BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian yang Digunakan

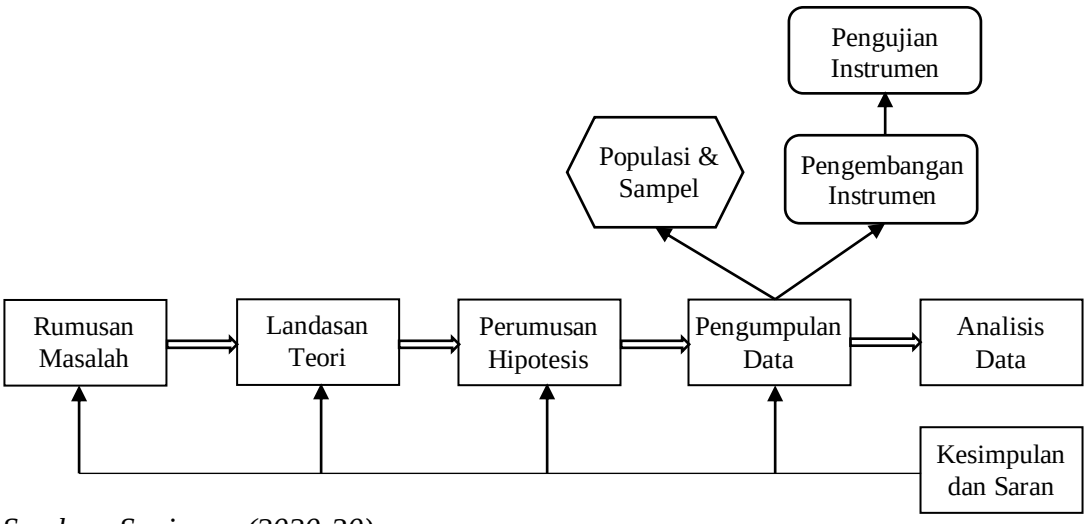
Dalam suatu penelitian diperlukan suatu metode atau cara yang sistematis sehingga nantinya hasil dari penelitian tersebut dapat diuji kebenarannnya, maka perlu suatu metode yang dapat memberikan pedoman atau arahan dalam pelaksanaan penyusunan hasil dari penelitian. Adapun pengertian dari metode menurut Sugiyono (2020:1) bahwa "Metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu". Adapun metode penelitian yang akan digunakan adalah metode survey dengan pendekatan deskriptif dan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2020:6) pengertian metode penelitian survei yaitu sebagai berikut:

> Metode survey digunakan untuk menapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara terstruktur dan sebagainya (perlakukan tidak seperti dalam eksperimen).

Menurut Sugiyono (2020:8) bahwa: "Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan atau memaparkan secara sistematis fakta-fakta, sifat-sifat, dan hubungan antar variabel yang ada pada suatu objek penelitian". Penelitian ini berfokus pada "apa adanya" dari fenomena yang terjadi, sehingga hasilnya memberikan informasi yang jelas mengenai keadaan suatu objek, kelompok, atau populasi tertentu. Sementara itu, pengertian metode penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2020:2) adalah sebagai berikut:

Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Menurut Sugiyono (2020:31) bahwa: "Proses penelitian merupakan langkah-langkah sistematis dan logis yang dilaksanakan dalam melakukan penelitian survei". Adapun proses penelitian kuantitatif (Sugiyono, 2020:30) yaitu sebagai berikut:



Sumber: Sugiyono (2020:30)

Gambar 3.1
Komponen dan Proses Penelitian Kuantitatif

Dengan demikian dapat diketahui bahwa metode penelitian survey digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara terstruktur dan sebagainya. Adapun alasan memilih metode survey dikarenakan metode ini menggunakan pertanyaan terstruktur yang sama pada setiap orang, yang kemudian semua jawaban tersebut dicatat, diolah dan dianalisis oleh peneliti. Tujuan penelitian

lebih diarahkan untuk menunjukkan hubungan antar variabel, memverifikasi teori, melakukan prediksi, dan generalisasi. Teori-teori yang diajukan dijadikan sebagai standar untuk menyatakan sesuai tidaknya sebuah gejala yang terjadi, dan disinilah muncul istilah kebenaran etik, sebuah kebenaran berdasarkan pada teori yang diajukan peneliti.

3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel

3.2.1 Definisi Variabel

Menurut Sugiyono (2020:38) bahwa: "Variabel penelitan adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek, organisasi atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya". Adapun variabel dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel independen (variabel bebas)

   Menurut Sugiyono (2020:59) bahwa: "Variabel independen atau variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen". Di dalam penelitian ini terdapat dua variabel bebas yaitu Variasi Produk (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2)

   a. Variasi Produk (X_1) adalah "Macam-macam produk dalam artian kelengkapan produk mulai dari model, ukuran, dan kualitas serta ketersediaan produk tersebut setiap saat". (Tjiptono dan Diana, 2022:134)
   b. Kualitas Pelayanan (X_2) adalah "ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan". (Tjiptono dan Diana, 2022:157)

2. Variabel dependen (variabel terikat)

   Menurut Sugiyono (2020:59) bahwa: “Variabel dependen atau terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas”. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan yang dinotasikan (Y). Adapun yang dimaksud dengan Kepuasan Pelanggan adalah “Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya”. (Kotler dan Keller, 2022:153)

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Sugiyono (2020:63) berpendapat bahwa: “Operasionalisasi variabel dalam konteks penelitian mengacu pada proses yang dilakukan untuk menetapkan nilai atau elemen dari objek atau kegiatan yang bervariasi, sehingga memungkinkan peneliti untuk mempelajari dan menarik kesimpulan yang jelas”. Operasionalisasi variabel menjadi krusial dalam penelitian karena membantu peneliti dalam mengumpulkan data yang konsisten dan terukur, serta mengurangi kemungkinan kesalahpahaman dalam interpretasi data. Dengan menetapkan definisi operasional yang jelas, bisa dipastikan bawah seluruh pihak yang ikut berpartisipasi dalam penelitian memahami dengan baik tentang bagaimana variabel diukur dan apa yang diharapkan dari hasil pengukuran tersebut. Hal ini juga membantu dalam membatasi ruang lingkup variabel yang diteliti agar tetap terfokus pada aspek-aspek yang relevan dengan tujuan penelitian. Dalam bagian di bawah ini akan

diuraikan operasionalisasi variabel dalam kajian yang akan peneliti laksanakan, dimana setiap variabel akan dijelaskan secara rinci untuk memastikan konsistensi dan kejelasan dalam pengumpulan data serta analisis selanjutnya:

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Skala
Variasi Produk (X_1)	Variasi produk merupakan macam-macam produk dalam artian kelengkapan produk mulai dari model, ukuran, dan kualitas serta ketersediaan produk tersebut setiap saat (Tjiptono dan Diana, 2022:134)	1. Lebar lini produk *(product width)* 2. Panjang lini produk *(product length)* 3. Kedalaman lini produk *(product depth)* 4. Konsistensi produk *(product consistency)* (Tjiptono dan Diana (2022:135)	Ordinal
Kualitas Pelayanan (X_2)	Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Tjiptono dan Diana, 2022:157)	1. *Tangibles* (Berwujud/Bukti Langsung) 2. *Reliability* (Kehandalan) 3. *Responsiveness* (Daya Tanggap) 4. *Assurance* (Keyakinan/Jaminan) 5. *Empathy* (Perhatian) (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono dan Diana (2022:158)	Ordinal
Kepuangan Pelanggan (Y)	Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler dan Keller, 2022:153)	1. Kesesuaian harapan dengan kinerja produk 2. Perasaan senang atau kecewa 3. Minat untuk membeli ulang 4. kesediaan memberi rekomendasi 5. jumlah atau intensitas keluhan (Kotler dan Keller (2022:153)	Ordinal

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1 Populasi

Sugiyono (2020:81) berpendapat bahwa: “Populasi dapat didefinisikan sebagai gambaran umum dari area atau lokasi yang memuat objek, subjek, kuantitas, maupun ciri-ciri tertentu yang sebelumnya ditetapkan peneliti untuk dikaji serta dianalisis”. Jika peneliti tertarik untuk mempelajari seluruh unsur yang terdapat pada area studi tersebut, bisa disimpulkan bahwa kajian yang dilaksanakan disebut sebagai penelitian populasi. Populasi yang nantinya akan diteliti adalah pelanggan LeBiru Café Banjar. Adapun jumlah pelanggan LeBiru Café Banjar di tahun 2024 yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.2
Data Konsumen LeBiru Café Banjar Tahun 2024

No	Bulan	Jumlah Konsumen
1	Januari	1.526
2	Februari	1.484
3	Maret	1.490
4	April	1.602
5	Mei	1.536
6	Juni	1.515
7	Juli	1.487
8	Agustus	1.519
9	September	1.462
10	Oktober	1.412
11	November	1.502
12	Desember	1.623
Total		**18.158**

Sumber: LeBiru Café Banjar (data diolah kembali, 2025)

Berdasarkan data tersebut, maka dapat diketahui bahwa jumlah populasi penelitian ini adalah sebanyak 18.158.

