BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian menurut Sugiyono (2009:38) yaitu suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Penelitian ini menganalisis mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan atmosfer gerai terhadap minat beli ulang pada restoran Rindu Kampoeng di Busan. Objek penelitian yang menjadi variabel bebas (*independent variable*) adalah kualitas pelayanan (X1) dan atmosfer gerai (X2). Sedangkan objek yang menjadi variabel terikat (*dependent variabl*e) adalah keputusan pembelian ulang (Y).

3.2 Metode Penelitian

Sebelum mengetahui metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, perlu dipahami terlebih dahulu mengenai pengertian metode penelitian tersebut. Mardalis (2003: 24) mengemukakan bahwa:

> "Metode diartikan sebagai suatu cara atau teknis yang dilakukan dalam proses penelitian. Sedangkan penelitian itu sendiri diartikan sebagai upaya dalam bidang ilmu pengetahuan yang dijalankan untuk memperoleh fakta-fakta dan prinsip-prinsip dengan sabar, hati-hati dan sistematis untuk mewujudkan kebenaran"

Iskandar (2005:170) memberikan definisi bahwa: Metode penelitian berkaitan dengan penyusunan kondisi-kondisi untuk mengumpulkan dan

menganalisis data dengan cara menggabungkan relevansi tugas penelitian dengan aspek-aspek ekonomi dalam prosedurnya".

Berdasarkan pendapat tersebut di atas, maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan metode verifikatif. Selanjutnya Moh. Nazir (2005: 54) mengemukakan bahwa: "Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang". Senada dengan pendapat tersebut Sugiyono (2005: 112) mengemukakan:

> "Deskriptif analisis yaitu metode yang menggambarkan keadaan objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang ada dan sedang berlangsung melalui proses pengumpulan, penyusunan dan penjelasan data yang diperoleh untuk kemudian dianalisis dengan teori yang ada".

Metode verifikatif juga digunakan untuk menguji kebenaran dari suatu hipotesis, sehingga metode verifikatif ini digunakan untuk menjawab penelitian, yaitu mengetahui besarnya pengaruh diantara variabel yang sedang diteliti. Dengan metode ini dapat diketahui berapa besarnya pengaruh variabel *independent* mempengaruhi terhadap variabel *dependent,* serta besarnya arah hubungan yang terjadi.

Berdasarkan jenis penelitiannya, yaitu penelitian deskriptif verifikatif, maka metode penelitian yang digunakan adalah *Explanatory Survey. Explanatory Survey* adalah suatu survei yang digunakan untuk menjalesakan hubungan kausal antara dua variabel melalui pengujian hipotesis, survei dilakukan dengan cara mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data.

3.2.1 Desain Penelitian

Menurut Moh. Nazir (2005: 84) Desain dari penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian. Dalam pengertian lebih sempit, desain penelitian hanya mengenai pengumpulan dan analisis data saja.Berdasarkan pengertian tersebut, maka desain penelitian merupakan rancangan penelitian yang berguna bagi semua pihak yang terlibat dalam proses penelitian mengacu kepada desain penelitian yang telah dibuat.

Langkah-langkah desain penelitian menurut Umi Narimawati (2011: 30) adalah sebagai berikut:

1. Menetapkan permasalahan sebagai indikasi dari fenomena penelitian, selanjutnya menetapkan judul penelitian;
2. Mengidentifikasi permasalahan yang terjadi;
3. Menetapkan rumusan masalah;
4. Menentapkan tujuan penelitian;
5. Menetapkan hipotesis penelitian, berdasarkan fenomena dan dukungan teori;
6. Menentapkan konsep variabel sekaligus pengukuran variabel penelitian yang digunakan;
7. Menetapkan sumber data, teknik penentuan sampel dan teknik pengumpulan data;
8. Melakukan analisis data. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis kualitatif (metode deskriptif) dan analisis kuantitatif (metode verifikatif);
9. Menyusun pelaporan hasil penelitian melalui data informasi yang diperoleh dari perusahaan kemudian data menyimpulkan penelitian, sehingga akan diperoleh penjelasan dan jawaban atas identifikasi masalah dalam penelitian.

Berdasarkan penjelasan diatas maka proses penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sumber Masalah

Peneliti melakukan *survey* awal untuk menentukan fenomena yang terjadi untuk dijadikan sebagai dasar penelitian.

2. Rumusan Masalah

Penelitian ini merumuskan masalahnya sebagai berikut:

1) Bagaimana kualitas pelayanan, atmosfer gerai dan keputusan pembelian ulang pada restoran Rindu Kampoeng di Busan;
2) Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, atmosfer gerai dan keputusan pembelian ulang pada restoran Rindu Kampoeng di Busan secara parsial dan simultan.

3. Konsep, Teori dan Penemuan yang Relevan

Untuk menjawab hipotesis penelitian ini yang terdapat dalam rumusan masalah maka diperlukan sumber data yang relevan atau dalam penelitian sebelumnya dengan tema yang sama untuk digunakan dalam menjawab pertanyaan sementara;

4. Pengajuan Hipotesis

Jawaban terhadap rumusan masalah yang baru didasarkan pada teori dan didukung oleh penelitian yang relevan, tetapi belum ada pembuktian secara empiris (*factual*) maka jawaban itu disebut hipotesis. Hipotesis yang dibuat dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan atmosfer gerai berpengaruh terhadap keputusan pembelian ulang pada restoran Rindu Kampoeng di Busan;

5. Metodelogi Penelitian

Untuk menguji hipotesis tersebut peneliti dapat memilih metode penelitian yang sesuai, Pada penelitian ini metode penelitian yang digunakan adalah metode survey dengan teknik analisis data menggunakan metode kualitatif dan metode kuantitatif;

6. Menyusun Instrumen Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, penulis menyusun instrumen penelitian sesistematis dan relevan, berupa angket kuesioner penelitian dan kemudian diuji validitas dan reabilitannya. Teknik yang digunakan untuk menyusun data-data kualitatif yang diperoleh menjadi urutan data kuantitatif adalah dengan menggunakan *Skala Likert* yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial;

7. Kesimpulan

Kesimpulan adalah langkah terakhir dari suatu periode yang berupa jawaban terhadap rumusan masalah. Dengan menekankan pada pemecahan masalah berupa informasi mengenai solusi masalah yang bermanfaat sebagai dasar untuk pembuatan keputusan.

Berdasarkan pendapat tersebut di atas, maka desain penelitian dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 3.1
Desain Penelitian

Tujuan Penelitian	Desain Penelitian			
	Jenis Penelitian	Metode yang digunakan	Unit analisis	Time Horizon
T-1	*Descriptive*	*Descriptive* dan Survey	konsumen Restoran Rindu kampoeng	*Cross Sectional*
T-2, 3, 4	*Descriptive & Verifikatif*	*Descriptive* dan *Explanatory Survey*	konsumen Restoran Rindu kampoeng	*Cross Sectional*

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Operasional Varibel diperlukan untuk menentukan jenis, indikator serta skala dari variabel-variabel yang terkait dengan penelitian, sehingga pengujian hipotesis dengan menggunakan alat bantu statistik dapat dilakukan secara benar. Selain itu, operasional variabel juga dapat mempermudah mendapat data yang diperlukan bagi penelitian. Variabel dibagi menjadi dua, yaitu variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen).

Dalam penelitian ini variabel yang akan diukur terdiri dari satu buah variabel bebas dengan notasi X dan satu variabel terikat dengan notasi Y. Adapun variabel-variabel tersebut adalah sebagai berikut:

1. Variabel bebas (X) adalah variabel yang mempengaruhi variabel lainnya dalam kaitannya dengan masalah yang diteliti, maka yang menjadi variabel bebas adalah kualitas pelayanan (X1) dan atmosfer gerai (X2);
2. Variabel terikat (Y) adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain, dalam kaitannya dengan masalah yang diteliti, maka yang menjadi variabel terikatnya adalah keputusan pembelian ulang (Y).

Untuk lebih jelasnya dapat diketahui melalui operasionalisasi variabel di bawah ini.

Tabel 3.2
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima	*Tangible*	Layanan parkir yang memadai Menyediakan sarana peribadahan yang layak	Ordinal
		Responsiveness	Cepat tanggap dalam merespon pengunjung	
		Assurance	Kemampuan dalam melayani	
		emphaty	Ramah terhadap pengunjung	
Atmosfer gerai (X2)	Desain tempat berbelanja yang dapat menimbulkan efek emosional dalam diri konsumen, sehingga meningkatkan kemungkinan terjadinya pembelian.	*Exterior*	Papan Informasi Restoran Design exterior	Ordinal
		Store Layout	pengaturan dari peralatan, seperti meja dan kursi fasilitas restoran	
		Interior Displays	Display restoran	
Keputusan Pembelian Ulang (Y)	kecenderungan seseorang untuk membeli ulang, mereferensikan, mencari dan menginginkan kembali produk yang telah dikonsumsinya.	Minat transaksional	kecenderungan untuk selalu membeli ulang produk	Ordinal
		Minat referensial	kecenderungan untuk mereferensikan produk yang sudah dibeli	
		Minat preferensial	selalu memiliki preferensi utama pada produk yang telah dikonsumsi	
		Minat eksploratif	mencari informasi mengenai produk yang diminatinya	

Untuk mengukur setiap item pernyataan dalam mengetahui persepsi konsumen terhadap setiap variabel penelitian, maka digunakan skala ordinal.Menurut Sugiyono (2009:98)Skala ordinal adalah "skala pengukuran yang tidak hanya menyatakan kategori, tetapi juga menyatakan peringkat *construct* yang diukur."

Berdasarkan pengertian diatas, maka skala yang digunakan adalah skala ordinal, dengan tujuan untuk memberikan informasi berupa nilai pada jawaban. Variabel-variabel penelitian diukur oleh instrumen pengukur dalam bentuk kuesionerberskala ordinal yang memenuhi pernyataan-pernyataan tipe skala likert. Menurut Sugiyono (2009:86) skala *likert* adalah"Skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial."

Untuk setiap pilihan jawaban diberi skor, maka responden harus menggambarkan, mendukung pertanyaan (item positif) atau tidak mendukung pernyataan (item negatif). Skor atas pilihan jawaban untuk kuisioner yang diajukan untuk pernyataan positif adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3
Pilihan Jawaban Kuisioner Positif dan Negatif

Keterangan	Skor Positif	Skor Negatif
Sangat Setuju	5	1
Setuju	4	2
Kurang Setuju	3	3
Tidak Setuju	2	4
Sangat Tidak Setuju	1	5

Sumber: Sugiyono (2012)

3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data

3.2.3.1 Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data-data yang bersumber dari:

1) **Data Primer**, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden atau sumber data yang berkaitan dengan masalah penelitian yang

diperoleh melalui observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner. Data primer diperoleh langsung dari konsumen restoran Rindu Kampoeng di Busan dengan menggunakan angket kuesioner yang dibagikan;

2) **Data Sekunder,** yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain. Biasanya sudah dalam bentuk publikasi, seperti data data yang diperoleh dari situs-situs internet dan data lainya yang berhubungan langsung dengan objek yang diteliti. Data sekunder diperoleh dari pihak restoran Rindu Kampoeng di Busan.

3.2.3.2 Teknik Penentuan Data

Sebelum menentukan penentuan data yang akan dijadikan sampel, terlebih dahulu dikemukakan tentang populasi dan sampel.

1. Populasi

Menurut Arikunto (2006:130) "Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian". Sedangkan menurut Sugiyono (2009: 90)mengemukakan bahwa : Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun acuan perhitungan jumlah populasi dari penelitian ini adalah jumlah pengunjung restoran Rindu Kampoeng pada tahun 2016 yang lalu.

2. Sampel

Teknik Sampling merupakan teknik pengambilan sampel.Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan acak sehingga teknik sampel yang digunakan adalah teknik *simple random sampling.* Untuk mengetahui jumlah sampel maka dilakukan perhitungan dengan metode *Slovin* sebagai berikut:

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

Sumber: Sugiyono, (2012: 186)

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = batas kesalahan yang di toleransi (10%)

Berdasarkan rumus diatas, maka dapat dilakukan perhitungan jumlah sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{6078}{1 + 6078\ (10\%)^2}$$

$$n = \frac{6078}{1 + 6078\ (0{,}1)^2}$$

n = 98 responden

Setelah dilakukan perhiungan dengan pendekatan *Slovin* maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian sebanyak 98 responden.

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data

Cara atau teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data primer dan sekunder. Oleh karena itu data yang diperoleh dalam penelitian ini bersumber dari primer dengan langkah-lamgkah sebagai berikut:

1) Observasi

Observasi dengan melakukan pengamatan secara langsung di lokasi untuk memperoleh data yang diperlukan. Observasi dilakukan dengan mengamati kegiatan yang berhubungan dengan variabel penelitian, yaitu dengan melakukan survey dan wawancara terhadap konsumen/ pengunjung restoran Rindu Kampoeng sehingga dapat ditarik beberapa kesimpulan mengenai kondisi objek yang diteliti;

2) Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan masalah penelitian. Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara kepada beberapa konsumen/ pengunjung restoran Rindu Kampoeng dan kemudian ditarik kesimpulannya;

3) Kuisioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk kemudian dijawabnya. Kuesioner yang digunakan adalah kuisioner tertutup yang telah diberi skor, dimana data tersebut nantinya dihitung secara statistik.

Menurut Sugiyono (2009:87), Teknik pengolahan data hasil kuesioner digunakan skala *likert* dimana alternative jawaban nilai 5 sampai dengan 1. pemberian skor dilakukan atas jawaban pertanyaan baik mengenai kualitas pelayanan (X1), atmosfer gerai (X2) dan keputusan pembelian ulang (Y) menggunakan jawaban kuesioner positif yang dimodifikasi menjadi berikut:

Tabel 3.4
Penentuan Skor Jawaban Kuesioner
Skala Likert

Jawaban	Bobot Nilai
Sangat Baik (SB)	5
Baik (B)	4
Cukup Baik (CB)	3
Buruk (Br)	2
Sangat Buruk (SBr)	1

Sumber: Sugiono (2012) dimodifikasi

3.2.4.1 Uji Validitas

MenurutSugiyono (2009:65) mengemukakan bahwa validitas dapat menunjukkan sejauhmana alat ukur penelitian mampu mengukur variabel yang terdapat dalam suatu penelitian. Dengan kata lain, validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kestabilan suatu alat ukur yang shahih akan mempunyai validitas yang tinggi, begitu pula sebaliknya alat ukur yang kurang valid memiliki validitas rendah.

Untuk menguji validitas alat ukur yang berupa angket terlebih dahulu dicari harga korelasi antara bagian-bagian dari alat ukur secara keseluruhan, dengan cara mengkorelasikan setiap butir alat ukur dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir, dengan menggunakan rumus korelasi *Product Moment Person*, sebagai berikut:

$$r_{ix} = \frac{n\sum XY - \left(\sum X\right)\left(\sum Y\right)}{\sqrt{\left\{n\sum X^2 - \left(\sum X\right)^2\right\}\left\{n\sum Y^2 - \left(\sum Y\right)^2\right\}}}$$

Sumber: Sugiyono, (2012: 186)

Dimana: r_{ix} = koefisien korelasi
$\sum X$ = Jumlah skor item
$\sum Y$ = Jumlah skor total
n = Jumlah responden

Uji keberartian koefisien r dilakukan dengan uji t (taraf signifikansi 5%). Rumus yang dilakukan adalah sebagai berikut:

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

Sumber: Sugiyono (2012:250)

Dimana:
t = nilai hitung
r = koefisien korelasi Pearson
n = ukuran sampel

Keputusan pengujian validitas instrumen dengan menggunakan taraf signifikan dengan 5% satu sisi adalah:

1. Item instrumen dikatakan valid jika t_{hitung} lebih dari atau sama dengan $t_{0,05}$ = 1,9744 maka instrumen tersebut dapat digunakan.
2. Item instrumen dikatakan tidak valid jika t_{hitung} kurang dari $t_{0,05}$ = 1,9744 maka instrumen tersebut tidak dapat digunakan.

Disamping itu, Riduan, Adun dan Enas (2011) menjelaskan bahwa dalam melakukan uji validitas juga dapat ditentukan dari perbandingan $r_{hitung/penelitian}$ dengan $r_{tabel.}$ Dengan ketentuan sebagai berikut:

1) Item instrumen dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka instrumen dapat

digunakan;

2) Item instrumen dikatakan tidak valid jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka instrumen tidak dapat digunakan.

Berdasarkan hasil data kuesioner yang diolah dengan SPSS *17.0* maka dapat diperoleh pengujian validitas instrumen sebagai berikut:

Tabel 3.5
Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Item (n=98)	r_{hitung}	r_{tabel} = 0,1671 (α = 0,05)	Keputusan
p1	0,474	>0,1671	VALID
p2	0,526	>0,1671	VALID
p3	0,627	>0,1671	VALID
p4	0,614	>0,1671	VALID
p5	0,388	>0,1671	VALID

Sumber: output SPSS (diolah)

Tabel 3.6
Uji Validitas Instrumen Variabel Atmosfer Gerai (X_2)

Item (n=98)	r_{hitung}	r_{tabel} = 0,1671 (α = 0,05)	Keputusan
p1	0,285	>0,1671	VALID
p2	0,435	>0,1671	VALID
p3	0,574	>0,1671	VALID
p4	0,574	>0,1671	VALID
p5	0,467	>0,1671	VALID

Sumber: output SPSS (diolah)

Tabel 3.7
Uji Validitas Instrumen Variabel Keputusan Pembelian Ulang (Y)

Item (n=98)	r_{hitung}	r_{tabel} = 0,1671 (α = 0,05)	Keputusan
p1	0,598	>0,1671	VALID
p2	0,648	>0,1671	VALID
p3	0,520	>0,1671	VALID
p4	0,603	>0,1671	VALID

Sumber: output SPSS (diolah)

Berdasarkan Tabel 3.5, 3.6, dan 3.7 yang diperoleh dari perhitungan *SPSS*

17.0 dapat dilihat nilai koefisien korelasi/ r_{hitung} setiap butir pernyataan lebih besar dari nilai r_{tabel} (df=n-2)0,1671, hasil uji ini mengindikasikan bahwa semua butir pertanyaan yang diajukan pada ketiga variabel adalah valid dan layak digunakan sebagai alat ukur untuk penelitian dan dapat diikutsertakan pada analisis selanjutnya.

3.2.4.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2012:3), reliabiltas adalah : "Derajat konsistensi atau keajegan data dalam interval waktu tertentu". Selain memiliki tingkat kesahihan (validitas) alat ukur juga harus memiliki ke konsistenan. Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan, atau kekonsistensian alat tersebut dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok individu, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda. Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pernyataan yang sudah valid, untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan pengukuran kembali terhadap gejala yang sama.

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk menguji reliabilitas adalah teknik belah dua *(Split Half Method)* yang dianalisis dengan rumus *Spearman-Brown Correlation*. Metode ini menghitung reliabilitas dengan cara memberikan tes pada sejumlah subyek dan kemudian hasil tes tersebut dibagi menjadi dua bagian yang sama besar (berdasarkan pemilihan genap-ganjil). Cara kerjanya adalah sebagai berikut:

a) Item dibagi dua secara acak (misalnya item ganjil/genap), kemudian dikelompokkan dalam kelompok I dan kelompok II;
b) Skor untuk masing-masing kelompok dijumlahkan sehingga terdapat skor total untuk kelompok I dan kelompok II.
c) Korelasikan skor total kelompok I dan skor total kelompok II.
d) Hitung angka reliabilitas untuk keseluruhan item dengan menggunakan rumus Spearman Brown sebagai berikut :

$$\Gamma 1 = \frac{2r_b}{1 + r_b}$$

Sumber: Sugiyono, (2012: 186)

Dimana:

Γ1 = reliabilitas internal seluruh item

r_b = korelasi product momentantara belahanpertama dan belahan kedua

Keputusan pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan taraf signifikan 5% satu sisi adalah:

1. Jika t_{hitung} lebih dari atau sama dengan $t_{0,05}$ dengan taraf signifikan 5% maka instrumen dinyatakan reliabel dan dapat digunakan;
2. Jika t_{hitung} kurang dari sama dengan $t_{0,05}$ dengan taraf signifikan 5% maka instrumen dinyatakan tidak reliabel dan dapat digunakan.

Selain valid, instrumen penelitian juga harus memiliki keandalan, keandalan instrument penelitian menunjukan sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali

pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subyek memang belum berubah.

Disamping itu, Riduan, Adun dan Enas (2011) menjelaskan bahwa dalam melakukan uji reliabilitas juga dapat ditentukan dari perbandingan $r_{hitung/penelitian}$ dilihat dari korelasi Guttman Split Half dengan $r_{tabel.}$ Dengan ketentuan sebagai berikut:

1) Item instrumen dikatakan reliabel jika $r_{hitung} > r_{tabel}$
2) Item instrumen dikatakan tidak reliabel jika $r_{hitung} < r_{tabel}$

Berdasarkan hasil data kuesioner yang diolah dengan *SPSS 17.0* maka dapat diperoleh pengujian reliabilitas tiap variabel sebagai berikut:

Tabel 3.8
Uji Reliabilitas

Variabel	r_{hitung}	r_{tabel} = 0,1671 (α = 0,05)	Keputusan
Kualitas Pelayanan (X_1)	0,591	>0,1671	RELIABEL
Atmosfer Gerai (X_2)	0,611	> 0,1671	RELIABEL
Pembelian Ulang (Y)	0,502	> 0,1671	RELIABEL

Sumber: Output SPSS 17.0 (diolah)

Berdasarkan tabel diatas, dijelaskan bahwa seluruh variabel penelitian memenuhi uji reliabilitas, yaitu r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} (df=n-2) 0,1671hal ini mengindikasikan bahwa semua variabel layak dan reliabel.

3.2.4.3.Uji MSI

Data yang akan dikumpulkan melalui kuisioner akan diolah dengan pendekatan kuantitatif. Oleh karena data yang didapat dari kuesioner merupakan data ordinal, sedangkan untuk menganalisis data diperlukan data interval, maka

untuk memecahkan persoalan ini perlu ditingkatkan skala interval melalui *"Method of Succsesive Intervals (MSI)"* (Hays, 1969: 39), dengan langkah-langkah sebagai berikut :

a) Ambil data ordinal hasil kuesioner.
b) Setiap pertanyaan dihitung proporsi (p) jawaban untuk setiap kategori jawaban dan hitung proposi kumulatifnya.
c) Menghitung nilai Z (tabel distribusi normal) untuk setiap proporsi kumulatif. Untuk data n > 30 dianggap mendekati luas daerah di bawah kurva normal.
d) Menghitung nilai densitas untuk setiap proporsi kumulatif dengan memasukan nilai Z pada rumus distribusi normal
e) Menghitung nilai skala atau *Scale Value* dengan menggunakan formula sebagai berikut:

$$\textit{Mean of Interval} = \frac{\textit{Density at lower limit} - \textit{Density at upper limit}}{\textit{Area under upper limit} - \textit{Area under lower limit}}$$

Dimana :

Mean of Interval	= rata-rata interval
Density at lower limit	= kepadatan batas bawah
Density at upper limit	= kepadatan atas bawah
Area under upper limit	= Daerah di bawah batas atas
Area under lower limit	= daerah di bawah batas bawah

f) Menentukan nilai transformasi (nilai untuk skala interval) dengan menggunakan rumus : Nilai Transformasi = Nilai skala + Nilai Skala Minimal ditambah 1.

3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis

3.2.5.1 Rancangan Analisis

Dalam melakukan rancangan analisis, dilakukan analisis data. Menurut **Sugiyono (2012:206)**, analisis data dapat didefinisikan sebagai berikut :

> "analisis data merupakan pengelompokan 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 yang telah diajukan.

3.2.5.1.1 Analisis Deskriptif

Analisis Deskriptif digunakan untuk menggambarkan tentang ciri-ciri responden dan variabel penelitian, sedangkan analisis kuantitatif digunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan uji statistik. Analisis kualitatif digunakan dengan menyusun tabel frekuensi distribusi untuk mengetahui apakah tingkat perolehan nilai (skor) variabel penelitian masuk dalam kategori: sangat baik, baik, cukup, tidak baik, dan sangat tidak baik.

Selanjutnya untuk menetapkan peringkat dalamsetiap variabel penelitian dapat dilihat dari perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal. Skor aktual diperoleh melalui hasil perhitungan seluruh pendapat responden sesuai klasifikasi bobot yang diberikan (1, 2, 3, 4 dan 5). Sedangkan skor ideal diperoleh melalui perolehan predisi nilai tertinggi dikalikan dengan jumlah kuesioner dikalikan dengan jumlah responden.

$$\% \text{ skor } = \frac{\text{Skor ideal}}{\text{Skor aktual}} x\ 100\%$$

Sumber : Umi Narimawati (2007: 84)

Keterangan :

a. Skor aktual adalah jawaban seluruh responden atas kuesioner yang telah diajukan;
b. Skor ideal adalah skor atau bobot tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi.

Analisis deskriptif dilakukan mengacu kepada setiap indikator yang ada

pada setiap variabel yang diteliti dengan berpedoman pada tabel berikut:

Tabel3.9
Kriteria Pengklasifikasian Persentase Skor Tanggapan Responden

No.	%Skor	Kriteria
1	20.00% – 36.00%	SangatBuruk/SangatRendah
2	36.01% – 52.00%	Buruk/Rendah
3	52.01% – 68.00%	Cukup Baik/Sedang
4	68.01% – 84.00%	Baik/Tinggi
5	84.01% – 100%	SangatBaik/Sangat Tinggi

Sumber: Umi Narimawati (2007:84)

3.2.5.1.2 Analisis Verifikatif

Data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner akan diolah dengan pendekatan kuantitatif. Oleh karena itu data yang didapat dari kuesioner merupakan data ordinal, sedangkan untuk menganalisis data diperlukan data interval, maka untuk memecahkan persolan ini perlu ditingkatkan skala interval melalui "*Methode Successive Interval*" (Hays, 1969:39). Selanjutnya dilakukan analisis regresi korelasi dan determinasi.

1. Analisis Regresi dan Asumsi Klasik

Analisis regresi berganda digunakan untuk menganalisa pengaruh beberapa variabel bebas atau independen variabel (X) terhadap satu variabel tidak bebas atau dependen variabel (Y) secara bersama-sama.

Persamaan regresi Linier berganda adalah :

$$Y = \beta_o + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 \ldots + \beta_n X_n + \varepsilon$$

Sumber: Sugiyono (2012)

Dimana :
Y = variabel dependen (keputusan pembelian ulang)
β_o = Angka konstan

X_1, X_2 = varibel independen (kualitas pelayanan dan atmosfer gerai)
B_1, β_2 = koefisien masing-masing faktor

Dalam hubungan dengan penelitian ini, variabel independen adalah (X1) dan (X2), sedangkan variabel dependen adalah (Y), sehingga persamaan regresi berganda estimasinya, sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

Sumber: Sugiyono (2012)

Dimana :
Y = variabel keputusan pembelian ulang
α = konstanta dari persamaan regresi
X_1, X_2 = varibel independen (kualitas pelayanan dan atmosfer gerai)
β_1, β_2 = koefisien masing-masing faktor
ε = faktor-faktor lain yang mempengaruhi kinerja usaha

Untuk memperoleh hasil yang lebih akurat pada analisis regresi berganda maka dilakukan pengujian asumsi klasik agar hasil yang diperoleh merupakan persamaan regresi yang memilikisifat *Best Linier Unbiased Estimator* (BLUE). Pengujian mengenai ada tidaknya pelanggaran asumsi-asumsi klasik merupakan dasar dalam model regresi liner berganda yang dilakukan sebelum dilakukan pengujian terhadap hipotesis.

Beberapa asumsi klasik yang harus dipenuhi terlebih dahulu sebelum menggunakan analisis regresi berganda sebagai alat untuk menganalisis pengaruh variabel-variabel yang diteliti, terdiri atas:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Model regresi yang baik hendaknya berdistribusi normal atau mendekati normal. Mendeteksi

apakah data berdistribusi normal atau tidak dapat diketahui dengan menggambarkan penyebaran data melalui sebuah grafik. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, model regresi memenuhi asumsi normalitas (Husein Umar, 2011: 181). Dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan berdasarkan probabilitas (*Asymtotic Significance*), yaitu:

Jika probabilitas > 0,05 maka distribusi dari populasi adalah normal;

Jika probabilitas < 0,05 maka populasi tidak berdistribusi secara normal.

b. Uji Multikolinieritas

Suatu model regresi dikatakan terkena masalah multikolinieritas bila terjadi hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna diantara beberapa atau semua variabel bebasnya. Akibatnya model tersebut mengalami kesulitan untuk melihat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya (Frisch dalam Mandala, 2001: 268-270).Jika terdapat korelasi yang kuat diantara sesama variabel independen maka konsekuensinya adalah:

- Koefisien-koefisien regresi menjadi tidak dapat ditaksir;
- Nilai standar *error* setiap koefisien regresi menjadi tidak terhingga.

Dengan demikian, berarti semakin besar korelasi diantara sesama variabel independen, maka tingkat kesalahan dari koefisien regresi semakin besar, yang mengakibatkan standar *error*-nya semakin besar pula. Cara yang digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya Multikolinieritas adalah dengan menggunakan *Variance Inflation Factors* (VIF). Menurut Gujarati (2005: 362),jika nilai VIF-nya kurang dari 10 maka dalam data tidak terdapat Multikolinieritas

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Gujarati (2005: 406), situasi Heteroskedastisitas akan menyebabkan penaksiran koefisien regresi menjadi tidak efisien dan hasil taksiran dapat menjadi kurang atau melebihi dari smestinya. Dengan demikian, agar koefisien-koefisien regresi tidak menyesatkan, maka situasi Heteroskedastisitas tersebut harus dihilangkan dari model regresi. Untuk menguji ada tidaknya Heteroskedastisitas digunakan uji *Rank Spearman* yaitu dengan mengkorelasikan masing-masing variabel bebas terhadap nilai absolut dari residual. Jika nilai koefisien korelasi dari masing-masing variabel bebas terhadap nilai absolut dari residual (*error*) ada yang signifikan, maka kesimpulannya terdapat Heteroskedastisitas (varian dari residual tidak homogen).

2. Analisis Korelasi

Untuk mengetahui kuat tidaknya korelasi hubungan antara variabel X dan variabel Y dengan menggunakan pendekatan Koefisien Korelasi *Product Moment* dengan rumus:

$$r_{yx} = \frac{n\sum XY - \left(\sum X\right)\left(\sum Y\right)}{\sqrt{\left\{n\sum X^2 - \left(\sum X\right)^2\right\}\left\{n\sum Y^2 - \left(\sum Y\right)^2\right\}}}$$

Sumber: Sugiyono (2012)

Dimana:

r = koefisien korelasi
∑X = Jumlah skor total variabel bebas
∑Y = Jumlah skor total variabel terikat
n = Jumlah responden

Selanjutnya untuk menafsirkan korelasi antara variabel bebas dengan variabel terikat menurut Sugiyono (2005: 214) dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.10
Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi

Interval Koefisien	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 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2012: 250)

3. Analisis Koefisien Determinasi

Persentase peranan semua variabel bebas atas nilai variabel bebas ditunjukan oleh besarnya koefisien determinasi (R^2). Semakin besar nilainya maka menunjukkan bahwa persamaan regresi yang dihasilkan baik untuk mengestimasi variabel terikat. Hasil koefisien determinasi ini dapat dilihat dari perhitungan dengan Microsoft/SPSS atau secara manusi didapat dari $R^2 = SS_{reg}/SS_{tot.}$

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

Sumber: Sugiyono (2012)

Keterangan:
KD = Koefisien Determinasi
r^2 = Kuadrat Koefisien Korelasi Variabel Bebas dan Terikat

3.2.5.2 Pengujian Hipotesis

Menurut Sugiyono (2008:377), hipotesis didefinisikan sebagai dugaan atas jawaban sementara mengenai suatu masalah yang masih perlu diuji secara empiris untuk mengetahui apakah pernyataan atau dugaan jawaban itu dapat diterima atau tidak.

Dalam penelitian ini akan dilakukan uji hipotesis, yaitu menentukan ada atau tidaknya pengaruh variabel X1 (kualitas pelayanan) dan variabel X2 (atmosfer

gerai) sebagai variabel bebas terhadap variabel Y (keputusan pembelian ulang) sebagai variabel tidak bebas secara parsial.

3.2.5.2.1 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Melakukan uji t untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel tidak bebas secara parsial. Pengujian koefisien korealasi parsial dapat dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut (Sugiyono, 2009: 226):

$$t = \frac{r_p\sqrt{n-3}}{\sqrt{1-{r_p}^2}}$$

Sumber: Sugiyono (2012)

Dimana:

r_p = korelasi parsial yang ditemukan
n = jumlah sampel
t = t hitung yang selanjutnya dikonsultasikan dengan t tabel

Jika menggunakan tingkat kekeliruan ($\alpha = 0{,}05$) untuk diuji dua pihak, maka kriteria penerimaan atau penolakan hipotesisnya sebagai berikut:

a. Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_o ada didaerah penolakan, berarti H_a diterima artinya dintara variabel independen dan variabel dependen ada hubungannya
b. Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_o ada didaerah penerimaan, berarti H_a ditolak artinya dintara variabel independen dan variabel dependen tidak ada hubungannya

Adapun rumusan hipotesis parsial yang diajukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$H_0 : \beta_1 = 0$: Kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian ulang pada restoran Rindu Kampoeng di Busan, Korea Selatan;

$H_0 : \beta_1 \neq 0$: Kualitas pelayananberpengaruh terhadap keputusan pembelian ulang pada restoran Rindu Kampoeng di Busan, Korea Selatan;

$H_0 : \beta_2 = 0$: Atmosfer gerai tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian ulang pada restoran Rindu Kampoeng di Busan, Korea Selatan;

$H_0 : \beta_2 \neq 0$: Amosfer gerai berpengaruh terhadap keputusan pembelian ulang pada restoran Rindu Kampoeng di Busan, Korea Selatan.

3.2.5.2.2 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Untuk melakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan angka F, maka ketentuannya sebagai berikut:

1. Jika F penelitian > F tabel, maka H_o ditolak, berarti H_a diterima
2. Jika F penelitian < F tabel, maka H_o diterima, berarti H_a ditolak

Untuk melakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan angka Probabilitas, maka ketentuannya sebagai berikut:

a. Jika sig penelitian > 0,05, maka H_o diterima, berarti H_a ditolak

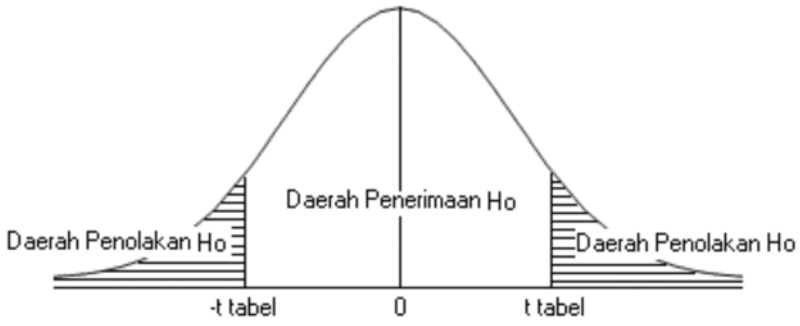
b. Jika sig penelitian < 0,05, maka H_o ditolak, berarti H_a diterima

Adapun rumusan hipotesis simultan yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$H_0 : \beta_1, \beta_2 = 0$: Kualitas pelayanandan atmosfer gerai tidak berpengaruh secara simultanterhadap keputusan pembelian ulang pada restoran Rindu Kampoeng di Busan, Korea Selatan;

$H_0 : \beta_1, \beta_2 \neq 0$ Kualitas pelayanandan atmosfer geraiberpengaruh secara simultanterhadap keputusan pembelian ulang pada restoran Rindu Kampoeng di Busan, Korea Selatan.

Berikut ini adalah gambar dari daerah penerimaan dan penolakan Ho dalam menentukan hipotesis:



Gambar 3.Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho