

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kausal, penelitian kausal yaitu salah satu tipe penelitian konklusif dimana mempunyai tujuan utama untuk mengetahui dan memperoleh bukti mengenai hubungan sebab-akibat Musanto (2004). Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan metode survey yaitu penelitian dilakukan dengan terjun langsung ke lapangan dengan menyebarkan kuisioner sebagai instrumen pengumpulan data.

#### **3.2 Populasi dan Sampel**

Populasi merupakan totalitas dari semua objek atau individu yang memiliki karakteristik tertentu, jelas, dan lengkap yang akan diteliti (Fardiani, 2013). Objek atau nilai yang akan diteliti dalam populasi disebut unit analisis/elemen populasi. Unit analisis dapat berupa orang, perusahaan, media, dan sebagainya. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan dari Rumah Makan Ratu Sambal di Banyuwangi dalam batas waktu 1 bulan.

Sampel merupakan subset dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi (Fardiani, 2013). Pengambilan sampel dilakukan dengan cara pertimbangan bahwa populasi yang ada sangat besar jumlahnya, sehingga tidak memungkinkan untuk meneliti seluruh populasi yang ada, sehingga dibentuk sebuah perwakilan populasi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik Purposive Sampling, yang artinya adalah metode pengambilan sampel berdasarkan pada pertimbangan kriteria dan syarat tertentu dan harus mewakili populasi yang akan diteliti. Kriteria yang akan digunakan adalah pelanggan yang berkunjung di Rumah Makan Ratu Sambal yang telah melakukan pembelian minimal sebanyak 2 kali. Kriteria ini dipilih karena responden yang telah melakukan pembelian minimal sebanyak 2 kali dianggap telah menjadi pelanggan setia yang telah

sering melakukan pembelian di Rumah Makan Ratu Sambal di Banyuwangi. Jumlah sampel yang diambil sebanyak 50.

### **3.3 Variabel Operasionalisasi dan Pengukuran**

Variabel Penelitian adalah suatu atribut, sifat atau nilai dari orang, objek, kegiatan yang mempunyai variable tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Fardiani, 2013)

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel Independen (Bebas) : adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab. Variabel Independen dari penelitian ini adalah Kualitas Produk (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2).
2. Variabel Intervening : tipe variabel yang mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen menjadi hubungan yang tidak langsung. Variabel intervening dari penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan (Z).
3. Variabel Dependen (Terikat) : adalah variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel lain dalam model. Variabel yang terkait dalam penelitian ini adalah Loyalitas Pelanggan (Y).

#### **3.3.1 Definisi Operasional Variabel**

##### **1. Variabel Independen**

Kualitas Produk (X1)

- 1) Rumah Makan Ratu Sambal memiliki kualitas rasa yang enak.
- 2) Produk yang disajikan higienis.
- 3) Makanan disajikan dengan cepat.
- 4) Jika menu tidak sesuai dengan harapan pelanggan, karyawan mau menggantinya.
- 5) Menu makanan yang dijual bervariasi.
- 6) Kualitas makanan yang disajikan sesuai dengan uang yang dikeluarkan.

## Kualitas Pelayanan (X2)

- 1) Tangibles, adalah penampilan fisik dari fasilitas-fasilitas, materi dan personalia, dalam penelitian ini yang disediakan antara lain:
  - a. Kemudahan tempat parkir.
  - b. Karyawan berpenampilan rapi.
  - c. Memiliki kursi dan meja yang nyaman.
- 2) Reliability, adalah perwujudan pelayanan yang dijanjikan dan pelaksanaannya, dalam penelitian ini adalah:
  - a. Ketepatan karyawan dalam memberikan informasi dengan benar.
  - b. Menu yang dihidangkan sesuai dengan menu yang dipesan.
  - c. Waktu yang diperlukan untuk membuat pesanan sesuai dengan yang dijanjikan.
- 3) Responsiveness, adalah pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan Ratu Sambal untuk konsumen yang mencakup:
  - a. Karyawan sigap dalam memberikan pelayanan.
  - b. Karyawan bersedia menjawab semua pertanyaan konsumen.
  - c. Kesiediaan karyawan membantu konsumen yang bingung dalam memilih menu yang ditawarkan.
- 4) Assurance, adalah usaha karyawan untuk mendapat kepercayaan konsumen yang meliputi:
  - a. Karyawan sopan dalam melayani konsumen.
  - b. Karyawan menguasai informasi mengenai menu-menu yang tercantum.

- 5) Empathy, adalah kepedulian dan perhatian secara individu yang mencakup:
  - a. Karyawan memahami apa yang diinginkan oleh konsumen.
  - b. Karyawan ramah dalam melayani konsumen

## **2. Variabel Dependen**

Loyalitas Pelanggan (Y) sebagai variabel dependen

- a. Pelanggan mengatakan hal positif mengenai Rumah Makan Ratu Sambal.
- b. Memberikan rekomendasi kepada pihak lain untuk makan di Rumah Makan Ratu Sambal.
- c. Melakukan pembelian secara berulang

## **3. Variabel Intervening**

Kepuasan Pelanggan (Z) sebagai variabel intervening

- a. Konsumen puas dengan kualitas produk Rumah Makan Ratu Sambal.
- b. Konsumen puas dengan kualitas pelayanan Rumah Makan Ratu Sambal.

Dalam penelitian ini peneliti melakukan studi lapangan untuk memperoleh data. Semua variabel dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan instrument dalam kuesioner yang dibagikan kepada pelanggan Rumah Makan Ratu Sambal. Instrument penelitian merupakan suatu alat pada waktu peneliti menggunakan suatu metode pengumpulan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah untuk diolah. Dalam penelitian ini instrument yang digunakan berupa kuisisioner yang berisi pertanyaan untuk dijawab oleh responden.

Pada penelitian ini menggunakan skala likert, skala likert merupakan skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena, bentuk jawaban dari skala likert terdiri dari sangat setuju hingga sangat tidak setuju.

Urutan skala adalah sebagai berikut:

1. Skor 5 untuk jawaban sangat setuju.
2. Skor 4 untuk jawaban setuju.
3. Skor 3 untuk jawaban netral.
4. Skor 2 untuk jawaban tidak setuju.
5. Skor 1 untuk jawaban sangat tidak setuju.

### **3.4 Metode Pengumpulan Data**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi sekumpulan pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada pelanggan Rumah Makan Ratu Sambal untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan/pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan responden secara langsung atau dikirim melalui internet. Penyebaran dan pengumpulan kuisisioner dilakukan secara langsung dengan mendatangi perusahaan terkait yang berlokasi di kota banyuwangi.

### **3.5 Metode Analisis Data**

Teknik analisis data adalah suatu proses pengolahan data yang telah dikumpulkan sebelumnya. Penetapan teknik analisis data harus tepat agar dapat memberikan suatu output kesimpulan yang benar dan akurat. Adapun metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain pengujian asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, dan uji hipotesis dengan uji simultan (uji-F) dan uji parsial (uji-t) dengan menggunakan software SPSS (Statistica Product and Service Solutions).

### **3.4.1 Uji Validitas dan Rehabilitas Data**

#### **3.4.1.1 Uji Validitas**

Menurut Ghozali (2016) uji validasi digunakan untuk mengukur valid tidaknya masing-masing pertanyaan dari setiap indikator kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur. Validitas dari setiap pernyataan dapat diukur menggunakan *Pearson Correlation* dengan nilai signifikan dibawah 0,05. Artinya masing-masing indikator pertanyaan pada kuesioner akan dikatakan valid apabila nilai signifikasinya dibawah 0,05.

Bila :  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , berarti pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

$r_{hitung} < r_{tabel}$ , berarti pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid

#### **3.4.1.2 Uji Reliabilitas**

Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai  $\alpha > 0,60$  (Ghozali, 2006 dalam Fardiani, 2013).

### **3.4.2 Analisis Statistik Deskriptif**

Metode analisis deskriptif merupakan kegiatan menyimpulkan data mentah dalam jumlah yang besar sehingga hasilnya dapat ditafsirkan. Mengelompokkan atau memisahkan komponen atau bagian yang relevan dari keseluruhan data, juga merupakan salah satu bentuk analisis untuk menjadikan data mudah dikelola

### **3.4.3 Uji Asumsi Klasik**

#### ***3.4.3.1 Uji Normalitas***

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas memiliki distribusi normal atau tidak, karena model regresi yang baik memiliki distribusi data yang normal. Pembuktian apakah data tersebut memiliki distribusi normal atau tidak, dapat dilihat pada bentuk distribusi datanya, yaitu pada histogram maupun normal probability plot. Pada histogram, data dikatakan memiliki distribusi yang normal jika data tersebut berbentuk seperti lonceng. Sedangkan pada normal probability plot, data dikatakan normal jika ada penyebaran titik-titik disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Menurut Ghozali, 2006 yang dikutip oleh Fardiani (2013) menyebutkan jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

#### ***3.4.3.2 Uji Heteroskedastisitas***

Tujuan pengujian ini adalah untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik plot antar prediksi variabel dependen (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola titik pada grafik

scatterplot antara SRESID dan ZPRED, dimana sumbu Y adalah Y yang telah di prediksi dan sumbu X adalah residual yang telah di-standardized Ghozali, 2006 dalam Fardiani (2013).

