

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang dilakukan peneliti merupakan penelitian kuantitatif metode kuantitatif dapat di artikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positifisme di gunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah di tetapkan (Sugiyono, 2008;13).

### **3.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian akan dilakukan di Jl. Jawa no 88 - 90 GKB Gresik.

### **3.3 Populasi dan Sampel**

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal, atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat semesta penelitian (Ferdinand, 2006;223). Populasi dalam penelitian ini adalah semua pelanggan yang makan di Rumah Makan Carita.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang di miliki oleh populasi tersebut. Dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi (Sugiyono 2008;116). Sampel yang baik menurut Sugiyono (2005;57) antara 30-500 responden, Penelitian sampel dilakukan dengan menggunakan metode *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling*, yaitu sample yang dipilih dengan kriteria tertentu (Sugiyono, 2007;77). Kriteria dalam penentuan sampel ini adalah pelanggan yang datang makan dua kali atau lebih di rumah makan Carita

GKB Gresik dan berusia 15 tahun ke atas. Jumlah sampel penelitian ini adalah 100 responden.

### **3.4 Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional Variabel**

#### **3.4.1 Identifikasi Variabel**

Berdasarkan permasalahan dan hipotesis yang diajukan, maka variabel yang dianalisis dan dioperasionalkan terdiri dari dua macam yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Dapat diterangkan sebagai berikut:

1. Variabel Bebas (X) yaitu variabel yang mempengaruhi variabel lain
  - a. Kesenangan Pelanggan (X1)
  - b. Kualitas Produk (X2)
  - c. Kualitas Layanan (X3)
  - d. Lokasi (X4)
2. Variabel Terikat atau loyalitas pelanggan (Y) yaitu variabel yang diambil dan diukur untuk menentukan pengaruh yang disebabkan oleh variabel bebas.

#### **3.4.2 Definisi Operasional Variabel**

Variabel penelitian merupakan suatu atribut seseorang, atau obyek yang mempunyai variasi antara satu orang yang lain atau satu obyek dengan obyek yang lain (Sugiyono, 2008;58) . Ada dua variabel penelitian yaitu:

##### **1. Variabel bebas (*Independent variabel*)**

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (Sugiyono, 2008;59).Variabel dalam penelitian ini adalah:

1. Kesenangan pelanggan (X1)

Kesenangan pelanggan adalah tanggapan responden ketika mendapatkan suatu keadilan, merasa dihargai dan diberikan sentuhan akhir di rumah makan Carita. Indikatornya adalah:

- a. Memberikan informasi menu produk secara akurat
- b. Memberikan perlakuan secara personal kepada pelanggan
- c. Memberikan kejutan (*surprised*)

2. Kualitas produk (X2)

Kualitas produk adalah tanggapan responden terhadap karakteristik tertentu pada produk yang dijual pada rumah makan Carita. Indikatornya adalah:

- a. Porsinya pas
- b. Produk yang disajikan higienis
- c. Menu produk yang bervariasi

3. Kualitas layanan (X3)

Kualitas layanan adalah tanggapan responden ketika menerima suatu tindakan yang memenuhi harapan pelanggan. indikatornya adalah:

- a. Pelayanan yang ramah
- b. Pelayanan yang cepat tanggap
- c. Kebersihan dan kerapian penampilan karyawan

4. Lokasi (X4)

Lokasi adalah tempat yang mempunyai fungsi yang strategis karena dapat ikut menentukan tercapainya tujuan badan usaha. Indikatornya adalah:

- a. Mudah dijangkau

- b. Tempat yang nyaman
- c. Tempat yang aman

## **2. Variabel terikat (*Dependent variable*)**

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah:

### **1. Loyalitas pelanggan (Y)**

Loyalitas pelanggan adalah harapan pelanggan yang telah terpenuhi, sehingga pelanggan melakukan kunjungan berikutnya dan merekomendasikan tempat tersebut kepada orang lain. Indikatornya sebagai berikut:

- a. Melakukan rekomendasi kepada keluarga dan orang lain.
- b. Tidak ingin pindah ke rumah makan lain.
- c. Menjadi pelanggan Carita adalah pilihan yang tepat.

## **3.5 Jenis dan Sumber Data**

### **3.5.1 Jenis Data**

Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif yang dikuantitatifkan, yaitu yang merupakan data dalam bentuk angka yang didapat dari hasil scoring atas jawaban kuesioner yang diberikan kepada responden sebagai sampel dalam penelitian.

### **3.5.2 Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer, yaitu: data yang diperoleh secara langsung dari responden yang terpilih di lokasi penelitian, yaitu rumah makan Carita. Data primer diperoleh dengan cara melakukan wawancara maupun hasil dari pengisian kuesioner yang berisi tentang

kesenangan pelanggan, kualitas produk, kualitas layanan dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan.

