

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field Research*). Penelitian lapangan merupakan penelitian yang dilakukan dengan cara terjun langsung ke lokasi guna memperoleh data yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Dalam hal ini, peneliti melakukan pengumpulan data secara langsung dari pelanggan *Café Nordu* yang berlokasi di Kota Banjarmasin.

2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengetahui dan menganalisis sejauh mana pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel *Suasana Cafe* dan preferensi konsumen terhadap loyalitas pelanggan pada *Cafe Nordu*, Dan deskriptif digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dan menggambarkan secara rinci berdasarkan data yang dikumpulkan dari responden pelanggan *café nordu*, yang mana pengumpulannya dilakukan melalui survei dengan menggunakan instrument berupa kuesioner yang disebarakan kepada pelanggan *cafe*.

B. Lokasi Penelitian

Cafe nordu dipilih sebagai lokasi penelitian karena didasarkan pada banyaknya jumlah pengunjung pada *cafe* tersebut dimana salah satunya dikarenakan jam operasionalnya yang 24 jam, *Cafe Nordu* memiliki dua cabang di Kota Banjarmasin, yaitu Nordu Capung dan Nordu Kayutangi. Dalam penelitian ini, peneliti hanya memfokuskan pada cabang Nordu Capung yang beralamatkan di Jl. S. Parman No.17 Antasan Besar Kec. Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan.

Pemilik *Cafe Nordu* menyampaikan bahwa konsep suasana di setiap ruangan dibuat berbeda dengan sengaja. Area *outdoor* ditujukan bagi konsumen yang menginginkan interaksi sosial dengan suasana lebih santai, sedangkan area *indoor* dengan desain estetik, pencahayaan hangat, dan fasilitas steker listrik disediakan untuk mahasiswa maupun pekerja lepas yang membutuhkan tempat bekerja. Dengan adanya variasi konsep ini, *Cafe Nordu* berupaya memenuhi kebutuhan konsumen yang beragam, sehingga mereka merasa lebih nyaman dan terdorong untuk kembali berkunjung.

C. Populasi dan sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi merujuk pada pelanggan yang berkunjung serta membeli produk di *café nordu* yang menjadi objek studi bagi peneliti untuk dianalisis dan dijadikan dasar dalam pengambilan kesimpulan penelitian. (Hardani et al., 2020). Untuk yang menjadi populasi adalah seluruh laki-laki dan perempuan, dan jumlah pelanggan yang berada

di café tidak dapat di identifikasikan sehingga dapat dikatakan dalam kategori tak terbatas.

2. Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *insidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Dalam hal ini, responden yang dipilih adalah pelanggan yang secara tidak sengaja ditemui peneliti di lokasi penelitian dan bersedia untuk berpartisipasi dengan mengisi kuesioner yang telah disediakan. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden, yang dianggap telah mewakili karakteristik pelanggan pada objek penelitian.

D. Teknik Pengambilan Sampel

Penelitian ini menerapkan teknik *accidental sampling* penentuan sampel berdasarkan siapa saja pelanggan yang secara kebetulan ditemui saat penelitian berlangsung.

$$\begin{aligned} \text{Rumus Lemeshow (n)} : & \frac{Z^2 \cdot P \cdot (1-P)}{d^2} \\ & \frac{1,96^2 \times 0,5 \cdot (1-0,5)}{0,10^2} \\ & \frac{3,8416 \times 0,25}{0,01} = \frac{0,9604}{0,01} = 96,04 = 100 \text{ Sample} \end{aligned}$$

E. Data dan Sumber Data

1. Data

Data adalah kumpulan informasi yang biasanya berupa angka, diperoleh melalui proses pengukuran atau perhitungan, yang digunakan untuk menggambarkan fenomena atau objek penelitian secara lebih jelas. Data yang telah dikumpulkan selanjutnya dianalisis guna menghasilkan informasi yang mampu memberikan pemahaman lebih mendalam terhadap isu atau permasalahan yang diteliti. Pada penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah data primer.

2. Sumber Data

Sumber data adalah individu atau objek yang memberikan informasi yang diperlukan dalam penelitian, Dalam penelitian ini sumber data diperoleh langsung dari pelanggan café tersebut.

Pengukuran penelitian ini menggunakan skala Likert, yang merupakan instrumen untuk mengukur sikap responden berdasarkan penilaian mereka terhadap sejumlah pernyataan yang berkaitan dengan indikator variabel yang dianalisis. Skala Likert yang diterapkan dalam penelitian ini menggunakan empat pilihan jawaban, yaitu :

Tabel 3.1 Pengukuran

	PENGUKURAN	
STS	Sangat Tidak Setuju	1
TS	Tidak Setuju	2

N	Netral	3
S	Setuju	4
SS	Sangat Setuju	5

F. Variabel dan Indikator

Variabel penelitian merupakan atribut atau karakteristik yang melekat pada objek yang diteliti, yang kemudian diidentifikasi serta diukur guna memperoleh data yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini, terdapat dua jenis variabel, yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen terdiri dari Suasana *Café* (X1) dan Preferensi Konsumen (X2), yang berperan sebagai faktor yang memengaruhi atau menyebabkan perubahan. Sementara itu, variabel dependen dalam penelitian ini adalah Loyalitas Pelanggan (Y), yaitu variabel yang dipengaruhi oleh kedua variabel independent tersebut.

Indikator-indikator yang digunakan untuk masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2 Variabel & Indikator

No	Variabel	Indikator
1.	Suasana Café (X1)	a. Pencahayaan dan Kenyamanan b. Musik

		<p>c. Kebersihan, Tata Ruang dan Interior</p> <p>(Grace Amalia Tondang et al., 2023)</p>
2.	Preferensi Konsumen (X2)	<p>a. Kualitas Rasa</p> <p>b. Harga</p> <p>c. Estetika dan Fasilitas</p> <p>d. Variasi Menu</p> <p>“Indikator variasi menu pada Café Nordu dapat dilihat dari keberagaman produk yang ditawarkan, meliputi espresso based, non-coffee, rice bowl, noodle, snack, dan dimsum.”</p> <p>e. Lokasi</p> <p>(Qotrunnada et al., 2025)</p>
3.	Loyalitas Pelanggan (Y)	<p>a. Pembelian Berulang</p> <p>b. Rekomendasi</p> <p>c. Kepuasan</p> <p>d. Perilaku Konsumen</p> <p>(Tsalatsa, 2021)</p>

Indikator “variasi menu” pada Preferensi Konsumen di Café Nordu dapat dilihat dari keberagaman produk yang ditawarkan. Pilihan menu meliputi minuman berbasis kopi seperti Americano, Cappuccino, Latte, Senja *Coffe*, Rindu *Coffe* dan Sebagainya; minuman non-kopi seperti Matcha Latte, Chocolate, dan Red Velvet; makanan berat berupa *rice bowl* dan olahan mie; serta aneka snack dan dimsum. Keberagaman menu ini memberikan keleluasaan bagi konsumen dengan preferensi yang berbeda, sehingga dapat memperkuat preferensi mereka dan berkontribusi pada terbentuknya loyalitas pelanggan.

G. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket atau kuesioner, yang merupakan salah satu metode utama dalam penelitian kuantitatif untuk memperoleh data dari sejumlah responden. Kuesioner tersebut disusun dalam bentuk pertanyaan yang terstruktur dan sistematis, sehingga mampu menggali informasi yang relevan sesuai dengan tujuan penelitian.

Kuesioner dalam penelitian ini dengan menggunakan skala Likert, yang memungkinkan responden memberikan jawaban berdasarkan tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan terhadap pernyataan yang disampaikan. Penggunaan kuesioner dipilih karena kepraktisannya dalam mengumpulkan data secara efisien dan keunggulannya dalam memudahkan analisis statistik. Selain itu, kuesioner memungkinkan responden untuk memberikan

jawaban secara mandiri tanpa tekanan atau intervensi dari peneliti, sehingga meningkatkan objektivitas data yang diperoleh.

H. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk menilai sejauh mana kuesioner yang digunakan dapat diakui sebagai instrumen yang sah dan tepat. Proses ini dilakukan untuk memastikan keabsahan atau validitas dari kuesioner. Validitas diuji dengan cara membandingkan nilai r -hitung dengan r -tabel berdasarkan derajat kebebasan (degree of freedom atau df) = $n - 2$ pada tingkat sign 5%, yang menghasilkan angka 0,113. Kriteria pengambilan keputusan yang digunakan adalah: jika r -hitung > r -tabel dan bernilai positif, maka pertanyaan atau indikator dianggap valid. Begitupun sebaliknya.

2. Uji Reabilitas

Jika uji validitas digunakan sebagai penentuan alat pengukuran yang sah, lain halnya dengan uji reliabilitas yang digunakan untuk mengukur kekuatan atau ketangguhan sebuah instrumen dalam penelitian kuantitatif. mengungkapkan bahwa adanya uji reliabilitas dimanfaatkan untuk mengukur kadar kepercayaan instrumen sehingga terbebas dari galat pengukuran. Penilaian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan nilai Cronbach's Alpha. Berdasarkan tabel yang telah disajikan, terlihat bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk setiap variabel berada di atas 0,60, yang menunjukkan bahwa semua variabel tersebut memiliki tingkat

reliabilitas yang baik. Sebaliknya, jika nilai Cronbach's Alpha kurang dari 0,60, maka data dianggap tidak reliabel. Dalam penelitian ini, ketiga variabel tersebut terbukti kuat dan dapat diandalkan sebagai instrumen pengukuran.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji tersebut digunakan bertujuan guna mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak. Suatu data dapat dikatakan terdistribusi normal jika kita lihat dari hasil uji *kolmogorof smirnov* pada proses penelitian, Uji *kolmogorof smirnov* jika dilakukan dengan membandingkan distribusi data dengan dasar pengambilan keputusan yang akan diolah, yaitu apabila hasil signifikansi ternyata $> 0,05$ maka data dapat dinyatakan berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas memiliki tujuan untuk mengetahui tidak ada terjadi kolerasi antar variabel independen. Untuk mengetahui mengandung multikolinieritas atau tidak bisa diukur dari nilai *Tolerance* atau *Variance Inflation Factor* (VIF). Menandakan model regresi tidak mengandung multikolinieritas apabila nilai VIF < 10 maka tidak mengandung multikolinieritas maka baik untuk digunakan jika nilai VIF > 10 maka mengandung multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Gunanya untuk menguji apakah terjadi kesamaan atau tidak antara varian dan residual yang satu ke varian dan residual lain. Model regresi yang baik tidak mengandung heteroskedastisitas yang mana jika nilai signifikansi $> 0,05$ ($\alpha=5\%$).

d. Uji Linier Berganda

Regresi linier berganda merupakan salah satu metode statistik yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara lebih dari satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Teknik ini bertujuan untuk mengetahui serta mengukur besarnya pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan. Melalui model ini, akan diperoleh nilai koefisien regresi yang menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel independen dalam menjelaskan perubahan pada variabel dependen. Selain itu, regresi linier berganda juga dapat digunakan untuk memprediksi nilai variabel dependen berdasarkan perubahan pada variabel independen. Adapun bentuk umum persamaan regresi linear berganda yakni: $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$.

4. Uji Hipotesis

a. Uji Simultan (F)

Uji F merupakan metode analisis yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Apabila nilai signifikansi (Sig) lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan

bahwa secara simultan variabel suasana *café* dan preferensi konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

b. Uji Parsial (T)

Pengujian ini dilakukan untuk mengukur pengaruh masing-masing variabel independen secara terpisah terhadap variabel dependen. Apabila nilai signifikansi (Sig) yang diperoleh kurang dari 0,05, maka variabel independen tersebut dianggap memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

5. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) merupakan ukuran yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel dependen. Semakin tinggi nilai R^2 dan mendekati angka 1, maka semakin tinggi kemampuan model dalam menjelaskan hubungan antar variabel yang diteliti.

I. Tahapan Penelitian

1. Tahap Pendahuluan

Identifikasi/perumusan masalah, yaitu menentukan permasalahan utama dalam penelitian. Studi literatur, dengan mengkaji teori yang relevan serta hasil penelitian sebelumnya guna memperkuat dasar teori dan merumuskan hipotesis. Dan Penetapan tujuan dan manfaat penelitian, yang berisi kerangka kerja ilmiah, rencana pengumpulan data, dan metodologi yang akan digunakan.

2. Tahap Pengumpulan Data

Setelah tujuan dan metode ditentukan, tahap berikutnya adalah pengumpulan data primer, dgn cara menyebarkan kuesioner kepada pelanggan café nordu dikota Banjarmasin.

3. Tahap Pengolahan Data

Data yang telah diperoleh kemudian diolah agar siap dianalisis mengolahnya secara statistik. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan bantuan perangkat lunak atau software statistik seperti (SPSS atau EViews)

4. Tahap Analisis Data

Tahap ini merupakan inti dari penelitian kuantitatif. Data yang telah diolah di analisis dengan metode statistik untuk menguji hipotesis. Beberapa analisis yang dilakukan antara lain seperti : Uji asumsi klasik. Analisis regresi berganda, Uji hipotesis, dan Penghitungan koefisien determinasi (R^2).