Dasar analisisnya sebagai berikut:

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola yang teratur (bergelombang melebar kemudian menyempit) maka terjadi heterokedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas seperti titik-titik menyebar diatas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka hal ini mengindikasikan tidak terjadi heterokedastisitas.

#### **3.4.3.3 Uji Multikolonieritas**

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi atau hubungan yang signifikan antar variabel bebas. Dalam model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas Ghozali, 2006 dalam Fardiani (2013). Multikolonieritas akan menyebabkan koefisien regresi bernilai kecil dan standar error regresi bernilai besar sehingga pengujian variabel bebas secara individu akan menjadi tidak signifikan.

Untuk mengetahui ada tidaknya multikolonieritas dapat dilihat dari nilai tolerance dan VIF ( Variance Inflation Factor ). Apabila nilai  $VIF < 10$  mengindikasikan bahwa model regresi bebas dari multikolonieritas, sedangkan untuk nilai  $tolerance > 0,1$  (10%) menunjukkan bahwa model regresi bebas dari multikolonieritas.

### 3.4.4 Analisis Regresi Dengan Variabel Intervening

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis jalur, hal ini digunakan untuk menguji pengaruh dari variabel intervening. Analisis jalur merupakan istilah dari perluasan analisis regresi linier berganda, Analisis jalur sendiri memiliki arti penggunaan analisis regresi untuk memperkirakan hubungan sebab akibat antara variabel (kausal) yang telah ditentukan sebelumnya pada landasan teori. Analisis Jalur pada penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan.

Persamaan pada model analisis jalur terdiri dari 2 tahap, yaitu sebagai berikut (Arista, 2020):

$$Z = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e_1 \quad (1)$$

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3Z + e_2 \quad (2)$$

Dimana:

Y = Loyalitas pelanggan

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X1 = *kualitas produk*

X2 = *kualitas pelayanan*

Z = *Kepuasan Pelanggan*

e = Error

### 3.4.5 Uji Hipotesis Penelitian

#### 3.4.5.1 Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji statistik t digunakan untuk mengetahui seberapa jauh masing-masing variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dalam mempengaruhi variabel loyalitas pelanggan melalui variabel loyalitas pelanggan. Dalam hal ini, apakah masing-masing variabel memiliki pengaruh. Penelitian ini dilakukan dengan melihat langsung pada hasil perhitungan koefisien regresi melalui SPSS pada bagian Unstandardized Coefficients

dengan membandingkan Unstandardized Coefficients B dengan Standard error of estimate sehingga akan didapatkan hasil yang dinamakan thitung.

Sebagai dasar pengambilan keputusan dapat digunakan kriteria pengujian sebagai berikut :

- a. Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan tingkat signifikansi  $< \alpha$  (0,05), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini berarti variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b. Apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan tingkat signifikansi  $> \alpha$  (0,05), maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hal ini berarti variabel independen secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

#### **3.4.5.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)**

Uji F bertujuan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan ke dalam model secara simultan atau bersama – sama mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen Ghazali, 2006 yang dikutip oleh Fardiani (2013). Menentukan F tabel dan F hitung dengan kepercayaan sebesar 95% atau taraf signifikan sebesar 5% (0,05). Dalam penelitian ini menunjukkan apakah variabel independen menjelaskan variabel terikatnya. Adapun kriteria pengujian uji F adalah sebagai berikut :

1. Dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_1$  diterima. Berarti masing-masing variabel independen secara

bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

2. Dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel apabila F hitung  $<$  F tabel, maka H1 ditolak, Berarti masing-masing variabel independen secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

#### **3.4.5.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

Kelemahan mendasar dalam penggunaan koefisien determinasi adalah bisa terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel independen ke dalam model, maka  $R^2$  pasti meningkat tidak peduli apakah variabel independen tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Oleh karena itu banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai adjusted  $R^2$  pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik.