

BAB III

METODE PENELITIAN

1.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kausal, penelitian kausal adalah salah satu tipe penelitian konklusif dimana mempunyai tujuan utama untuk mengetahui dan memperoleh bukti mengenai hubungan sebab-akibat (Malhotra 2004). Tujuan dari penelitian kausal ini adalah untuk mengetahui mana yang merupakan variabel independen dan mana yang merupakan variabel dependen dan mencari hubungan di antara variabel independen dengan variabel dependen. Hubungan sebab-akibat pada penelitian ini untuk mengungkapkan pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan sebagai variabel intervening.

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Vieira dkk (2003) mengungkapkan metode penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2004, p.14), metode yang menekankan analisisnya pada data-data numeric (angka) yang diolah dengan metode statistika. Pendekatan kuantitatif biasanya dilakukan pada penelitian inferensial dan menyandarkan kesimpulan pada pengujian hipotesis.

1.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan elemen yang hendak diduga karakteristik, sifat dari subjek atau elemen tersebut, bukan hanya sekedar ukuran subjek atau elemen yang diteliti (Suliyanto, 2018:177). Heridiansyah (2012) mengungkapkan Populasi dapat dibedakan menjadi 2 menurut (Sudjana, 2000) antara lain :

1. Populasi tak terhingga, yaitu suatu populasi dimana obyeknya tak terhingga atau tidak terhitung jumlahnya.
2. Populasi terhingga, yaitu suatu populasi yang terhingga obyeknya atau dapat dihitung jumlahnya. Pada penelitian ini, penulis menggunakan populasi tidak terhingga. Populasi dalam penelitian ini diambil dari konsumen yang membeli di Ricebowl Trenggalek.

Sampel merupakan bagian dari populasi yang hendak diuji karakteristiknya (Suliyanto, 2018:177). Mendefinisikan populasi yang terdefinisi dalam melakukan penelitian dihadapkan pada populasi yang tidak terdiksi ukurannya karena sanitiasa berubah. Besarnya populasi dalam penelitian ini sangat tergantung keterbatasan waktu penelitian. Jika periode penelitian yang batasan waktu penelitiannya satu minggu, maka populasinya akan lebih sedikit

dibanding penelitian dengan batasan waktu penelitian satu bulan seterusnya. Tahap Penentuan ukuran populasi menentukan berapa banyaknya populasi selama periode penelitian, peneliti tidak mungkin menghitung ukuran populasi satu persatu selama periode penelitian karena waktunya akan habis hanya untuk menghitung besarnya populasi (Suliyanto, 2018:178).

Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan *Ricebowl* Trenggalek. 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_{α/2} = nilai dari tabel distribusi normal atas tingkat keyakinan 95% = 1,96.

α = standar deviasi 25% σ

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 χ dengan μ kurang dari 0,05. Jadi, sampel yang diambil sebesar 97 orang.

1.3 Variabel Operasionalisasi dan Pengukuran

Peneliti tidak mengembangkan sendiri indikator pertanyaan dalam kuesioner melainkan menggunakan indikator yang telah ada dan telah digunakan pada penelitian terdahulu. Kuesioner yang digunakan akan mengukur satu variabel

Tabel dibawah ini memuat penjabaran keseluruhan variabel penelitian disertai masing-masing indikator dan pengukuran variabel pada rancangan kuesioner yang akan digunakan sebagai instrumen penelitian.

Tabel 3.1 Instrumen Variabel Penelitian

No	Jenis	Variabel	Indikator	Sumber
A	Dependen (Terikat)	Kepuasan pelanggan	1. Lokasi strategis	Herizon dan Maylina (2003) dikutip oleh
			2. Harga yang terjangkau	
			3. Pelayanan yang menyenangkan	

			4. Kesesuaian dengan keinginan	(Pramudyo, (2012))
2.	Independen (Bebas)	<i>Kualitas produk</i>	<p>1. Menu makanan yang dijual di <i>Ricebowl</i> Trenggalek bervariasi.</p> <p>2. <i>Ricebowl</i> Trenggalek menawarkan porsi yang lebih banyak.</p> <p>3. Makanan yang disajikan di <i>Ricebowl</i> Trenggalek tidak mudah basi saat dibawa pulang.</p> <p>4. <i>Ricebowl</i> Trenggalek memiliki kualitas rasa yang enak.</p>	Irawan dkk (2013)
		<i>Kualitas pelayanan</i>	<p>1. Pelayanan menguasai informasi menu yang dijual</p> <p>2. Pelayan mampu menjelaskan menu dengan meyakinkan kepada pelanggan saat ditanya</p> <p>3. Pelayan memberikan informasi yang akurat mengenai produk yang dijual</p> <p>4. Pelayanan dapat menjelaskan promosi yang berlaku dengan jelas</p>	Vieira, (2003)
3.	<i>Variabel intervening</i>	<i>Loyalitas pelanggan</i>	1. Pelanggan mengatakan hal positif tentang <i>Ricebowl</i> Trenggalek	(Gremmler &

			2. Memberikan rekomendasi kepada pihak lain untuk makan di <i>Ricebowl</i> Treenggalek	Brown, 1996) Yang di kutip oleh Aryani dkk (2010)
			3. Jarang melakukan peralihan ke online shop cepat saji lainnya.	
			4. Kemungkinan besar, Pelanggan akan makan di <i>Ricebowl</i> Treenggalek lagi.	

Sumber: Data diolah peneliti, 2020

Skala pengukuran digunakan untuk mengukur besar kecilnya nilai variabel tersebut (Suliyanto, 2018:133). Penelitian ini menggunakan empat variabel yang akan diteliti. Variabel-variabel tersebut diukur dengan instrumen pengukuran menggunakan kuesioner berskala ordinal menggunakan skala *Likert's* empat poin. Skala *Likert's* digunakan untuk mengukur tanggapan atau respons seseorang tentang objek sosial (Suliyanto, 2018:134). Pemilihan skala *Likert's* satu sampai dengan empat memiliki alasan untuk menghindari adanya bias dalam penelitian. Skala *Likert's* ini berisi 4 tingkat jawaban mulai dari 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (setuju), 4 (sangat setuju). Responden diberikan pertanyaan dan responden akan memberikan tanggapan dengan memilih salah satu jawaban tersebut.

1.4 Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data Primer Menurut Sugiyono (2012:139) bahwa : “Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Menurut Suharsimi Arikunto (2013:172) pengertian data primer adalah: “Data primer adalah data yang dikumpulkan melalui pihak pertama, biasanya dapat melalui wawancara, jejak dan lain-lain”.

Data primer ini didapatkan dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat daftar pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab (Suliyanto, 2018:167). Data diperoleh dari pelanggan *Ricebowl* trengalek mengenai pertanyaan kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan loyalitas pelanggan di *Ricebowl* Trenggalek.

Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh bukti mengenai variabel yang diteliti. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data survei untuk memperoleh data opini individu dari responden. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner secara online (*internet based*) kepada pelanggan *Ricebowl* Trenggalek dengan bantuan aplikasi survey online bernama *google form*. Responden akan memberikan jawabannya terhadap pernyataan yang diajukan pada kuesioner yang diberikan.

1.5 Metode Analisis Data

Sebelum digunakan untuk mengambil data penelitian yang sesungguhnya, kuesioner dalam penelitian ini akan diuji terlebih dahulu dan harus memenuhi dua syarat, yaitu valid dan reliabel agar dapat dikatakan layak untuk digunakan dalam penelitian. Untuk mengukur besarnya nilai variabel yang diteliti, diperlukan alat ukur yang benar-benar dapat mengukur variabel tersebut (valid) dan memberikan hasil pengukuran yang konsisten dan dapat dipercaya (reliabel), agar simpulan penelitian yang diperoleh tidak keliru atau tidak memberikan gambaran yang jauh berbeda dari keadaan yang sebenarnya (Ghozali, 2016:231). Jumlah anggota sampel yang digunakan dalam uji instrumen penelitian ini adalah 98 responden. Data akan diolah menggunakan program *Statistical Package for Social Science* (SPSS) yaitu software yang berfungsi untuk menganalisis data, melakukan perhitungan statistik dengan basis windows (Ghozali, 2016:15).

3.5.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya masing-masing pernyataan dari setiap indikator kuesioner (Ghozali, 2016:52). Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur. Validitas dari setiap pernyataan dapat diukur menggunakan *Pearson Corelation* dengan nilai signifikan dibawah 0,05. Artinya masing-masing indikator pernyataan pada kuesioner akan dikatakan valid apabila nilai signifikansinya dibawah 0,05. Item pertanyaan dinyatakan valid apabila $R_{hitung} > R_{tabel}$.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk (Ghozali, 2016:47). Suatu instrumen dikatakan reliable atau handal apabila jawaban dari responden terhadap pernyataan tersebut konsisten dari waktu ke waktu. Untuk mengukur reliabilitas digunakan uji statistik *Cronbach Alpha*. Variabel dapat

dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,70 dan sebaliknya jika nilai *Cronbach Alpha* < 0,70 maka variabel tersebut tidak reliabel (Nunnally, 1994 dalam Ghozali, 2016:48).

1.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik. Program *Statistical Package for Social Science* (SPSS) digunakan untuk mempermudah menganalisis data penelitian.

3.6.1 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah proses pengumpulan, pengorganisasian, peringkasan, dan penyajian data kuantitatif agar dapat diperoleh gambaran mengenai data tersebut secara memadai (Ghozali, 2016:19). Statistik deskriptif menjadi langkah awal pengolahan data sebelum kemudian data diolah secara lebih kompleks untuk dapat menghasilkan informasi yang berguna dalam pengambilan kesimpulan penelitian. Statistik deskriptif dalam penelitian ini dilakukan dengan menentukan jumlah dari masing-masing pilihan jawaban responden, nilai tertinggi, nilai terendah, dan rata-rata hitung .

3.6.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk menguji dan memastikan kelayakan model regresi dalam penelitian ini.

3.6.3 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah variabel bebas dan variabel terikat memiliki distribusi normal (Ghozali, 2016:156). Ada dua cara untuk menilai apakah variabel pengganggu memiliki distribusi normal atau tidak, yaitu dengan cara analisis grafik atau uji statistik (Ghozali, 2016:156). Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini melakukan uji *Kolmogorov Smirnov* (K-S). Uji *Kolmogorov Smirnov* digunakan untuk menghasilkan data yang lebih jelas dan detail, apakah data terdistribusi normal atau tidak dilihat dari angka probabilitas signifikansi data residual. Dasar pengambilan keputusan untuk mendeteksi kenormalan adalah jika nilai probabilitas kurang dari 0,05 maka variabel ini tidak terdistribusi secara normal. Suatu data dikatakan normal jika mempunyai nilai probabilitas lebih dari 0,05.

3.6.4 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui adakah ketidaksamaan variance dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2016:134). Model regresi yang baik adalah yang homoskedistisitas atau yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Masalah heteroskedastisitas terjadi jika terdapat pengaruh variabel bebas signifikan terhadap nilai mutlak residualnya. Uji heteroskedastisitas dapat dideteksi dengan menggunakan uji koefisiensi korelasi *Glejser*. Metode *glejser* dilakukan dengan meregresikan variabel bebas terhadap nilai mutlak residualnya. Apabila nilai signifikansi $> 0,05$ maka tidak ada indikasi terjadinya heteroskedastisitas.

3.6.5 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui adakah korelasi antar variabel bebas (Ghozali, 2016:103). Model regresi yang baik seharusnya tidak memiliki hubungan satu sama lain antara variabel independen. Multikolinearitas dapat dideteksi dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan nilai *tolerance*. Apabila nilai *tolerance* $< 0,10$ atau sama dengan $VIF > 10$, maka dalam model regresi tersebut terdapat multikolinearitas antar variabel bebas. Apabila nilai *tolerance* $> 0,10$ atau sama dengan $VIF < 10$, maka dalam model regresi tersebut tidak terdapat multikolinearitas antar variabel bebas. Nilai *tolerance* yang rendah sama saja dengan nilai VIF yang tinggi..

3.7 Regresi Linear Berganda

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis regresi linear berganda yang digunakan untuk menelaah hubungan antara variabel bebas dependen dan variabel independen dengan jumlah variabel independen lebih dari satu. Penelitian ini terdapat dua variabel bebas, yaitu kualitas produk dan kualitas pelayanan. Variabel terikat penelitian ini, yaitu kepuasan pelanggan pada usaha *Ricebowl* Trenggalek.

