

### 3. METODE PENELITIAN

#### 3.1. Desain Penelitian

Desain penelitian ini adalah penelitian konklusif, dimana penelitian diarahkan untuk membuktikan pengaruh *financial benefits*, *social benefits* dan *structural ties* terhadap *behavioral intentions* konsumen pada Dome Cafe Tunjungan Plaza. Rancangan penelitian ini berbentuk riset yang dilakukan dengan menggunakan instrumen kuesioner.

#### 3.2. Identifikasi Variabel

Variabel yang digunakan dalam penelitian terdiri dari variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas meliputi *Financial benefits* ( $X_1$ ), *social benefits* ( $X_2$ ), *structural ties* ( $X_3$ ), sedang variabel terikat adalah *behavioral intentions* ( $Y$ ).

#### 3.3. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel dalam penelitian ini dideskripsikan sebagai berikut:

##### 1. Variabel bebas

- a. *Financial benefits* ( $X_1$ ), indikator dari variabel ini adalah sebagai berikut:
  - (1) Diberikannya harga khusus bagi pelanggan.
  - (2) Adanya layanan tambahan (plus) dengan tidak menambah harga.
  - (3) Adanya bonus menu pada harga yang sama.
- b. *Social benefits* ( $X_2$ ), indikator dari variabel ini adalah sebagai berikut:
  - (1) Tingkat keakraban yang terjalin antara pelanggan dan pelayanan.
  - (2) Pengakuan pelayan atas eksistensi pelanggan yang tercermin dari tingkat menghormati pelanggan dalam memberikan pelayanan..

- (3) Perasaan pelanggan bahwa prestisenya meningkat ketika berkunjung di Dome Café.
  - (4) Tingkat pengertian dan kemampuan untuk menerima pelanggan dengan semua perilakunya.
- c. *Structural ties* ( $X_3$ ), indikator dari variabel ini adalah sebagai berikut:
- (1) Perasaan nyaman yang timbul ketika berkunjung di Dome Café.
  - (2) Pengetahuan pelayanan café terhadap menu kesukaan pelanggan.
  - (3) Cara sapaan yang tepat kepada pengunjung berdasarkan latar belakang budaya.
  - (4) Penghormatan terhadap budaya pelanggan yang tercermin dari pemasangan atribut café berdasarkan hari besar keagamaan.
2. Variabel terikat adalah *behavioral intentions* (Y), dengan indikator:
- (1) Keinginan pelanggan untuk selalu mengulang pembelian.
  - (2) Kemauan pelanggan untuk mereferensikan tingginya pelayanan yang diberikan Dome Café kepada pihak lainnya.
  - (3) Keinginan untuk tidak berpindah ke pesaing.
  - (4) Kemauan untuk selalu membantah jika pihak lain mereferensikan sesuatu yang buruk atas Dome Café.
  - (5) Perasaan pelanggan bahwa harga yang dibayar lebih rendah dibandingkan dengan layanan yang diterima.
  - (6) Kemauan pelanggan untuk mengkonfirmasi ketidakpuasannya atas layanan yang diterima kepada Dome Café, tidak kepada pihak eksternal lain.

### 3.4. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan data kualitatif. Data kuantitatif merupakan data hasil serangkaian observasi (pengukuran) yang dapat dinyatakan dalam angka-angka. Data kuantitatif dalam penelitian ini adalah *scoring* jawaban responden atas kuesioner yang diberikan. Sedangkan data kualitatif adalah data hasil dari serangkaian observasi yang tidak

berwujud angka. Data kualitatif dalam penelitian ini adalah data sejarah Dome Cafe, struktur organisasi.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari sumber internal yaitu berasal dari Dome Cafe Tunjungan Plaza. Sedangkan sumber eksternal yang diperoleh langsung dari pelanggan (responden) melalui instrumen penelitian kuesioner.

### **3.5. Pengukuran Data**

Pengukuran data untuk variabel bebas dan variabel terikat diukur dengan menggunakan skala ordinal yaitu rentang skala yang merupakan rangking penilaian atas layanan di Dome Café. Pengukuran data dengan menggunakan skala Likert dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Jawaban sangat tidak setuju diberi skor 1
- b. Jawaban tidak setuju diberi skor 2
- c. Jawaban biasa-biasa diberi skor 3
- d. Jawaban setuju diberi skor 4
- e. Jawaban sangat setuju diberi skor 5

### **3.6. Alat dan Metode Pengumpulan Data**

Instrumen atau alat yang digunakan pengumpulan data adalah kuesioner, sedangkan metode pengumpulan data adalah sebagai berikut:

- a. Survey Pendahuluan  
Yaitu dengan melakukan pengamatan secara umum pada perilaku pengunjung Dome Cofe Tunjungan Plaza untuk mengidentifikasi permasalahan yang akan dibahas.
- b. Survey Lapangan  
Yaitu dilakukan dengan penyebaran kuesioner pada pelanggan (responden) sebagai data primer yang bersumber dari data eksternal. Prosedur pengumpulan data dengan kuesioner adalah sebagai berikut: (1) Membagi kuesioner kepada responden; (2) Peneliti memberikan penjelasan dan

membimbing responden tentang cara pengisian kuesioner; (3) Kuesioner yang telah diisi oleh responden dikumpulkan, disortir, pemberian *score* dan kemudian ditabulasi.

c. Dokumentasi

Yaitu melakukan pengumpulan data sekunder dari sumber internal (Dome Cafe Tunjungan Plaza).

d. Studi Kepustakaan

Yaitu dengan mempelajari berbagai literatur dan bahan bacaan lain yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas.

### 3.7. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

Salah satu masalah dalam penelitian adalah cara memperoleh data yang akurat dan obyektif. Hal ini menjadi sangat penting sebab kesimpulan yang diambil hanya akan dapat dipercaya bila didasarkan pada data yang akurat. Untuk itu dalam penelitian ini perlu diketahui seberapa tinggi reliabilitas dan validitas alat ukur (instrumen) yang digunakan.

Menurut Arikunto (1992: 219), dalam penelitian ini uji validitas dilakukan atas item-item pertanyaan pada kuesioner yaitu dengan jalan menghitung koefisien korelasi dari tiap-tiap item pernyataan dengan skor total yang diperoleh dengan formulasi sebagai berikut:

$$r = \frac{n \sum X_i Y - (\sum X_i) (\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2\} \times \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

- r = koefisien korelasi  
 X<sub>i</sub> = skor tiap-tiap item pernyataan ke-i  
 Y = skor total dari item pernyataan  
 n = jumlah sampel

Koefisien masing-masing item kemudian dibandingkan dengan nilai kritis  $r$  (nilai  $r_{\text{tabel}}$ ).

Jika  $r_{\text{hitung}} > \text{nilai kritis } r \rightarrow \text{item pernyataan valid}$

Jika  $r_{\text{hitung}} < \text{nilai kritis } r \rightarrow \text{item pernyataan tidak valid}$

Selain uji validitas, dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan melalui pendekatan pengukuran reliabilitas konsistensi internal dengan cara formula Spearman-Brown yang rumusnya sebagai berikut (Azwar, 1997:69):

$$S - B = r_{xx'} = \frac{2 (r_{1,2})}{1 + r_{1,2}}$$

$r_{xx'}$  = Koefisien reliabilitas Spearman-Brown

$r_{1,2}$  = korelasi

Kriteria:

Jika koefisien reliabilitas ( $r_{xx'}$ )  $>$  nilai kritis  $r$  ( $r_{\text{tabel}}$ )  $\rightarrow$  kuesioner reliable

Jika koefisien reliabilitas ( $r_{xx'}$ )  $<$  nilai kritis  $r$  ( $r_{\text{tabel}}$ )  $\rightarrow$  kuesioner tidak reliable

### 3.8. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Dome Cafe Tunjungan Plaza Surabaya, jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *non random sampling*. Jumlah sampel yang ditetapkan adalah 154 sampel. Sugiyono (2002:21): “Penentuan jumlah sampel minimal 10 kali variabel penelitian.” Jika dalam jumlah variabel dalam penelitian ini adalah 4 variabel (variabel bebas dan terikat), maka jumlah minimal sampel adalah  $4 \times 10 = 40$  sampel. Untuk itu, penetapan 150 sampel dianggap memenuhi batas minimal. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *incidental sampling*, yaitu memberikan kuesioner kepada konsumen yang kebetulan berkunjung di Dome Café yang berkenan untuk menjadi responden penelitian.

### 3.9. Teknik Analisis Data

Untuk memberi gambaran yang menyeluruh tentang variabel bebas, *behavioral intentions*, hubungan dan pengaruh variabel-variabel bebas terhadap *behavioral intentions*, maka dilakukan analisis sebagai berikut:

#### 1. Analisis korelasi dan determinasi secara simultan

Untuk mengetahui keeratan hubungan antara semua variabel bebas secara serempak terhadap variabel terikat Y, maka perlu dihitung besarnya koefisien korelasi berganda (R). Menurut Awat (1995:348), “untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dilacak dari perhitungan koefisien determinasi berganda (R<sup>2</sup>).” Nilai koefisien korelasi berganda (R) dapat diperoleh dengan mengambil akar dari nilai koefisien determinasi (R<sup>2</sup>). Menurut Mason dan Lind (1999:83), rumus koefisien determinasi berganda adalah:

$$R^2 = 1 - \frac{SSE}{SST}$$

dimana :

R<sup>2</sup> = koefisien determinasi berganda antara Y dengan X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, dan X<sub>3</sub>

SST = *total sum of square*

SSR = *regresion sum of square*

SSE = *error sum of square*

Untuk menghindari kesalahan hitung dalam pengolahan data, maka pengolahan data untuk mencari nilai koefisien korelasi berganda (R) dan koefisien determinasi berganda (R<sup>2</sup>), akan digunakan perangkat lunak komputer dengan program SPSS.

#### 2. Analisis korelasi dan determinasi secara partial

Analisis koefisien korelasi parsial digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara satu variabel bebas dengan variabel terikat dan variabel bebas yang lain dikontrol (dianggap tetap). Menurut Awat (1995:350), “Koefisien determinasi parsial (r<sup>2</sup>) merupakan kuadrat dari koefisien korelasi parsial dan digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas X terhadap Y. “

Untuk menghindari kesalahan hitung dalam pengolahan data, maka penghitungan nilai koefisien korelasi parsial ( $r$ ) dan koefisien determinasi parsial ( $r^2$ ), akan digunakan perangkat lunak komputer dengan program SPSS.

### 3. Analisis regresi linier berganda

Analisis koefisien regresi linier berganda digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dengan membuat persamaan garis regresi linier berganda. Menurut Hadi (1995:2), “model regresi linier berganda digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat dengan membuat persamaan garis regresi linier berganda”, yaitu :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Keterangan:

$Y$	=	<i>behavioral intentions</i>	$X_1$	=	<i>financial benefits</i>
$X_2$	=	<i>social benefits</i>	$X_3$	=	<i>structural ties</i>
$a$	=	konstanta	$b_1$	=	Koefisien regresi $X_1$
$b_2$	=	Koefisien regresi $X_2$	$b_3$	=	Koefisien regresi $X_3$

#### 3.10. Pengujian Hipotesis

##### 3.10.1. Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F )

Untuk mengetahui apakah variabel-variabel bebas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y) digunakan uji F dengan langkah-langkah pengujian sebagai berikut:.

a. Merumuskan hipotesis statistik

$H_0 : b_1, b_2, b_3, = 0$ , berarti secara simultan variabel-variabel bebas ( $X_1, X_2$ , dan  $X_3$ ) tidak berpengaruh *behavioral intentions* (Y).

$H_a : b_1, b_2, b_3 \neq 0$ , berarti secara simultan variabel-variabel bebas ( $X_1, X_2$ , dan  $X_3$ ) berpengaruh *behavioral intentions* (Y).

b. Menentukan nilai kritis ( $F_{tabel}$ )

Dipilih *level of significant* : = 0,05 (5%)

Derajat bebas pembilang ( $df_1$ ) = k

Derajat bebas pembagi ( $df_2$ ) =  $n - k - 1$

- c. Menghitung nilai statistik F ( $F_{hitung}$ ).

Untuk menghindari kesalahan hitung dalam pengolahan data, maka nilai  $F_{hitung}$  dicari dengan bantuan perangkat lunak komputer program SPSS.

- d. Kriteria penolakan dan penerimaan  $H_0$ :

$H_0$  diterima jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$

$H_0$  ditolak jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$

### 3.10.2. Uji Koefisien Secara Parsial (Uji t)

Untuk mengetahui apakah variabel-variabel bebas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel *behavioral intentions* (Y) digunakan uji t dengan langkah-langkah pengujian sebagai berikut:.

- a. Merumuskan hipotesis statistik

$H_0$  :  $b_i = 0$ , berarti variabel bebas  $X_i$  tidak mempengaruhi variabel Y.

$H_a$  :  $b_i \neq 0$ , berarti variabel bebas  $X_i$  mempengaruhi variabel terikat Y.

dimana  $i = 1, 2$  atau  $3$ .

- b. Menentukan nilai kritis ( $t_{tabel}$ )

Dipilih *level of significant* : = 0,05 (5%)

Derajat bebas pembagi ( $df_2$ ) =  $n - k - 1$

- c. Mencari nilai statistik t ( $t_{hitung}$ ).

Untuk menghindari kesalahan hitung dalam pengolahan data, maka nilai  $t_{hitung}$  dicari dengan bantuan perangkat lunak komputer program SPSS.

- d. Kriteria pengujian :

Kriteria pengujian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kriteria pengujian untuk uji dua sisi (*two tailed*), yaitu:

$H_0$  ditolak, bila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $t_{hitung} < -t_{tabel}$

$H_0$  diterima, bila  $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$