

BAB III

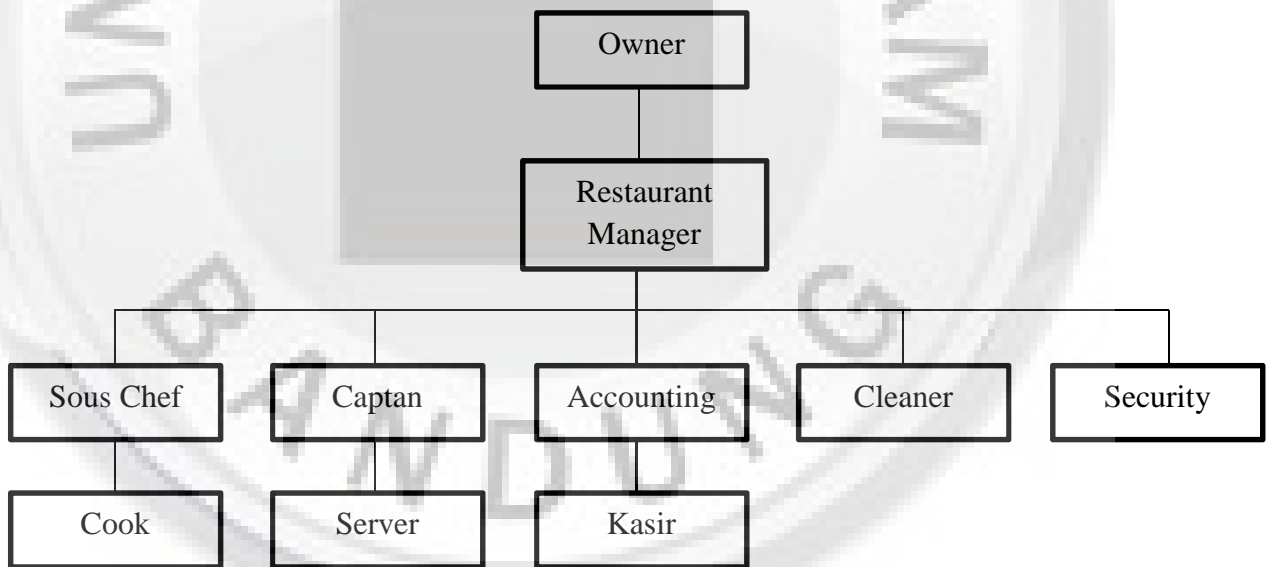
OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek

3.1.1 Sejarah Cafe Kupu Bistro Bandung

Bandung dan Kupu-kupu. Siapa yang tak menikmati indahnya kepakakan sayap hewan jenis serangga ini. Motif sayapnya yang unik serta warnanya yang indah kerap menjadi pemandangan yang sayang untuk dilewatkan, Keindahan kupu-kupu rupanya mengilhami sebuah bistro yang ada di Jalan Ranggagading, Bandung, yaitu cafe 'Kupu Bistro'. Ya, sesuai namanya, bistro ini mengusung tema serba kupu-kupu. Nuansa yang diciptakan bistro ini begitu hangat. Seperti sebuah rumah yang memiliki taman kupu-kupu dan ruang terbuka yang cukup luas. Dari depan, nuansa kupu-kupu sudah begitu kental. Aneka ornamen kupu-kupu dan sebuah kursi berbentuk kupu-kupu menyambut para tamu yang datang. Masuk ke dalam, interior ruangan juga tak lepas dari tema yang disuguhkan. Dinding-dinding tak dibiarkan kosong. Layaknya sebuah taman kupu-kupu, dinding itu diberi gambar kupu-kupu aneka warna dan bentuknya. Bistro ini terbilang cukup luas karena memiliki dua lantai. Lantai pertama, pengunjung bisa memilih untuk duduk di dalam atau di taman belakang. Sementara di bagian atas terdapat sederet sofa di bagian dalam dan kursi-kursi kayu di bagian luar yang bisa langsung melihat suasana jalan. "Memilih interior serba kupu-kupu karena pemilik memang suka kupu-kupu. Konsepnya ingin semi garden dan banyak ruang terbukanya, " ujar *Marketing Manager* Ari kepada saya, Soal menu, di

Kupu Bistro bisa menemukan makanan mulai Eropa, hingga Indonesia. Namun 80 persen makanan yang disajikan mayoritas makanan Indonesia. "Kita lebih menonjolkan makanan-makanan Indonesia. Tapi dikemas dalam sebuah bistro yang lebih cute, lebih manis, karena mengambil segmentasi mahasiswa," terang Ari. Menu-menu andalan seperti, Steak Sirloin, Sphageti Bulgnesse, Fattucine Carbonara, Soto Bandung, bisa dinikmati di cafe yang berdiri 7 November 2011 ini. Café Kupu Bistro sendiri buka dari pukul 10.00 - 22.00 WIB. Cafe ini juga merupakan tempat yang nyaman untuk dijadikan tempat berkumpul bersama orang-orang terdekat, melakukan pertemuan bisnis hingga melepas lelah dan penat setelah beraktivitas seharian penuh.



Gambar 3.1
Struktur Organisasi

Deskripsi Tugas

Rincian tugas pokok dan fungsi satuan organisasi di lingkungan Kupu Bistro *Cafe* adalah sebagai berikut:

1. Owner

Owner adalah pemimpin sebuah perusahaan, dimana peranannya juga sebagai pemilik dan pendiri dari perusahaan tersebut. Tugas – tugas dari seorang pemimpin perusahaan adalah :

- a. Merencanakan dan mengkoordinasikan segala sesuatu yang berhubungan dengan operasional *Kupu Bistro*.
- b. Mengkoordinasi segala pemakaian yang dibutuhkan dalam operasional cafe.
- c. Mengkoordinasi semua bawahan dalam melaksanakan tugas masing, masing.
- d. Mengetahui segala pengeluaran dan pemasukan dari operasional cafe.
- e. Mengadakan pengawasan terhadap operasional cafe.
- f. Bertanggung jawab terhadap kelangsungan *Kupu Bistro Cafe*.
- g. Mengetahui hasil dari operasional cafe.

2. Restaurant Manager

Restaurant Manager adalah seseorang yang ditunjuk sebagai kepala dalam operasional cafe. Tugas – tugas dari seorang restaurant manager, yaitu :

- a. Mengawasi jalannya proses operasional cafe.
- b. Bertanggungjawab terhadap jalannya operasional cafe.
- c. Mengkoordinasi bahan – bahan operasional cafe.
- d. Mengkoordinasikan staff yang sedang bertugas.
- e. Melakukan prediksi dan ide – ide dalam mempromosikan cafe.
- f. Mengetahui hasil dari operasional cafe.

3. *Sous Chef*

Sous Chef adalah orang yang memimpin cook secara profesional untuk orang lain. Tugas – tugas dari seorang sous chef antara lain :

- a. Menyediakan bahan – bahan makanan.
- b. Menyajikan makanan yang di pesan.
- c. Mengatur para cook.

4. *Cook*

Cook adalah juru masak yang memasak makanan di bawah koordinasi sous chef. Tugas dari seorang cook adalah memasak makanan sesuai pesanan.

5. *Captain*

Captain adalah seseorang yang bertugas untuk melayani tamu secara langsung. Tugas – tugasnya, antara lain:

- a. Melayani tamu secara profesional.
- b. Memperhatikan kebutuhan tamu.
- c. Mengetahui produk yang dijual.
- d. Bertanggung jawab terhadap operasional cafe.

6. *Server* (Pelayan)

Pelayan adalah sekelompok orang yang bertugas untuk melayani kebutuhan tamu cafe. Tugas – tugas mereka, antara lain:

- a. Melayani tamu secara profesional
- b. Memperhatikan kebutuhan tamu.
- c. Mengetahui produk yang dijual.
- d. Bertanggung jawab terhadap operasional cafe.

7. Accounting

Accounting adalah sekelompok orang yang mencatat biaya pengeluaran dan pemasukan di cafe.

8. Cleaner

Cleaner adalah sekelompok orang yang ditunjuk untuk membantu dalam operasional cafe. Tugas – tugas mereka, antara lain:

- a. Membantu pelayan.
- b. Membantu dalam memberikan pelayanan kepada tamu cafe.
- c. Menjaga kebersihan cafe.

9. Security

Security adalah sekelompok orang yang menjaga keamanan di cafe. Tugas– tugas mereka, antara lain:

- a. Menjaga ketertiban dan keamanan.
- b. Orang yang menangani keributan.

3.1.2 Produk Cafe Kupu Bistro

Cafe Kupu Bistro adalah sebuah *cafe* yang menjual berbagai macam jenis minuman dan makanan, Soal menu atau menu yang di tawarkan, di Kupu Bistro bisa menemukan makanan mulai Eropa, hingga Indonesia. Namun 80 persen makanan yang disajikan mayoritas makanan Indonesia. seperti: Nasi Goreng, Sirloin, Hot Ocha, Berbagai-Macam Jus Buah, Cofi, Sop Cream, Nasi Goreng Thailand, Ayam Goreng Cakalang, dan lain-lain, menu lain yang di tawarkan Cafe Kupu Bistro antara lainnya, Pancake Durian, Omlate Mix, dan lain-lain.



Gambar 3.2
Produk Cafe Kupu Bistro

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian verifikatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan variabel independent dengan variabel dependent.

Sedangkan metode yang digunakan adalah korelasional, yaitu penelitian yang berfungsi untuk mengkaji tingkat keterkaitan antara variasi suatu faktor dengan variasi faktor lain berdasarkan koefisien korelasi.

3.3 Data, Jenis Data, Sumber Data

1. Guna menjawab perumusan masalah No. 1, “Bagaimana pelaksanaan harga di cafe kupu bistro Bandung”, data yang dibutuhkan yaitu :

- a. Pelaksanaan harga di cafe kupu bistro Bandung → Jenis data: Sekunder →
Sumber data: Owner Cafe Kupu Bistro, Pedoman Wawancara.
2. Guna menjawab perumusan masalah No. 2, “Bagaimana tanggapan pelanggan terhadap pelaksanaan Harga di Cafe Kupu Bistro bandung), data yang dibutuhkan yaitu :
 - a. Tanggapan pelanggan tentang pelaksanaan Harga yang dilakukan cafe Kupu Bistro Bandung → Jenis data: Primer → Sumber data: Pelanggan Cafe Kupu Bistro Bandung, Pedoman Kuesioner.
3. Guna menjawab perumusan masalah No. 3, “Bagaimana tingkat loyalitas pelanggan di Cafe Kupu Bistro Bandung), data yang dibutuhkan yaitu :
 - a. Tingkat loyalitas pelanggan di cafe Kupu Bistro bandung → Jenis data: Primer → Sumber data: Pelanggan Cafe Kupu Bistro Bandung. Pedoman Kuesioner.
 - b. Guna menjawab perumusan masalah No. 4, “Seberapa besar pengaruh Harga dengan loyalitas pelanggan di Cafe Kupu Bistro Bandung), data yang dibutuhkan yaitu :
 - Harga yang dilakukan oleh cafe Kupu Bistro dan loyalitas pelanggan di cafe Kupu Bistro Bandung → Jenis data: Primer → Sumber data: Pelanggan cafe Kupu Bistro Bandung. Pedoman Kuesioner.

3.4 Populasi, Teknik Sampling, Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian, jadi populasi itu bersifat umum meliputi berbagai keadaan sehingga yang menjadi populasi adalah seluruh konsumen yang ada. Dalam penelitian ini yang menjadi populasinya adalah seluruh Konsumen Cafe Kupu Bistro Bandung.

2. Teknik Sampling

Teknik sampling (teknik pengambilan sampel) yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Dalam penelitian ini teknik samplingnya adalah dengan menggunakan cara kuesioner.

Dalam penelitian ini, teknik penarikan sampel yang digunakan untuk responden dilakukan dengan menggunakan teknik *non probability sampling*, yaitu teknik penarikan sampel yang tidak memberikan kesempatan (peluang) pada setiap anggota populasi untuk dijadikan anggota sampel. Teknik *non probability sampling* digunakan karena jumlah populasi yang tidak diketahui (Sugiyono, 2009 : 122). Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah dengan menggunakan rumus Slovin (Selvilla Et. Al 1960 : 182).

