

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif karena penelitian ini menggunakan data yang terukur, menggunakan metode (alat uji) statistik untuk penghitungan data dan akan menghasilkan suatu kesimpulan. Metode penelitian yang dilandaskan pada falsafat positivisme, digunakan pada populasi atau sampel tertentu (Sugiyono; 2005)

3.2 Lokasi Penelitian

Untuk obyek penelitian ini peneliti mengadakan penelitian di "Lily Bakery" di wilayah Kabupaten Lamongan.

3.3 Populasi dan Sampel

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang dikumpulkan dengan tujuan untuk membantu kebutuhan Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2005;55). Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Lyly Bakery di Kabupaten Lamongan.

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, Sampel yang baik menurut Sugiyono (2005;57) antara 30-500

responden, Karakteristik responden seperti umur, pekerjaan, pendidikan. Dalam penelitian ini sampel yang akan diambil sebesar 100.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Accidental Sampling Technique* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2005;60). Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pelanggan Lyly Bakery.

3.4 Identifikasi variabel dan Definisi Operasional

Variabel penelitian merupakan suatu atribut seseorang, atau obyek yang mempunyai variasi antara satu orang yang lain atau satu obyek dengan obyek yang lain (Sugiono;2005).

3.4.1 Variabel Independen

Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (Sugiyono;2005). Variabel penelitian ini adalah:

1. Citra Merek (X1)

Citra merek adalah bagaimana seseorang menggambarkan dan memikirkan merek tersebut. Indikator – indikator citra merek :

- 1) Rasa
- 2) Kemasan
- 3) Harga

2. Kualitas Layanan (X2)

Kualitas Layanan adalah tanggapan responden tentang tindakan yang di tawarkan oleh Lily Bakery oleh pelanggan. Indikator – indikatornya adalah :

1. Konsistensi sikap sopan dan ramah penjual.
2. Menyediakan layanan pada waktu yang dijanjikan.
3. Kecepatan pelayanan.
4. Keramahan penjual terhadap pembeli.
5. Kecekatan penjual dalam melayani pembeli.
6. Kebersihan penampilan fisik

3. Kepuasan Pelanggan (X3)

Kepuasan pelanggan adalah tanggapan responden tentang harapannya yang terpenuhi setelah membeli di Lily Bakery. Indikator – indikator kepuasan pelanggan adalah :

- 1) Kesesuaian dengan harga
- 2) Kesesuaian dengan manfaat
- 3) Kesesuaian dengan kualitas pelayanan

3.4.2 Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang nilai-nilainya bergantung pada variabel lainnya, biasanya disimbolkan dengan Y. variabel itu merupakan variabel yang diramalkan atau diterangkan nilainya. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependennya adalah :

1. Loyalitas Pelanggan (Y)

Loyalitas pelanggan adalah tanggapan responden tentang kesetiaan pelanggan terhadap produk Lily Bakery. Indikator – indikatornya adalah :

- 1) Melakukan pembelian berulang secara teratur
- 2) Membeli antar lini produk atau jasa
- 3) Mereferensikan pada orang lain
- 4) Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan pesaing

3.5 Skala Pengukuran

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan skala Likert. Menurut Sugiyono (2005:132) dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala Linkert yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert 1-5 dengan keterangan sebagai berikut:

1. Skor 5 untuk jawaban Sangat Setuju (SS)
2. Skor 4 untuk jawaban Setuju (S)
3. Skor 3 untuk jawaban Ragu-ragu (RG)
4. Skor 2 untuk jawaban Tidak Setuju (TS)
5. Skor 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS)

3.6 Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diolah sendiri oleh peneliti langsung dari responden. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang berisi tentang citra merek, kualitas layanan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada Lliy Bakery Lamongan

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk sudah jadi dan sudah dipublikasikan. Data sekunder diperoleh dari berbagai bahan pustaka, baik berupa buku, jurnal-jurnal dan dokumen lainnya yang ada hubungannya dengan materi kajian.

3.7 Prosedur Pengumpulan Data

Instrumen atau alat yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah kuisisioner. Kuisisioner, yaitu teknik pengambilan data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan jawaban dari daftar pertanyaan melalui penyebaran kuisisioner. Pada responden untuk mendapatkan informasi yang diperlukan dalam penelitian dan tanggapan responden untuk teknik pengambilan data berupa kuisisioner akan menghasilkan data identitas responden sesuai hasil survey lapangan tersebut merupakan bahan untuk analisa penelitian.

3.8 Uji Instrumen

3.8.1 Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk mengukur sah/validnya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas ini membandingkan nilai masing-masing item pertanyaan dengan nilai total. Apabila besarnya nilai total koefisien item pertanyaan masing-masing variabel melebihi nilai signifikansi maka pertanyaan tersebut tidak valid. Nilai signifikansi harus lebih kecil dari 0,05 maka item pertanyaan baru dikatakan valid atau dapat dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (nilai korelatif/nilai *product moment*) dengan r tabelnya. Apabila nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel dan nilai r positif signifikan, maka butir pertanyaan tersebut dikatakan valid (Ghozali, 2005).

3.8.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan uji kehandalan yang bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh alat ukur tersebut dapat dipercaya. Kehandalan berkaitan dengan seberapa jauh suatu alat ukur konsisten apabila pengukuran dilakukan secara berulang dengan sampel yang berbeda-beda. Uji Reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach alpha* (α). Suatu konstruk / variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai (*alpha* (α) > 0,60 (Nunnally dalam Ghozali, 2005).

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

Analisis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda oleh karena itu data harus bebas dari penyimpangan asumsi klasik agar diperoleh estimasi yang tidak bias linier terbaik yang sering di kenal dengan istilah BLUE (*Best Linier Unbiased Estimation*). Pengujian terhadap asumsi klasik dalam penelitian ini antara lain Normalitas, Multikolinearitas, dan Heteroskedastisitas.

3.8.4 Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal/mendekati normal. Cara untuk mengetahui normalitas adalah dengan melihat *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dan distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk suatu garis lurus diagonal, dan *plotting* data akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data adalah normal, maka garis yang memberikan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya (Ghozali, 2005).

3.8.5 Uji Multikolinearitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel independen (bebas). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Multikolinearitas dapat juga dilihat dari nilai *tolerance* dan *varian inflation factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan

setiap variabel bebas manakah yang dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya, maka nilai toleransi yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/tolerance$) dan menunjukkan adanya kolinearitas yang tinggi. Nilai *cut off* yang umum dipakai adalah nilai *tolerance* > 0,10 atau sama dengan nilai $VIF < 10$ berarti tidak ada multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi (Ghozali, 2005).

3.8.6 Heteroskedastisitas

Artinya varians variabel dalam model tidak sama (konstan), hal ini bisa diidentifikasi dengan cara melakukan uji Glesjer, yaitu dengan meregresikan nilai absolute residual terhadap seluruh variabel bebas mempunyai t hitung yang tidak signifikan maka dapat dikatakan bahwa model dalam penelitian lolos dari adanya heteroskedastisitas.

3.8.7 Autokorelasi

adalah suatu korelasi antara nilai variabel dengan nilai variabel yang sama pada lagi satu atau lebih sebelumnya. (Bambang, 2007;93) dan Radji (2009). Definisi yang lain adalah terdapat pengaruh dari variabel dalam model melalui tenggang waktu. Hal ini berarti bahwa nilai variabel saat ini akan berpengaruh pada nilai variabel dimasa yang akan datang. jika dalam model regresi terdapat autokorelasi maka akan menyebabkan *varians* sampel tidak dapat menggambarkan varians populasinya dan model regresi yang dihasilkan tidak dapat digunakan untuk menaksir nilai variabel independen tertentu.

Untuk mendiagnosis ada tidaknya autokorelasi dalam suatu model regresi dapat dilakukan dengan cara melakukan pengujian terhadap nilai uji Durbin – Watson (DW). Pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi adalah sebagai berikut :

1. Bila nilai DW terletak diantara batas atas (du) dan ($4-du$), maka koefisien autokorelasi sama dengan nol berarti tidak ada autokorelasi
2. Bila nilai DW lebih rendah daripada batas bawah (dl), maka koefisien autokorelasi lebih besar daripada nol, berarti ada autokorelasi positif .
3. Bila nilai DW lebih besar daripada ($4-dl$), maka koefisien autokorelasi lebih kecil daripada nol, berarti ada autokorelasi negatif
4. Bila nilai DW terletak diantara batas atas (du) dan batas bawah (dl) atau DW terletak antara ($4-du$) dan ($4-dl$) maka hasilnya tidak dapat disimpulkan

3.9 Teknik Analisis Data

Untuk mengetahui pengaruh *variable customer relationship management*, maka digunakan *multiple regression analysis* yaitu sebuah teknik analisis yang secara simultan membangun suatu hubungan matematis antara 2 atau lebih *variable independent* dan sebuah *variable dependent* yang berskala interval. (Widayat, 2002;105). Bentuk umumnya yaitu :

$$Y = b_0 + b_1.X_1 + b_2.X_2 + b_3.X_3 + e$$

Dimana :

Y = *Variable dependent* (loyalitas pelanggan)

X₁ = *Variable independent* (citra merek)

X₂ = *Variable independent* (kualitas layanan)

X_3 = *Variabel independent* (kepuasan pelanggan)

b_0 = Nilai konstanta

b_1 - b_2 = Koefisien regresi

e = Variabel pengganggu diluar variabel bebas

3.10 Pengujian secara parsial (Uji – t)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini terhadap variabel dependen secara parsial (Ghozali, 2009). Uji t dilakukan untuk menguji hipotesis 1 sampai dengan hipotesis 4, langkah-langkah yang dilakukan sebagai berikut :

1. Menentukan Hipotesis

$H_0 : b_1, b_2, b_3 = 0 \dots$ tidak ada pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat atau salah satunya berpengaruh.

$H_a : b_1, b_2, b_3 \neq 0 \dots$ ada pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat atau salah satunya tidak berpengaruh.

