

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Desain Penelitian

Peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini. Menurut Sugiyono, (2017) pendekatan kuantitatif adalah menginterpretasikan suatu kesimpulan setelah menganalisis data kuantitatif. Penelitian yang mengumpulkan, menginterpretasikan, dan menyajikan data menggunakan nilai numerik dikenal sebagai penelitian kuantitatif.

Penelitian ini menggunakan metode eksplanatory, yaitu pendekatan untuk memahami dan menyelidiki fenomena atau masalah yang belum banyak dikenal. Metode ini bertujuan untuk memperoleh wawasan awal dan mengidentifikasi area yang perlu diteliti lebih lanjut. Biasanya digunakan pada tahap awal penelitian untuk mengumpulkan informasi dasar, terutama ketika peneliti belum memiliki hipotesis atau teori yang jelas (Jamaludin et al., 2024). Pengambilan sampel secara random sampling digunakan sebagai strategi sampel untuk penelitian ini. Mereka yang pernah berbelanja di *Capulus Coffee* dan mengunjungi toko tersebut berhak untuk berpartisipasi dalam survei ini. Untuk mengumpulkan informasi dalam penelitian ini, kuesioner digunakan untuk pelanggan *Capulus Coffee* diberikan kuesioner. Dengan metode ini peneliti dapat menjelaskan secara menyeluruh mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada *street coffee* di

capulus *coffee*. Metode *Cross Sectional* digunakan dalam penelitian ini, menurut (Machali, 2021). Metode *cross sectional* merupakan jenis survey yang sangat populer dan sering digunakan dalam penelitian. Penelitian survey adalah penelitian yang digunakan untuk mengambil data secara luas dan banyak. Unit analisis dalam penelitian ini adalah individu, yaitu pelanggan yang pernah melakukan pembelian produk di *Street Coffee* Capulus *Coffee*, Kotabaru, Yogyakarta.

## B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian Penelitian ini dilaksanakan di Capulus *Coffee* Kotabaru, Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Waktu Penelitian Waktu penelitian dalam study ini yakni mulai dari bulan februari sampai dengan agustus 2025 sesuai dengan deadline pengerjaan. Disisi lain, periode waktu tersebut juga berkesinambungan dengan objek penelitian saya yakni *Street coffee* khususnya adalah Capulus *Coffee* yang mana pada periode itu banyak melakukan penawaran yang menarik seperti diskon, promo, dan lain-lain.

**Tabel 3. 1 Agenda Kegiatan**

Keterangan	Waktu						
	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
BAB I							
BAB II							
BAB III							
Seminar Proposal							
Revisian Pasca Seminar Proposal							

BAB IV-V							
Sidang Skripsi							

### C. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan tiga variabel: dua variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan, sedangkan variabel independennya adalah kualitas layanan, kualitas produk, dan kepuasan konsumen.

**Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel**

N o	Variabel	Indikator	Item Pertanyaan	Skala Pengukuran
1.	<b>Kualitas Pelayanan (X1)</b> Kualitas layanan merupakan ukuran kepuasan pelanggan yang dianggap terkait dengan pertumbuhan harga atau ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan dan operasi bisnis (Asti & Ayuningtyas, 2020).	Keandalan  Daya Tanggap	1. Layanan yang saya terima selalu sesuai dengan yang dijanjikan oleh penyedia layanan.  2. Karyawan selalu cepat tanggap dalam merespons permintaan dan keluhan saya.	

		Jaminan	3. Saya merasa aman dan percaya terhadap kemampuan serta pengetahuan staf dalam memberikan pelayanan.	Skala Likert 1-5
		Empati	4. Karyawan memberikan perhatian yang tulus dan berusaha memahami kebutuhan saya sebagai pelanggan	
		Bukti Fisik	5. Fasilitas, peralatan, dan penampilan karyawan terlihat bersih, rapi, dan professional	
2.	<b>Kualitas Produk (X2)</b> Tenaga	Kinerja	1. Saya merasa puas dengan performa	

	<p>Kerja merupakan faktor kunci dalam membentuk ekspektasi konsumen yang terus berkembang terhadap kualitas produk (Asti &amp; Ayuningtyas, 2020).</p>	<p>Keindahan</p> <p>Keistimewaan tambahan</p> <p>Kualitas yang dipersepsikan</p>	<p>produk coffe capulus ini saat diminum.</p> <p>2. Desain produk coffe capulus ini menarik secara visual.</p> <p>3. Produk coffe capulus ini memiliki nilai tambah yang tidak dimiliki produk lain.</p> <p>4. Saya percaya bahwa produk coffe capulus dibuat dengan standar kualitas yang baik.</p>	<p>Skala ikert 1-5</p>
3.	<p><b>Kepuasan konsumen( Y)</b> menyatakan bahwa kebahagiaan konsumen adalah ukuran keputusan</p>	<p>Kualitas</p>	<p>1. Produk coffe capulus memiliki kualitas yang sesuai dengan</p>	

