

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah kualitas layanan, kualitas produk, harga dan kebijakan publik. Sedangkan subjek pada penelitian ini adalah kepuasan pelanggan di kopi Nako Kota Tasikmalaya. Dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, harga dan kebijakan publik terhadap kepuasan pelanggan di kopi Nako Kota Tasikmalaya.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono,2021:2). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data, yang bertujuan untuk mendapatkan informasi dari sejumlah responden. Penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan *instrument* penelitian, analisis data yang bersifat kuantitatif atau statistic yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono,2021:16).

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 Variabel

Agar penelitian ini dapat terlaksana sesuai dengan apa yang diharapkan, maka perlu dipahami unsur-unsur yang menjadi dasar dari penelitian yang terdapat dalam operasional variabel penelitian. Berikut uraian variabel yang terdapat dalam penelitian ini.

Peneliti mengelompokkan 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 (X_1), kualitas produk (X_2), harga (X_3), dan kebijakan publik (X_4).

2. Variabel Terikat

Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau diakibatkan oleh adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel dependennya adalah kepuasan pelanggan (Y) kopi Nako Kota Tasikmalaya.

Tabel 3. 1 Oprasional Variabel

No.	Variable	Definisi	Indikator	Skala
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Kualitas layanan (X ₁)	Kualitas layanan merupakan sebuah daya tanggap dan realitas dari layanan jasa yang diberikan oleh Kopi Nako Kota Tasikmalaya.	Kehandalan (<i>Reliability</i>) a. Memberi kesan pertama dengan baik b. Pelayanan sesuai dengan SOP Daya Tanggap (<i>Responsive</i>) a. Respon terhadap pelanggan b. Pelayanan yang cepat Kepastian (<i>Assurance</i>) a. Kesopanan b. Keamanan Transaksi Empati (<i>Empathy</i>) a. Komunikasi yang baik b. Inisiatif Berwujud (<i>Tangible</i>) a. Fasilitas b. Kebersihan dan kerapihan	Ordinal
2	Kualitas produk (X ₂)	Adalah tingkat keunggulan dan kepuasan pelanggan terhadap produk Kopi Nako yang disajikan.	a. Kinerja (<i>Performance</i>) b. Keistimewaan (<i>Features</i>) c. Kesesuaian d. Daya tahan	Ordinal
3	Harga (X ₃)	Harga adalah suatu bagian pemasaran dengan memberi pemasukan serta pendapatan bagi Kopi Nako Kota Tasikmalaya.	a. Keterjangkauan Harga b. Promo atau Potongan Harga c. Kemudahan Pembayaran	Ordinal

No.	Variable	Definisi	Indikator	Skala
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4	Kebijakan publik (X ₄)	Kebijakan publik dapat di Kopi Nako Kota Tasikmalaya merujuk pada serangkaian peraturan, strategi dan tindakan yang diterapkan oleh pemerintah daerah untuk mengatur dan mengembangkan usaha kafe dalam konteks pembangunan ekonomi dan tata Kelola perkotaan.	a. Penataan kawasan b. Pajak daerah c. Retribusi daerah d. Keamanan e. Kebersihan	Ordinal
5	Kepuasan pelanggan (Y)	Kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan setelah mengkonsumsi produk dan layanan yang diberikan oleh Kopi Nako Kota Tasikmalaya.	a. Kesesuaian Harapan b. Kesiediaan Memberikan Rekomendasi, c. Penampilan d. Minat berkunjung Kembali	Ordinal

3.2.3 Pengukuran Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengukur suatu penelitian. Alat ini berfungsi untuk mengukur fenomena alam atau sosial yang diamati. Dalam penelitian ini, digunakan Skala Likert, yang bertujuan untuk menilai sikap, pendapat, dan persepsi. Fenomena sosial yang diamati oleh peneliti diubah menjadi variabel, yang kemudian diukur dengan Skala Likert. Selanjutnya, variabel tersebut dijabarkan menjadi indikator, yang menjadi dasar dalam menyusun item-item instrumen berupa pertanyaan.

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

Tabel 3. 2 Skala Likert

Skala <i>likert</i>	Jawaban responden
1	Sangat tidak setuju
2	Tidak setuju
3	Kurang setuju
4	Setuju
5	Sangat setuju

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yaitu kegiatan mengumpulkan data yang akan diteliti untuk memperoleh data yang sesungguhnya saat melakukan penelitian. Dalam pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan memberikan sejumlah pertanyaan kepada responden untuk menjawab pertanyaan tersebut (Sugiyono,2021:199). Dalam penelitian ini, peneliti menyebarkan kuesioner yang memuat aspek kualitas layanan, kualitas produk, harga dan kebijakan publik yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan kepada pengunjung kopi Nako Kota Tasikmalaya.

3.2.4.1 Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari

objek yang diteliti yang berkaitan dengan penelitiannya melalui wawancara dan observasi yang kemudian data tersebut diolah langsung oleh peneliti (Supriyanto, 2019:23). Di samping itu, penelitian ini juga memanfaatkan data sekunder sebagai data pendukung. Pemanfaatan data sekunder bertujuan untuk memperkaya analisis dalam penelitian ini.

3.2.4.2 Populasi Sasaran

Populasi adalah suatu wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulannya (Sugiyono, 2021:126). Berdasarkan hasil dari wawancara dengan salah satu penanggung jawab di kopi Nako, jumlah pengunjung yang datang ke kopi Nako mencapai 5.000 orang setiap bulan. Populasi sasaran yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung yang sudah melakukan transaksi di kopi Nako Kota Tasikmalaya.

3.2.4.3 Penentuan Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2021:127). Penelitian ini menggunakan Teknik pengambilan sampel dengan metode *Incidental sampling*. Metode ini merupakan Teknik pemilihan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti ditempat penelitian maka dapat dijadikan sampel jika dianggap relevan dan sesuai sebagai sumber data.

Dalam menetapkan besarnya sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin, berikut peneliti sajikan pada halaman berikutnya.

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

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 5.000 orang.

$$n = \frac{5.000}{1 + 5.000 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{5.000}{51}$$

N = 98,04 Dibulatkan menjadi 100

Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden, hasil pembulatan dari perhitungan ukuran sampel 98,04 untuk mempermudah pengambilan data dan memastikan kecukupan analisis statistik.

3.2.4.4 Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Peneliti terlebih dahulu melakukan observasi langsung ke lokasi penelitian untuk memperoleh gambaran awal mengenai jumlah pelanggan yang berkunjung ke kopi Nako Kota Tasikmalaya. Observasi ini bertujuan untuk

memahami situasi empiris di lapangan serta menjadi dasar dalam menentukan pendekatan dan metode yang tepat dalam pengumpulan data.

2. Kuesioner

Kuesioner adalah Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2021:199), yaitu dengan menyampaikan serangkaian pertanyaan kepada pelanggan kopi Nako Kota Tasikmalaya. Teknik ini dipilih guna memperoleh data primer yang berkaitan dengan persepsi responden terhadap variabel-variabel dalam penelitian.

3.2.5 Model Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan maka peneliti akan menguraikan dalam bentuk model penelitian. Pada penelitian ini terdiri dari variabel independen yaitu kualitas layanan (X_1), Kualitas produk (X_2), Harga (X_3), dan kebijakan publik (X_4), serta variabel dependennya yaitu kepuasan pelanggan kopi Nako (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 = Harga

X_4 = Kebijakan publik

β = Koefisien Regresi

e = error term

3.2.6 Teknis Analisis Data

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

3.2.6.1 Uji Validitas

Hasil penelitian yang valid yaitu ada persamaan antara data yang dikumpulkan dengan data yang sebenarnya terjadi pada objek yang diteliti. Uji validitas dilakukan dengan mengoreksikan skor jawaban tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah setiap skor (Sugiyono, 2021:175). Kriteria penilaian dalam uji validitas adalah sebagai berikut:

- Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka instrumen memiliki korelasi yang signifikan terhadap total skor dan dapat dinyatakan valid.
- Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka instrumen tidak memiliki korelasi yang signifikan terhadap total skor dan dinyatakan tidak valid.

3.2.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan hasil pengukuran yang apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama yang bertujuan untuk menunjukkan konsistensi dan kesamaan skor sehingga

hasil pengukuran dapat dinyatakan reliabel (Sugiyono, 2021:175). Uji reliabilitas dilakukan setelah uji validitas sudah valid. Adapun kaidan keputusannya adalah sebagai berikut.

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, dapat dinyatakan reliabel.

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka dinyatakan tidak reliabel (gugur).

3.2.6.3 Nilai Jenjang Interval (NJI)

Mengacu pada metode sebelumnya, penelitian yang menggunakan nilai skala likert dan setiap pertanyaan akan memiliki bobot nilai (Sugiyono, 2021:146). Hasil jawaban nilai tersebut akan dihitung menggunakan perhitungan statistika agar dapat diketahui hubungan antar variabel yang diteliti, tingkat pengaruh dari setiap variabel. Rumus nilai jenjang interval (NJI), yaitu:

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

Untuk menghitung nilai terbesar:

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

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

3.2.6.4 Method Successive Interval (MSI)

Method successive interval merupakan proses mengubah data skala ordinal menjadi skala interval. Menurut (Ningsih & Dukalang, 2019) Langkah-langkah dilakukan dalam MSI sebagai berikut:

1. Perhatikan setiap butir jawaban responden dari angket yang disebar.

2. Pada setiap butir ditentukan berapa orang yang mendapatkan skor 1,2,3,4,5 dan dinyatakan dalam frekuensi.
3. Setiap frekuensi dibagi banyaknya responden dan hasilnya disebut proporsi.
4. Tentukan nilai proporsi kumulatif dengan jalan menjumlahkan nilai proporsi secara beruntun per kolom skor.
5. Gunakan tabel distribusi normal, dihitung nilai Z untuk setiap proporsi kumulatif yang diperoleh.
6. Tentukan nilai densitas untuk setiap Z yang diperoleh (dengan menggunakan tabel tinggi densitas).
7. Tentukan nilai skala dengan menggunakan rumus:

$$SV = \frac{\text{Kepadatan atas bawah} - \text{kepadatan batas atas}}{\text{Daerah dibawah batas atas} - \text{Daerah di bawah batas atas}}$$

8. 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.

3.2.6.5 Analisis Linear Berganda

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 Kopi Nako pengajuan hipotesis, serta dapat diketahui pengaruh masing-masing variabel bebas yang digunakan.

3.2.6.6 Uji Asumsi Klasik

Penelitian ini dilakukan dengan cara analisis regresi berganda, yang mana data yang kita peroleh harus terhindar dari normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, linearitas dan normalitas. Uji ini dilakukan untuk menetapkan suatu dasar sehingga dapat mengumpulkan bukti yang berupa data-data dalam menentukan keputusan apakah menolak atau menerima kebenaran dari pertanyaan atau asumsi yang telah dibuat (Asfihan, 2021). Adapun cara pengujian asumsi klasik adalah sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menentukan apakah model regresi dari variabel atau residual memiliki distribusi normal. Pengujian ini dapat diterapkan pada data berskala ordinal, interval, maupun rasio. Ketika metode parametrik digunakan dalam analisis, data harus memenuhi syarat distribusi normal. Namun, jika data tidak berdistribusi normal atau jumlah sampel terlalu kecil, maka analisis akan dilakukan menggunakan statistik non-parametrik.

Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan menggunakan uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S), dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi (Sig.) lebih besar dari 0,05, maka data dianggap berdistribusi normal.

2. Jika nilai signifikansi (Sig.) lebih kecil dari 0,05, maka data dianggap 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 multikolinearitas.
2. Apabila Variance Inflation Factor (VIF) < 10 ; artinya tidak terdapat persoalan multikolinearitas antara variabel bebas.

c. Uji Heteroskedastisitas

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

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

3.2.7 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, Harga, dan Kebijakan Publik terhadap Kepuasan Pelanggan.

Adapun hipotesis yang digunakan adalah sebagai berikut:

$H_0 : \beta_i \leq 0, i = 1, 2, 3, 4$ Artinya kualitas layanan, kualitas produk, harga, dan kebijakan publik tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada Kopi Nako.

$H_1 : \beta_i > 0, i = 1, 2, 3, 4$ Artinya kualitas layanan, kualitas produk, harga, dan kebijakan publik berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada Kopi Nako.

Adapun kriteria untuk pengujian hipotesis di atas adalah dengan membandingkan nilai thitung dengan ttabel sebagai berikut:

jika probabilitas nilai t atau nilai signifikan $< 0,05$ maka H_0 ditolak. Artinya terdapat pengaruh positif kualitas layanan, kualitas produk, harga, kebijakan publik terhadap kepuasan pelanggan pada Kopi Nako.

Jika probabilitas nilai t atau signifikan $> 0,05$ maka H_1 tidak ditolak. Artinya tidak terdapat pengaruh positif kualitas layanan, kualitas produk, harga, kebijakan publik terhadap kepuasan pelanggan pada Kopi Nako.

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:

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

$H_1 : \beta_i \neq 0$, artinya secara bersama-sama variabel layanan, kualitas produk, kesehatan kopi, dan kebijakan publik berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada kopi Nako.

Adapun kriteria untuk pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

Apabila $F_{hit} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak. Berdasarkan penelitian ini maka secara bersama-sama kualitas layanan, kualitas produk, harga, dan kebijakan publik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada kopi Nako.

Apabila $F_{hit} < F_{tabel}$, maka H_0 tidak ditolak. Berdasarkan penelitian ini maka secara bersama-sama kualitas layanan, kualitas produk, harga, dan kebijakan publik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada kopi Nako.

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