$ = Variabel independen

(bebas) e = Error term (residual)

Rumus untuk mencari nilai-nilai koefisien:

1) Untuk mencari nilai a (konstanta):

$$a = \bar{Y} - b_1\bar{X}_1 - b_2\bar{X}_2 - \dots - b_n\bar{X}_n$$

2) Untuk mencari nilai b (koefisien regresi):

$$b = (X'X)^{-1}(X'Y)$$

Dimana:

X = Matriks variabel independen

X' = Transpose matriks X

Y = Matriks variabel dependen

2. Uji F (Uji Simultan)

Uji F bertujuan untuk menguji model regresi atas pengaruh seluruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat. Untuk mengetahui apakah variabel bebas secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut

$$f_{hitung} = \frac{R^2 / k}{(1-R^2) / (n-k-1)}$$

Keterangan:

Fhitung = Nilai F yang dihitung

R² = Nilai Koefisien korelasi ganda

K = Jumlah variabel bebas

n = Jumlah sampel

Namun demikian dalam penelitian ini semua uji hipotesis menggunakan SPSS. Caranya dengan melihat nilai kolom F pada tabel Anova hasil perhitungan SPSS. Untuk menguji kebenaran hipotesis pertama, digunakan uji F yang berfungsi untuk menilai signifikansi regresi secara keseluruhan dengan rumus hipotesis sebagai berikut: Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji F, dapat dilakukan dengan memperoleh variansnya. Dengan membandingkan Fhitung dengan Ftabel pada taraf $\alpha = 0,05$ dengan ketentuan:

- a. Fhitung < Ftabel, maka H₀ diterima H_a ditolak Artinya variasi model regresi berhasil menerangkan bahwa Kualitas pengalaman dan nilai yang dirasakan secara bersama-sama (simultan) tidak berpengaruh signifikan

terhadap kepuasan pelanggan.

- b. $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 ditolak H_a diterima Artinya variasi model regresi berhasil menerangkan bahwa kualitas pengalaman dan nilai yang dirasakan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

3. Uji T (Uji Parsial):

Uji t adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial Sujarweni, (2022:141). Adapun rumus yang digunakan, sebagai berikut.

$$t = -\frac{r}{r/n}$$

Keterangan:

t = Nilai t-hitung

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah data pengamatan

4. Koefisien Determinasi (R^2):

Pengertian Koefisien Determinasi dijelaskan oleh Sujarweni (2022:142) Pengujian koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel-variabel dependen. 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.

$$R^2 = 1 - (\sum e^2 / \sum y^2)$$

Dimana:

e = Error (residual)

y = Deviasi dari mean Y