	<p>yang dibuat sebagai hasil pembelian dan pengalaman tertentu dengan pemanfaatan atau konsumsi barang atau jasa (Lupiyoadi, 2001)</p>	<p>Kualitas Pelayanan</p> <p>Emosional</p> <p>Harga</p> <p>Biaya dan Kemudahan</p>	<p>harapan saya.</p> <p>2. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan coffe capulus sangat memuaskan. standar.</p> <p>3. Menggunakan produk coffe capulus membuat saya merasa lebih baik secara emosional.</p> <p>4. Saya merasa harga produk coffe capulus ini terjangkau</p> <p>5. Saya tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk memperoleh produk coffe</p>	<p>Skala Likert 1-5</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------

			capulus.	
--	--	--	----------	--

#### D. Populasi dan Sampel

1. Populasi Peneliti memilih produk atau orang dengan ciri-ciri tertentu untuk diselidiki dan diambil kesimpulannya. Ini adalah seleksi populasi. Menurut (Sugiyono, 2014), sampel merupakan bagian dari populasi yang lebih besar. Pelanggan yang membeli produk kopi dari Capulus *Coffee* merupakan bagian dari populasi penelitian.
2. Sampel Sampel penelitian merupakan bagian dari populasi yang lebih besar. Sampel didefinisikan oleh (Sugiyono, 2017) sebagai bagian dari populasi yang lebih besar yang memiliki beberapa karakteristik dan memiliki ukuran yang tetap. Dalam penelitian ini terdapat kriteria yang dipilih peneliti adalah masyarakat umum yang membeli produk di Capulus *Coffee*. Untuk menentukan sampel penelitian yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti maka menurut Hair et al., (2019), menyarankan bahwa jumlah minimal sampel yang diperlukan adalah minimal 100 responden yang digunakan dalam model penelitian. Penelitian ini menggunakan metode *random sampling* karena sampel yang diambil tidak memiliki kriteria khusus.

#### E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini, penelitian ini menggunakan

pengambilan sampel probabilitas, khususnya sampel *random sampling*, digunakan untuk menulis sampel karena populasinya besar. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode pengumpulan data berupa survei dengan menyebar link kuesioner yang sudah dibuat melalui google form untuk di isi oleh target sampel dengan cara menyebarkan link kuesioner dengan memanfaatkan media sosial yang nantinya link kuesioner disebarakan melalui whatsapp dan instagram serta menyebarkan langsung link kuesioner kepada konsumen *street coffee capulus coffee*. Teknik ini juga dapat diterapkan pada populasi besar asalkan ciri-ciri populasinya relatif seragam. Pelanggan yang datang ke *Capulus Coffee* selama prosedur penelitian tidak sengaja menjadi sampel untuk penelitian ini.

Penelitian ini menggunakan skala Likert dalam penelitiannya, menurut Hikmawati Fenti, (2020) skala likert yang dimaksudkan untuk mengukur pandangan dan pendapat orang atau kelompok mengenai fenomena sosial, digunakan dalam metode distribusi data penelitian ini. Setelah mengidentifikasi variabel penelitian, peneliti mengkarakterisasikannya menjadi indikator. Item instrumen seperti pernyataan atau pertanyaan dengan gradasi respons mulai dari yang sangat positif hingga yang sangat negatif dibuat menggunakan indikator ini.

**Tabel 3. 3 Skala Likert**

No	Jawaban	Skor
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Ragu-Ragu	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: (Hikmawati Fenti, 2020)

## F. Teknik Analisis

Analisis deskriptif dan kuantitatif dilakukan pada data dalam penelitian ini. Analisis kuantitatif memerlukan serangkaian pengujian untuk memastikan validitas dan reliabilitas hasil, serta untuk menguji hipotesis (uji T), menentukan koefisien determinasi (R kuadrat), dan memeriksa asumsi tradisional (uji kenormalan, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas).

### 1. Analisis Deskriptif

Jadi, analisis deskriptif melibatkan pencatatan dan penyajiannya sebagai grafik untuk menganalisis dan mengembangkan kesimpulan. Teknik ini melibatkan pengumpulan data, tabulasi, deskripsi, pengolahan dan analisis data, serta pemberian interpretasi (V. Silvia, 2020). Dalam analisis deskriptif ini peneliti mencantumkan demografi responden seperti jenis kelamin, nama, usia, email, dan pekerjaan.

