

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan dengan metode kuantitatif. Penelitian lapangan yakni penelitian yang secara langsung menguji subjek guna memperoleh data yang sesuai dengan judul penelitian yang dimaksud. Penelitian kuantitatif menghasilkan penelitian yang dalam penyajiannya berbentuk deskripsi serta memakai angka statistik dan dalam pelaksanaannya, meliputi pemikiran sebab-akibat, reduksi kepada variabel, hipotesis dan spesifik, menggunakan pengukuran dan observasi, serta pengujian teori.²⁹

Penelitian ini termasuk ke dalam penelitian kausalitas yakni penelitian yang mencari hubungan sebab akibat. Tujuannya untuk mengetahui bukti hubungan antara sebab dan akibat, sehingga mendapat variabel aman yang dipengaruhi dan variabel yang berpengaruh.³⁰

B. Definisi Operasional

Untuk menjelaskan variabel-variabel yang telah didefinisikan maka perlu didefinisikan setiap variabel sebagai tambahan pemahaman dalam penelitian, pengertian variabel yang diteliti yakni:

²⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2006), 58.

³⁰ Sugiyonp, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 37.

1. Variabel Bebas (X) (*Independent Variable*)

Variabel bebas sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *presiktor*, *antecedent*. Adapun variabel bebas dalam penelitian ini adalah faktor emosional.

Tabel 3.1 :Operasional Variabel Faktor Emosional (X)

Variabel	Variabel Indikator
Faktor Emosional	Senang
	Bangga
	Percaya Diri
	Nyaman

(Sumber: Ekowati Sri Hariyati, 2017)

2. Variabel Terikat (Y) (*Dependent Variable*)

Variabel terikat disebut dengan variabel *output*, kriteria, konsekuensi. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi oleh adanya variabel bebas atau variabel hasil.³¹ Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen.

Tabel 3.2: Indikator Variabel Terikat (Y)

Variabel	Variabel Indikator
Kepuasan Konsumen (Y)	Kesesuaian harapan
	Minat berkunjung
	Kesediaan merekomendasi

(Sumber: Hawkins dan Lonney dalam Tjiptono)

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian di Kedai Kopi 66 Selopanggung yang beralamat di Jalan Besuki, Dusun Plapar, Selopanggung Kecamatan Semen Kabupaten Kediri,

³¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 39.

Jawa Timur. Setiap harinya Kedai Kopi 66 selopanggung buka mulai dari pukul 09.00-23.00 WIB.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi yakni objek penelitian secara keseluruhan.³² Dalam penelitian ini jumlah konsumen kafe Kedai Kopi 66 Selopanggung diambil dari rata-rata kunjungan konsumen dari bulan September hingga Desember 2021 dengan intensitas lebih dari satu kali mengunjungi kafe Kedai Kopi 66 Selopanggung yaitu sejumlah 180 responden.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang mewakili dan memiliki karakteristik yang sesuai di dalamnya.³³ Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Teknik ini digunakan untuk mengambil sampel dari suatu populasi yang berdasarkan pada suatu karakteristik tertentu.³⁴ Yang dimaksud karakteristik disini adalah konsumen yang sudah pernah mengunjungi Kedai Kopi 66 lebih dari satu kali. Tujuannya untuk mendapatkan data yang valid dari kuesioner yang disebar.

³² Phillip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran...*, 253.

³³ Moh. Kasiram, *Metode Penelitian Penelitian Kuantitatif-Kualitatif*, (Malang: UIN Maliki, 2008), 257.

³⁴ Nanang Martono, *Statistik Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2013), 62.

Untuk menentukan jumlah sampel yang yang dipakai dalam penelitian ini menggunakan rumus *Slovin*, dengan rumus sebagai berikut:³⁵

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

e = Jumlah kesalahan

$$N = 180$$

$$n = \frac{180}{1+180 (0,05)^2}$$

$$n = 124,14 \text{ (dibulatkan menjadi 124)}$$

Dari hasil perhitungan teknik *Slovin* ini sampel yang dibutuhkan yakni 124 responden. Sedangkan uji coba pertama yang peneliti lakukan adalah melakukan penyebaran kuesioner kepada 50 responden.

E. Sumber Data

Sumber data dapat dibagi menjadi dua yakni sumber data sekunder dan sumber data primer.³⁶ Data primer yakni data yang diperoleh dari subjek penelitian secara langsung dan akan dikumpulkan serta diolah sendiri oleh peneliti. Sedangkan data sekunder, yakni data yang diperoleh sudah dalam keadaan siap pakai atau sudah diolah oleh orang lain dan siap untuk dipublikasikan.³⁷ Dalam penelitian ini peneliti menggunakan data primer, yaitu data yang di dapat dari penyebaran kuesioner maupun angket oleh

³⁵ Juiansyah Noor, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Prenada Media Group, 2012), 158.

³⁶ Saifudin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset, 1999), 91.

³⁷ Ridwan, *DASAR-DASAR STATISTIK*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 51.

peneliti yang akan diisi oleh responden. Pada penelitian ini sumber data diperoleh dari konsumen kafe Kedai Kopi 66 Selopanggung.

F. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan cara yang dipakai dalam pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian. Dalam penelitian kali ini peneliti menggunakan metode Penyebaran Kuesioner. Kuesioner ialah daftar pertanyaan yang diberikan peneliti kepada responden dengan memakai variabel yang akan diukur.³⁸

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian memudahkan peneliti untuk mendapatkan atau mengumpulkan data-data yang diperlukan secara sistematis.³⁹ Instrumen di dalam penelitian ini adalah angket, yaitu lembaran yang berisikan pernyataan atau pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Dalam penelitian ini, maka data yang diperoleh berupa:

1. Beberapa pernyataan tentang variabel (X) faktor emosional.
2. Beberapa pernyataan tentang variabel (Y) kepuasan konsumen.

H. Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan yang dilakukan setelah semua data yang diperoleh dari responden atau data pendukung yang lain terkumpul.⁴⁰ Metode ini bertujuan untuk memudahkan pemahaman penelitian sehingga dapat di uji

³⁸ Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: UPFE UMY, 2003), 142.

³⁹ Ridwan, *Dasar-Dasar Statistik*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 51.

⁴⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, 147.

dengan cara mengerucutkannya menjadi lebih sederhana.⁴¹ Teknik analisis data berupa angka-angka menggunakan bantuan dari program SPSS 23.0. Adapun langkah-langkah dalam analisis data yaitu sebagai berikut:

1. *Editing* data merupakan pemeriksaan ulang data-data yang sudah terkumpul saat dilakukannya pengisian.
2. *Coding* dan *categorizing* dalam hal ini pemberian kode dan kategori untuk memudahkan dalam penganalisaan lebih lanjut. Pada penelitian ini kode dan kategori yang dimaksud adalah:
 - a. Variabel bebas (X) yakni faktor emosional
 - b. Variabel terikat (Y) yakni kepuasan konsumen
3. *Scoring* disini merupakan pemberian skor atau nilai pada setiap topik pertanyaan pada kuesioner sesuai dengan tingkatannya.⁴² Pemberian skor pada setiap pernyataan ini akan mempermudah peneliti dalam mengolah data dan mempermudah untuk mengetahui peringkat pada setiap pilihan jawaban, yakni sebagai berikut:
 - a. Sangat Setuju (SS) diberi skor 5
 - b. Setuju (S) diberi skor 4
 - c. Normal (N) diberi skor 3
 - d. Tidak Setuju (TS) diberi skor 2
 - e. Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

⁴¹ M. Katsiran, *Metodologi Penelitian*, (Malang: UIN-Malang Press, 2008), 128.

⁴² Suharsimi Arunkunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998, 206).

4. *Tabulating data* yang dimaksud adalah pencatatan data yang diperoleh secara sistematis sehingga memudahkan untuk pengolahan data selanjutnya dengan cara menampilkan dalam bentuk tabel.
5. *Processing*, data yang diperoleh akan diolah menggunakan statistik. Dalam pengolahan data tersebut terdapat beberapa metode. Adapun metode analisisnya, yakni:

- a. Uji Instrumen

- 1) Uji Validitas

Validitas instrumen dikatakan valid jika instrumen tersebut menunjukkan kesahihan. Alat ukur yang digunakan disini lebih ditekankan untuk menghasilkan data yang valid, sehingga instrumen yang dipakai harus dapat digunakan mengukur apa yang semestinya diukur.⁴³ Pengujian kevalidan data menggunakan aplikasi spss yakni dengan melakukan perbandingan r tabel dengan r hitung. Adapun kriterianya sebagai berikut:

- a) Jika nilai r hitung $>$ r tabel, maka pernyataan tersebut termasuk ke dalam data valid.
- b) Jika nilai r hitung $<$ r tabel, maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.⁴⁴

⁴³I Made Wiratha, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2008), 184.

⁴⁴Husein Umar, *Metode untuk Penelitian Skripsi dan Tesis*, (Jakarta: Raja Grafindo, 1999), 136.

2) Uji Realibilitas

Digunakan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan menghasilkan pengukuran yang reliabel, dikatakan reliabel jika alat ukur tersebut digunakan pada gejala yang sama dan menghasilkan pengukuran yang relatif konsisten.⁴⁵ Koefisien *croanbach alpha* digunakan untuk membantu pengujian realibilitas.⁴⁶ Penghitungan realibilitas menggunakan bantuan aplikasi SPSS *for windows* 23. Keiteria yang digunakan untuk menafsirkan hasil dari uji reliabilitas, adalah:⁴⁷

- a) Jika nilai $\alpha > 0,90$ maka reliabilitas sempurna.
- b) Jika nilai α antara $0,70 - 0,90$ maka reliabilitas tinggi.
- c) Jika α $0,50 - 0,70$ maka reliabilitas moderat.
- d) Jika $\alpha < 0,50$ reliabilitasnya rendah, jika reliabilitas rendah maka kemungkinan terdapat salah satu atau beberapa item tidak reliabel.

b. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas Data

Pengujian yang ditujukan untuk mengetahui kenormalan data antara regresi variabel X dan variabel Y. Pengujiannya menggunakan uji *skewness* dan *kurtosis*.⁴⁸ Dasar pengambilan keputusan untuk mendekati kenormalan adalah jika nilai dan

⁴⁵ Limas Dodi, *Metodologi Penelitian*, 251.

⁴⁶ Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1999), 135

⁴⁷ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS*, (Jakarta: Prestasi Pustaka Karya, 2009), 97.

⁴⁸ Zuraidah, *Statistik Deskriptif*, 244.

median sama maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Data terdistribusi normal dengan melihat nilai *skewness* ataupun nilai *kurtosis*. Pada data yang terdistribusi normal memiliki *skewness* 0 (nol) ataupun memiliki nilai = 3 untuk nilai *kurtosisnya*.⁴⁹

2) Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas digunakan untuk menentukan apakah akan menyimpang dari asumsi heteroskedastisitas klasik, yaitu ketidaksamaan varian sisa antara satu pengamatan ke pengamatan lainnya.⁵⁰

3) Uji Autokorelasi

Menurut Priyatno, uji autokorelasi adalah hubungan yang terjadi antara satu observasi dengan observasi lainnya. Pengujian ini dirancang untuk menguji apakah terdapat korelasi kesalahan pengganggu periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ dalam regresi linier. Saat mendeteksi ada tidaknya autokorelasi, penelitian menggunakan metode lagrange multiplier (LM test) dengan menggunakan SPSS 23.

c. Analisis Korelasi *Bivariate* (Korelasi Sederhana)

Korelasi sederhana merupakan bagian dari metode statistika yang memiliki fungsi untuk mengetahui derajat keeratan atau tingkat

⁴⁹ Ibid., 250.

⁵⁰ V. Wiatama Sujarweni, *Belajar Mudah SPSS untuk Penelitian Mahasiswa dan Umum*, (Yogyakarta: Ardana Media, 2007), 180.

kekuatan hubungan linear antara 2 variabel yang terdiri dari 1 variabel independen (X) dan 1 variabel dependen (Y).⁵¹

Tabel 3.3: Kriteria Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,19	Sangat rendah
0,20 – 0,39	Rendah
0,40 – 0,59	Sedang
0,60 – 0,79	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat kuat

(Sumber: Imam Machali, 2016)

d. Analisis Regresi Linier Sederhana⁵²

Analisis regresi linier sederhana memiliki tujuan untuk mempelajari hubungan antara variabel X dan variabel Y. Rumus ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh faktor emosional terhadap kepuasan konsumen. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat (kepuasn konsumen)

X = Variabel bebas (faktor emosional)

a dan b = (konstanta)

e. Uji Signifikansi (Uji-t)

Uji-t merupakan pengujian untuk mengetahui apakah variabel *dependent* dipengaruhi secara signifikan oleh variabel *independt*.⁵³

Pengujian yang digunakan yakni dengan melakukan perbandingan

⁵¹ Imam Machali, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: PPMPI, 2016), 133.

⁵² Soegyarto Mangkuatmodjo, *Statistik Lanjutan*, (Jakarta: Asdi Maha Satya, 2004), 189-190.

⁵³ Ibid, 88.

antara t_{hitung} dengan t_{tabel} .⁵⁴ selain itu, dapat pula diuji dengan menggunakan nilai signifikansi.

1) Jika $T_{hitung} < T_{tabel}$ maka H_0 diterima, maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap perubahan nilai variabel dependen.

2) Jika $T_{hitung} > T_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

f. Uji Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk menunjukkan seberapa besar sumbangan model penelitian untuk menjelaskan variabel terikat. Analisis untuk mengetahui seberapa besar sumbangan atau kontribusi variabel *independent* (faktor emosional) terhadap variabel *dependent* (kepuasan konsumen). Nilai R^2 antara 0 – 1, jika nilai determinan mendekati angka 1 maka penelitian tersebut dikatakan berhasil.⁵⁵ Jika nilai determinan mendekati angka 1 maka variabel bebas sangat berpengaruh terhadap variabel terikat. Pada penelitian ini uji determinan digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel bebas yakni faktor emosional memberikan pengaruh pada variabel terikat atau kepuasan konsumen. Perhitungan koefisien determinasi dapat dilakukan dengan rumus sebagai berikut:⁵⁶

⁵⁴Singgih Santoso, *Total Quality Management (TQM) dan Six Sigma*, (Jakarta : PT Elex Media Komputindo, 2007), 168.

⁵⁵Bonaventura Efrian Antyadika, “*Analisis Pengaruh Lokasi, Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian* (Studi Pada Wong Art Bakery & Cafe Semarang)”, (2012), 82.

⁵⁶Ibid, 83.

$$\mathbf{R^2 = r^2 \times 100\%}$$

Keterangan:

R^2 = koefisien determinasi

r = koefisien korelasi