

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian *explanatory research* (penjelasan). Penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variable-variabel yang diteliti serta hubungan antar satu variable dengan variable yang lain. Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa jenis penelitian ini adalah penelitian yang digunakan untuk menguji hipotesis tentang adanya hubungan variabel bebas yakni kualitas produk dan layanan terhadap variabel terikat loyalitas pelanggan, dan variabel interveningnya kepuasan konsumen.

#### **3.2.1 Variabel, Definisi Operasional dan Pengukuran**

Variabel adalah konsep yang memperlihatkan suatu derajat atau konsep yang mempunyai variasi nilai. Dalam penelitian ini membedakan antara Variabel bebas dan Variabel terikat.

##### 1. Variabel

###### a. Variabel bebas:

- 1) Variabel Kualitas Produk (X1)
- 2) Variabel Kualitas Layanan (X2)

###### b. Variabel terikat:

- 1) Variabel Kepuasan Pelanggan (Y1)
- 2) Variabel Loyalitas Pelanggan (Y2)

##### 2. Definisi Operasional Variabel

###### a. Kualitas Produk (X1)

Kualitas produk adalah keseluruhan ciri dari suatu produk atau pelayanan pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan/ tersirat.. Adapun penelitian ini menggunakan 3 (tiga) indikator yaitu:

- 1) Keandalan (*Reliability*)
- 2) Kesesuaian dengan spesifikasi (*Conformance*)
- 3) Daya tahan (*Durability*)

b. Kualitas Layanan (X2)

Kualitas layanan adalah layanan yang diberikan Toko Online Bakulmengong Store sesuai tingkat atau derajat kualifikasi pelayanan. Pengertian ini didasarkan pada pandangan atau persepsi pelanggan tentang pelayanan yang telah diberikan kepada cafe. Menurut Parasuraman *et.al.*, dalam Tjiptono (2015:70), variabel kualitas layanan meliputi:

- 1) Bukti fisik (sarana fisik)
- 2) Keandalan
- 3) Daya Tanggap
- 4) Jaminan
- 5) Perhatian

c. Variabel Kepuasan Pelanggan (Y1)

Variabel intervening ini pada dasarnya adalah variabel endogen, dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen suatu penilaian yang diberikan oleh konsumen setelah berkunjung di Toko Online Bakulmengong Store Malang. Penilaian kepuasan yang dilakukan oleh konsumen mengacu pada penilaian tentang seluruh pengalamannya

selama berkunjung di Bakulmengong Store Malang. Menurut Kotler, (2012:246), variabel kepuasan pelanggan, meliputi:

- 1) Puas terhadap produk
- 2) Komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif
- 3) Produk menjadi pertimbangan utama dalam melakukan pembelian

d. Variabel Loyalitas Pelanggan (Y2)

Variabel terikat merupakan Variabel yang tergantung atas Variabel yang lain (Variabel bebas). Adapun variabel terikatnya yaitu: loyalitas konsumen yaitu keputusan pelanggan secara sukarela untuk terus berlangganan dengan perusahaan tertentu dalam jangka waktu yang lama. Menurut Samuel dan Foedjiawati, (2015), variabel Loyalitas pelanggan meliputi:

- 1) Kesetiaan pada suatu penyedia layanan tertentu
- 2) Kesetiaan pelanggan terhadap varian produk baru
- 3) Merekomendasikan produk pada orang lain

### **3.3 Skala Pengukuran**

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Skala Likert merupakan suatu cara yang sistematis untuk memberi penilaian pada indeks. Menurut Hartono (2004:66) skala Likert digunakan untuk mengukur respons subyek ke dalam 5 point skala dengan interval yang sama. Bobot nilai dari masing-masing jawaban untuk pertanyaan sebagai berikut: Untuk pilihan sangat setuju sekali diberi skor 6, untuk pilihan sangat setuju diberi skor 5, untuk pilihan setuju diberi skor 4, untuk pilihan kurang setuju diberi skor 3, untuk pilihan sangat kurang setuju diberi skor 2, untuk pilihan sangat kurang setuju sekali diberi skor 1

### **3.4 Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian terdapat dua macam sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data yang didapatkan dari kuesioner yang disebar ke responden.

### 3.5 Populasi, Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung di Toko Online Bakulmengong Store di kota Malang. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* didasarkan atas ciri-ciri tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan populasi yang diketahui sebelumnya. Dengan kata lain unit sampel yang dihubungi disesuaikan dengan kriteria-kriteria tertentu yang diterapkan berdasarkan tujuan penelitian yakni:

1. Pengunjung minimal berusia 17 tahun, karena pada usia tersebut konsumen sudah cukup dewasa dalam menentukan pilihan produk yang dibelinya berdasarkan pertimbangan pengetahuan dan pengalaman yang dimilikinya.
2. Pengunjung telah melakukan kunjungan ke Bakulmengong Store Malang lebih dari 2 kali dalam sebulan, karena rutinitas kunjungan minimal 2 kali dalam sebulan menunjukkan konsumen merupakan konsumen setia Bakulmengong Store.

Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan Bakulmengong Store Malang kota. Menurut Wibisono dalam Riduwan dan Akdon (2013), rumus dalam menghitung sampel pada populasi yang tidak diketahui adalah sebagai berikut:

$$n = \left( \frac{Z_{\alpha/2} \sigma}{e} \right)^2 = \left( \frac{(1,96) \cdot (0,25)}{0,05} \right)^2 = 96,04$$

Keterangan:

$N$  = jumlah sampel

$Z_{\alpha/2}$  = nilai dari tabel distribusi normal atas tingkat keyakinan 95% = 1,96.       $\alpha$ =

standar deviasi 25% $\sigma$

$e$  = error (batas kesalahan = 5%)

Dengan begitu peneliti yakin dengan tingkat kepercayaan 95% bahwa sampel random berukuran 96,04 dibulatkan 97 akan memberikan selisih estimasi  $\chi$  dengan  $\mu$  kurang dari 0,05. Jadi, sampel yang diambil sebesar 97 orang.

### 3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan berupa survei. Survei dilakukan dengan menggunakan instrumen kuesioner untuk mendapatkan tanggapan dari responden yang diteliti. Dalam penelitian ini kuesioner atau pertanyaan yang diajukan kepada para responden/pengunjung di Bakulmengong Store Kota Malang. Teknik ini diharapkan ada standar jawaban yang tepat dalam pengumpulan data. Kuesioner yang diajukan untuk responden merupakan pertanyaan tertutup, yaitu kuesioner dimana responden hanya memilih alternatif jawaban yang tersedia, sehingga responden tinggal memberi tanda atau mengisi skala-skala yang sudah ditentukan. Jenis kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup.

### 3.7 Uji Instrumen Penelitian

#### a. Pengujian Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat itu mengukur apa yang ingin diukur.

Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang ingin diukur atau

dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud. Validitas instrumen dapat diuji dengan menghitung korelasi antara masing-masing pertanyaan dengan skor total dari variabel yang diuji validitasnya. Valid tidaknya suatu item instrumen dapat diketahui dengan membandingkan indeks korelasi *Product Moment Pearson* dengan level signifikansi 5%. Apabila probabilitas hasil korelasi lebih kecil dari 0,05 (5%), maka instrumen dinyatakan valid dan apabila probabilitas hasil korelasi lebih besar dari 0,05 (5%), maka instrumen dinyatakan tidak valid. Selain itu dapat dilakukan dengan membandingkan

- 1)  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  maka item atau variabel tersebut valid.
- 2)  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka item atau variabel tersebut tidak valid.

#### **b. Pengujian Reliabilitas**

Uji reliabilitas adalah sebuah penilaian derajat konsistensi antara berbagai pengukuran dari sebuah variabel. Terdapat beberapa cara untuk mengukur keandalan suatu konsep dalam penelitian. Salah satu caranya adalah dengan metode Cronbach's alpha. Cronbach's alpha merupakan yang paling sering digunakan untuk mengukur nilai keandalan dari data yang dikumpulkan. Oleh karena itu, dalam penelitian ini digunakan Cronbach's alpha untuk mengukur keandalan data. Nilai terendah untuk Cronbach's alpha adalah 0,6.

### **3.8 Metode Analisis Data (Path)**

Analisis jalur (*path analysis*) digunakan untuk menganalisis pola hubungan antara variabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung

seperangkat variabel bebas dengan variabel terikat. Teknik analisis jalur (*path analysis*) digunakan dalam menguji besarnya kontribusi yang ditunjukkan oleh koefisien jalur pada setiap diagram jalur dari hubungan kausal antara variabel X terhadap Y melalui Z. Sah tidaknya suatu hasil tergantung dari terpenuhinya atau tidak asumsi yang melandasinya.

a. Menggunakan Analisis Regresi Linier

$$\text{Jalur 1, } Z = \beta_1 X_1 \pm \epsilon_1$$

Keterangan :

Z = Kepuasan pelanggan

X1 = Kualitas Produk

$\beta_1$  = Koefisien korelasi antara X1 dan Z

$\epsilon_1$  = Error dalam hubungan antara variabel X1 dan Z

$$\text{Jalur 2, } Z = \beta_2 X_2 \pm \epsilon_1$$

Keterangan :

Z = Kepuasan pelanggan

X2 = Kualitas Layanan

$\beta_2$  = Koefisien korelasi antara X2 dan Z

$\epsilon_1$  = Error dalam hubungan antara variabel X2 dan Z

$$\text{Jalur 3, } Y = \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta Z \pm \epsilon_2$$

Keterangan :

Y = Loyalitas pelanggan

Z = Kepuasan konsumen

X1 = Kualitas Produk

X2 = Kualitas Layanan

$\beta_1$  = Koefisien korelasi antara X1 dan Y

$\beta_2$  = Koefisien korelasi antara X2 dan Y

$\beta Z$  = Koefisien korelasi antara Z dan Y

$\epsilon_2$  = Error dalam hubungan antara variabel Y dan Z

Nilai dalam koefisien jalur ( $\beta$ ) tersebut menunjukkan kuatnya hubungan variabel independen terhadap variabel dependen. Bila koefisien jalur rendah, dan angka di bawah 0,05 maka jalur tersebut dianggap rendah sehingga dapat dihilangkan.

b. Menghitung pengaruh langsung

Pengaruh langsung variabel bebas terhadap variabel terikat tanpa melalui variabel intervening (perantara/mediator), uji yang digunakan adalah uji t yaitu menguji pengaruh secara parsial antara variable satu bebas terhadap satu variable terikat.

c. Menghitung pengaruh tidak langsung

Pengaruh tidak langsung variabel bebas terhadap variabel terikat melalui variabel intervening (perantara/mediator), yaitu diperoleh melalui perkalian nilai pengaruh langsung (koefisien beta standarisasi) pada masing-masing persamaan. Perhitungan koefisien pada gambar diagram *path* pada uraian sebelumnya menjelaskan sebagai berikut:

- 1) Untuk anak panah bolak-balik, koefisiennya merupakan koefisien korelasi,  $r$  (dihitung seperti biasa).
- 2) Untuk anak panah satu arah, digunakan perhitungan regresi variabel yang dibakukan, secara parsial pada masing-masing persamaan. Metode yang digunakan adalah OLS, yaitu metode kuadrat kecil biasa. Hal ini dapat dilakukan mengingat modelnya rekrusif. Dari perhitungan diperoleh koefisien *path* pengaruh langsung.

Berdasarkan model-model pengaruh tersebut, dapat disusun model lintasan pengaruh. Model lintasan pengaruh ini disebut dengan *path analysis*. Dalam penelitian ini untuk mencari pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) melalui variabel mediator (Z) adalah sebagai pengganti berikut:

$$PLT (X-Y) = \beta_{xz} \times \beta_{zy}$$

Keterangan :

PLT (X-Y) = pengaruh secara tidak langsung variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) melalui variabel mediator (Z)

$\beta_{xz}$  = pengaruh langsung variabel bebas (X) terhadap variabel mediator (Z)

$\beta_{zy}$  = pengaruh langsung variabel mediator (Z) terhadap variabel terikat (Y).