



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Nanny's Pavillon merupakan salah satu restoran yang terkenal di Kota Bandung. Restoran ini didirikan oleh Melissa Sugianto pada tanggal 23 Maret 2009 dan lokasi pertamanya terletak di Jalan Riau, Bandung (Elisabeth, 2013). Saat pertama kali didirikan, Melissa mendesain semuanya seorang diri tanpa bantuan desainer. Melissa menginginkan sebuah konsep restoran dimana setiap pengunjung mendapatkan pengalaman bersantap makanan yang belum tentu bisa didapatkan pada sembarang restoran.

Selama lima tahun berjalan, Melissa telah membuka sebelas cabang yang tersebar di berbagai daerah seperti Bandung, Jakarta, dan Tangerang. Jika dibandingkan dengan restoran-restoran lain pada umumnya, Nanny's Pavillon memiliki keunikan tersendiri, yakni memiliki desain restoran yang berbeda-beda pada setiap gerainya. Desain yang ditawarkan antara lain kebun, teras, ruang tamu, kamar mandi, perpustakaan, gudang, dan ruang jahit ([www.nannyspavillon.com](http://www.nannyspavillon.com)). Setiap gerai Nanny's Pavillon tidak ada yang memiliki kesamaan desain satu sama lain. Jadi, jika konsumen bersantap di setiap gerai Nanny's Pavillon, konsumen akan mendapatkan pengalaman bersantap yang berbeda-beda.

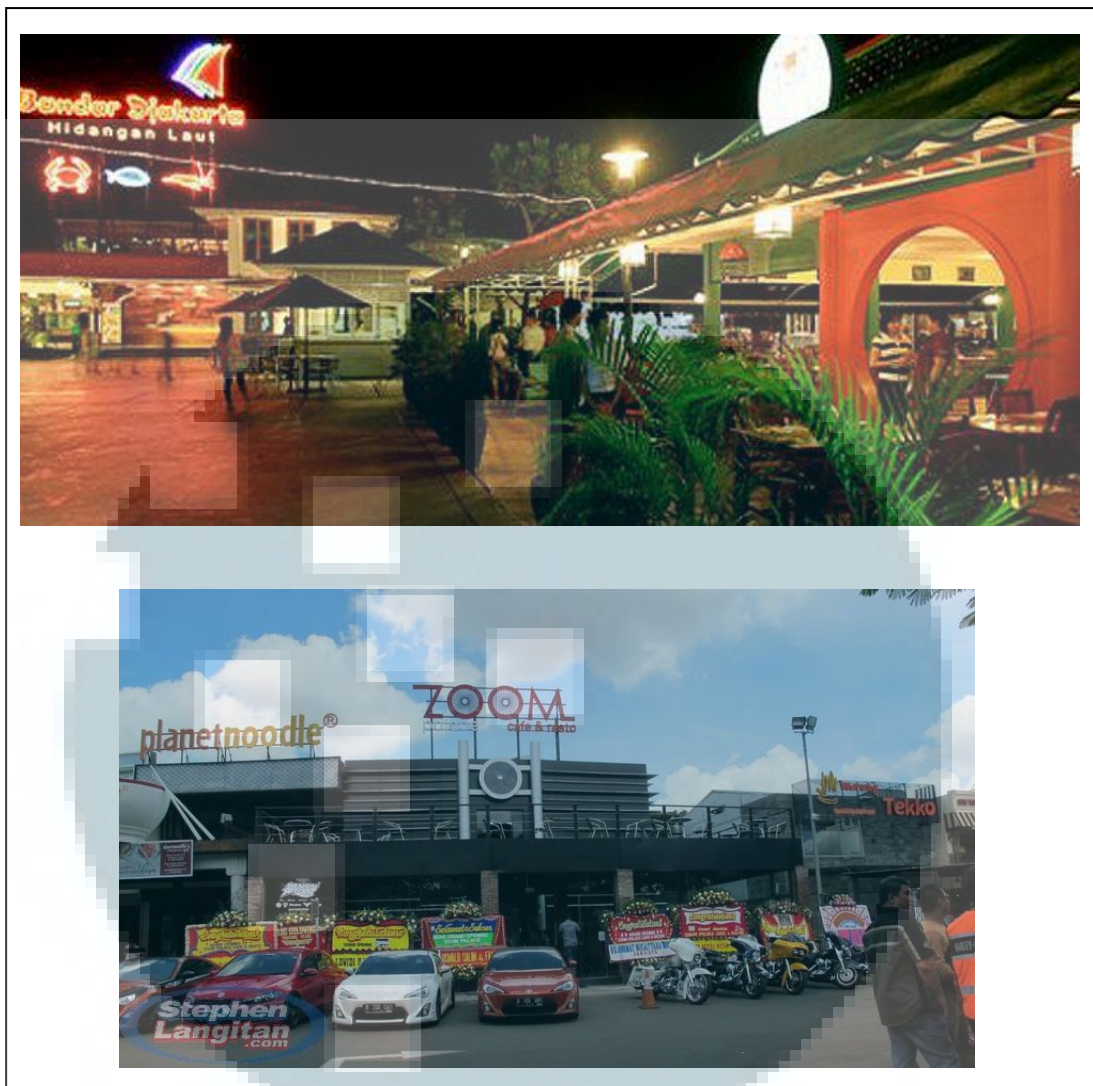
Untuk di daerah Tangerang, Nanny's Pavillon didirikan di sebuah kawasan perumahan Alam Sutera, Serpong. Lebih tepatnya, Nanny's Pavillon berlokasi di

