

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Dan Objek Penelitian

3.1.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian penjelasan. Penelitian penjelasan yang dilakukan dengan menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis (Singarimbun, 2006) Sedangkan metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Menurut Kuncoro (2009), “metode kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan data yang diukur dalam suatu skala numerik (angka)”.

3.1.2 Obyek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT KARYA MUDA MANDIRI KATOL yang berlokasi di jl, raya katol barat kecamatan geger kabupaten bangkalan Pemilihan lokasi penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pengamatan selama beberapa hari ditempat obyek penelitian.

3.2 Populasi, Sampel Dan Pengukuran

3.2.1 Penetapan Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah beberapa pelanggan PT KARYA MUDA MANDIRI KATOL Berjumlah 100 pelanggan

3.2.2 Penetapan Sampel

Sampel adalah sebagian atau populasi yang diteliti. Dalam pengambilan sampel penelitian harus berhati-hati dan memenuhi aturan dalam memilih sampel. Namun demikian, mutu suatu penelitian tidak semata-mata ditentukan oleh besarnya sampel, akan tetapi oleh kokohnya dasar-dasar teorinya, rancangan penelitian, dan pelaksanaan serta pengolahannya.

Menurut Suharsini Arikunto (1993), apabila subjek kurang dari 100, maka lebih baik diambil seluruhnya sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya, jika jumlah subjeknya besar dapat diambil antara 10%-15% atau

20%-25% atau lebih bergantung kepada:

- a. Kemampuan peneliti dilihat dari segi waktu, tenaga, dana.
- b. Sempit luasnya wilayah pengamatan dari setiap subjek. Hal ini menyangkut banyak sedikitnya data.
- c. Besar kecilnya risiko yang ditanggung oleh peneliti untuk penelitian yang risikonya besar, maka sampelnya lebih besar, hasilnya akan lebih besar. Sampel diambil berdasarkan total sampling. Menurut Sugiyono (2007), total sampling adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

3.2.3 Pengukuran

Setelah ditetapkan item-item dalam setiap variabel, maka dilakukan pengukuran terhadap item-item tersebut agar dapat dinilai dan dianalisis. Adapun teknik pengukuran yang digunakan adalah dengan menggunakan skala Likert. Skala Likert berkaitan dengan item-item atau pertanyaan dengan pilihan jawaban berjenjang mulai dari intensitas paling rendah sampai paling tinggi. Karena pilihan jawaban berjenjang, maka setiap jawaban diberi bobot sesuai dengan intensitasnya.

Misalnya terdapat lima pilihan jawaban, intensitas paling rendah diberi nilai 1 (tidak setuju), dan yang tertinggi 5 (sangat setuju). Untuk Variabel Kualitas Pelayanan (X1), Dan Variabel Kepuasan pelanggan (X2), terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan (Y) pilihan jawabannya sebagai berikut:

Pilihan jawaban A “sangat setuju” diberikan skor 5

Pilihan jawaban B “setuju” diberikan skor 4

Pilihan jawaban C “netral” diberikan skor 3

Pilihan jawaban D “tidak setuju” diberikan skor 2

Pilihan jawaban E “sangat tidak setuju” diberikan skor 1

3.3 Variabel Dan Definisi Operasional

3.3.1 Variabel

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas (X1), dan (X2), variabel terikat (Y) yang dikategorikan sebagai berikut.

a. Variabel Bebas

X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = Kepuasan Pelanggan

b. Variabel Terikat

Y = loyalitas Pelanggan

3.3.2 Definisi Operasional

Variabel Kualitas Pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa yang sesuai dengan standar perusahaan dan diupayakan dalam penyampaian produk dan jasa tersebut sama dengan apa yang diharapkan pelanggan atau melebihi harapannya.

Indikatornya adalah :

- Bukti fisik (tangibles)
- Reliabilitas (reability)
- Daya tanggap (responsiveness)
- Jaminan (assurance)
- Empati (empathy)

Variabel Kepuasan Pelanggan adalah Menurut Menurut Zikmund, McLeod dan Gilbert (2003:72), kepuasan adalah sebagai evaluasi setelah pembelian hasil dari perbandingan antara harapan sebelum pembelian dengan kinerja sesungguhnya.

Indikatornya adalah :

- Kesesuaian Harapan
- Minat berkunjung kembali

- Ketersediaan merekomendasikan

Variabel Loyalitas Pelanggan adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk / jasa terpilih secara konsisten pada masa yang akan datang meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.

Indikatornya adalah :

- Pembelian ulang
- Kebiasaan mengkonsumsi merek tersebut
- Selalu menyukai merek tersebut
- Tetap memilih merek tersebut
- Yakin bahwa merek tersebut yang terbaik
- Merekomendasikan merek tersebut pada orang lain.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dengan menggunakan instrumen atau alat kuesioner berisi sejumlah pertanyaan tertulis yang terstruktur untuk memperoleh informasi dari responden, baik itu tentang pribadinya maupun hal-hal lain yang ingin diketahui. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Metode Angket / Kuesioner. Metode ini digunakan untuk memperoleh data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian melalui pengisian angket / kuesioner. Angket yang digunakan dalam penelitian ini merupakan angket langsung, yaitu angket yang secara langsung diisi oleh responden.
2. Metode Kepustakaan. Metode ini dilakukan dengan mempelajari buku-buku, literatur-literatur, dan penelitian-penelitian sebelumnya dengan tujuan memperoleh data sekunder yang berhubungan dengan penelitian ini.

3.5 Metode Analisis

Data dalam penelitian ini diolah dengan menggunakan software pengolah data statistik yaitu Statistical Product and services solution (SPSS) versi 23 dengan beberapa tahapan

pengujian sebagai berikut

1. *Uji Validitas & Realibilitas*

a. Uji Validitas

Validitas adalah tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut (Ghozali, 2016).

Data ini akan menggunakan koefisien corrected item total correlation, dengan taraf signifikansi sebesar 5%. Jika nilai data menunjukkan $R_{\text{Hitung}} < R_{\text{Tabel}}$, dan nilai signifikansi berada dibawah 0,05 maka data dapat dikatakan valid. (Ghozali, 2016).

b. Uji Realibilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliable jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2009).

Untuk mengetahui reliabel atau tidaknya suatu instrumen pengambil data dari suatu penelitian dapat dilakukan dengan melihat nilai koefisien reliabilitas (coefficient reliability). Suatu instrument dikatakan reliable jika memiliki nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$ (Arikunto, 2002)

2. *Uji Asumsi Klasik*

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah regresi memiliki distribusi normal (Ghozali, 2016). Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Untuk menguji normalitas dalam penelitian ini digunakan Uji Histogram, Uji Normal P-P Plot Of Regression Standardized Residual. Apabila Uji Histogram mengikuti pola kurva normal dan berada di tengah, Uji Normal P-P Plot Of Regression Standardized Residual menunjukkan sebaran data yang

mengikuti garis diagonal, mempunyai tingkat signifikansi diatas ($> 5\%$) maka dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal (Gozhali, 2016).

b. Multikolinieritas

Multikolinieritas digunakan untuk menguji adanya hubungan kuat linear antara variabel X dalam model regresi berganda. Langkah yang dilakukan untuk mengetahui terdapat gejala multikolinieritas adalah dengan melakukan uji koefisien antar variabel independen, apabila nilai tolerance berada diatas angka 0,1 dan Variance Inflation Factor-nya (VIF) berada dibawah angka 10 (sepuluh), maka suatu model regresi bebas dari problem multikolinieritas (Gozhali, 2016).

c. Heterokedastisitas

Dalam sebuah model regresi perlu dilakukan deteksi apakah terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain atau biasa disebut Heterokedastisitas. Jika varian dari residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka terjadi Homokedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi Heterokedastisitas.

Dalam penelitian ini Uji Heteroskedastisitas menggunakan Scatterplot. Apabila dalam Scatterplot titik-titik menyebar di atas 0 (nol) dan dibawah 0 (nol) pada sumbu Y serta tidak membentuk pola (menyebarkan), maka dapat dikatakan tidak terdapat gejala Heterokedastisitas (Ghozali, 2016).

3. *Analisis Regresi Linier Berganda*

Dalam penelitian ini analisis regresi linier berganda digunakan untuk menjawab pertanyaan dari hipotesis secara simultan dan parsial melalui uji F dan uji t.

a. Koefisien Determinasi (R^2)

Dalam penelitian ini, koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan (X1), Dan Kepuasan Pelanggan (X2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y). Koefisien determinasi mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan varians variabel dependen (Ghozali, 2016).

Nilai koefisien determinasi yang besar menunjukkan kontribusi variabel independen juga semakin besar dalam memengaruhi variabel dependen.

b. Uji Hipotesis

1. Uji t

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2016).

Hipotesis dan hasil analisis uji t akan diterima jika memenuhi kriteria yaitu:

- Jika nilai signifikansi masing-masing variabel lebih kecil dari sig. 0.05 dan nilai t hitung \geq t tabel, maka H_a diterima dan H_o ditolak.
- Jika nilai signifikansi masing-masing variabel lebih besar dari sig. 0.05 dan nilai t hitung $<$ t tabel, maka H_a ditolak dan H_o diterima.

2. Uji F

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2016).

Hipotesis hasil analisis uji F adalah sebagai berikut:

- $H_o: \rho = 0$, berarti tidak ada pengaruh yang berarti antara variabel bebas dengan variabel terikat.
- $H_a: \rho \neq 0$, berarti ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Hipotesis akan diterima jika memenuhi kriteria yaitu jika F hitung \geq F tabel maka H_a diterima, H_o ditolak, dan jika F hitung $<$ F tabel maka H_a ditolak, H_o diterima.