

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian yang dilakukan dengan cara penulis langsung ke lapangan untuk memperoleh data dan informasi berkenaan dengan permasalahan yang akan diteliti. (Supardi, 2005, hlm. 34). Adapun penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positive, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. (Sugiyono, 2017, hlm. 8)

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Soto Bang Amat Banjarmasin yang beralamat di Jalan Banua Anyar No. 6, Benua Anyar, Banjarmasin Timur, Benua Anyar, Kec. Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin. Provinsi Kalimantan Selatan.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek penelitian ini adalah pelanggan yang datang dan makan di Soto Bang Amat. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3.1 Jumlah pengunjung Soto Bang Amat Banjarmasin
(Dalam satu minggu)

No.	Per Hari	Jumlah Pengunjung	Presentase (%)
1	Senin	203	13,58%
2	Selasa	210	14,06%
3	Rabu	206	13,78%
4	Kamis	210	14,06%
5	Jumat	Libur	0%
6	Sabtu	315	21,09%
7	Minggu	350	23,43%
Jumlah		1.494	100%

Sumber. Wawancara. Shaewati. Kamis 18 Juni 2020

2. Menurut Sugiyono (2012, hlm. 38). definisi objek penelitian adalah sebagai berikut: “Objek penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.” Berdasarkan definisi tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa objek penelitian merupakan sesuatu yang akan diteliti dengan mendapatkan data untuk suatu tujuan tertentu dan kemudian akan ditarik kesimpulan. Adapun yang menjadi objek penelitian ini adalah variabel yang memengaruhi loyalitas pelanggan dalam pembelian soto Bang Amat Banjarmasin.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono,

2017, hlm. 80). Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah semua pelanggan yang datang dan makan di soto Bang Amat Banjarmasin berjumlah 1.494 pengunjung dalam satu.

2. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. (Sugiyono, 2017, hlm. 81).

Menentukan sampel dari populasi yang di dapat, maka dapat menggunakan rumus solvin yaitu:

$$\frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Taraf Kesalahan pada perhitungan sebanyak 10% atau 0,1

Penentuan banyaknya responden dalam penelitian ini sebagaimana perhitungan sebagai berikut :

$$\begin{aligned} &= \frac{1.494}{1 + 1.494(0,1)^2} \\ &= \frac{1.494}{15,94} \\ &= 93,726474279 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan di atas dapat diperoleh besarnya jumlah sampel atau nilai n adalah 93,726474279 yang dapat dibulatkan menjadi $n \approx 94$.

Adapun dalam penelitian ini, peneliti menentukan sampel berdasarkan tabel dari *isaac* dan *Michae*.(Sugiyono, 2011, hlm. 68). Sehingga dengan taraf kesalahan 10% dan jumlah populasi 1.494 orang, maka ukuran sampel menjadi 94 pelanggan yang makan di soto Bang Amat Banjarmasin.

E. Data dan Sumber Data

1. Data

a. Data Primer

Data primer adalah data berupa informasi dan keterangan yang diperoleh secara langsung dari responden, data primer ini di peroleh dari hasil kuesioner yang dibagikan pada responden.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diolah sebelumnya dan itu diperoleh dari literatur-literatur perpustakaan dan internet seperti : buku, internet, karya-karya ilmiah yang berkaitan dengan tema penelitian.

2. Sumber Data

a. Responden

Responden adalah pihak-pihak yang dijadikan sampel dalam penelitian, yakni pihak konsumen soto Bang Amat Banjarmasin.

b. Dokumentasi

Dokumentasi, yaitu semua foto-foto, catatan ataupun arsip yang memuat data-data atau informasi yang mendukung dalam penelitian ini.

F. Metode Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data yang diperlukan, digunakan beberapa teknik untuk memperoleh data-data yang berkaitan dengan jumlah pengunjung yang datang pada soto Bang Amat Banjarmasin, yaitu:

1. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik lain, yaitu wawancara dan kuesioner. (Sugiyono, 2017, hlm. 145). Dalam observasi ini peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari pada soto Bang Amat Banjarmasin.

2. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. (Sugiyono, 2017, hlm. 142) . Dalam penelitian ini kuesioner dibagikan kepada pelanggan Soto Bang Amat yang datang dan makan, minum di tempat tersebut. .

G. Desain Pengukuran dan Instrumen Kuesioner

Skala *Likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial dalam penelitian. (Sugiyono, 2011, hlm. 134). Sehingga penulis pada penelitian ini menggunakan metode skala likert pada pengukuran jawaban responden. Adapun dalam pengukuran skala *likert* ada lima opsi jawaban sebagai berikut:

SS	: Sangat setuju	diberi skor 5
S	: Setuju	diberi skor 4
N	: Netral	diberi skor 3
TS	: Tidak Setuju	diberi skor 2
STS	: Sangat Tidak Setuju	diberi skor 1

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian. (Sugiyono, 2017, hlm. 148) alat yang digunakan untuk penelitian ini adalah kuesioner. Instrumen kuesioner ini dikembangkan dari variabel penelitian, baik variabel independen maupun dependen. Sebagaimana dijelaskan di tabel berikut :

Tabel 3.2 Indikator Kuesioner

Variabel	Indikator	Skala Pemikiran
Sistem Pembayaran (X ₁)	1. Tunai 2. Non Tunai	Skala <i>Likert</i>
Fasilitas (X ₂)	1. Pertimbangan/ perencanaan spesial 2. Perencanaan ruang 3. Perlengkapan/ perabotan 4. Unsur pendukung	Skala <i>Likert</i>
Kualitas Pelayanan (X ₃)	1. Reabilitas (<i>reability</i>)	Skala <i>Likert</i>

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) 3. Jaminan (<i>assurance</i>) 4. Empati (<i>empathy</i>) 5. Bukti fisik (<i>tangibles</i>) 	
Loyalitas Pelanggan (Y)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komunikasi dari Mulut Ke Mulut (<i>word of mouth communications</i>) 2. Niat Beli (<i>purchase intentions</i>) 3. Sensitivitas harga (<i>price sensitivity</i>) 4. Komplain (<i>complaining behavior</i>) 	Skala Likert

Kuesioner dikatakan reliabel apabila jawaban seseorang terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Analisis dimulai dengan menguji validitas terlebih dahulu, baru diikuti oleh reabilitas. Jika sebutir pernyataan tidak valid maka dibuang butir-butir yang tidak valid kemudian secara bersama-sama diukur reabilitas.

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alata pengukur itu dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Oleh karena itu, jika peneliti menggunakan kuesioner dalam pengukuran data, maka kuesioner yang disusun oleh peneliti harus dapat mengukur apa yang akan diukur, dan hal ini bertujuan untuk memastikan itu sebelum instrumen penelitian itu digunakan perlu lebih dahulu diuji validasinya. (Abdullah, 2015, hlm. 258).

Kriteria dalam menentukan validitas kuesioner adalah sebagai berikut:

- a. Jika $r_{\text{Hitung}} > r_{\text{Tabel}}$ Maka pertanyaan valid
- b. Jika $r_{\text{Hitung}} < r_{\text{Tabel}}$ Maka pertanyaan tidak valid

2. Uji Reliabilitas

Pemeriksaan ini dilakukan berdasarkan konsistensi internal dari respons-respons ukuran yang digunakan adalah α dari cronbach (*cronbach's alpha*) yang diberikan sebagai berikut:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{Sx^2} \right]$$

di mana k adalah x jumlah pertanyaan, S_i^2 adalah variansi skor dari butir pertanyaan ke- i tiap *instrument*, dan Sr^2 adalah jumlah variansi skor yang diberikan para responden. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach Alpha* > 0,60 (Ghozali dalam Sujarweni, 2019, hlm. 158)

H. Teknik Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal. Untuk mendeteksi normalitas dapat dilakukan dengan dua cara apakah

residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Uji statistik yang digunakan antara lain, *normal probability plots* (Normal P-plot).

Pengujian normalitas data dapat dilihat dengan menggunakan uji statistik non-parametrik *Kolmogorov-Sminov* (K-S), jika tingkat signifikansi uji kenormalan distribusi data lebih besar dari tingkat *alpha* (0,05/2), maka H_1 diterima atau data berdistribusi normal. Sebaliknya, jika signifikansi uji kenormalan distribusi data lebih kecil dari tingkat *alpha* (0,05/2), maka H_0 yang diterima atau data tidak berdistribusi normal. *Kolmogorov Smirnov* adalah alat uji ketidaknormalan. Konsekuensinya, H_0 adalah hipotesis untuk data berdistribusi normal. Sebaliknya H_1 adalah hipotesis untuk data tidak berdistribusi normal. Dengan demikian, penempatan pengertian H_1 dan H_0 , sangat tergantung dengan alat uji yang digunakan.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam suatu model. Kemiripan antar variabel independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Selain itu, uji ini juga untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Jika VIF (*Variance Inflation Factor*) yang dihasilkan di antara 1-10 maka tidak terjadi multikolinieritas.

c. Uji Autokorelasi

Persamaan regresi yang baik adalah tidak memiliki masalah autokorelasi. Jika terjadi autokorelasi maka persamaan tersebut menjadi tidak baik atau tidak layak dipakai prediksi. Ukuran dalam menentukan ada tidaknya masalah autokorelasi dengan uji *Durbin-Watson* (DW), cara menentukan atau kriteria pengujian autokorelasi berdasarkan nilai DW adalah sebagai berikut:

1) Deteksi Autokorelasi Positif:

Jika $dw < dL$ maka terdapat autokorelasi positif

Jika $dw > dU$ maka tidak terdapat autokorelasi positif

Jika $dL < (4 - dw) < dU$ maka pengujian tidak meyakinkan atau tidak dapat disimpulkan.

2) Deteksi Autokorelasi Negatif :

Jika $dw < dL$ maka terdapat autokorelasi negatif,

Jika $dw > dU$ maka tidak terdapat autokorelasi negatif,

Jika $dL < (4 - dw) < dU$ maka pengujian tidak meyakinkan atau tidak dapat disimpulkan.

d. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas menguji terjadinya perbedaan *variance residual* suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar scatterplot. Cara lain dalam uji heteroskedastisitas bisa dilakukan dengan uji glejser. Menurut Gujarati

(1995) uji glejser mengusulkan untuk meregresi nilai absolut residual terhadap variabel bebas. Teknik pengujian heteroskedasitas dalam penelitian ini adalah menggunakan pola gambar *scatterplot*.

2. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linear berganda dipakai untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas (independen) yaitu sistem pembayaran (X_1), fasilitas (X_2), kualitas pelayanan (X_3), terhadap variabel terikat (dependen) yaitu loyalitas pelanggan sebagai variabel Y. Bila dirumuskan model persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon_i$$

di mana Y_i ε_i adalah nilai kesalahan yang bersangkutan dan β_0 dan β_1 koefisien-koefisien model yang harus diestimasi.

3. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk melihat apakah variabel bebas mampu secara menyeluruh bersama-sama menjelaskan tingkah laku variabel terikat adalah dengan menggunakan uji F. Selain mengetahui kemampuan secara bersama-sama variabel bebas menjelaskan variabel terikat, juga perlu mengetahui apakah setiap variabel bebas juga berpengaruh terhadap variabel terikat, untuk pengujian ini digunakan uji t .

Menyusun hipotesis yang ingin diuji adalah kemampuan variabel bebas menjelaskan tingkah laku variabel terikat, apabila variabel bebas tidak dapat mempengaruhi variabel bebas dapat dianggap nilai koefisien regresinya

sama dengan nol, sehingga berapapun nilai variabel bebas, tidak akan berpengaruh terhadap variabel bebas. Variabel bebas dikatakan mempengaruhi mampu mempengaruhi dependent apabila nilai koefisien b_1 dan b_2 tidak sama dengan nol, apabila sama dengan nol, maka dikatakan tidak mampu mempengaruhi variabel bebas.

a. Determinasi (Uji R^2)

Suatu model mempunyai kebaikan dan kelemahan jika diterapkan dalam masalah yang berbeda. Untuk mengukur kebaikan suatu model (*goodnes of fit*) digunakan koefisien determinasi (R^2). Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan suatu proporsi dari varian yang dapat diterangkan oleh persamaan regresi (*regression of sum squares-RSS*) terhadap varian total (*total sum of squares-RSS*). Koefisien determinasi dirumuskan sebagai berikut:

$$R^2 = \frac{\sum(\hat{Y} - \bar{Y})^2}{\sum(Y - \bar{Y})^2}$$

Nilai koefisien determinasi akan berkisar antara nol sampai satu. Nilai $R^2 = 1$ menunjukkan bahwa 100% total variasi diterangkan oleh varian persamaan regresi atau variabel bebas yaitu baik variabel sistem pembayaran (X_1), fasilitas (X_2) dan kualitas pelayanan (X_3) mampu menerangkan variabel dependen (Y) yaitu loyalitas pelanggan. Sebaliknya, apabila nilai $R^2 = 0$ menunjukkan bahwa tidak ada total varians yang diterangkan oleh varians variabel bebas dari persamaan regresi. Menurut (Lind, 2002), nilai koefisien determinasi lebih besar dari 0,5 menunjukkan variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat

dengan baik atau kuat, sama dengan 0,5 dikatakan sedang dan kurang dari 0,5 relatif kurang baik. Apabila koefisien determinasi kurang dari 0,5 ada beberapa penyebab: salah satu di antaranya adalah spesifikasi model yang salah, yaitu pemilihan variabel yang kurang tepat atau pengukuran yang kurang akurat.

b. Uji Koefisien Secara Parsial (uji T)

Uji secara parsial (Uji t) ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen X terhadap variabel dependen (Y) dengan asumsi variabel lainnya adalah konstan. Pengujian dilakukan dengan 2 arah (2 tailed). Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$). Dengan pengambilan keputusannya yaitu.

1) - Jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{kritis}}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

- Jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{kritis}}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

2) - Jika probabilitas $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

- Jika probabilitas $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

c. Uji Koefisien Regresi secara Simultan (uji F)

Pengujian terhadap pengaruh semua variabel independen di dalam model dapat dilakukan dengan uji simultan (uji F). Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh semua variabel independen yang terdapat dalam model secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Algifari, 2000). Uji F dapat dilakukan dengan membandingkan antara nilai F dengan F_{kritis} , jika $F > F_{\text{kritis}}$, maka menolak H_0 dan

sebaliknya jika $F < F_{kritis}$ maka gagal menolak H_0 . Nilai formula uji statistik F dapat dipenuhi dengan formula sebagai berikut:

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

Di mana n adalah jumlah observasi dan k adalah jumlah parameter estimasi termasuk intersep atau konstanta.

Dari Pers. Di atas tersebut jika hipotesis nol terbukti, maka yang diharapkan nilai dari ESS atau R^2 akan sama dengan nol sehingga F akan sama dengan nol. Dengan demikian, tingginya nilai F statistik akan menolak hipotesis nol. Sedangkan rendahnya nilai F statistik akan gagal menolak hipotesis nol karena variabel independen hanya sedikit menjelaskan variasi variabel dependen di sekitar rata-ratanya.

Dalam menyusun hipotesis, selalu ada hipotesis nol dan hipotesis alternatif. Hipotesis nol selalu mengandung unsur kesamaan, sehingga dapat dirumuskan hipotesis nol adalah koefisien regresi sama dengan nol. Untuk hipotesis alternatifnya adalah koefisien regresi tidak sama dengan nol. Kedua hipotesis tersebut kemudian dirumuskan sebagai berikut.

$$B_0 : B_1 = B_2 = 0$$

$$H_1 : B_1 \neq B_3 \neq 0$$

d. Uji Koefisien Secara Simultan (uji F)

Uji statistik t dilakukan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2005). Untuk menguji

hipotesis tersebut digunakan statistik t di mana nilai t dapat diperoleh dengan formula sebagai berikut:

$$t = \frac{b_j}{se(b_j)}$$

Dari Pers. Di atas tersebut b_j merupakan nilai dari koefisien regresi.

Tingkat keberartian, α diambil 5 persen sedemikian rupa sehingga

- a. Untuk pengujian satu sisi, nilai kritis diambil pada $\alpha = 5\%$ dan,
- b. Untuk pengujian dua sisi, nilai kritis diambil pada $\alpha = 2,5\%$.

Uji t ini dilakukan dengan membandingkan t dengan t_{kritis} . Apabila $t > t_{kritis}$ maka hipotesis alternatif diterima yang menyatakan bahwa variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen. Sebaliknya apabila $t < t_{kritis}$ maka variabel independen secara individual tidak mempengaruhi variabel dependen.

1. Membandingkan $t > t_{kritis}$, dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Untuk uji satu sisi:

1. $t > t_{kritis}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
2. $t < t_{kritis}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

- b. Untuk uji dua sisi:

1. H_0 ditolak dan H_1 diterima, jika:

$$t > t_{kritis} \text{ atau } -t > -t_{kritis}$$

2. H_0 diterima dan H_1 ditolak, jika:

$$t < t_{kritis} \text{ atau } -t < -t_{kritis}$$

Dalam penelitian ini akan digunakan uji dua sisi dengan tingkat kesalahan (α) = 5%.