tempat khusus makanan yang dinamakan The Flavor Bliss. Di dalam The Flavor Bliss terdapat banyak sekali restoran dengan berbagai macam makanan yang ditawarkan seperti *Seafood*, *Western*, *Fastfood*, dan lain-lain. Contoh restoran yang terletak di The Flavor Bliss selain Nanny's Pavillon sendiri adalah Bandar Djakarta, Ikkudo Ichi, Hokben, Warung Tekko, Sushi Tei, Planet Noodle, dan masih banyak lagi.



Gambar 3.1 Tampak Depan The Flavor Bliss Alam Sutera

Di sekitar The Flavor Bliss, konsumen dapat melihat-lihat restoran yang sekiranya cocok dengan lidah mereka karena banyaknya pilihan restoran yang tersedia. Berjalan kaki di area The Flavor Bliss pada malam hari juga menyenangkan karena udaranya yang sejuk dan setiap minggu diadakan *live music* untuk memanjakan para pengunjung yang datang.



Gambar 3.2 Lingkungan The Flavor Bliss Alam Sutera

Di dalam The Flavor Bliss inilah satu-satunya gerai Nanny's Pavillon yang terletak di Kota Tangerang dapat ditemukan. Gerai Nanny's Pavillon yang terdapat di Alam Sutera ini memiliki desain sebuah bangunan untuk menyimpan lumbung gandum, atau biasa disebut *barn*. Gerai ini merupakan gerai keenam Nanny's Pavillon yang dibuka pada tanggal 1 Juni 2011 (Muthia, n.d.).

Jika dilihat dari luar, desain bangunan restoran ini memang tampak didominasi dengan nuansa kayu yang sangat kental. Terdapat sejumlah tong kayu dan lampu minyak di sekitar restoran. Lantai atas restoran ini juga dipasang beberapa kaca besar agar terlihat sejuk dan lapang.



Gambar 3.3 Desain Bangunan Nanny's Pavillon dengan Tema *Barn*

Begitu masuk ke dalam, kesan dari sebuah *barn* yang sesungguhnya akan sangat mudah ditemui dengan adanya tong-tong kayu. Meja dan kursi yang terbuat dari kayu juga semakin membuat suasana dari sebuah *barn* semakin terasa. Restoran ini terdiri dari dua lantai agar dapat menampung jumlah pengunjung lebih banyak. Terdapat juga area *outdoor* supaya pengunjung tidak jenuh, jadi mereka dapat menyantap makanan bersama teman ataupun keluarga sambil menikmati suasana di sekitar Nanny's Pavillon dengan tema *barn* tersebut.



Gambar 3.4 Suasana di dalam Restoran Nanny's Pavillon dengan Tema *Barn*

Restoran Nanny's Pavillon menyediakan berbagai jenis makanan yang bertemakan makanan Eropa seperti pasta, pancake, salad, steak, waffle, dan sebagainya. Ada juga berbagai menu nasi yang mereka hidangkan, namun dengan sentuhan khas Eropa juga tentunya, seperti nasi panggang. Nanny's Pavillon juga tidak hanya menyediakan makanan dan minuman yang beragam, mereka juga menamai menu-menu mereka dengan nama yang sangat unik seperti *Mom's Green Spaghetti*, *Smoked Brisket Spaghetti from My Uncle*, *Dad's Fries* dan *Aunties Sausage Baked Rice*. Dengan cara seperti ini, Nanny's Pavillon berusaha

untuk memberikan pengalaman bersantap yang berbeda layaknya sedang berada dalam reuni keluarga. Langkah ini merupakan implementasi dari moto mereka, yaitu “*When You’re Here, You’re Family*”. Disamping itu, Nanny’s Pavillon juga memiliki menu khusus anak-anak dengan harga yang lebih terjangkau dan porsi yang sesuai untuk anak-anak.

Selain menghadirkan sejumlah makanan dan menghadirkan suasana yang unik, para pelayan restoran Nanny’s Pavillon mengenakan kostum pelayan yang bertema *French American*. Ketika pengunjung memasuki restoran, pelayan akan menyambut dengan ramah, mengantarkan pengunjung ke meja makan, dan memberikan buku menu. Para pelayan restoran Nanny’s Pavillon selalu menunjukkan sifat yang bersahabat dan kooperatif terhadap pengunjung.

### **3.2 Jenis dan Desain Penelitian**

Desain penelitian adalah petunjuk untuk melakukan proyek riset pemasaran. Desain penelitian menyediakan detil dari setiap langkah dalam proyek penelitian *marketing* (Malhotra, 2012:98). Desain penelitian dibagi menjadi dua tipe, yaitu penelitian *exploratory* dan penelitian *conclusive* (Malhotra, 2012:100).

Penelitian *exploratory* adalah penelitian yang dilakukan untuk mengeksplorasi suatu masalah, untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam sebuah masalah yang dihadapi oleh pihak manajemen ataupun peneliti. Penelitian *exploratory* mungkin berguna bagi pihak manajemen ketika mereka

menyadari adanya masalah namun belum mengerti mengapa masalah tersebut terjadi (Malhotra, 2012:100).

Penelitian *conclusive* adalah penelitian yang dilakukan untuk membantu pihak pengambil keputusan dalam menentukan, mengevaluasi, dan memilih pilihan terbaik dalam situasi tertentu. Penelitian *conclusive* dapat digunakan untuk membuktikan pengetahuan atau wawasan yang didapat dari penelitian *exploratory*. Penelitian *conclusive* memiliki tujuan utama yaitu untuk menguji hipotesis secara spesifik dan menguji hubungan yang spesifik. (Malhotra, 2012:101).

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berjenis penelitian deskriptif. Menurut Malhotra (2012:104), penelitian deskriptif merupakan penelitian yang tujuan utamanya adalah mendeskripsikan sesuatu, baik karakteristik pasar atau fungsinya. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dalam menganalisis data. Pengambilan informasi dari sampel dilakukan hanya sekali.

Data penelitian kuantitatif diambil dengan metode *single cross-sectional design*. *Cross-sectional design* sendiri memiliki dua metode dalam menjalankannya, yaitu *single cross-sectional* dan *multiple cross-sectional*. *Single cross-sectional* adalah sebuah metode pengumpulan data atau informasi yang dilakukan dalam satu kali pengambilan data dalam satu sampel dan populasi yang telah ditentukan (Malhotra, 2012). *Multiple cross-sectional* adalah sebuah metode pengumpulan data atau informasi yang dilakukan dalam satu kali pengambilan data dalam beberapa sampel dan populasi yang telah ditentukan. Hal ini berarti,



penelitian menggunakan desain *single cross-sectional* yang lebih sering digunakan oleh penelitian deskriptif (Malhotra, 2012:105).

Pengambilan data dilakukan dengan cara membagikan kuesioner yang pertanyaannya dapat dijawab dengan memilih salah satu angka dari *five point Likert-type scales*. Pertanyaan kuesioner didapatkan dari *wording* indikator model dari berbagai jurnal penelitian sebelumnya.

### **3.3 Jenis dan Sumber Data**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan berbagai sumber untuk memperoleh informasi dan data. Terdapat dua sumber data yang digunakan, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari sumbernya dengan tujuan untuk menyelesaikan masalah dalam penelitian (Malhotra, 2012:127). Sedangkan data sekunder adalah data yang dikumpulkan untuk beberapa tujuan lain selain masalah yang sedang dihadapi (Malhotra, 2012:128). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kedua jenis data tersebut. Data primer diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh responden. Sedangkan data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari internet, buku, dan jurnal ilmiah. Data yang diteliti diperoleh secara langsung melalui *google docs* maupun kuesioner yang dibagikan secara langsung kepada responden yang pernah mengunjungi dan makan di Restoran Nanny's Pavillon Alam Sutera.

### 3.4 Ruang Lingkup Penelitian

#### 3.4.1 Target Populasi dan *Sampling Unit*

Dalam melakukan sebuah penelitian, peneliti perlu untuk melakukan penentuan target populasi agar hasil dari penelitian tersebut dapat menggambarkan sebuah fenomena yang diteliti dengan lebih akurat. Target populasi adalah sekumpulan elemen atau objek yang memiliki informasi yang dicari oleh peneliti dan kesimpulan yang akan dibuat peneliti (Malhotra, 2012:369). Dalam penelitian ini target populasinya adalah semua orang yang pernah makan di Restoran Nanny's Pavillon Alam Sutera. Dalam penelitian ini dipakai juga *extent* atau wilayah dimana peneliti mencari data untuk penelitiannya, biasanya adalah tempat dimana peneliti melaksanakan survey dan *time frame* yaitu waktu dimana penelitian akan diselenggarakan dan data penelitian dikumpulkan agar hasil pengukuran lebih akurat (Malhotra, 2012).

Setelah menentukan target populasi, hal yang harus dilakukan adalah menentukan *sampling unit* untuk penelitian ini. *Sampling unit* adalah unit dasar yang mengandung unsur-unsur dari populasi untuk dijadikan sampel (Malhotra, 2012:369). Dalam penelitian ini *sampling unit* yang ditetapkan adalah responden yang pernah makan di Restoran Nanny's Pavillon Alam Sutera dalam 3 bulan terakhir dan berusia minimal 17 tahun. Penelitian ini dimulai pada bulan September 2013 dan berakhir pada bulan Juni 2014.

### 3.4.2 Teknik Pengambilan Sampel dan Ukuran Sampel

Menurut Maholtra (2012:371) teknik pengambilan sampel dibagi menjadi dua, yaitu *nonprobability sampling* dan *probability sampling*. *Nonprobability sampling* merupakan suatu teknik *sampling* di mana peneliti melakukan proses seleksi dalam melakukan pengambilan sampel sehingga setiap orang tidak memiliki peluang yang sama untuk menjadi sampel dari penelitian tersebut. Sebaliknya, *probability sampling* adalah suatu teknik *sampling* dimana setiap elemen dari sebuah populasi memiliki peluang yang sama untuk menjadi sampel dari suatu penelitian.

Dalam penelitian ini teknik *sampling* yang digunakan peneliti adalah *non-probability sampling*, khususnya *judgemental sampling*. *Judgemental sampling* (Maholtra, 2012:375) adalah sebuah teknik pengambilan sampel di mana elemen dalam populasi ditentukan berdasarkan penilaian atau kriteria yang ditentukan peneliti. Pada penelitian ini penulis hanya mencari responden yang pernah berkunjung dan makan di Restoran Nanny's Pavillon Alam Sutera dalam 3 bulan terakhir.

Menurut Hair *et al* (2010), jumlah sampel minimum yang digunakan untuk penelitian adalah lima kali jumlah variabel teramati (indikator). Dengan demikian jumlah sampel minimum untuk penelitian ini adalah

$$n = (\text{variabel teramati}) \times 5$$

$$n = 26 \text{ variabel teramati} \times 5$$

$$n = 130 \text{ responden}$$

### 3.5 Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan merupakan hal yang penting dalam sebuah penelitian. Hal ini dikarenakan studi pendahuluan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas bagi penulis terhadap objek yang diteliti. Dalam studi pendahuluan ini, penulis mengumpulkan beberapa data yang bersumber dari internet yang mengenai perkembangan industri makanan di Indonesia dan Pendapatan Domestik Regional Bruto Provinsi Banten. Selain data-data tersebut, studi pendahuluan juga dilakukan dengan mencari informasi seputar perkembangan restoran di daerah Tangerang.