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Instrumen atau alat yang digunakan untuk pengambilan atau pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara penyebaran *questioner* (angket). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2008;199). Penyebaran angket pada penelitian ini akan disebarakan pada pelanggan yang berada di rumah makan Carita GKB Gresik.

Skala pengukuran variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah *Skala Likert*, yaitu skala yang berasal dari pernyataan kualitatif yang kemudian dikuantitatifkan, dan digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2008;132) kriteria pengukurannya adalah sebagai berikut :

Sangat Setuju (SS)	: diberi skor 5
Setuju (S)	: diberi skor 4
Ragu-Ragu (RR)	: diberi skor 3
Tidak Setuju (TS)	: diberi skor 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	: diberi skor 1

Pada penelitian ini responden memilih salah satu dari kategori jawaban yang tersedia, kemudian masing-masing jawaban diberi skor tertentu. Skor responden dijumlahkan dan jumlah ini merupakan total skor. Total skor inilah yang ditafsir sebagai posisi responden dalam *Skala Likert*.

### 3.7 Uji Instrumen

#### 3.7.1 Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Untuk menguji validitas dalam penelitian ini adalah dengan menghitung korelasi diantara masing-masing pernyataan dengan skor total yang menggunakan korelasi *product moment*. Valid tidaknya suatu item, diketahui dengan membandingkan indeks koefisien korelasi *product moment* ( $r$ ) dengan nilai hitung kritisnya, dimana  $r$  dapat diperoleh dengan rumus (Sugiyono, 2005;212) sebagai berikut :

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

- N = Banyaknya variabel
- X = Skor item x
- Y = Skor item y

Jika  $r$  hitung  $>$  dari  $r$  table (uji 2 sisi dengan tingkat signifikansi 5%) maka butir pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid.

#### 3.7.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Imam Ghazali dalam Made Novandri, 2010;34). Uji Reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach alpha* ( $\alpha$ ). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha  $>$  0,60 (Nunnally dalam Ghazali, 2002;42).

### 3.8 Uji Asumsi Klasik

#### 1. 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;110).

#### 2. Uji multikolinieritas.

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Dalam model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel–variabel ini tidak orthogonal. Variabel orthogonal ialah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesamanya sama dengan nol (Ghozali,2001;91). Multikoleniaritas dapat diketahui dari nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Kriteria pengukurannya adalah sebagai berikut:

- a. Jika *tolerance*  $> 0,1$  dan  $VIF < 10$  maka tidak terjadi Multikoleniaritas.
- b. Jika *tolerance*  $< 0,1$  dan  $VIF > 10$  maka terjadi Multikoleniaritas.

#### 3. Uji Heteroskedastisitas.

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain yang tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas/ tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mengetahui ada/ tidaknya heterokedastisitas adalah dengan grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat dan residualnya. Deteksi terhadap heterokedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada/ tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot. Bila ada pola tertentu, seperti titik yang menyebar di atas dan di bawah titik 0 maka dapat disimpulkan dalam data bebas dari heterokedastisitas dan sebaliknya (Ghozali, 2005;105).

#### 4. Uji Autokorelasi

Adalah suatu korelasi antara nilai variabel dengan nilai variabel yang sama pada lagi satu atau lebih sebelumnya. (Bambang, 2007; 93). 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 :

- a. Bila nilai DW terletak diantara batas atas ( $d_u$ ) dan ( $4-d_u$ ), maka koefisien autokorelasi sama dengan nol berarti tidak ada autokorelasi.
- b. Bila nilai DW lebih rendah daripada batas bawah ( $d_l$ ), maka koefisien autokorelasi lebih besar daripada nol, berarti ada autokorelasi positif.
- c. Bila nilai DW lebih besar daripada ( $4-d_l$ ), maka koefisien autokorelasi lebih kecil daripada nol, berarti ada autokorelasi negatif.
- d. Bila nilai DW terletak diantara batas atas ( $d_u$ ) dan batas bawah ( $d_l$ ) atau DW terletak antara ( $4-d_u$ ) dan ( $4-d_l$ ) maka hasilnya tidak dapat disimpulkan.

### 3.9 Teknik Analisis Data

Penelitian ini ingin mengetahui pengaruh variabel bebas (kesenangan pelanggan, kualitas produk, kualitas layanan dan lokasi) terhadap variabel terikat (loyalitas pelanggan). Oleh karena itu digunakan Analisis Regresi Linier Berganda.

Model regresi digunakan untuk menganalisis pengaruh dari berbagai variabel independen terhadap satu variabel dependen. Model regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Dimana:

- Y : Loyalitas Pelanggan
- a : Konstanta
- $b_1$ - $b_4$  : Koefisien Regresi
- $X_1$  : variabel kesenangan pelanggan
- $X_2$  : variabel kualitas produk
- $X_3$  : variabel kualitas layanan
- $X_4$  : variabel Lokasi

$e$  : Standar *error*.

### 3.10 Uji Hipotesis

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat maka dilakukan pengujian terhadap hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini. Metode pengujian terhadap hipotesis yang diajukan dilakukan secara parsial (t) dan secara simultan (F).

Perhitungan statistik disebut signifikan secara statistik apabila nilai uji statistiknya berada dalam daerah kritis (daerah dimana  $H_0$  ditolak), sebaliknya disebut tidak signifikan bila nilai uji statistiknya berada dalam daerah dimana  $H_0$  diterima (Ghozali, 2001). Uji hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

#### 3.10.1 Uji t hitung (Uji Parsial)

Uji t hitung bertujuan untuk melihat secara parsial apakah ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

1.  $H_0 = \beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4 = 0$  artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan.
2.  $H_1 = \beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4 \neq 0$  artinya secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan.
3. Rumus:

$$t_{\text{hitung}} = \frac{b_i}{\text{Se}(b_i)} \quad (\text{Djarwanto, 2001; 95})$$

Keterangan :

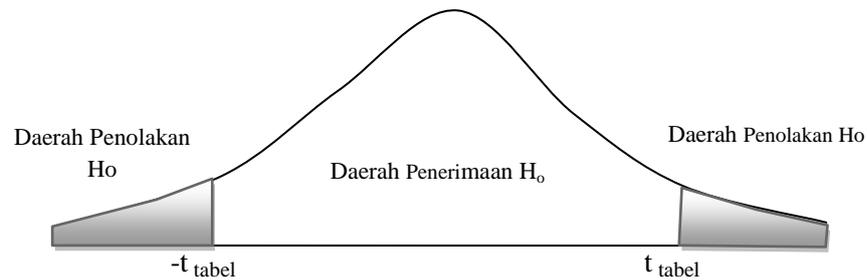
$\beta_1$  = Koefisien Regresi

Se = standar error

Tingkat signifikansi  $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$  (uji dua sisi) dengan derajat kebebasan

(df)  $n-k-1$  (Priyanto 2009;85)

4. Kriteria pengujian sebagai berikut:



**Gambar 3.1**  
**Distribusi Penerimaan atau Penolakan Hipotesis Uji t**

Kriteria Pengujian:

1. Jika  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}} = H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.
2. Jika  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}} = H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, artinya variabel independen tidak mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.

### 3.10.2 Uji F hitung (Uji serentak)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen (X) secara simultan terhadap variabel dependen (Y).

1.  $H_0 = \beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4 = 0$  artinya secara simultan tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel (bebas) dan variabel (terikat) secara bersama-sama.
2.  $H_1 = \beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4 \neq 0$  artinya secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel (bebas) dan variabel (terikat) secara bersama-sama.

3. Rumus :

$$f_{\text{hitung}} = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (N - k - 1)} \quad (\text{Sudjana, 2005; 355})$$

Dimana :

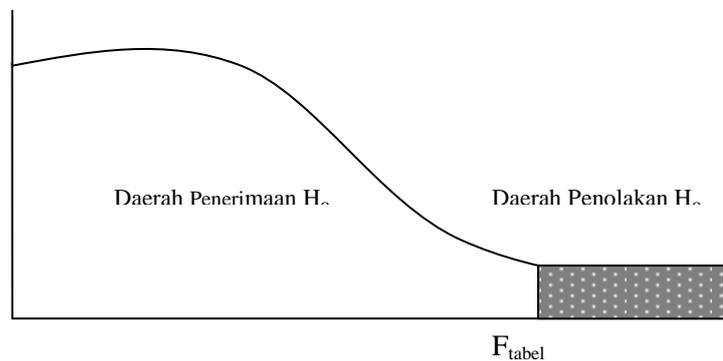
$R^2$  = koefisien determinasi

$N$  = Jumlah observasi

$K$  = Jumlah variabel bebas

Tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$  (0,05) dengan  $df_1 = \text{jumlah variabel} - 1$  dan  $df_2 = n - k - 1$  (Priyanto, 2009;82).

4. Kriteria pengujian sebagai berikut



**Gambar 3.2**  
**Daerah penerimaan dan Penolakan  $H_0$  (Uji F)**

Kriteria Pengujian:

1. Jika  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}} = H_0$  ditolak, artinya variabel independen secara bersamaan mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.
2. Jika  $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}} = H_0$  diterima, artinya variabel independen secara bersamaan tidak mempengaruhi variabel dependen secara signifikan