BAB III

METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan. Penelitian penjelasan penelitian yang dilakukan dengan menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis (Singarimbun, 2006:4) Sedangkan metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Menurut Kuncoro (2009:233), "metode kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan data yang diukur dalam suatu skala numerik (angka)".

2. Peubah dan Pengukuran

a. Peubah

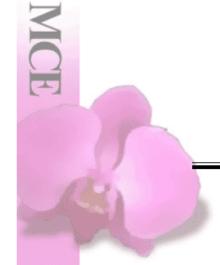
Terdapat tiga jenis variable dalam penelitian ini, yaitu variabel tidak terikat (*independent variabel*) di sini adalah kualitas produk dengan notasi (X_1) dan kualitas pelayanan dengan notasi (X_2) . Variabel terikat (*dependent variabel*) adalah loyalitas pelanggan dengan notasi (Y) serta variable antara (intervening) adalah *relationship quality* dengan notasi (Z).

1) Kualitas Produk (X1)

Kualitas produk merupakan ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (Kotler, 2007: 49).

Item-itemnya yang terkait dengan produk perusahaan adalah:

- 1) Kinerja (performance) karakteristik operasi dari produk inti (core product) yang dibeli.
- 2) Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (features), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
- 3) Keandalan (reliability), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan.
- 4) Kualitas yang dipersepsikan (perceives quality) yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.



- 5) Daya tahan (durability) yaitu berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan mencakup umur teknis maupun umur ekonomis penggunaan produk.
- 6) Kesesuaian dengan spesifikasi (conformance to specification) yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar- standar yang telah ditetapkan sebelumnya

2) Kualitas Pelayanan (X₂)

Kualitas jasa (pelayanan) sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Tjiptono dan Chandra, 2005).

Item-itemnya adalah:

- a) Berwujud (tangible) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
- Keandalan (reliability) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan sesuai dengan dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c) Ketanggapan (responsiveness) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat (responsive) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas
- d) Jaminan dan kepastian (assurance) yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- e) Empati (emphaty) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

3) Relationship Quality (Z)

Relationship Quality merupakan kegiatan perusahaan dalam menanamkan kepercayaan, kepuasan, dan komitmen yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan melalui proses pertukaran yang dapat dilakukan, baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga timbul kesetiaan pelanggan.



Author: I KETUT DIRGAYUSA NPK: K.1.2012.32004

Indikator *relationship quality* adalah:

- a) Hubungan yang harmonis dengan saling memahami peran baik
 CV. Dwi Jaya Agro Sentosa maupun pelanggan.
- Hubungan saling menerima berdasar kejelasan dari maksud dan tindakan yang diambil masing-masing pihak (CV. Dwi Jaya Agro Sentosa dan pelanggan)
- c) Terpenuhi harapan pelanggan
- d) Pertimbangan kerugian jika tidak membeli produk CV. Dwi Jaya Agro Sentosa
- e) Adanya kemudahan untuk dapat saling berhubungan dengan meniadakan batasan-batasan yang bersifat birokratis maupun administrative
- f) Adanya keterikatan pelanggan dengan CV. Dwi Jaya Agro Sentosa terutama dalam mengatasi setiap masalah yang dihadapi.

4) Loyalitas pelanggan (Y)

Loyalitas pelanggan pada penelitian ini difokuskan pada loyalitas pada CV. Dwi Jaya Agro Sentosa yaitu kesetiaan pelanggan pada CV. Dwi Jaya Agro Sentosa.

Indikator variable loyalitas pelanggan adalah:

- a) Ketertarikan pada produk CV. Dwi Jaya Agro Sentosa
- b) Senang pada CV. Dwi Jaya Agro Sentosa
- c) Puas pada CV. Dwi Jaya Agro Sentosa
- d) Meningkatkan jumlah pembelian
- e) Loyal pada CV. Dwi Jaya Agro Sentosa
- f) Merekomendasikan kepada orang lain

b. 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).

Pilihan jawaban A "sangat setuju" diberikan skor 5

Pilihan jawaban B "setuju" diberikan skor 4

Pilihan jawaban C "cukup setuju" diberikan skor 3

Pilihan jawaban D "tidak setuju" diberikan skor 2

Pilihan jawaban E "sangat tidak setuju" diberikan skor 1

3. Populasi dan Sampel

a. Penetapan Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen CV Dwi Jaya Agro Sentosa yang berjumlah 39 pelanggan.

b. Penetapan Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2012). Populasi tersebut diteliti semua dan sampelnya mengambil seluruh populasi yang ada. Sampel diambil berdasarkan *total sampling*. Menurut Sugiyono (2012), *total sampling* adalah tehnik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

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

Author: I KETUT DIRGAYUSA NPK: K.1.2012.32004

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. Metode yang digunakan untuk menganalisis alat pengumpul data (angket/kuesioner) adalah dengan melakukan uji validitas (kesahihan) dan reliabilitas (keandalan).

Validitas menunjukkan sejauhmana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur (Singarimbun, 2006:124). Jika yang digunakan sebagai alat pengukur adalah kuisioner dalam pengumpulan data penelitian, maka kuisioner yang disusun harus benar-benar dapat mengukur apa yang diukur (variable penelitian). Uji validitas ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara masing-masing pertanyaan suatu variabel dengan total skor dengan menggunakan rumus teknik korelasi 'product moment' yang rumusnya sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum xy)}{\sqrt{(n(\sum x^2) - (\sum x)^2)(n(\sum y^2) - (\sum y)^2)}}$$

Dimana:

r = koefisien korelasi

x = skor jawaban tiap item

y = skor total

n = jumlah responden

Dikatakan valid jika koefisien r lebih besar dari r kritis (r tabel) pada taraf signifikan 5% atau sig. r kurang dari 0,05 (Singarimbun, 2006:124).

Uji Reliabilitas adalah untuk mengukur sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya dalam pengumpulan data atau dengan kata lain alat ukur tersebut mempunyai hasil yang konsisten walaupun digunakan berulang pada waktu yang berbeda. (Singarimbun, 2006:122). Uji

reliabilitas ini dengan menggunakan teknik Alpha Cronbach, dimana suatu instrumen dikatakan handal (reliabel) bila memiliki keandalan atau alpha sebesar 0,6 atau lebih, teknik yang digunakan dengan rumus :

$$ri = \left\lceil \frac{k}{(k-1)} \right\rceil \left\lceil 1 - \sum \frac{\sigma b^2}{\sigma t^2} \right\rceil$$

ri = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

 σb^2 = jumlah varian butir

 σt^2 = jumlah varian total

5. Metode Analisis

a. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2012:147). Teknik analisis untuk mendeskripsikan data adalah frekuensi, persentase dan rata-rata.

b. Analisis Statistik Inferensial

Teknik Statistik inferensial digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya dipergunakan untuk populasi. Statistik ini akan cocok digunakan bila sampel diambil dari populasi yang jelas, dan teknik pengambilan sampel dari populasi itu dilakukan secara random (Sugiyono, 2012:148). Teknik statistik inferensial yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur (*path analysis*).

1) Analisis Jalur (Path Analysis)

Model analisis jalur (*path analysis*) digunakan untuk menganalisis pola hubungan antar variable dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung seperangkat variable bebas (eksogen) terhadap variable terikat (endogen) (Riduwan dan Kuncoro, 2006:2). Dengan analisis jalur dapat diketahui pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel. Pengaruh langsung berarti

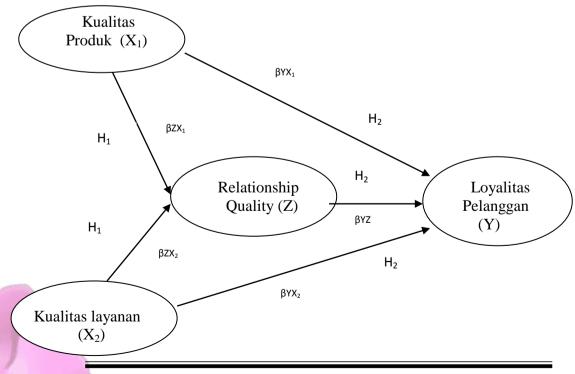
arah hubungan antara dua variabel langsung tanpa melewati variabel yang lain, sementara hubungan tidak langsung harus melewati variabel yang lain.

Manfaat dari analisis jalur (*path analysis*) menurut (Riduwan dan Kuncoro, 2006:2), diantaranya adalah:

- a) Penjelasan terhadap fenomena yang diteliti.
- b) Prediksi nilai variabel tergantung berdasarkan nilai variabel bebas, yang mana prediksi dengan analisis path ini bersifat kualitatif.
- c) Faktor determinan, yaitu penentuan variabel bebas mana yang berpengaruh dominan terhadap variabel terikat. Dan juga dapat digunakan untuk menelusuri mekanisme (jalur-jalur) pengaruh variabel terhadap variabel terikat.
- d) Pengujian model, menggunakan *theory triming*, baik untuk keajegan konsep yang sudah ada ataupun uji pengembangan konsep baru.

Model analisis jalur dalam penelitian ini adalah:

Gambar 4 Model Analisis Jalur





Langkah dalam menerapkan analisis path menurut Riduwan dan Kuncoro (2006:116) adalah sebagai berikut:

a) Merancang model berdasarkan konsep dan teori.

$$Z = \beta_{ZX1} X_1 + Z_{X2} X_2 + \beta z.\epsilon_1$$

$$Y = \beta_{YX1} X_1 + \beta_{YX2} X_2 + \beta y.z. Y \epsilon_1$$

X₁: Kualitas produk

X₂: Kualitas layanan

Z : Relationship quality

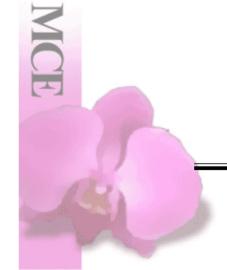
Y: Loyalitas pelanggan

- b) Pemeriksaan terhadap asumsi yang melandasi.
 - (1) Hubungan antar variabel adalah linier dan aditif.
 - (2) Hanya model rekursif dapat dipertimbangkan.
 - (3) Variabel endogen minimal dalam skala ukur interval.
 - (4) Observed variabels diukur tanpa kesalahan.
 - (5) Model yang dianalisis dispesifikasikan dengan benar berdasarkan teori-teori dan konsep-konsep yang relevan.
- c) Pendugaan parameter atau perhitungan koefisien path.

Analisis *path*, terdapat pengaruh eror yang ditentukan seabagai berikut:

$$Pei = \sqrt{1 - Ri^2}$$

- d) Pemeriksaan validitas model
 - (1) Koefisien Determinasi Total, total keragaman data yang dapat dijelaskan oleh model ukur dengan $R^2m=1\text{-}P^2e_1$, $P^2e_2.....P^2ep$.
 - (2) *Theory Triming*, uji validasi path pada setiap jalur untuk pengaruh langsung adalah sama pada regresi, menggunakan nilai p dari uji t, yaitu pengujian koefisien regresi variabel dibakukan secara parsial. Berdasarkan *theory triming*, maka jalur-jalur yang non signifikan dibuang, sehingga diperoleh model yang didukung oleh data empirik.



Author: I KETUT DIRGAYUSA NPK: K.1.2012.32004

- e) Menginterpretasikan hasil analisis
 - (1) Memperhatikan hasil validitas model.
 - (2) Hitung pengaruh total dari setiap variabel yang mempunyai pengaruh kausal ke variabel endogen. Dengan menggunakan progam *computer* SPSS untuk menguji hipotesis penelitian.

Dasar pengujian hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

- (1) Untuk probabilitas dalam penelitian ini adalah 0.05.
- (2) Untuk pengambilan keputusan atau penarikan kesimpulan, berdasarkan hipotesis yang telah disusun yaitu:
 - (a) H_0 = koefisien regresi tidak signifikan
 - (b) H_1 = koefisien regresi signifikan

Berdasarkan hipotesis di atas, maka pengambilan keputusannya adalah:

- (1) Jika P < 0.05, maka H_1 diterima.
- (2) Jika P > 0.05, maka H_1 ditolak.

2) Pengujian Hipotesis

a) Hipotesis 1, Terdapat pengaruh signifikan kualitas produk (X_1) dan kualitas layanan (X_2) terhadap relationship quality (Z).

Pengujian hipotesis pertama mendasarkan pada sub struktur pertama yang mengidentifikasikan hubungan X_1 , X_2 , Y_Z dengan persamaan seperti berikut ini:

$$Z = \beta Z X_1 + \beta Y_2 X_2 + \varepsilon_1$$

Uji hipotesis 1 tentang pengaruh variabel X_1 , X_2 terhadap Z dilakukan dengan melihat koefisien beta ($\beta Z X_1$, $\beta Z X_2$) untuk menguji nilai koefisien jalur yang ditaksir berdasarkan data hasil pengamatan.

b) Hipotesis 2, terdapat pengaruh signifikan variabel kualitas produk (X_1) dan kualitas layanan (X_2) terhadap loyalitas pelanggan (Y) melalui relationship quality (Z).

Pengujian hipotesis 2 mendasarkan pada sub struktur kedua yang mengidentifikasikan hubungan X_1 , X_2 , Z dan Y dengan persamaan seperti berikut ini:

$$Y = \beta Z X_1 \cdot \beta Y X_1 + Z X_2 \cdot \beta Y X_1 + \varepsilon_2$$

Uji hipotesis 2 tentang pengaruh variabel X_1 , X_2 , Z dan Y dilakukan dengan melihat koefisien beta (βZX_1 . βYX_1 , βZX_2 . βYX_1) untuk menguji nilai koefisien jalur yang ditaksir berdasarkan data hasil pengamatan.

c. Uji Asumsi Klasik

Untuk dapat melakukan analisis regresi linier berganda perlu pengujian asumsi persyaratan analisis, yaitu normalitas, multikolineritas, dan heteroskedastisitas, agar data bermakna dan bermanfaat, sehingga menghasilkan penduga yang terbaik.

1) Uji Normalitas

Dimaksudkan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat linier atau tidak. Hal ini dapat dibuktikan dengan menggunakan *scatterplot* atau grafik pada program SPSS, yaitu deteksi dengan melihat pola tertentu pada sumbu X adalah sumbu Y yang di prediksi dan sumbuY adalah *residual* (Y prediksi-Y sesungguhnya).

2) Uji Multikolineritas

Hal ini di maksudkan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan yang sempurna antara variabel bebas yang menjelaskan model regresi. Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinieritas adalah dengan cara VIF (*Variance Inflating Factor*).

3) Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas terjadi bila varian Y berubah, karena variabel Y berubah, karena variabel X berubah, sehingga timbul perbedaan karena adanya gangguan yang timbul dalam fungsi regresi mempunyai varian yang berbeda.

