

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang telah melakukan transaksi pembelian di kafe Ragamide, Singaparna, Kabupaten Tasikmalaya, Provinsi Jawa Barat dan di Vscrostery di Jalan Panyingiran, Ciawang, Leuwisari, Kabupaten Tasikmalaya, Provinsi Jawa Barat.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.. Data yang diperoleh dalam penelitian ini merupakan data primer karena akan didapatkan dari hasil menyebarkan kuisisioner yang berisi jawaban dari pelanggan Kafe Ragamide dan Vscrostery.

3.2.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Analisis deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisis data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang lebih luas. Data yang akan digunakan berbentuk kuesioner. Sedangkan kuantitatif adalah metode yang digunakan untuk menganalisis dan mengkaji suatu penelitian dengan menggunakan data yang berupa angka.

3.2.2 Operasional Penelitian

Variabel penelitian merupakan segala sesuatu yang akan dijadikan sebagai objek pengamatan dalam penelitian, dimana didalamnya terdapat faktor-faktor yang berperan

dala peristiwa yang akan diteliti. Penulis memilih judul yaitu pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, kopi sehat, dan kebijakan publik terhadap kepuasan pelanggan pada Kafe Ragamide di Singaparna, Kabupaten Tasikmalaya, Provinsi Jawa Barat dan Kafe Vscrostery di Jalan Panyingkiran, Ciawang, Leuwisari, Kabupaten Tasikmalaya, Provinsi Jawa Barat.

Penulis mengelompokan variabel menjadi variabel independen (X) dan variabel dependen (Y).

1. Variabel Bebas

Variabel independen yaitu variabel yang menjadi penyebab atau memiliki kemungkinan secara teoritis yang berdampak pada variabel lain. Dalam penelitian ini variabel independennya adalah kualitas layanan (X1), kualitas produk (X2), kopi sehat (X3), dan kebijakan publik (X4).

2. Variabel Terikat

Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau diakibatkan oleh adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel dependennya adalah kepuasan pelanggan (Y) Kafe Ragamide di Singaparna, Kabupaten Tasikmalaya, Provinsi Jawa Barat dan Kafe Vscrostery di Jalan Panyingkiran, Ciawang, Leuwisari, Kabupaten Tasikmalaya, Provinsi Jawa Barat.

Berikut adalah penjelasan variabel yang akan digunakan dalam penelitian:

Tabel 3.1 Operasional Variabel

Variabel (1)	Definisi (2)	Dimensi (3)	Indikator (4)	Skala (5)
Kualitas Layanan (X1)	Kualitas layanan merupakan sebuah daya tanggap dan realitas dari sebuah layanan jasa yang diberikan oleh sebuah perusahaan	1. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	a. Fasilitas b. Kebersihan dan kerapihan	Ordinal
		2. Empati (<i>Empathy</i>)	a. Komunikasi yang baik b. Inisiatif	
		3. Reabilitas atau Keandalan (<i>Reability</i>)	a. Pelayanan sesuai dengan Standap Operasional Prosedur (SOP) b. Memberi kesan pertama dengan baik	
		4. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	a. Respon terhadap pelanggan b. Pelayanan yang cepat	
		5. Jaminan (<i>assurance</i>)	a. Kesopanan b. Keamanan transaksi	
Kualitas produk (X2)	Menurut Kottler dan Amstrong (2008) dalam (Albesta, 2016) menyatakan bahwa kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk untuk menunjukkan berbagai fungsi termasuk ketepatan dan kemudahan dalam pengguna.	1. Kinerja (<i>Performance</i>) 2. Ciri-ciri produk (<i>Feature</i>) 3. Keterandalan (<i>Reliability</i>) 4. Kesesuaian (<i>Conformance</i>) 5. Ketahanan (<i>Durability</i>) 6. <i>Design</i>		Ordinal

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Kopi sehat (X3)	Kopi merupakan salah satu minuman yang sangat digemari di kalangan masyarakat saat ini karena dipercaya mempunyai manfaat bagi kesehatan, terutama kandungan yang ada di dalam kopi yaitu kafein		<ul style="list-style-type: none"> a. Menjaga kesehatan otak b. Menurunkan risiko terkena diabetes tipe II c. Meningkatkan kemampuan mengingat d. Membantu terhadap kekuatan dan ketahanan otot e. Menjaga berat badan ideal 	Ordinal
Kebijakan Publik (X4)	Menurut Thomas R. Dye (1981) dalam (Rosantika et al., 2023) kebijakan publik merupakan sebuah kebijakan publik sebagai apa yang diputuskan oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan.	<ul style="list-style-type: none"> a. Penataan kawasan b. Layanan publik c. Pajak d. Keamanan e. Kebersihan 		Ordinal
Kepuasan pelanggan (Y)	Kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan seseorang terhadap		<ul style="list-style-type: none"> a. Kesesuaian harapan b. Minat berkunjung kembali 	Ordinal

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	penilaian suatu layanan dan kualitas yang ditawarkan, dimana harapan dan kebutuhan pelanggan terpenuhi.		c. Kesiagaan merekomendasi d. Penampilan e. Keyakinan	

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa kuisisioner kepada seluruh responden pelanggan kafe Ragamide, Singaparna, Kabupaten Tasikmalaya, Provinsi Jawa Barat dan Vscrostery di Jalan Panyingiran, Ciawang, Leuwisari, Kabupaten Tasikmalaya, Provinsi Jawa Barat.

3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Pengumpulan dan perolehan ini didapatkan pada saat penelitian berlangsung. Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah hasil penyebaran kuisisioner kepada pelanggan kafe Ragamide dan Vscrostery.

3.2.3.2 Populasi Sasaran

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang telah berkunjung dan membeli produk kafe Ragamide dan Vscrostery. Berdasarkan hasil dari wawancara dengan salah satu penanggung jawab di kafe Ragamide dan Vscrostery, rata-rata pengunjung perharinya sekitar 50 orang, sehingga rata-rata populasi pelanggan kafe

setiap bulan sebanyak 1.500 orang. Jadi jika di jumlahkan dari kedua kafe tersebut sebanyak 3.000 orang.

3.2.3.3 Penentuan Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah populasi yang diteliti sehingga hasil penelitian digeneralisasikan. Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Incidental Sampling*. *Incidental Sampling* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data.

Dalam menetapkan besarnya sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin, sebagai berikut:

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

Dimana:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Batas toleransi kesalahan

Sampel yang dapat digunakan sebesar 10% atau 0,10. Berdasarkan rumus tersebut, maka jumlah populasi yang dapat diambil dalam penelitian ini sebanyak 1.500 orang.

$$n = \frac{3.000}{1 + 3.000(0,1)^2}$$

$$n = \frac{3,000}{32}$$

$N = 96,77$ Dibulatkan menjadi 97.

Jadi sampel yang akan digunakan sebanyak 97.

3.2.4 Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Penulis melakukan observasi terlebih dahulu ke lapangan mengenai jumlah pelanggan kafe Ragamide di Singaparna, Kabupaten Tasikmalaya, Provinsi Jawa Barat, observasi dilakukan dengan mengunjungi langsung kafe Ragamide dan Vscrostery di Jalan Panyingkiran, Ciawang, Leuwisari, Kabupaten Tasikmalaya, Provinsi Jawa Barat.

2. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan kepada pelanggan kafe ragamide untuk dijawab. Kuisisioner dalam penelitian ini berhubungan dengan kualitas layanan, kualitas produk, kopi sehat, dan kebijakan publik terhadap kepuasan pelanggan pada kafe Ragamide di Singaparna, Kabupaten Tasikmalaya, Provinsi Jawa Barat dan Vscrostery di Jalan Panyingkiran, Ciawang, Leuwisari, Kabupaten Tasikmalaya, Provinsi Jawa Barat.

3.2.5 Model Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan di sini, maka peneliti akan menguraikannya dalam bentuk model penelitian. Pada penelitian ini terdiri dari variable independen yaitu kualitas layanan (X1), kualitas produk (X2), kopi sehat (X3),

dan kebijakan publik (X4), serta variabel dependennya yaitu kepuasan pelanggan kafe Ragamide (Y).

Adapun model regresi yang digunakan dalam penelitian ini:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Keterangan:

Y	=	Kepuasan Pelanggan
X ₁	=	Kualitas Layanan
X ₂	=	Kualitas Produk
X ₃	=	Kesehatan Kopi
X ₄	=	Kebijakan Publik
β	=	Koefisien Regresi
e	=	error term

3.2.6 Pengujian Instrumen Penelitian

3.2.7.1 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengukur penelitian. Instrument penelitian ini dijadikan alat ukur fenomena alam atau social yang diamati. Penelitian ini menggunakan skala *likert* yang berarti mengukur sikap, pendapat, dan persepsi. Fenomena sosial ini ditetapkan oleh peneliti dalam bentuk variabel dengan menggunakan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan.

Jawaban setiap instrument yang menggunakan skala likert dengan menggunakan nilai dari 1 sampai 5, seperti sebagai berikut:

Tabel 3.2 Skala Likert

Skala Likert	Jawaban responden
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Kurang Setuju
4	Setuju
5	Sangat Setuju

3.2.7 Teknis Analisis Data

Untuk menjawab masalah yang dirumuskan dalam penelitian, maka analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.2.7.1 Uji Validitas

Uji validitas ini bertujuan untuk menguji setiap butir pertanyaan apakah butir pertanyaan tersebut telah mengungkapkan variabel yang diteliti. Validitas merupakan alat ukur yang menunjukkan apakah suatu instrument dapat mengukur apa yang sebenarnya diukur. Tingkat validitas dapat diukur dengan membandingkan r hitung dengan r tabel dengan ketentuan *degree of freedom* (df) = $n-2$, dimana n adalah jumlah sampel dengan $\alpha = 5\%$. Adapun kriteria untuk penilaian uji validitas adalah sebagai berikut:

Jika r hitung $>$ r tabel, maka pertanyaan tersebut valid.

Jika r hitung $<$ r tabel, maka pertanyaan tersebut tidak valid.

3.2.7.2 Uji Reabilitas

Reabilitas bertujuan untuk mengetahui jumlah hasil pengukuran suatu kuisisioner dengan menggunakan objek yang sama dan dapat menghasilkan data yang sama. Koefisien reliabilitas diperoleh dengan menggunakan rumus alpha cronbach. Bila $\alpha < 0,06$ maka dinyatakan tidak reliabel dan sebaliknya. Sebuah kuisisioner dikatakan reliabel, apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan tersebut konsisten dari waktu ke waktu. Maka dari itu, jika nilai realibitas semakin tinggi, maka semakin stabil pula alat pengukuran terebut.

3.2.7.2 Nilai Jenjang Interval (NJI)

Mengacu pada metode sebelumnya, penelitian yang menggunakan nilai skala *likert* dan setiap pertanyaan akan memiliki bobot nilai. Nilai tersebut akan dihitung menggunakan perhitungan statistika agar dapat diketahui hubungan antar variable yang diteliti, tingkat pengaruh dari setiap varibel. Rumus nilai jenjang interval (NJI), yaitu:

$$\text{Nilai Jenjang Interval (NJI)} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terkecil}}{\text{Jumlah Kriteria Pertanyaan}}$$

Untuk menghitung nilai terbesar:

$$= \text{Jumlah responden} \times \text{jenjang ordinal terbesar} \times \text{jumlah indikator}$$

Untuk menghitung nilai terkecil:

$$= \text{jumlah responden} \times \text{jenjang ordinal terkecil} \times \text{jumlah indikator}$$

Nilai jenjang interval merupakan interval untuk menentukan sangat baik, baik, cukup baik, buruk, sangat buruk dari suatu variabel.

3.2.7.3 Method Succesive Interval (MSI)

Metode suksesif interval merupakan proses mengubah data ordinal menjadi data interval. Menurut Ningsih & Dukalang, (2019), langkah-langkah untuk melakukan informasi data tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Mengubah frekuensi setiap pilihan jawaban berdasarkan hasil jawaban responden pada setiap pertanyaan.
- b. Berdasarkan frekuensi yang diperoleh untuk setiap pertanyaan dilakukan perhitungan proporsi setiap pilihan jawaban dengan cara membagi frekuensi dengan jumlah responden.
- c. Berdasarkan proporsi tersebut dilakukan perhitungan kumulatif untuk setiap pilihan pertanyaan.
- d. Menentukan nilai bebas Z (tabel normal) untuk setiap pilihan jawaban pertanyaan
- e. Menentukan nilai interval rata-rata (*scale value*) untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan berikut:

$$\text{Scale Value} = \frac{\text{kepadatan batas bawah} - \text{kepadatan batas atas}}{\text{daerah dibawah batas atas} - \text{daerah dibawah batas bawah}}$$

- f. Menghitung nilai hasil transformasi setiap pilihan jawaban melalui rumus persamaan berikut:

$$\text{Nilai hasil transformasi : score} = \text{scala value}_{\text{minimum}} + 1$$

Data yang telah terbentuk skala interval kemudian ditentukan persamaan yang berlaku untuk pasangan variabel tersebut.

3.2.7.4 Analisis Linear Berganda

Menurut Ghozali (2011) dalam (Albesta, 2016), analisis regresi linear berganda pada dasarnya merupakan studi tentang mengenai ketergantungan antar variabel yang bertujuan untuk memprediksi rata-rata populasi atau nilai-nilai variabel bebas yang diketahui.

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis linear berganda karena adanya asumsi tidak tepatnya pengaruh antara variabel independen dengan dependen. Teknik ini digunakan untuk memperhitungkan dan memperkirakan secara kuantitatif beberapa faktor secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan kafe Ragamide di Singapura dan kafe Vscroastery pengajuan hipotesis, serta dapat diketahui pengaruh masing-masing variabel bebas yang digunakan.

3.2.7.5 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk memastikan bahwa multikorelasi dan heteroskedastisitas tidak terdapat dalam model yang digunakan dan data yang digunakan terdistribusi normal.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi variabel atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Uji ini digunakan untuk mengukur data yang berskala ordinal, interval, maupun rasio. Jika dianalisis dengan menggunakan metode parametrik, maka persyaratan normalitas wajib terpenuhi yaitu data berasal dari distribusi normal. Jika data tidak berdistribusi normal atau jumlah sampel terlalu sedikit maka akan digunakan statistik non-parametrik.

Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan uji statistik non-parametrik *Kolmogorov Smirnov* (K-S) dengan kriteria:

1. Jika nilai signifikansi (Sig.) lebih besar dari 0,05 maka data penelitian berdistribusi normal
2. Jika nilai (Sig.) lebih kecil dari 0,05 maka data penelitian tidak berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan apakah ditemukan korelasi antara variabel bebas dalam model regresi karena seharusnya regresi yang baik tidak ada korelasi dengan variabel independen. Untuk mengetahui adanya hubungan antara variabel atau tidak salah satu pengujianya menggunakan metode Variance Inflation Factor (VIF) dengan kriteria:

1. Apabila Variance Inflation Factor (VIF) > 10 ; artinya terdapat persoalan multikolinieritas
2. Apabila Variance Inflation Factor (VIF) < 10 ; artinya tidak terdapat persoalan multikolinieritas antara variabel bebas

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk memperkuat keyakinan bahwa data terbebas dari gejala heterokedastisitas. Untuk mengetahui adanya hubungan antara variabel atau tidak, salah satu pengujianya menggunakan metode Residuals-Fitted Test dengan kriteria:

1. Jika Prob. Chi-Square $<$ signifikansi 0,05, artinya terjadi gejala heterokedastisitas
2. Jika Prob. Chi-Square $>$ signifikansi 0,05, artinya tidak terjadi gejala heterokedastisitas

3.2.8 Uji Hipotesis

Uji hipotesis merupakan suatu prosedur yang digunakan untuk menguji suatu pernyataan, dengan cara memutuskan apakah hipotesis diterima atau ditolak. Uji hipotesis yang digunakan adalah:

a. Uji-t (Parsial)

Uji-t merupakan salah satu uji statistik parametrik yang digunakan untuk mengetahui signifikan suatu variabel independen yaitu Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Kesehatan Kopi, dan Kebijakan Publik terhadap Kepuasan Pelanggan. Adapun hipotesis yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. $H_0 : \beta_i \leq 0, i = 1, 2, 3, 4$

Artinya kualitas layanan, kualitas produk, kopi sehat, dan kebijakan publik tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada kafe Ragamide dan Vscroastery.

2. $H_a : \beta_i > 0, i = 1, 2, 3, 4$

Artinya kualitas layanan, kualitas produk, kopi sehat, dan kebijakan publik berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada kafe Ragamide dan Vscroastery.

Adapun kriteria untuk pengujian hipotesis di atas adalah dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} sebagai berikut:

1. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, dengan kata lain nilai probabilitas $< 0,05$ maka H_0 ditolak. Artinya terdapat pengaruh positif kualitas layanan, kualitas produk, kopi sehat, kebijakan publik terhadap kepuasan pelanggan pada kafe Ragamide dan Vscroastery.
2. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, dengan kata lain nilai probabilitas $< 0,05$ maka H_0 tidak ditolak. Artinya tidak terdapat pengaruh positif kualitas layanan, kualitas produk, kopi sehat, kebijakan publik terhadap kepuasan pelanggan pada kafe Ragamide dan Vscroastery.

b. Uji F (Simultan)

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari semua variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama. Untuk mengetahui hal tersebut dapat dilihat dari besarnya nilai probabilitas signifikansinya. Jika nilai probabilitas signifikansinya kurang dari 5% maka variabel independen akan berpengaruh secara signifikan secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Adapun hipotesis yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. $H_0 : \beta_i = 0$, artinya secara bersama-sama variabel kualitas layanan, kualitas produk, kopi sehat, dan kebijakan publik tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada kafe Ragamide dan Vscroastery.

2. $H_0 : \beta_i \neq 0$, artinya secara bersama-sama variabel layanan, kualitas produk, kesehatan kopi, dan kebijakan publik berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada kafe Ragamide dan Vscroastery.

Adapun kriteria untuk pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

1. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak.

Berdasarkan penelitian ini maka secara bersama-sama kualitas layanan, kualitas produk, kopi sehat, dan kebijakan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada kafe Ragamide dan Vscroastery.

2. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 tidak ditolak.

Berdasarkan penelitian ini maka secara bersama-sama kualitas layanan, kualitas produk, kopi sehat, dan kebijakan publik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada kafe Ragamide dan Vscroastery.

3.2.9 Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi R^2 adalah antar 0 (nol) dan 1 (satu). Nilai R^2 mendekati angka 0 maka dikatakan bahwa kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen semakin lemah. Keputusan R^2 adalah sebagai berikut.

1. Jika nilai R^2 mendekati 0 (nol), maka kemampuan suatu variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas atau tidak ada keterkaitan.
2. Jika nilai R^2 mendekati satu, maka kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen terdapat keterkaitan.