

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen(Studi pada rumah makan “PIZZA PODANG’S BANJARMASIN”)” ini adalah jenis penelitian yang bersifat lapangan (*Field Research*) dengan metode penelitian studi kasus. Jenis penelitian yang bersifat lapangan (*Field Research*) bersifat deskriptif yang memusatkan perhatiannya pada fenomena yang terjadi pada saat ini.

Penelitian ini berusaha memuat deskriptif fenomena yang diselidiki dengan cara melakukan dan mengklasifikasikan fakta atau karakteristik fenomena tersebut secara factual, serta yang dimaksud dengan metode penelitian studi kasus adalah sebuah eksplorasi dari system pembatasan sebuah kasus secara terperinci, pengumpulan data secara mendalam baik melalui berbagai sumber informasi. Studi kasus menjadi metode paling sesuai untuk fase penyelidikan dari sebuah penelitian karena mengedepankan survey dan proses historis sebagai jalan untuk penjelasan yang bersifat musabab (kausalitas).

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Sehingga oleh karena data yang didapat adalah data kuantitatif, yaitu

data yang berupa bilangan/angka dan dianalisis secara statistik, maka penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif. Menurut Saifuddin Azwar, “penelitian dengan pendekatan kuantitatif menekankan analisisnya pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan metode statistika. (Azwar, 2005, hlm. 5)

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Rumah Makan Pizza Podang’s Banjarmasin yang beralamat di JL. Pangeran Hidayatullah No. 19, Benua Anyar, Kec. Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin. Provinsi Kalimantan Selatan.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan atau totalitas objek yang diteliti. Ciri-ciri populasi tersebut parameter. Oleh karena itu, populasi juga sering diartikan sebagai kumpulan objek penelitian dari mana data akan dijaring atau dikumpulkan (Neolaka, 2014, hlm. 41). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen rumah makan “Pizza Podang’s”. Dalam satu bulan rumah makan tersebut dikunjungi ± 500 konsumen.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian unsur populasi yang dijadikan objek penelitian. Sampel atau juga sering disebut contoh adalah wakil dari populasi yang ciri-cirinya akan diungkapkan dan akan digunakan untuk menaksir ciri-ciri populasi (Neolaka, 2014, hlm. 42). Sampel dalam penelitian ini menggunakan

sampel nonprobabilitas, yang menggunakan metode sampling aksidental yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel. Dalam sampling aksidental, pengambilan sampel tidak ditetapkan lebih dahulu. Peneliti langsung saja mengumpulkan data dari unit sampling yang di temui. Sampel diambil menggunakan teknik slovin.(Abdullah, 2015, hlm. 22) Menurut siregar, teknik slovin adalah sebuah rumus atau formula untuk menghitung jumlah sampel minimal apabila perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti. Karena dalam data yang diperoleh konsumen berkunjung ± 500 perbulannya dengan taraf nyata 10%.

Metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus *Slovin* sebagai berikut:

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

$$n = \frac{500}{1+500(0,1)^2} = \frac{500}{6,0} = 83,333 \text{ (dibulatkan menjadi 83 orang)}$$

Keterangan:

n : Sampel

N : Populasi

D. Definisi Operasional Variabel

Variabel yang terlibat dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, sebagai variabel independen, loyalitas konsumen sebagai variabel dependen.

Variabel-variabel dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel Bebas (*Independent Variabel*)

Variabel bebas adalah variabel yang dapat memengaruhi atau menjadi penyebab bagi variabel lainnya. Pada penelitian ini variabel bebasnya yaitu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Instrumen yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan instrumen yang dikembangkan oleh Lupiyoadi. (Lupiyoadi, 2001, hlm. 34) Kualitas pelayanan meliputi 15 item pertanyaan dengan indikator meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Untuk mengukur masing-masing instrumen penelitian ini digunakan skala likert, dengan lima alternatif jawaban yaitu: “sangat setuju (ss), setuju(s), cukup setuju (cs), tidak setuju (ts) dan sangat tidak setuju (sts)”. (Sugiyono, 2008, hlm. 120)

2. Variabel Terikat (*Dependent Variabel*)

Variabel dependen atau variabel terikat (Y) pada penelitian ini adalah loyalitas konsumen. Loyalitas konsumen memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan, mempertahankan mereka berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, hal ini menjadi alasan utama bagi sebuah perusahaan untuk menarik dan mempertahankan konsumen. Instrumen yang digunakan untuk mengukur loyalitas konsumen berdasarkan instrumen yang dikembangkan oleh Griffin. Pengukuran loyalitas konsumen

meliputi 8 item pertanyaan dengan indikator meliputi *Word of Mouth Communication, Purchase Intentions, Price Sensitivity, Complaining Behavior*.