Regresi linier berganda dinyatakan dalam persamaan matematis sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e_1$$
$$Z = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3Y + e_2$$

Dimana:

Y = Kualitas pelanggan

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X₁ = kualitas produk

X₂ = kualitas pelayanan

Z = *loyalitas pelanggan*

e = Error

3.7.1 Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis yang dilakukan melibatkan hal-hal berikut:

3.7.2 Uji Signifikansi Nilai F

Uji F digunakan sebagai dasar keputusan apakah persamaan regresi linear dapat digunakan untuk memperkirakan atau meramalkan nilai variabel bebas (Ghozali, 2016:96). Uji F dapat dideteksi dengan melihat nilai signifikansi serta F hitungnya, jika nilai Sig > α dan F hitungnya > F tabel maka model variabel memenuhi syarat memprediksi hipotesis.

3.7.3 Uji Signifikansi Nilai t

Uji t dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel independen secara individual (parsial) terhadap variabel dependen (Ghozali, 2016:97). Dalam uji t, peneliti perlu memerhatikan tingkat signifikansi yang dihasilkan, koefisien t hitung, dan koefisien t tabel. Koefisien t hitung yang bernilai positif mengindikasikan adanya pengaruh positif dan sebaliknya. Pengambilan kesimpulan didasarkan pada hal berikut:

- a. Jika t hitung < t tabel atau t hitung > t tabel atau tingkat signifikansi < 0,05 maka dapat dinyatakan bahwa variabel-variabel independen berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen.
- b. Jika t tabel < t hitung < t tabel atau tingkat signifikansi > 0,05 maka dapat dinyatakan bahwa variabel-variabel independen tidak berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen.

3.7.4 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi atau *R square* menggambarkan besar pengaruh variabel independen tertentu terhadap variabel dependen (Ghozali, 2016:95). Koefisien determinasi dapat dinyatakan dalam bentuk desimal maupun persentase. Dalam bentuk desimal, koefisien determinasi berkisar antara nol dan satu. Sedangkan dalam bentuk persentase, koefisien determinasi berkisar antara 0%-100%. Semakin besar koefisien determinasi maka semakin besar sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

3.8 Analisis Jalur

Menurut (Ghozali, 2013) mengemukakan bahwa : “Analisis jalur (pathanalysis) digunakan untuk menguji pengaruh variabel intervening”. Analisis jalur (pathanalysis) merupakan perluasan dari analisis regres linear berganda, atau analisis jalur adalah penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kausalitas antara variabel (modelcasual) yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori. Penggunaan analisis jalur adalah untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung antar variabel.

Pengaruh langsung misalnya untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara langsung terhadap variabel dependen tanpa melalui variabel lainnya. Sedangkan pengaruh tidak langsung yaitu, mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen melalui variabel lainnya. Kemudian pada setiap variabel dependen (endogen variabel) akan ada anak panah yang menuju ke variabel ini dan ini berfungsi untuk menjelaskan jumlah variance yang tak dapat dijelaskan (unexplained variance) oleh variabel itu.

Dilakukan dengan menggunakan 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.

1. Menggunakan Analisis Regresi Linier

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

Keterangan :

Z = Kepuasan pelanggan

X1 = Kualitas Produk

β_1 = Koefisien korelasi antara X1 dan Z

ϵ_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

B2 = Koefisien korelasi antara X2 dan Z

ϵ_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
- β_1 = Koefisien korelasi antara X1 dan Y
- β_2 = Koefisien korelasi antara X2 dan Y
- βZ = Koefisien korelasi antara Z dan Y
- ϵ_2 = Error dalam hubungan antara variabel Y dan Z

Nilai dalam koefisien jalur (β) 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.

2. 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 variabel satu bebas terhadap satu variabel terikat.

3. 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:

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

Keterangan :

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

β_{xz} = pengaruh langsung variabel bebas (X) terhadap variabel mediator (Z)

β_{zy} = pengaruh langsung variabel mediator (Z) terhadap variabel terikat (Y).