Rumusnya adalah sebagai berikut:

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

Dimana:

- n : jumlah sampel
- N : jumlah populasi
- E : batas toleransi kesalahan linear

$$n = N / (1 + Ne^2) = 10980 / \{1 + (10980 \times 0,10^2)\} = 99,09 \gg 100$$

Dengan demikian di butuhkan 100 sampel dalam penelitian ini.

3.5 Variabel Dan Tabel Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2009 : 58) menyatakan bahwa variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang digunakan yaitu:

1. Variabel Independent (variabel bebas), yaitu variabel yang mempengaruhi atau yang menyebabkan timbulnya variabel dependent. Variabel Independent dalam penelitian ini adalah *Harga* (x).
2. Variabel Dependent (variabel terikat), yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat adanya variabel bebas. Variabel Dependent dalam penelitian ini adalah *Loyalitas Pelanggan* (y).

Definisi operasional variabel adalah penarikan batas yang lebih rendah menjelaskan ciri-ciri spesifik yang lebih substantif dari suatu konsep. Tujuannya agar peneliti dapat mencapai suatu alat ukur yang sesuai dengan hakikat variabel yang sudah didefinisikan konsepnya maka peneliti harus memasukan proses atau operasionalnya alat ukur yang akan digunakan untuk kuantifikasi gejala atau variabel yang ditelitinya. Manfaat operasional variabel yaitu:

1. Untuk menentukan skala data
2. Sebagai acuan dalam pembuatan instrumen
3. Sebagai acuan dalam penentuan alat analisis rumus statistik

Tabel 3.1
Operasional Variabel

Variabel	Sub Variabel	Dimensi	Indikator	Skala Data
<p>HARGA (X) Harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat – manfaat karena memiliki atau menggunakan produk tersebut. Kotler dan Armstrong (2001).</p>			<ol style="list-style-type: none"> 1. Keterjangkauan harga 2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk 3. Daya saing harga 4. Kesesuaian harga dengan manfaat. 	Ordinal
<p>Loyalitas Variabel (Y) Loyalitas pelanggan adalah komitmen yang kuat dari pelanggan untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa yang disukai secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menimbulkan perilaku untuk berpindah (Dalam buku Kotler & Keller, 2009, 138)</p>			<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pembelian berulang secara teratur (Makes regular repeat purchase) 2. Membeli diluar lini produk atau jasa (Purchase across product and service line) 3. Merekomendasikan produk lain (Refer other) 4. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing (Demonstrates an immunity to the full of the competition). 	Ordinal

3.6 Instrumen, Syarat Instrumen Yang Baik Untuk Pedoman Kuesioner, Dan Bentuk Instrumen Untuk Pedoman Kuesioner

3.6.1 Instrumen

a. Pedoman Kuesioner

Dalam penelitian ini instrumen yang digunakan adalah kuesioner. ARIKUNTO 2006 mendefinisikan kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui dalam penelitian ini kuesioner yang digunakan bersifat tertutup dan terbuka, dimana jawaban sudah ada yang tersedia dan responden tinggal memilih, tetapi juga ada pertanyaan yang berupa tanggapan responden. Alat yang dilakukan untuk memperoleh data dari pelanggan *Cafe Kupu Bistro* Bandung dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang mengacu pada indikator dari variabel independen, yaitu *Pengaruh Harga* dan variabel dependen, yaitu *Loyalitas Pelanggan*.

3.6.2 Syarat Instrumen Yang Baik Dalam Pedoman Kuesioner

Syarat instrument yang baik untuk pedoman kuesioner, yaitu meliputi:

1. Diujicoba (Try Out) kepada 30 orang responden dan 30 orang responden tersebut tidak dapat dimasukkan kembali pada anggota responden untuk pedoman kuesioner yang sebenarnya
2. Memenuhi persyaratan Validitas. Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid

jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Imam Ghozali, 2002).

Adapun rumusnya adalah sebagai berikut:

$$R_{xy} = \frac{n\sum X1.1 - \sum X1.1\sum X1}{\sqrt{((n\sum X1.1^2 - (\sum X1.1)^2)(n\sum X1^2 - (\sum X1)^2))}}$$

Dimana:

Rxy : kolerasi Kesetiaan merek

N : banyaknya sample

X : skor dari item X

Y : skor dari item Y

Memenuhi persyaratan Realibilitas. Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Azwar, 2010 : 117). Selain menggunakan dengan bantuan SPSS uji reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan koefisien alpha cronbach.