Untuk mengukur masing-masing instrumen penelitian ini digunakan skala likert, dengan lima alternatif jawaban yaitu: “sangat setuju (ss), setuju (s), cukup setuju (cs), tidak setuju (ts) dan sangat tidak setuju (sts)”.(Sugiyono, 2008, hlm. 120)

Tabel I. Variabel, Sub Variabel, Indikator, Sub Indikator

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sub Indikator
(X)	Kualitas Pelayanan	Reabilitas (<i>reability</i>)	Ketepatan dalam membuat pesanan konsumen
			Ketepatan dalam memberikan informasi
			Kepuasan konsumen terhadap makanan
		Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	Kecepatan menangani kebutuhan konsumen
			Kesigapan merespon keluhan konsumen
			Keramahan karyawan terhadap konsumen
		Jaminan (<i>assurance</i>)	Kepercayaan dan kejujuran karyawan
			Keamanan yang dirasakan ketika berada dirumah makan
			Karyawan yang terlihat bersungguh-sungguh (etos kerja) dalam melakukan pelayanan terhadap konsumen.

		Empati (<i>empathy</i>)	Ke-amanahan karyawan rumah makan kepada konsumen.
			Kemampuan karyawan berkomunikasi dengan konsumen
			Kenyamanan pelayanan terhadap konsumen
		Bukti fisik (<i>tangibles</i>)	Kemenarikan bangunan rumah makan
			Kerapihan pakaian karyawan
			Kebersihan dan kenyamanan rumah makan
(Y)	Loyalitas Konsumen	<i>Word of Mouth Communication</i>	Merekomendasikan kepada orang lain
			Memberitahukan keunggulan
		<i>Purchase Intentions</i>	Tetap menjadi pelanggan
			Sering berkunjung
		<i>Price Sensitivity</i>	Potongan harga terhadap makanan
			Keakuratan perhitungan transaksi oleh kasir pada saat membayar
		<i>Complaining Behavior</i>	Menginformasikan masalah pelayanan pada rumah makan
			Menginformasikan masalah fasilitas pada rumah makan

E. Data dan Sumber Data

1. Data

a. Data Primer

Data Primer adalah berupa informasi dan keterangan yang diperoleh langsung dari responden, data primer ini diperoleh dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada responden.

b. Data Sekunder

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

2. Sumber Data

- Responden

Responden adalah pihak-pihak yang dijadikan sampel dalam penelitian, yakni pihak konsumen rumah makan Pizza Podang's Banjarmasin.

- Dokumentasi

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

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Angket (Questioner)

Menurut Suroyo Anwar angket atau kuisisioner merupakan sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis tentang data faktual atau opini yang berkaitan dengan diri responden, yang dianggap fakta atau kebenaran yang diketahui dan perlu dijawab oleh responden. (Winkel, 2006, hlm. 92) 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)

G. Desain Pengukuran dan Instrumen Kuesioner

1. Desain Pengukuran

Dalam penelitian ini menggunakan desain pengukuran skala *likert*. Dengan skala *likert* dapat digunakan untuk mengukur sikap, subjek, objek, dan kejadian tertentu. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *likert* 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)

Dalam melakukan penelitian terhadap variabel yang akan diuji pada setiap jawaban akan diberi skor, skala likert menggunakan lima tingkatan jawaban yang diberi skor, yaitu:

Tabel II. Instrumen Pengukuran

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

2. Instrument Penelitian

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 III. Indikator Kuesioner

Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
Kualitas Pelayanan (X)	1. Reabilitas (<i>reability</i>) 2. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) 3. Jaminan (<i>assurance</i>) 4. Empati	Skala <i>Likert</i>

	(<i>empathy</i>)Bukti fisik (<i>tangibles</i>)	
Loyalitas Konsumen (Y)	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Word of Mouth Communication</i> 2. <i>Purchase Intentions</i> 3. <i>Price Sensitivity</i> 4. <i>Complaining Behavior</i> 	Skala <i>Likert</i>

Sumber: Moh. Nazir. Bogor. Metode Penelitian. 2014. Hal: 213

H. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji apakah pertanyaan pada suatu kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Penelitian ini menggunakan uji validitas dengan menggunakan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel valid.

Uji validitas dilakukan pada setiap butir pertanyaan, dan hasilnya dapat dilihat melalui hasil *r*-hitung yang dibandingkan dengan *r*-tabel, dimana *r*-tabel dapat diperoleh dari *df* (*degree of freedom*) = $n-2$ (signifikan 5%, n = jumlah sampel). Jika $r\text{-tabel} < r\text{-hitung}$ maka butir pertanyaan tersebut valid sedangkan jika $r\text{-tabel} > r\text{-hitung}$ maka dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang baik tidak dapat bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Reliabel artinya dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan. Rumus yang sering

digunakan untuk uji reliabilitas adalah *alpha Cronbach*, *Spearman Brown*, *Kristoff*, *Angoff*, dan *Rullon*. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pernyataan. Jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 (6%) maka dinyatakan reliabel, sebaliknya jika nilai *Cronbach's Alpha* < 0,60 (6%) maka dinyatakan tidak reliabel.

Uji reliabilitas ini menggunakan metode *cronbach alpha* yaitu memberikan nilai koefisien korelasi setiap butir pertanyaan dengan pertanyaan total. Rumus *cronbach alpha* adalah sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{kr}{1+(k-1)}$$

Keterangan:

α = Koefisien korelasi antara x dan y

k = Jumlah butir pertanyaan

r = Rata-rata korelasi antar teman

Jika r_{hitung} lebih dari ($>$) r_{tabel} pada taraf signifikan 5% berarti item (butir soal) reliabel dan sebaliknya bila r_{hitung} kurang dari ($<$) r_{tabel} pada taraf signifikan 5% maka butir soal tersebut tidak reliabel.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas ini bertujuan untuk distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal. Dalam penelitian ini, proses uji normalitas dilakukan dengan uji statistik yaitu Uji Kolmogorov-Smirnov.

Uji Kolmogorov-Smirnov merupakan pengujian normalitas dengan membandingkan distribusi data (yang akan diuji normalitasnya) dengan distribusi

normal baku. Dasar pengambilan keputusan normal atau tidaknya data yang akan diolah adalah sebagai berikut:

- a. Apabila hasil signifikan (\geq) dari 0,05 maka data terdistribusi normal.
- b. Apabila hasil signifikan (\leq) dari 0,05 maka data tidak terdistribusi secara normal.

I. Teknik Analisis Data

Untuk melakukan teknik analisis data, penulis menggunakan program *SPSS 22 for windows*. Adapun langkah-langkah yang perlu dilakukan adalah dengan melakukan beberapa pengujian yaitu:

1. Analisis Deskriptif

Analisis ini bersifat uraian penjelasan tentang karakteristik responden meliputi usia, dan jenis kelamin.

2. Analisis Statistik

Analisis statistik yaitu menggunakan pendekatan dengan rumus statistik dan mengolah data dari hasil angket atau quisioner yang di nyatakan dalam bentuk angka dalam skala likert menggunakan aplikasi *SPSS 22 for windows*.

3. Uji Hipotesis

Untuk mengetahui pengaruh antara variabel-variabel *independent* dengan variable *dependent* dalam penelitian ini, maka dilakukan pengujian-pengujian hipotesis yang meliputi: regresi linier sederhana koefisien determinasi (*Adjusted R²*), dan uji-t (uji signifikan parsial).

a. Uji Regresi Linear sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan hanya untuk satu variabel bebas (*independent*) dan satu variabel tak bebas (*dependent*).

Rumus Regresi Linier Sederhana:

$$Y = a + b.X$$

Y = Variabel terikat

X = Variabel bebas

a dan b = konstanta

b. Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Koefisien determinasi (*goodness of fit*) yang dinotasikan dengan R^2 merupakan ikhtisar yang menyatakan bahwa seberapa baik garis regresi sampel mencocokkan data. Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur proporsi variasi dalam variabel tidak bebas yang dijelaskan oleh regresi. Nilai R^2 berkisar antara 0 sampai 1, bila $R^2 = 0$ berarti tidak ada hubungan yang sempurna. Sedangkan apabila nilai $R^2 = 1$ maka ada hubungan antara variasi Y dan X atau variasi dari Y dapat diterangkan oleh X secara keseluruhan.

c. Uji t (Uji Signifikan Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui kemampuan masing-masing variabel *independent* secara individu (parsial) dalam menjelaskan perilaku variabel *dependent*. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$). Penolakan dan penerimaan hipotesis dilakukan dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika nilai signifikansi kurang atau sama dengan 0,05, maka hipotesis diterima.
- 2) Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka hipotesis ditolak.

Berdasarkan nilai t hitung dan t tabel yaitu:

- 1) Jika nilai t hitung $>$ t tabel maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.
- 2) Jika nilai t hitung $<$ t tabel maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.