3.3.2 Sampel

Sampel bisa dimaknai sebagai: “Sebagian kecil dari keseluruhan kuantitas dan ciri-ciri tertentu dari suatu populasi yang dipergunakan sebagai sumber penyedia data pada suatu riset” (Sugiyono, 2020:81). Sampel digunakan untuk mewakili populasi secara keseluruhan dan digunakan untuk menggeneralisasi temuan penelitian. Menurut Arikunto (2019:128), “Bagian yang mampu merepresentasikan identitas tertentu dari keseluruhan populasi yang dijadikan fokus kajian disebut sebagai sampel”. Maka dari itu, menjadi sebuah kewajiban bagi seorang peneliti untuk memastikan bahwa sampel yang dipilih mampu mewakili populasi secara representatif.

Pengambilan sampel termasuk dalam kategori *probability sampling*. Menurut Sugiyono (2020:83) bahwa: “*Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel”. Sedangkan teknik pengambilan sampel yang digunakan ialah *simple random sampling*. Menurut Sugiyono (2020:85), " *Simple random sampling* adalah teknik pengambilan sampel dari anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu".

Berdasarkan teori-teori tersebut, maka peneliti dalam menarik sampel penelitiannya akan menggunakan rumus slovin untuk mempersempit populasi yaitu sejumlah 18.158 pelanggan. Oleh karena itu rumus slovin menjadi metode yang sangat praktis digunakan jika peniliti akan menentukan ukuran sampel dalam

jumlah populasi yang relatif besar dan sudah diketahui jumlahnya. Guna menetapkan seberapa besar sampel dalam kajian yang peneliti laksanakan, maka dipakailah rumus Slovin (Sugiyono, 2020:81) di bawah ini.

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

Keterangan:

n = Ukuran sampel atau jumlah responden

N = Ukuran populasi

e = Persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir

e = 0,1

Dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut:

Nilai e = 0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai e = 0,2 (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil

Rentang sampel dalam penelitian menggunakan teknik Slovin ialah antara 10 hingga 20% dari keseluruhan populasi yang ada. Dengan total keseluruhan populasi dalam kajian ini yakni sebesar 18.158 pelanggan, penggunaan toleransi sebesar 10% dipilih untuk memastikan hasil perhitungan yang tepat. Sehingga, perhitungan sampel yang akan peneliti pergunakan bisa diamati dalam uraian di bawah ini:

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

$$n = \frac{18.158}{1 + 18.158\,(0{,}1)^2}$$

$$n = \frac{18.158}{182{,}58}$$

$$n = 99{,}45229488443422$$

Sesuai dengan hasil perhitungan diatas, maka peneliti memutuskan untuk memakai sampel sebanyak 100 pelanggan LeBiru Café Banjar didalam proses penelitian ini, dengan tingkat presisi yang ditetapkan dalam penentuan sampel.

3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Data Primer

   Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dengan tujuan untuk memberikan jawaban atas pertanyaan maupun tujuan penelitian, yang mana pengumpulan data ini bisa dilakukan dalam kerangka penelitian eksploratif, deskriptif, ataupun kausal dengan menggunakan metode survei atau observasi (Hermawan dan Yusran, 2017:58). Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil pengisian kuesioner oleh responden.

2. Data Sekunder

   Data sekunder merupakan rangkaian informasi historis yang terkait dengan variabel tertentu yang sebelumnya sudah dikumpulkan dan disusun oleh pihak lain. Sumber data sekunder bisa ditemukan dalam perusahaan (sumber internal) maupun dari website internet, perpustakaan umum, ataupun lembaga pendidikan (Hermawan dan Yusran, 2017:58). Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari buku, jurnal, internet, penelitian terdahulu dan lain sebagainya yang berkaitan dengan penelitian.

3.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Interview (Wawancara)

   Menurut Sugiyono (2020:137) bahwa: "Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil". Peneliti melakukan wawancara dengan pelanggan LeBiru Café Banjar untuk memperoleh gambaran umum dan mencari tahu tentang objek yang diteliti. Adapun teknik wawancara yang digunakan yaitu wawancara tidak terstruktur. Menurut Sugiyono (2020:140) bahwa: "Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahannya yang akan ditanyakan".

2. Kuesioner (Angket)

   Menurut Sugiyono (2020:142) bahwa: "Kueisoner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya". Kuesioner tersebut diberikan langung kepada pelanggan LeBiru Café Banjar. Adapun pengukuran yang digunakan untuk mengukur tanggapan responden

adalah dengan menggunakan skala *likert*. Menurut Sugiyono (2020:93) bahwa: "Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial". Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor misalnya:

Tabel 3.3
Pilihan Jawaban dan Skor Skala *Likert*

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Setuju/Selalu/Sangat Positif	5
Setuju/Sering/Positif	4
Ragu-ragu/Kadang-kadang/Netral	3
Tidak Setuju/Hampir Tidak Pernah/Negatif	2
Sangat Tidak Setuju/Tidak Pernah/Sangat Negatif	1

Sumber: Sugiyono (2020:94)

3. Observasi

Menurut Sugiyono (2020:145) bahwa: "Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner". Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Observasi dilakukan oleh peneliti dengan cara pengamatan dan pencatatan mengenai penelitian yang dilakukan di LeBiru Café Banjar, dan untuk mendapatkan informasi khususnya yang berhubungan dengan variabel penelitian. Adapun teknik observasi yang digunakan yaitu observasi nonpartisipan. Menurut Sugiyono (2020:145) bahwa: "Dalam observasi nonpartisipan peneliti tidak terlibat dan haya sebagai pengamat independen".

3.5 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2020:147) bahwa: “Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber lain terkumpul”. Kegiatan dalam analisis data adalah: mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yangtelah diajukan. Teknik analisis data dalam penelitian ini meliputi analisis deskriptif dan analisis verifikatif atau asosiatif.

3.5.1 Analisis Deskriptif

Analisis ini menggambarkan tentang fakta fakta yang ada secara sistematis, dimana fakta-fakta ini berasal dari hasil pengoperasian variabel yang disusun dalam bentuk pertanyaan. Setelah data tersebut terkumpul, kemudian dilakukan pengolahan data, disajikan dalam bentuk tabel dan dianalisis. Menurut Sugiyono (2020:47) yang dimaksud dengan analisis statistik deskriptif yaitu:

> Statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Statistik yang digunakan dalam penelitian adalah rata-rata *(mean)*, generalisasi.

Peneliti menggunakan analisis deskriptif atas variabel independen dan dependennya yang selanjutnya dilakukan pengklasifikasian terhadap jumlah total skor responden. Dari jumlah skor yang ada pada jawaban-jawaban responden yang diperoleh kemudian disusun kriteria penilaian untuk setiap item pertanyaan.

Untuk menjawab deskripsi tentang masing-masing variabel penelitian, maka digunakan rentang kriteria penilaian (Sugiyono, 2020:95) sebagai berikut:

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

Penetapan peringkat dalam setiap variabel penelitian dapat dilihat dari perbandingan antara skor aktual dan skor ideal. Untuk mendapatkan kecenderungan jawaban responden akan didasarkan pada nilai rata-rata skor jawaban yang selanjutnya akan dikategorikan pada rentang skor berikut ini:

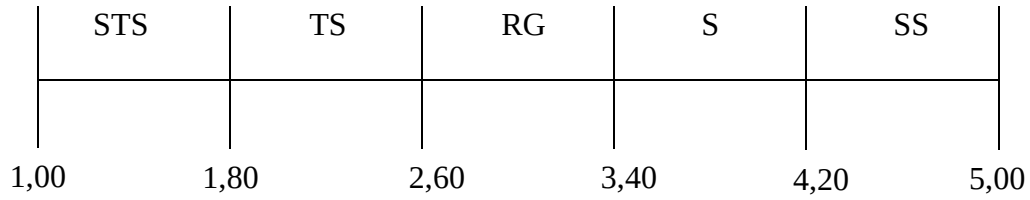
Skor minimum = 1

Skor maksimum = 5

Interval = 5 – 4 = 1

Rentang skor = $\frac{5-1}{5} = 0{,}8$

Maka diperoleh garis kontinium dengan rentang 0,8 sebagai berikut:



Sumber: Sugiyono (2016:95)

Gambar 3.2
Garis Kontinium

Berdasarkan garis kontinum tersebut, dengan demikian kategori skala dapat ditentukan sebagai berikut:

Tabel 3.4
Kategori Skala

Skala	Kategori
1,00 – 1,80	Sangat Setuju/Selalu/Sangat Positif
1,81 – 2,60	Setuju/Sering/Positif
2,62 – 3,40	Ragu-ragu/Kadang-kadang/Netral
3,41 – 4,20	Tidak Setuju/Hampir Tidak Pernah/Negatif
4,21 – 5,00	Sangat Tidak Setuju/Tidak Pernah/Sangat Negatif

Sumber: Sugiyono (2020:95)

3.5.2 Analisis Kuantitatif

3.5.2.1 Pengaruh Variasi Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Teknik analisis data yang digunakan untuk menganalisis pengaruh variasi produk terhadap kepuasan pelanggan dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, adalah sebagai berikut:

1. Koefisien korelasi *rank spearman*

   Koefisien korelasi *rank spearman* digunakan untuk menghitung hubungan antara dua variabel dalam penelitian yang dinyatakan dalam koefisien korelasi. Koefisien korelasi *rank spearman* adalah korelasi tata jenjang yang dikemukakan oleh Spearman (*rank spearman* = *rs*), dengan rumus sebagai berikut:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Sumber: Sugiyono (2020:250)

Keterangan:

ρ = Koefisien korelasi *rank spearman*

d_i^2 = Jumlah kuadrat dari selisih rank variabel X dengan rank variabel Y

n = Banyaknya ukuran sampel

Apabila terdapat data kembar maka rumus yang digunakan adalah rumus koreksian berikut ini:

$$r_{xy} = \frac{\sum x^2 + \sum y^2 - \sum d^2}{2\sqrt{\sum x^2 \sum y^2}}$$

Sumber: Sugiyono (2020:250)

Sebelum menggunakan rumus di atas maka harus mencari nilai $\sum x^2$, dan $\sum y^2$ dengan rumus:

1. Untuk mencari nilai $\sum x^2$

$$\sum x^2 = \frac{N^3\text{-}N)}{12} - \sum T_x$$

Sumber: Sugiyono (2020:251)

2. Untuk mencari nilai $\sum y^2$

$$\sum y^2 = \frac{N^3\text{-}N)}{12} - \sum T_y$$

Sumber: Sugiyono (2020:251)

Untuk penjelasan hubungan atau korelasi digunakan tabel koefisien korelasi sebagai berikut:

Tabel 3.5
Pedoman untuk Memberikan Interpretasi terhadap Koefisien Korelasi

Interval Kelas	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah

0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,00	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2020:184)

2. Koefisien determinasi

Untuk mengetahui besar persentasi pengaruh tingkat determinasi antar variabel, yaitu pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, maka digunakan rumus koefisien determinasi (Ghozali, 2021:97):

$$KD = (r)^2 \times 100\%$$

Untuk mengetahui faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan menggunakan analisis koefisien non determinasi (Ghozali, 2021:97) dengan rumus:

$$KND = (1-r^2) \times 100\%$$

Keterangan:

KND = Koefisien Non Determinasi
r = Koefisien Korelasi

3. Uji Signifikansi (Uji t)

Untuk mengetahui apakah hipotesis dapat diterima atau tidak, maka digunakan model statistik uji t (Sugiyono, 2020:184) dengan rumus:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

r = hasil koefisien korelasi
t = deviasi harga kritis yang dicari

n = banyaknya data/sampel/lamanya triwulan

Adapun kriteria pengujian yaitu:

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka hipotesis diterima

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka hipotesis ditolak

4. Analisis regresi linear sederhana

   Analisis regresi linear sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Persamaan umum regresi linear sederhana menurut Sugiyono (2020:188), adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Dimana untuk mencari nilai konstanta a dan nilai korelasi b (Sugiyono, 2020:188) yaitu sebagai berikut:

$$a = \frac{(\sum Y . \sum X^2) - (\sum X . \sum XY)}{(n \sum X^2) - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{n(\sum XY) - (\sum X . \sum Y)}{(n \sum X^2) - (\sum X)^2}$$

Keterangan:

$\hat{Y}$	=	Variabel dependen
a	=	Harga Y bila X = 0 (harga konstan)
b	=	Angka arah atau koefisien regresi
X	=	Variabel independen
n	=	banyaknya data/sampel/lamanya triwulan

3.5.2.2 Pengaruh Variasi Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Teknik analisis data yang digunakan penulis untuk menganalisis pengaruh variasi produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, adalah sebagai berikut:

1. Analisis koefisien korelasi ganda

   Koefisien korelasi ganda digunakan untuk mencari besarnya hubungan dan kontribusi dua variabel independen secara bersama-sama atau lebih dengan satu variabel dependen. Untuk dapat menghitung korelasi ganda, maka harus dihitung terlebih dahulu korelasi sederhananya melalui korelasi *product moment*. Dengan demikian korelasi ganda antara variasi produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan dapat dihitung (Sugiyono, 2020:193) sebagai berikut:

$$R_{x_1 x_2 y} = \sqrt{\frac{r_{x_1 y}{}^2 + r_{x_2 y}{}^2 - 2\, r_{x_1 y} r_{x_2 y} r_{x_1 x_2}}{1 - r_{x_1 x_2}{}^2}}$$

   Keterangan:

$R_{x_1 x_2 y}$ = Koefisien antara variabel X_1 dengan X_2 secara bersama-sama dengan variabel Y

$r_{x_1 y}$ = Korelasi *product moment* antara X_1dengan Y

$r_{x_2 y}$ = Korelasi *product moment* antara X_2 dengan Y

$r_{x_1 x_2}$ = Korelasi *product moment* antara X_1 dengan X_2

   Untuk penjelasan hubungan atau korelasi digunakan tabel koefisien korelasi sebagai berikut:

Tabel 3.6
Pedoman untuk Memberikan Interpretasi terhadap Koefisien Korelasi

Interval Kelas	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah

0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,00	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2020:184)

2. Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui besar persentasi pengaruh tingkat determinasi antar variabel, yaitu pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, maka digunakan rumus koefisien determinasi (Ghozali, 2021:97):

$$KD = (R)^2 \times 100\%$$

Untuk mengetahui faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan menggunakan analisis koefisien non determinasi (Ghozali, 2021:97) dengan rumus:

$$KND = (1-R^2) \times 100\%$$

Keterangan:

KND = Koefisien Non Determinasi
r = Koefisien Korelasi *Product Moment*

3. Uji Signifikansi (Uji F)

Pengujian signifikansi terhadap koefisien korelasi ganda dapat menggunakan uji F (Sugiyono, 2020:192) dengan rumus:

$$Fh = \frac{R^2/k}{(1-R^2)-(n-k-1)}$$

Dimana:

R = Koefisien korelasi ganda
k = Jumlah variabel independen
n = banyaknya data/sampel/lamanya triwulan

Adapun kriteria pengujian yaitu:

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka hipotesis diterima

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka hipotesis ditolak

4. Analisis regresi linear berganda

Analisi regresi linear berganda dapat dimanfaatkan untuk mengetahui bagaimana variabel dependen (kriteria) dapat diprediksikan melalui variabel independen (prediktor). Adapun rumusnya (Sugiyono, 2020:192) sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$b_1 = \frac{(\sum x_2^2)(\sum x_1 y) - (\sum x_1 x_2)(\sum x_2 y)}{(\sum x_1^2)(\sum x_2^2) - (\sum x_1 x_2)^2}$$

$$b_2 = \frac{(\sum x_1^2)(\sum x_2 y) - (\sum x_1 x_2)(\sum x_1 y)}{(\sum x_1^2)(\sum x_2^2) - (\sum x_1 x_2)^2}$$

$$a = \frac{\sum Y - b_1 \sum X_1 - b_2 \sum X_1}{n}$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen
a = Konstanta
b_1 = Koefisien regresi
b_2 = Koefisien regresi
X_1 = Variabel independen
X_2 = Variabel independen

3.6 Tempat dan Waktu Penelitian

3.6.1 Tempat Penelitian

LeBiru Café Banjar merupakan objek dalam penelitian ini. LeBiru Café Banjar berada di Jl. Dr. Husein Kartasasmita No.140, Kota Banjar, Jawa Barat 46311. Telepon: 0822-9551-5314

3.6.2 Waktu Penelitian

Tahap-tahap dalam pelaksanaan kegiatan ini rencananya akan dimulai dari tahap persiapan, obervasi, sampai dengan penuliasan laporan penelitian. Secara keseluruhan semua kegiatan yang dilakukan dapat terlihat pada tabel berikut:

Tabel 3.7
Jadwal Kegiatan Penelitian

Kegiatan	Tahun 2025						Tahun 2026					
	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun
Pengajuan judul												
Seleksi judul												
Penyusunan UP												
SUP												
Pengumpulan data												
Pengolahan data												
Penyusunan skripsi												
Sidang Skripsi												