Adapun rumus alpha cronbach yang digunakan:

$$a = \frac{k.r}{1 + (k - 1).r}$$

Dimana:

R : realibilitas instrumen

K : banyaknya butir pertanyaan karyawan

3.6.3 Bentuk Instrumen Untuk Pedoman Kuesioner

Dalam penelitian ini mengingat hasil melakukan operasionalisasi variabel diperoleh skala data variabel independen yaitu ordinal dan skala data variabel dependen juga ordinal, maka saya akan menggunakan instrumen dalam penelitian ini adalah skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2009 : 132).

Dengan asumsi sekurang-kurangnya skala data ordinal, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai tolak ukur untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Setiap jawaban item instrument yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif.

Ukuran dalam skala likert:

- | | |
|-------------------------|-------------------|
| 1 = Sangat Tidak Setuju | 4 = Cukup Setuju |
| 2 = Cukup Tidak Setuju | 5 = Sangat Setuju |
| 3 = Netral | |

3.7 Metode Analisis Data

Untuk memecahkan persoalan variabel Pengaruh Harga (X) dan variabel Loyalitas Pelanggan (Y), maka saya menggunakan rumus sebagai berikut:

3.7.1 Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Data yang digunakan biasanya berskala interval atau rasio.

Rumus regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Dimana:

Y : Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

X : Variabel independen

a : Konstanta (nilai Y apabila X = 0)

b : Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

Rumus untuk mendapatkan nilai a adalah sebagai berikut:

$$a = \frac{\sum Y}{N} - b \frac{\sum X}{N}$$

Rumus untuk mendapatkan nilai b adalah sebagai berikut:

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

Dalam regresi linear sederhana juga ada yang disebut dengan koefisien korelasi yang menunjukkan bahwa nilai suatu variabel bergantung pada

perubahan nilai variabel yang lain. Rumus untuk menghitung koefisien korelasi adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{N \sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Guna memenuhi fungsi mencari pengaruh sebab akibat, dengan asumsi adalah setelah melakukan operasional variabel dimana skala data untuk variabel independen dan dependennya adalah skala data ordinal.

Maka untuk memenuhi asumsi rumus ini dengan skala data sekurang-kurangnya adalah interval. Dengan skala data ordinal maka untuk memenuhi asumsi skala data interval harus ditingkatkan lagi dengan menggunakan rumus *method successive interval* (MSI).

3.8 Transformasi Data

Asumsi yang harus dipenuhi pada saat melakukan analisis regresi data pengamatan minimal memiliki skala pengukuran interval. Agar dapat menggunakan analisis regresi dilakukan proses transformasi data dari skala pengukuran ordinal ke skala pengukuran interval melalui suatu metode yang dikenal sebagai *method of successive interval*. Langkah-langkah untuk melakukan transformasi data adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil jawaban responden, untuk setiap pernyataan, hitung frekuensi setiap pilihan jawaban.

2. Berdasarkan frekuensi yang diperoleh untuk setiap pernyataan, hitung proporsi kumulatif untuk setiap pilihan jawaban.
3. Berdasarkan proporsi tersebut, untuk setiap pernyataan, hitung proporsi kumulatif untuk setiap pilihan jawaban.
4. Untuk setiap pernyataan, tentukan nilai batas untuk Z untuk setiap pilihan jawaban.
5. Hitung nilai numerik penskalaan (skala value) untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan berikut:

$$\text{Scale Value} = \frac{\text{Density at Lower limit} - \text{Density at Uper Limit}}{\text{Area Under Upper Limit} - \text{Area Under Lower Limit}}$$

Dimana:

- Density at Lower limit = Kepadatan batas bawah
 - Density at Upper Limit = Kepadatan batas atas
 - Area Under Upper Limit = Daerah dibawah batas atas
 - Area Under Lower Limit = Daerah dibawah batas bawah
6. Hitung skor (nilai hasil transformasi) untuk setiap pilihan jawaban dengan persamaan berikut : **Score = Scale Value + Scale Value_{Minimum} + 1**