2. Menentukan tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi menggunakan $\alpha = 5 \%$ (signifikansi 5% atau 0,05 adalah ukuran standar yang sering digunakan dalam penelitian).

3. Menentukan besarnya t hitung yaitu dengan menggunakan rumus:

$$t_{\text{hitung}} = \frac{b_i}{S_{b_i}}$$

Sumber : Priyatno (2012)

Dimana :

b_i = Koefisien Regresi Variabel

S_{b_i} = *Standar Error* Koefisien Regresi

4. Menentukan t tabel

Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$ (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan (df) $n-k-1$ (n adalah jumlah kasus dan k adalah jumlah variabel independen).

5. Kriteria Pengujian

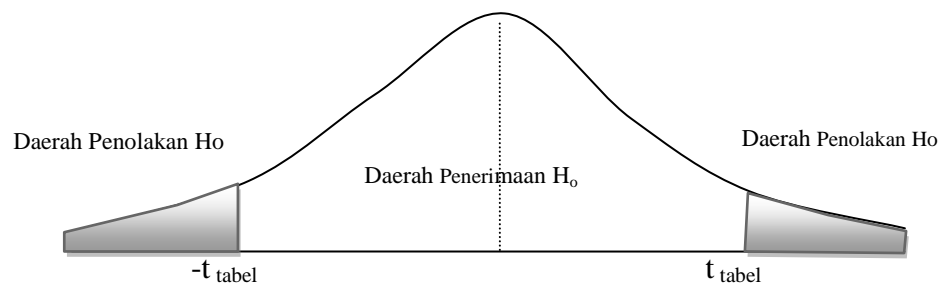
H_0 diterima jika $-t_{\text{tabel}} \leq t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$

H_0 ditolak jika $-t_{\text{hitung}} < -t_{\text{tabel}}$ atau $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$

6. Membandingkan t hitung dan t tabel = $t / 2 (n-k-1)$:

Nilai $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak H_a diterima

Nilai $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ maka H_0 diterima H_a ditolak



Sumber : Priyatno (2012)

Gambar 3.1
Kurva Distribusi Penolakan / Penerimaan Hipotesis Secara Parsial

Kaidah Pengujian :

- a. Bila $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya secara parsial ada pengaruh signifikan antara citra merek, kualitas layanan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan.

- b. Bila t hitung $<$ t tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak ada pengaruh secara parsial dan signifikan antara citra merek, kualitas layanan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan.

3.11 Uji Signifikan Simultan (Uji F)

Menurut Imam Ghozali (2005), uji pengaruh simultan digunakan untuk mempengaruhi apakah variabel independen secara bersama-sama atau simultan memengaruhi variabel dependen. Hipotesisnya dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Merumuskan Hipotesis

$H_0 : b_1, b_2, b_3 = 0 \dots$ tidak ada pengaruh signifikan secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

$H_a : b_1, b_2, b_3 \neq 0 \dots$ ada pengaruh yang signifikan secara simultan antara seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

2. Menentukan tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi menggunakan $\alpha = 5 \%$ (signifikansi 5% atau 0,05 adalah ukuran standar yang sering digunakan dalam penelitian).

3. Menentukan F hitung

Menghitung nilai F untuk mengetahui hubungan secara simultan antara variabel bebas dan terikat dengan formulasi sebagai berikut :

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

Sumber : Priyono (2008)

Dimana :

R^2 = Koefisien determinasi

n = jumlah data atau kasus

k = jumlah variabel independen

4. Menentukan F tabel

Dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%, $\alpha = 5\%$, df 1 (jumlah variabel-1) = 2, dan df 2 ($n-k-1$) (n adalah jumlah kasus dan k adalah jumlah variabel independen).

5. Kriteria Pengujian

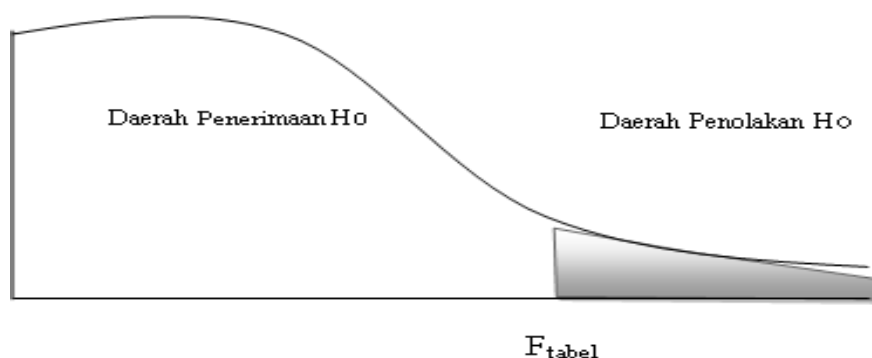
H_0 diterima bila $F_{hitung} < F_{tabel}$

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

6. Membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel}

Nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak H_a diterima

Nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima H_a ditolak



Sumber : Priyatno (2008)

Gambar 3.2
Kurva distribusi penolakan/penerimaan hipotesis secara simultan