### 2. Uji Validitas

Menurut Miftahul Janna, (2021), uji validitas merupakan uji yang berfungsi untuk melihat apakah suatu alat ukur tersebut valid (sahih)

atau tidak valid. Tingkat signifikansi yang digunakan yaitu 0,05. Kriteria pengujiannya yaitu Hipotesis diterima apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , (alat ukur yang digunakan valid atau sah) Hipotesis ditolak apabila  $r_{statistik} \leq r_{table}$  (alat ukur yang digunakan tidak valid atau sah).

### 3. Uji Reliabilitas

Keandalan suatu alat ukur dapat diketahui dengan melakukan uji keandalan. Pengujian keandalan dapat mengevaluasi apakah alat ukur tetap konsisten setelah pengukuran berulang. Keandalan didefinisikan sebagai tingkat keakuratan alat ukur dalam beberapa kali pengukuran. Kasus ini menggunakan uji keandalan Cronbach's Alpha. Perhitungan Cronbach's Alpha dianggap valid jika  $> 0,6$  Miftahul Janna, (2021).

### 4. Uji Asumsi Klasik

#### 1) Uji Normalitas

Uji normalitas ini menggunakan Kolmogorov-Smirnov untuk menentukan kenormalan. Jika  $K_{hitung}$  lebih kecil dari  $K_{tabel}$  atau nilai Sig. lebih besar dari alfa, nilai residual terstandarisasi terdistribusi secara teratur (Mar'atush Sholihah et al., 2023).

#### 2) Uji Multikolinearitas

Agar model regresi valid, uji multikolinearitas harus dijalankan untuk menjamin bahwa semua variabel independen berkorelasi tinggi. Indikator multikolinearitas dalam model

regresi mencakup tingkat korelasi yang tinggi, jika tidak korelasi sempurna, dengan variabel independen. Jika nilai VIF kurang dari 10, model penelitian dikatakan tidak menunjukkan gejala multikolinearitas (Mar'atush Sholihah et al., 2023).

### 3) Uji Heteroskedastisitas

Dalam model regresi, uji heteroskedastisitas menganalisis apakah varians residual suatu observasi berbeda secara statistik dari observasi lainnya. Heteroskedastisitas muncul karena variabel model regresi memiliki varians yang tidak merata. Jika nilai model regresi sama, maka akan terjadi homoskedastisitas (Mar'atush Sholihah et al., 2023).

## 5. Uji Hipotesis

### 1) Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah teknik yang digunakan untuk mengukur tingkat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen serta untuk melihat bagaimana variabel-variabel dalam penelitian saling berinteraksi (Sahir, 2021), maka perumusan dari analisis regresi linear berganda dituliskan sebagai berikut:

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

Keterangan:

- Y: Variabel dependen (variabel yang

diprediksi/dijelaskan).

- a: Intersep (konstanta), yaitu nilai Y ketika semua  $X = 0$ .
- $b_1, b_2, \dots, b_n$ : Koefisien regresi untuk masing-masing variabel independen ( $X_1$  sampai  $X_n$ ), yang menunjukkan seberapa besar pengaruh setiap variabel X terhadap Y.
- $X_1, X_2, \dots, X_n$ : Variabel independen (faktor-faktor yang memengaruhi Y).
- e: Error atau residual, yaitu selisih antara nilai aktual dan nilai yang diprediksi oleh model.

## 2) Uji T

Dampak setiap variabel independen terhadap variabel dependen diukur secara independen dengan menggunakan uji-t (Sahir, 2021). Dalam keadaan berikut, keputusan diambil dengan membandingkan tingkat signifikansi ( $\alpha = 0,05$ ) dan nilai signifikansi (Sig):

- a) Tingkat signifikansi di bawah 0,05 menunjukkan hubungan yang signifikan secara statistik antara variabel independen dan dependen.
- b) Tanpa tingkat signifikansi yang lebih tinggi dari 0,05, variabel independen tidak dapat memengaruhi variabel dependen.

## 3) Koefisien Determinasi

Peneliti menggunakan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) untuk

menentukan seberapa besar masing-masing variabel independen menjelaskan variabel dependen. Pada rentang 0 hingga 1, kita menemukan nilai  $R^2$  (Sahir, 2021).

- a) Semakin akurat variabel independen menggambarkan variasi variabel dependen, semakin tinggi nilai  $R^2$  (mendekati 1).
- b) Nilai  $R^2$  yang menurun menunjukkan bahwa variabel tambahan di luar model lebih berpengaruh.

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA