

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan sedemikian rupa sehingga peneliti terjun langsung ke lapangan untuk memperoleh informasi dan pengetahuan tentang masalah yang diteliti. (Supradi, 2005). Pendekatan penelitian yang digunakan dalam karya ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif, dimana bahan penelitian berupa angka-angka dan dianalisis dengan statistik. (sugiyono, 2017, hlm. 7). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Survei adalah metode penelitian yang mengumpulkan informasi tentang data-data tertentu dan menggunakan kuesioner sebagai alat penggalian data. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi baik informasi lisan maupun tulisan tentang cara pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan untuk membeli kue di toko Dapur Yuma Kecamatan Simpang Empat.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat atau wilayah dimana suatu penelitian dilakukan, penetapan suatu lokasi penelitian merupakan tahapan penting dalam penelitian, karena dengan ditetapkannya lokasi penelitian maka akan mempermudah peneliti melakukan penelitian. Adapun lokasi penelitian

yang dipilih oleh peneliti adalah lokasi penelitian ini bertempat di Toko Kue Dapur Yuma Jalan Pesantren Kel. Kampung Baru Kec. Simpang Empat Kab. Tanah Bumbu, Kalimantan Selatan. Alasan peneliti memilih lokasi tersebut karena lokasi ini bukan merupakan jalan utama yang di lewati oleh mobil atau motor, tetapi jalan ini selalu ramai dan juga peneliti mengetahui kondisi di wilayah sekitar dan di lokasi ini berada pada lokasi yang menghubungkan antara kecamatan Simpang Empat dan Batulicin. Dimana lokasi Toko Dapur Yuma ini berada pada pertengahan titik yang menghubungkan dua kecamatan.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah orang, objek atau lembaga (organisasi) yang kondisinya akan diteliti (kurniawan, 2014). Subjek penelitian ini adalah Pelanggan toko kue Dapur Yuma di Kecamatan Simpang Empat yang dapat memberikan informasinya. Pelanggan toko kue dapur yuma sangat bervariasi, dari remaja hingga dewasa baik itu laki-laki maupun perempuan. Seperti, Karyawan, ibu rumah tangga, buruh, dan lain-lain.

Objek penelitian adalah sasaran yang dijadikan pokok pembicaraan dalam penelitian (arikunto, 2013, hlm. 141). Adapun yang menjadi objek penelitian ini adalah variabel yang mempengaruhi Loyalitas Pelanggan di toko kue Dapur Yuma Kecamatan Simpang Empat.

D. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah bidang generalisasi yang terdiri dari: objek/subjek dengan sifat dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti, yang dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. (Sugiyono, 2017) Populasi yang dimaksud peneliti dalam penelitian ini adalah semua pelanggan yang pernah datang dan membeli di toko kue Dapur Yuma Kecamatan Simpang Empat.

Sampel adalah bagian dari populasi dan karakteristik. Jika populasi besar dan tidak mungkin peneliti mempelajari semua yang ada pada populasi karena, misalnya, keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. (sugiyono, 2017, hlm. 81).

Teknik yang digunakan untuk penarikan sampelnya adalah sampel random sampling teknik pengambilan sampel dari anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

Rumus Lemeshow digunakan untuk jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini karena ukuran populasi tidak diketahui atau tidak terhingga. Teknik Berikut rumus Lemeshow. (lemeshow, 1997, hlm. 2). yaitu:

$$n = \frac{z^2 p (1 - p)}{d^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

z = skor z pada kepercayaan 95% = 1,65

$$p = \text{maksimal estimasi} = 50\%$$

$$d = \text{alpha (0,1) atau} = 10\%$$

Melalui rumus diatas, maka jumlah sampel yang akan diambil adalah :

$$n = \frac{z^2 p (1 - p)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,62^2 \cdot 0,5 (1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{2,7225 (0,5) \cdot (0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{0,680625}{0,01}$$

$$n = 68,0625$$

Sehingga, jika berdasarkan rumus tersebut maka n yang didapatkan adalah 68,0625 = 68 orang sehingga pada penelitian ini setidaknya peneliti harus mengambil sampel sekurang-kurangnya sejumlah 68 orang. Dan disini peneliti menggunakan sebanyak 71 sampel.

E. Data dan Sumber data

Data adalah sekumpulan informasi atau juga keterangan-keterangan dari suatu hal yang diperoleh dengan melalui pengamatan atau juga pencarian ke sumber-sumber tertentu.