### 3.6 Penyusunan Kuesioner

Kuesioner merupakan instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data bagi kepentingan penelitian ini. Agar dapat menghasilkan *output* yang valid dan reliabel, penyusunan kuesioner harus dilakukan dengan baik dan benar. Hal ini penting untuk dilakukan agar pertanyaan-pernyataan yang ada dalam kuesioner tersebut dapat dimengerti dengan mudah oleh responden dan tidak menimbulkan persepsi yang berbeda antara peneliti dan responden.

Berikut ini merupakan struktur kuesioner yang dibuat untuk kepentingan penelitian ini:

1. Kepala kuesioner yang berisi judul atau topik penelitian, identitas peneliti, nama Universitas di mana peneliti menimba ilmu, serta

penjelasan mengenai alasan yang mendasari peneliti dalam membuat dan meminta responden untuk mengisi kuesioner tersebut.

2. *Screening Questions* yang merupakan pertanyaan yang dicantumkan oleh peneliti agar responden yang mengisi kuesioner tersebut adalah responden yang sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan. Pertanyaan yang dicantumkan oleh peneliti dalam proses *screening* ini adalah “Pernahkah anda diwawancara atau mengisi kuesioner untuk suatu riset pemasaran dalam 3 bulan terakhir?”, “Apakah anda mengetahui Restoran Nanny’s Pavillon?”, “Apakah anda mengetahui Restoran Nanny’s Pavillon di Alam Sutera?”, “Apakah anda pernah makan di Restoran Nanny’s Pavillon di Alam Sutera dalam 3 bulan terakhir?” , dan “Usia”.
3. Data responden yang berisi jenis kelamin, pendidikan terakhir yang ditamatkan, pekerjaan, domisili, total pengeluaran dalam sekali kunjungan makan ke Restoran Nanny’s Pavillon, dan status pernikahan.
4. Kuesioner, yang terdiri dari 4 (empat) variabel laten utama. Keempat variabel utama tersebut adalah sebagai berikut:
  - a. *Atmospherics*, yang terdiri atas 9 (sembilan) indikator.
  - b. *Service Quality*, yang terdiri atas 9 (sembilan) indikator dengan menggunakan dimensi *service quality* dari Parasuraman (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*) tanpa menggunakan dimensi *tangible* karena sudah diwakili pada variabel *atmospherics*.

- c. *Food Quality*, yang terdiri atas 5 (lima) indikator.
- d. *Behavioral Intention*, yang terdiri atas 3 (tiga) indikator.

### **3.7 Identifikasi Variabel Penelitian**

#### **3.7.1 Variabel Eksogen / Independen**

Variabel eksogen adalah variabel yang dimanipulasi oleh peneliti dan efeknya diukur dan dibandingkan (Malhotra, 2012:254). Dengan kata lain, variabel eksogen adalah variabel yang mempengaruhi variabel endogen. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel eksogen adalah *Atmospherics*, *Service Quality*, dan *Food Quality*.

#### **3.7.2 Variabel Endogen / Dependen**

Variabel endogen adalah variabel yang mengukur efek dari variabel eksogen pada *test unit* (Malhotra, 2012:254). *Test unit* atau unit uji dapat didefinisikan sebagai individu, organisasi, atau objek yang mengukur efek dari variabel eksogen. Dengan kata lain, variabel endogen ini adalah variabel yang perubahannya dipengaruhi oleh variabel eksogen. Dalam penelitian ini variabel yang menjadi variabel endogen adalah *Behavioral Intentions*.

