

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian empiris yang datanya berbentuk angka-angka. (Syahrum, dkk: 2012). Metode Kuantitatif adalah metodologi penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu dan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Desa Tamban km. 14 rt. 1, Kecamatan Mekar Sari, Kabupaten Barito Kuala, Provinsi Kalimantan Selatan, kode pos 70568. Peneliti tertarik mengambil salah satu toko di tempat tersebut untuk mengetahui apakah harga, variasi menu, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan.

Adapun alasan yang mendasari peneliti mengambil lokasi penelitian di Kedai Ice Septia (KIS) Tamban karena lokasi tersebut sesuai dengan penelitian yang sedang diteliti, dan belum pernah dilakukan penelitian di lokasi tersebut, sehingga lokasi tersebut cocok untuk menjawab permasalahan yang diteliti, serta peneliti memiliki kemudahan untuk mendapatkan informasi dari lokasi penelitian yang dipilih.

C. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan seluruh objek yang menjadi target pengamatan atau penelitian (Nursiyono & Wahyuningtyas, 2017, hal. 45). Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan berulang-ulang dari Pelanggan ke Kedai Ice Septia (KIS). Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.

Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Sugiyono, 2017, hal. 62).

Untuk menentukan sampel dari populasi digunakan perhitungan maupun acuan yang dikembangkan para ahli. Roscoe dalam buku *Research Methods Business* (1982: 253) memberikan saran-saran ukuran sampel untuk penelitian, salah satunya ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500 (sugiyono, 2015, hal. 131). Dikarenakan jumlah populasinya tidak diketahui secara pasti maka untuk menentukan besarnya sampel yaitu dengan menggunakan rumus unknown populations Sugiyono (2016 85) sebagai berikut:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q}{d^2}$$

Dimana:

n = Jumlah Sampel

z = Tingkat Standar Normal (1,96)

p = Estimasi Proporsi Populasi

$q = 1-p$

d = Internal/Penyimpangan

Dengan rumus diatas besarnya sampel dapat ditentukan sebagai berikut:

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot (0,5) \cdot (0,5)}{(0,1)^2}$$

$$n = 96,04$$

Adanya perhitungan di atas jumlah sample yang akan diteliti adalah sebesar 96,04 responden. Untuk mendapatkan hasil yang baik, maka sampel yang diambil dikenakan menjadi 100 responden. Dari hasil perhitungan tersebut maka jumlah sampel yang dijadikan sumber data yaitu 100 responden yang pernah melakukan Pelanggan di Kedai Ice Septia (KIS). Teknik pengambilan sampel yang dipakai adalah sample random sampling yaitu cara pengambilan sampel dimana setiap unsur yang membentuk populasi diberi kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi sampel, dikatakan simple (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan start yang ada dalam populasi itu.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Pada dasarnya data merupakan alat bagi pengambil loyalitas sebagai dasar pembuatan loyalitas-loyalitas atau pemecahan masalah (J.Supranto : 2003).

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua macam, yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data primer

Adalah data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya (Suryabrata, 2010, hal. 39). Dengan cara membagikan kuesioner kepada responden terkait penelitian. Data primer yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi: nama, jenis kelamin, dan beberapa besar informan mengetahui tentang harga, variasi menu, dan kualitas pelayanan di Kedai Ice Septia (KIS) dalam mempengaruhi Loyalitas Pelanggan pelanggan.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak langsung diperoleh dari sumber pertama dan telah tersusun dalam bentuk dokumen tertulis (Sujareni, 2019, hal 84). Data tambahan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah profil dan Kegiatan Produksi Kedai Ice Septia (KIS).

2. Sumber data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Responden

Responden berasal dari kata “respon” atau penanggap, yaitu orang yang menanggapi (Aslamiah, 2012, hal 47). Dalam penelitian ini, responden adalah para Pelanggan (pelanggan) yang diminta memberikan keterangan tentang suatu fakta atau pendapat. Keterangan tersebut dapat disampaikan dalam bentuk tulisan atau pilihan, yaitu ketika mengisi angket.

b. Dokumentasi

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

E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

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

1. Angket (Kuesioner)

Angket merupakan serangkaian pertanyaan tertulis yang diajukan peneliti kepada para responden untuk mendapatkan jawaban yang tertulis (Bahruddin, 2014, hal. 49). Angket yang diberikan berisi pernyataan terkait dengan hal-hal yang dibutuhkan dalam penelitian dan diberikan lima alternatif pilihan jawaban dalam bentuk skala Likert. Kelima alternatif jawaban dapat dipilih pada tabel berikut :

Tabel 3 1 skala Likert

Kreteria jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3
Setuju (S)	4

Sangat Setuju (SS)	5
--------------------	---

2. Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian ini merupakan pengambilan gambar atau data yang didapatkan dari Kedai septia (KIS) Tamban tepatnya di Desa Karang Mekar km. 14 rt. 1, Kecamatan Mekarsari, Kabupaten Barito Kuala, Kalimantan Selatan kode pos 70568.

Instumen kuesioner ini dikembangkan dari variabel penelitian, baik variabel independen maupun variabel dependen sebagaimana dijelaskan di tabel berikut:

Tabel 3.2 Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Skala Pengukuran
Harga (X_1)	1. Keterjangkauan harga 2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk 3. Daya saing harga	1. Harga yang ditetapkan di Kedai Ice Septia (KIS) sangat terjangkau dan sesuai daya beli pelanggan. 2. Harga yang	Skala Likert

		<p>ditetapkan di Kedai Ice Septia (KIS) sesuai dengan kualitas produk yang didapatkan.</p> <p>3. Harga setiap makanan dan minuman yang ditetapkan di Kedai Ice Septia (KIS) tidak kalah saing dengan café lain.</p>	
<p>Variasi Menu (X_2)</p>	<p>1. Cita Rasa</p> <p>2. Jenis Makanan</p> <p>3. Porsi Makanan</p>	<p>1. Cita rasa yang disajikan sangat memuaskan Pelanggan.</p> <p>2. Jenis makanan dan minuman sesuai keinginan</p>	<p>Skala Likert</p>

		<p>Pelanggan.</p> <p>3. Porsi makanan dan minuman yang disajikan memuaskan konsumen.</p>	
<p>Kualitas Pelayanan (X₃)</p>	<p>1. Daya tanggap (responsiveness)</p> <p>2. Empati (empathy)</p> <p>3. Bukti fisik (tangibles)</p>	<p>1. Memberikan pelayanan dengan cepat tanggap.</p> <p>2. Menguasai informasi terkait produk yang dijualnya.</p> <p>3. Melakukan pelayanan dengan ramah dan sopan.</p>	<p>Skala Likert</p>
<p>Loyalitas Pelanggan (Y)</p>	<p>1. Kepuasan</p> <p>2. Kualitas layanan</p> <p>3. Loyalitas Pelanggan</p> <p>4. Loyalitas Pelanggan</p>	<p>1. Merasa puas setelah mengunjungi Kedai Ice Septia (KIS) Tamban.</p> <p>2. Kedai Ice Septia</p>	<p>Skala Likert</p>

	5. Promosi	<p>(KIS) Tamban memberikan kualitas layanan yang baik.</p> <p>3. Bersedia kembali untuk mengunjungi Kedai Ice Septia (KIS) Tamban.</p> <p>4. Bersedia mengajak rekannya untuk mengunjungi Kedai Ice Septia (KIS) Tamban.</p> <p>5. Apakah Pelanggan merekomendasikan Kedai Ice Septia (KIS) Tamban kepada masyarakat sekitar rumahnya.</p>	
--	------------	--	--

F. Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu butir pertanyaan. Skala butir pertanyaan disebut valid, jika melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur yang seharusnya diukur. Uji validitas dilakukan pada setiap butir pertanyaan di uji validitasnya. Hasilnya dapat dilihat melalui hasil r-hitung yang dibandingkan dengan r-tabel, dimana r-tabel dapat diperoleh dari df (degree of freedom) = $n-2$ dengan sig (signifikan) 5%. Jika $r\text{-tabel} < r\text{-hitung}$ maka butir pertanyaan tersebut valid sedangkan jika $r\text{-tabel} > r\text{-hitung}$ maka butir pertanyaan tidak valid (Sujarweni, 2015, hal. 192).

2. Uji Reliabilitas

Uji 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 bersamaan terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$ (6%) maka dinyatakan reliabel, sebaliknya jika nilai Cronbach's Alpha $< 0,60$ (6%) maka dinyatakan tidak reliable.