Sumber data adalah faktor penting yang menjadi pertimbangan dalam penentuan metode pengumpulan data disamping jenis data yang telah dibuat di muka.

1. Data

a. Data Primer

Data primer adalah berupa informasi dan informasi yang diterima langsung dari responden, informasi dasar ini diperoleh dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada mereka.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah informasi yang telah diolah sebelumnya yang diperoleh dari literatur perpustakaan dan internet, seperti buku, internet, artikel penelitian yang berhubungan dengan topik penelitian.

2. Sumber Data

a. Responden

Responden untuk penelitian ini adalah pelanggan pria dan wanita berusia di bawah 20 hingga 35 tahun ke atas yang berbelanja atau pernah membeli dari Toko Kue Dapur Yuma Kecamatan Simpang Empat.

b. Dokumentasi

Dokumentasi, seperti setiap foto, rekaman atau arsip yang memuat data pendukung penelitian ini.

F. Metode Pengumpulan Data

Metode Pengumpulan Data adalah proses mengumpulkan dan mengukur informasi tentang variabel-variabel penelitian yang ditargetkan dalam suatu sistem yang mapan, yang kemudian memungkinkan seseorang untuk menjawab pertanyaan yang relevan dan mengevaluasi hasil.

1. Observasi partisipan

Pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. (sujarweni, 2014, hlm. 94) pada penelitian ini yang dilakukan peneliti adalah mengamati pelanggan pada toko kue Dapur Yuma yang senantiasa setia membeli kue di tempat tersebut.

2. Kuesioner (angket)

merupakan alat teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tau pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden (sujarweni, 2014, hlm. 98). Dalam penelitian ini adalah orang yang memberikan tanggapan atau menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan. Pada bagian ini peneliti menggunakan google form dengan membagikan *link* kepada para responden untuk menjawab dan mengisi kuesioner.

3. Dokumentasi

Dokumentasi mencari informasi tentang isu atau variabel dalam bentuk catatan, transkrip, buku, surat kabar, jurnal, tulisan, risalah, rapat, janji temu, agenda, atau sebagainya (arikunto, 2013, hlm. 274). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dokumentasi sebagai foto, rekaman atau arsip yang berisi informasi atau data pendukung penelitian ini.

G. Desain Pengukuran dan Instrumen Kuesioner

1. Desain Pengukuran

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pengukuran skala *likert*. Dengan skala tersebut dapat digunakan untuk mengukur subjek, sikap, kejadian tertentu, dan objek. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala tersebut mempunyai rumusan sebagai berikut:

SS : Sangat Setuju (diberi skor 5)

S : Setuju (diberi skor 4)

CS : Cukup Setuju (diberi Skor 3)

TS : Tidak Setuju (diberi skor 2)

STS : Sangat Tidak Setuju (diberi skor 1)

Pada saat memeriksa variabel yang akan diuji, diberikan skor pada setiap jawaban, digunakan lima tingkatan jawaban pada skala *likert* yaitu diberi skor, yaitu:

Tabel 3.1 Instrumen Pengukuran

No	Alternatif Jawaban	Skor
1	SS: Sangat setuju	5
2	S: Setuju	4
3	N: Netral	3
4	TS: Tidak setuju	2
5	STS: Sangat tidak setuju	1

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam dan sosial yang diamati. Secara khusus, semua fenomena ini disebut variabel penelitian (sugiyono, 2017, hlm. 148). Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Instrumen survei ini dikembangkan dari variabel-variabel penelitian, baik variabel independen maupun variabel dependen. Sebagaimana dijelaskan di tabel berikut:

Tabel 3.2 Indikator Kuesioner

Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
Kualitas Produk (X ₁) Garvin, David A. alih bahasa Fandy Tjiptono, <i>Strategi Pemasaran</i> (2016), hlm. 134.	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Performance</i> 2. <i>Feature</i> 3. <i>Reliability</i> 4. <i>Conformance</i> 5. <i>Durability</i> 6. <i>Asthetics</i> 	Skala Likert
Harga (X ₂) Menurut Kotler dan Armstrong yang dialihbahasakan oleh Alexander Sindoro dan Benyamin Molan (2012) hlm.318.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keterjangkauan harga 2. Keseuaian harga dengan kualitas produk 3. Daya saing harga 4. Kesesuaian harga dengan manfaat 	Skala Likert
Loyalitas Pelanggan (Y) Tjiptono <i>pemasaran jasa</i> (2014) hlm. 357	<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

Sumber: Data diolah, 2021.

Sebuah survei dianggap andal jika tanggapan terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Analisis dimulai terlebih dahulu dengan validitas dan kemudian dengan uji reliabilitas. Jika pernyataan salah, item yang salah dibuang dan reliabilitas kemudian diukur bersama.

1. Uji Validitas

Uji validitas ialah mengukur apa yang ingin diukur.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ialah mengukur instrumen terhadap ketepatan (konsisten). Reliabilitas disebut juga keterandalan, keajengan, *consistency*, *stability* atau *dependability*, khusus untuk skala Gutman disebut *reproducibility*. Husaini (2006)

H. Teknik Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

- a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang memeriksa apakah data penelitian berasal dari populasi yang benar-benar normal. Kemudian digunakan software SPSS Statistics 26.0 dengan rumus sebagai berikut untuk pengolahannya:

- 1) H_0 = data tidak berdistribusi normal
- 2) H_1 = data berdistribusi normal

Menentukan normalitas data berdistribusi normal atau tidak menggunakan uji Komlogorov-Smirnov. Ketentuan pengujian ini

adalah: jika probabilitas atau Asymp. Sig. (2-tailed) lebih besar dari *level of significant* (α) maka data berdistribusi normal. Jika nilai Sig. atau signifikansi atau nilai probabilitas $> 0,05$ distribusi adalah normal (simetris). (Sujianto A. E., 2009). Dengan menggunakan taraf signifikansi $\alpha = 0,1$, diterima H_1 jika nilai signifikansi $\geq \alpha$ dan tolak H_1 jika nilai signifikansi $\leq \alpha$.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak ada korelasi antar variabel independen. Jika variabel independen berkorelasi, maka variabel tersebut tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar variabel bebas lainnya nol.

Untuk mendeteksi adanya multikolinieritas, Nugroho menyatakan jika nilai *variance inflation factor* (VIF) tidak lebih dari 10, maka model terbebas dari multikolinieritas. (Sujianto A. E., 2009). VIF disini maksudnya adalah suatu estimasi berapa besar multikolinieritas meningkatkan varian pada suatu koefisien estimasi sebuah variabel penjelas. VIF yang tinggi menunjukkan bahwa multikolinieritas telah menaikkan sedikit pada koefisien estimasi, akibatnya dapat menurunkan nilai t.

Hipotesa yang digunakan dalam uji multikolinieritas adalah :

H_0 : Tidak ada Multikolinieritas

H_a : Ada Multikolinearita

Dasar pengambilan keputusannya adalah :

Jika $VIF > 10$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Jika $VIF < 10$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

c. Uji Autokorelasi

Persamaan regresi yang baik tidak memiliki masalah autokorelasi. Jika terdapat autokorelasi, persamaan tersebut tidak baik atau cocok untuk prediksi. Prosedur untuk menentukan apakah uji Durbin-Watson (DW) memiliki masalah autokorelasi, seperti menentukan atau menguji kriteria autokorelasi berdasarkan nilai DW adalah sebagai berikut.:

1) Deteksi Autokorelasi Positif:

Jika $dw < d_L$ maka terdapat autokorelasi positif.

Jika $dw > d_U$ maka tidak terdapat autokorelasi positif.

Jika $d_L < (4 - dw) < d_U$ maka pengujin tidak meyakinkan atau tidak dapat disimpulkan.

2) Deteksi Autokorelasi Negatif:

Jika $dw < d_L$ maka terdapat autokorelasi negatif,

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

Jika $d_L < (4 - dw) < d_U$ maka pengujin tidak meyakinkan atau tidak dapat disimpulkan.

2. Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varians dalam model regresi dari satu pengamatan residual ke pengamatan lainnya. Heteroskedastisitas sering hadir dalam model yang menggunakan data cross-sectional bukan deret waktu. Namun, hal ini tidak berarti bahwa model yang menggunakan data deret waktu bebas dari heteroskedastisitas. Untuk mengetahui apakah terdapat heteroskedastisitas pada model dapat dilihat dari scatterplot model. (Sujianto A. E., 2009)

Dasar analisisnya sebagai berikut :

- 1) Penyebaran titik- titik data sebaiknya tidak berpola.
- 2) Titik- titik data menyebar diatas dan dibawah atau disekar angka 0.
- 3) Titik- titik data tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja.

3. Uji Hipotesis

a. Analisis Koefisien Diterminasi (R^2)

Analisis determinan digunakan untuk mengetahui representasi pengaruh gabungan variabel bebas terhadap variabel terikat Koefisien determinan menunjukkan seberapa besar variasi yang diwakili dalam variabel terikat $R^2 = 0$, sehingga tidak ada pengaruh pengaruh gabungan dari pengaruh bebas . variabel. variabel. pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen atau variasi variabel independen yang

digunakan dalam model tidak memperhitungkan variasi variabel dependen. Sebaliknya, $R^2 = 1$, maka representasi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sudah lengkap atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variabel dependen.

b. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis Regresi Linier Berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara data atau lebih variabel bebas (independen) terhadap variabel tak bebas (dependen) yang ditampilkan dalam bentuk persamaan regresi.

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

Keterangan:

Y = Loyalitas Pelanggan

α = Konstanta

$\beta_1 \beta_2 \beta_3$ = Koefisien Regresi

X_1 = Sistem Pembayaran

X_2 = Fasilitas

X_3 = Kualitas Pelayanan

ε = eror

c. Uji Koefisien secara parsial (uji T)

Uji parsial (uji-t) ini mencoba untuk menentukan seberapa besar pengaruh variabel bebas X terhadap variabel terikat (Y), dengan asumsi bahwa variabel lain dianggap konstan. Eksperimen dilakukan

dalam dua arah (2 tailed). Tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$) digunakan dalam penelitian ini. Dengan membuat keputusan seperti itu.

- 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

d. Uji Koefisien Regresi secara Simultan (Uji F)

Uji f digunakan untuk mengetahui apakah kedua variabel tak bebas secara bersama-sama (simultan) mempengaruhi variabel tak bebas.

Hasil uji ini dapat dilihat pada output *ANOVA* dari hasil analisis Linier Berganda. Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikansi 0,05 atau 5%. Pengujian dengan uji F atau *F test* yaitu membandingkan antara F hitung dengan F tabel. pengujian ini dilakukan dengan syarat:

- 1) Jika $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ H_0 diterima. Artinya semua variabel independen secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$, maka H_0 ditolak. Artinya semua variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Pengujian juga dapat dilakukan melalui pengamatan signifikansi F pada tingkat α yang digunakan Penelitian ini

menggunakan tingkat α sebesar 5%. Analisis didasarkan pada perbandingan antara nilai signifikan t dengan nilai signifikansi 0,05, di mana syarat-syaratnya adalah sebagai berikut:

- 1) Jika signifikansi $F < 0,05$, maka H_0 ditolak. Artinya semua variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika signifikansi $F > 0,05$, maka H_0 diterima. Artinya semua variabel independen secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel.

I. Tahapan Penelitian

Untuk mencapai hasil yang diharapkan dalam penelitian ini, peneliti menempuh beberapa tahapan, yaitu:

1. Tahapan Pendahuluan

Tahap persiapan merupakan tahapan awal dalam melakukan penelitian. Langkah yang dilakukan pada tahap ini yaitu penyusunan proposal yang berisi rancangan penelitian, pada langkah ini peneliti dibimbing oleh dosen penasihat untuk persetujuan kemudian diajukan kepada tim proposal skripsi. Di kerjakan pada tanggal 22 Desember 2020.

2. Tahapan Pengumpulan Data

Setelah proposal disetujui, pada tahap ini peneliti mengumpulkan data-data yang diperlukan sebagai bahan dengan menggunakan metode yang telah dipilih sebelumnya. Di kerjakan pada tanggal 03 Oktober 2022 sampai dengan 25 Oktober 2022.

3. Tahapan Pengolahan dan Analisis Data

Setelah semua data yang diperlukan terkumpul, peneliti melakukan pengolahan data dan analisis data untuk menjawab pertanyaan dari rumusan masalah menggunakan metode yang telah peneliti pelajari sebelumnya. Hasil penelitian diolah menggunakan *software SPSS* agar lebih mudah dalam perhitungan. Dikerjakan pada Tanggal 25 Oktober 2022 sampai dengan 28 Oktober 2022

4. Tahapan Akhir

Pada tahap ini peneliti melakukan penyusunan hasil penelitian yang dijelaskan dalam bab IV dan V berdasarkan sistematika penelitian berdasarkan pedoman penelitian skripsi agar menjadi sebuah karya tulis ilmiah dengan berkonsultasi kepada dosen penasihat. Dikerjakan pada tanggal 29 Oktober 2022 sampai dengan 02 November 2022.