### 3.8 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional dibuat untuk memudahkan dan mengarahkan penyusunan kuesioner. Operasionalisasi variabel penelitian sangat penting untuk memperoleh data yang dapat menguji hipotesis penelitian dan melihat kecocokan model yang telah dibangun berdasarkan definisi konstruk dari model penelitian serta berbagai teori yang mendasarinya. Berikut ini adalah definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini:



Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian

No.	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Measurement	Skala
1.	<i>Atmospherics</i>	Kombinasi dari ciri-ciri fisik dan fasilitas yang berkontribusi terhadap gambaran restoran ( <i>restaurant image</i> ).  (Kurtz dan Boone, 2010:460)	X1	Desain bangunan Restoran Nanny's Pavillon Alam Sutera menarik (Reimer dan Kuehn, 2005)	<i>Likert 5 scale</i>
			X2	Restoran Nanny's Pavillon Alam Sutera memiliki desain interior yang menarik (Reimer dan Kuehn, 2005)	
			X3	Tata ruang di dalam Restoran Nanny's Pavillon Alam Sutera unik dibandingkan dengan restoran lainnya, sehingga menyenangkan bagi saya (Ha dan Jang, 2012)	
			X4	Restoran Nanny's Pavillon Alam Sutera memiliki fasilitas fisik yang bersih (Reimer dan Kuehn, 2005)	
			X5	Restoran Nanny's Pavillon Alam Sutera memiliki warna interior yang menarik (Reimer dan Kuehn, 2005)	
			X6	Restoran Nanny's Pavillon Alam Sutera menyediakan buku menu yang menarik (Reimer dan Kuehn, 2005)	



Tabel 3.1 (lanjutan)

			X7	Suhu ruangan di dalam Restoran Nanny's Pavillon Alam Sutera sejuk (Reimer dan Kuehn, 2005)	
			X8	Musik yang diputar di dalam Restoran Nanny's Pavillon Alam Sutera enak didengar (Reimer dan Kuehn, 2005)	
			X9	Restoran Nanny's Pavillon Alam Sutera memiliki tingkat pencahayaan yang cukup (Reimer dan Kuehn, 2005)	
2.	<i>Service Quality</i>	Suatu bentuk sikap, terkait tetapi tidak sama dengan kepuasan, hasil dari perbandingan antara harapan dengan kinerja (Bolton dan Drew, 1991; Parasuraman <i>et al</i> , 1998 dalam Wong dan Sohal, 2003:496)	Y1 (Rel)	<i>Waiter</i> Restoran Nanny's Pavillon Alam Sutera melayani saya dalam waktu yang dijanjikan (Stevens <i>et al</i> , 1995)	<i>Likert 5 scale</i>
		Y2 (Rel)	<i>Waiter</i> Restoran Nanny's Pavillon Alam Sutera menyajikan makanan persis seperti yang saya pesan (Stevens <i>et al</i> , 1995)		
		Y3 (Resp)	Pada saat jam sibuk, Restoran Nanny's Pavillon Alam Sutera memiliki karyawan yang siap melayani konsumen (Stevens <i>et al</i> , 1995)		

Tabel 3.1 (lanjutan)

			Y4 (Resp)	Kasir Restoran Nanny's Pavillon Alam Sutera melayani dengan cepat (Stevens <i>et al</i> , 1995)	<i>Likert 5 scale</i>
			Y5 (Resp)	<i>Waiter</i> Restoran Nanny's Pavillon Alam Sutera melayani dengan tepat (Stevens <i>et al</i> , 1995)	
			Y6 (Ass)	Restoran Nanny's Pavillon Alam Sutera memiliki karyawan yang dapat menjawab pertanyaan saya dengan jelas (Stevens <i>et al</i> , 1995)	
			Y7 (Ass)	Restoran Nanny's Pavillon Alam Sutera memiliki karyawan yang terlatih, kompeten, dan berpengalaman (Stevens <i>et al</i> , 1995)	
			Y8 (Emp)	<i>Waiter</i> Restoran Nanny's Pavillon Alam Sutera membuat saya merasa spesial (Stevens <i>et al</i> , 1995)	
			Y9 (Emp)	<i>Waiter</i> Restoran Nanny's Pavillon Alam Sutera terlihat ingin memberikan perhatian lebih kepada konsumennya (Stevens <i>et al</i> , 1995)	

Tabel 3.1 (lanjutan)

3.	<i>Food Quality</i>	Kemampuan suatu makanan untuk dapat memuaskan kebutuhan konsumennya. (Perreault, Cannon, dan McCarthy, 2009:232).	Y10	Makanan yang saya pesan memiliki rasa yang lezat, jadi saya menikmatinya (Ha dan Jang, 2012)	<i>Likert 5 scale</i>
			Y11	Porsi makanan pada Restoran Nanny's Pavillon Alam Sutera cukup bagi saya untuk memuaskan rasa lapar (Ha dan Jang, 2012)	
			Y12	Saya menyukai variasi dari pilihan menu yang ditawarkan Restoran Nanny's Pavillon Alam Sutera (Ha dan Jang, 2012)	
			Y13	Penyajian makanan di Restoran Nanny's Pavillon Alam Sutera menarik (Namkung dan Jang, 2007)	
			Y14	Restoran Nanny's Pavillon Alam Sutera menghadirkan makanan yang hangat ketika disajikan (Canny, 2014)	

Tabel 3.1 (lanjutan)

4.	<i>Behavioral Intentions</i>	Sejauh mana seseorang telah merumuskan rencananya secara sadar untuk melakukan atau tidak melakukan beberapa perilaku mereka di masa mendatang.  (Warshaw dan Davis, 1985 dalam Namkung dan Jang, 2010:240)	Y15	Saya ingin makan di Restoran Nanny's Pavillon Alam Sutera lagi di masa yang akan datang (Ha dan Jang, 2012)	<i>Likert 5 scale</i>
			Y16	Saya ingin menyebarkan hal-hal positif tentang Restoran Nanny's Pavillon Alam Sutera kepada orang lain (Ha dan Jang, 2012)	
			Y17	Saya ingin merekomendasikan Restoran Nanny's Pavillon Alam Sutera jika ada teman yang membutuhkan tempat untuk makan (Ha dan Jang, 2012)	

UMN

### 3.9 *Sampling Process*

#### 3.9.1 Sumber Data dan Cara Pengumpulan Data

Menurut Malhotra (2012:216), metode pengumpulan data untuk penelitian deskriptif dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu melalui teknik (metode) survei dan observasi. Teknik survei adalah sebuah teknik untuk mengumpulkan data dengan cara memberikan kuesioner yang terstruktur kepada responden (sampel dari populasi) yang bertujuan untuk memperoleh informasi yang spesifik dari responden (Malhotra, 2012:217). Sedangkan teknik observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati pola perilaku dari objek penelitian (orang, objek, ataupun peristiwa) dengan cara sistematis untuk memperoleh informasi (Malhotra, 2012:233). Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik survey melalui kuesioner.

#### 3.9.2 Prosedur Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data, ada beberapa prosedur yang dilewati oleh peneliti, yaitu:

1. Mencari responden yang dirasa sesuai dengan target sampel pada tahap *pre-test*.
2. Meminta bantuan responden untuk mengisi kuesioner tersebut.
3. Pada tahap *pre-test* dan sampel besar, peneliti memberikan kuesioner atau *link* kuesioner untuk diisi berdasarkan ketentuan peneliti.

### 3.10 *Pre-test* Kuesioner

Menurut Malhotra (2012:350) *pre-test* merupakan pengujian kuesioner pada sampel kecil, biasanya 15 atau 30 responden, dengan tujuan untuk memperbaiki kuesioner dengan cara mengidentifikasi dan mengeliminasi masalah yang dapat muncul sebelum digunakan pada survey sesungguhnya. *Pre-test* merupakan proses yang dilakukan untuk menguji validitas dan reliabilitas suatu kuesioner sebelum penelitian ini dilanjutkan ke sampel yang lebih besar. Tujuan dari *pre-test* adalah untuk memastikan ekspektasi mengenai informasi yang dibutuhkan oleh peneliti melalui kuesioner dapat diperoleh (Aaker & Day, 1990). Di dalam *pre-test*, ada beberapa aspek yang akan di uji. Aspek-aspek tersebut antara lain, isi pertanyaan, urutan, bentuk dan *layout*, tingkat kesulitan pertanyaan, dan instruksi dalam kuesioner tersebut. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 70 responden untuk *pre-test*. Seluruh responden tersebut merupakan pengunjung dan pernah makan di Restoran Nanny's Pavillon Alam Sutera. Peneliti menyebarkan kuesioner dengan cara memberikan *link* kuesioner kepada responden.

### 3.11 Teknik Pengolahan dan Metode Analisis Data

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan untuk membuktikan hipotesis penelitian yang diajukan, penulis melakukan pengolahan data dengan menggunakan *Software* SPSS 20 untuk sampel besar dan *Software* Lisrel 8.8 untuk sampel *pretest* untuk menguji kecocokan model dengan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM).

### 3.11.1 Uji Instrumen

Mengingat pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner, maka kesungguhan responden dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan merupakan hal yang sangat penting dalam penelitian. Keabsahan suatu hasil penelitian sangat ditentukan oleh alat ukur yang digunakan. Apabila alat ukur yang dipakai tidak valid dan atau tidak dipercaya, maka hasil penelitian yang dilakukan tidak akan menggambarkan keadaan yang sesungguhnya. Dalam mengatasi hal tersebut diperlukan dua macam pengujian, yaitu: uji validitas dan uji reliabilitas. Berikut uraian dari kedua evaluasi tersebut:

#### 1. Uji Validitas

Uji digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali 2005:52). Alat uji lain yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat interkorelasi antar variabel dan dapat tidaknya dilakukan analisis faktor adalah *Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy* (Ghozali, 2005:58). Nilai KMO bervariasi dari 0 sampai dengan 1. Nilai yang dikehendaki harus  $> 0.50$  untuk dapat dilakukan analisis faktor (Ghozali, 2005:58).

#### 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2005:47). SPSS memberikan fasilitas

untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Chronbach Alpha*  $> 0.70$  (Nunally, 1994 dalam Ghozali, 2005:48).

### **3.11.2 Uji Asumsi Klasik**

Pengujian asumsi klasik merupakan pengujian asumsi-asumsi statistik yang harus dipenuhi dalam melakukan analisis regresi linear berganda di mana pengujian ini dilakukan sebelum melakukan pengujian hipotesis. Dalam penelitian ini, uji asumsi klasik yang dilakukan terdiri dari Uji Multikolonieritas, Uji Heteroskedastisitas, dan Uji Normalitas.

#### **3.11.2.1 Uji Multikolonieritas**

Uji multikolonieritas menurut Ghozali (2005:105) bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen) di mana model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Untuk mendeteksi suatu model regresi memiliki multikolonieritas atau tidak, menurut Ghozali (2005:105) dapat dilihat melalui nilai *Tolerance* dan VIF atau *variance inflation factor*. Pada umumnya, nilai *cutoff* yang digunakan pada suatu model regresi dapat dikatakan tidak ada multikolonieritas antar variabel independen jika nilai *Tolerance*  $> 0,10$  dan nilai VIF  $< 10$ .

#### **3.11.2.2 Uji Heteroskedastisitas**

Menurut Ghozali (2005:139), uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan lainnya di mana model regresi yang baik adalah



yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Dasar analisisnya adalah sebagai berikut: (Ghozali, 2005:139)

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3.11.2.3 Uji Normalitas

Pengujian normalitas menurut Ghozali (2005:160) merupakan pengujian yang bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau *residual* memiliki distribusi normal. Jika variabel pengganggu atau *residual* tidak terdistribusi normal, maka asumsi normalitas ini tidak terpenuhi dan membuat uji statistik menjadi tidak sah atau *valid*. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya (Ghozali, 2005:161).

U  
M  
N

### 3.11.3 Uji Regresi

Metode analisis menggunakan analisis regresi linier dengan menggunakan alat dalam bentuk program SPSS. Adapun rumus persamaan regresi penelitian ini adalah:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

Dimana:

$Y$  = *Behavioral Intentions*

$X_1$  = *Atmospherics*

$X_2$  = *Service Quality*

$X_3$  = *Food Quality*

$\beta_0$  = Konstanta

$\beta_1$  = Koefisien regresi *Atmospherics*

$\beta_2$  = Koefisien regresi *Service Quality*

$\beta_3$  = Koefisien regresi *Food Quality*

$\varepsilon$  = *error*

### 3.12 Persiapan Data

Setelah data berhasil dikumpulkan, hal selanjutnya yang dilakukan adalah memindahkan data dari kuesioner ke dalam program SPSS supaya data yang diperoleh dari responden dapat diolah lebih lanjut. Setelah data hasil pengisian kuesioner tersebut dipindahkan, hal yang dilakukan selanjutnya adalah memberikan kode pada setiap indikator agar pengolahan data dapat lebih mudah dan efektif.