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

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

Keterangan:

α = Koefisien korelasi antara x dan y

k = Jumlah butir pertanyaan

r = Rata-rata korelasi antar teman

Jika rhitung lebih dari (>) rtabel pada taraf signifikan 5% berarti item (butir soal) reliabel dan sebaliknya bila rhitung kurang dari (<) rtabel pada taraf signifikan 5% maka butir soal tersebut tidak reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

Model regresi linier berganda dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi asumsi normalitas data dan bebas dari asumsi klasik (Sujarweni, 2015, hal. 181). Pengujian asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, Uji Autokolerasi, dan Uji Heterokedastisitas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian tentang kenormalan distribusi data. Penggunaan uji normalitas karena pada analisis statistik parametrik, asumsi

yang harus dimiliki oleh data adalah bahwa data tersebut harus berdistribusi secara normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas data bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditentukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen) model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi terjadi ketidaksamaan variasi dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas dan yang dilakukan untuk mengetahui pada model regresi atau oleh pengamatan variasi, untuk melakukan tidak terjadinya homokedastisitas.

d. Uji Autokolerasi

Uji Autokolerasi merupakan pengujian asumsi dalam regresi dimana variabel dependen tidak berkorelasi dengan dirinya sendiri.

G. Teknik Analisis Data

Untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini, digunakan teknik analisis statistik dengan dibantu software SPSS 24 For Windows.

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Pengujian Hipotesis dilakukan dengan teknik analisis regresi berganda, yakni teknik analisis yang digunakan untuk menguji hubungan sebab akibat antara variabel yang diamati. Penelitian ini menggunakan model regresi linier berganda dengan persamaan sebagai berikut.

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

Di mana:

Y : Loyalitas Pelanggan Kedai Ice Septia (KIS)

α : Konstanta

β_1 : Koefisien regresi linier dari variabel X1, yaitu Harga Kedai Ice Septia (KIS)

β_2 : Koefisien regresi linier dari variabel X2, yaitu Variasi Menu Kedai Ice Septia (KIS)

β_3 : Koefisien regresi linier dari variabel X3, yaitu Kualitas Pelayanan Kedai Ice Septia (KIS).

X1 : Harga Kedai Ice Septia (KIS)

X2 : Variasi Menu Kedai Ice Septia (KIS)

X3 : Kualitas pelayanan Kedai Ice Septia (KIS)

a. Uji Hipotesis

Untuk mengetahui pengaruh antara variabel-variabel independent dengan variabel dependent dalam penelitian ini, maka dilakukan pengujian-pengujian hipotesis yang meliputi: koefisien determinasi (Adjusted R²), uji F (uji simultan) dan uji T (uji parsial).

Koefisien Determinasi (Adjusted R²). Koefisien determinasi (goodness of fit) yang dinotasikan dengan R² 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 R² berkisar antara 0 sampai 1, bila R² = 0 berarti tidak ada hubungan yang sempurna. Sedangkan apabila nilai R² = 1 maka ada hubungan antara variasi Y dan X atau variasi dari Y dapat diterangkan oleh X secara keseluruhan (Sarwono, 2009, hal. 300).

b. Uji F (Uji Simultan).

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independent yang dimaksudkan dalam model mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel dependent. Uji F dapat dilakukan dengan membandingkan Fhitung dengan Ftabel. Pengujian dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$). Ketentuan penerimaan atau penolakan hipotesis adalah sebagai berikut:

Jika nilai signifikansi kurang atau sama dengan 0,05, maka hipotesis diterima.

Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka hipotesis ditolak.

Berdasarkan nilai Fhitung dan Ftabel yaitu :

Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka secara simultan variabel independent berpengaruh terhadap variabel dependent.

Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka secara simultan variabel independent tidak berpengaruh terhadap variabel dependent.

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:

Jika nilai signifikansi kurang atau sama dengan 0,05, maka hipotesis diterima.

Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka hipotesis ditolak.

Berdasarkan nilai T_{hitung} dan T_{tabel} yaitu:

Jika nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ maka variabel bebas berpengaruh terhadap variabel tersebut.

Jika nilai $T_{hitung} < T_{tabel}$ maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel tersebut