

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk pada penelitian deskriptif kuantitatif yaitu jenis penelitian tentang data yang telah dikumpulkan dan dinyatakan dalam bentuk olah kata-kata dan kalimat yang tersusun di dalam angket. Kemudian jika dilihat dari sisi tujuannya, penelitian ini termasuk jenis penelitian terapan, yang di mana penelitian terapan merupakan jenis penelitian yang diarahkan untuk mendapatkan informasi yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah pada kasus lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

Variabel (Y)	Indikator	Item
<i>Customer Loyalty</i>	<i>Say positive thing</i>	Konsumen mau berbagi pengalaman menyenangkan pada orang lain
	<i>Recommended friends</i>	Proses yang berujung mengajak pihak lain untuk menggunakan produk tersebut akibat pengalaman positif yang dirasakan
	<i>Continue perurchasing</i>	Melakukan pembelian ulang

Variabel (X1)	Indikator	Item
---------------	-----------	------

<i>Customer experience</i>	<i>Sense</i>	Pengalaman konsumen yang berkaitan dengan panca indra melalui penglihatan, suara, sentuhan, rasa dan bau
	<i>Feel</i>	Pengalaman konsumen yang berkaitan dengan emosional seperti Kecepatan service
	<i>Think</i>	Pengalaman konsumen yang berkaitan dengan rangsangan kreatifitas dan rasional dari konsumen. Seperti Kesesuaian harga dengan produk
	<i>Act</i>	Pengalaman konsumen yang berkaitan dengan gaya hidup/lifestyle, kegiatan fisik dan image yang dibentuk. Seperti reputasi/image dan fasilitas
	<i>Relate</i>	Pengalaman konsumen dengan suasana atau komunitas sosial. Seperti informasi melalui media sosial yang selalu update.

Variabel (X2)	Indikator	Item
<i>Customer satisfaction</i>	<i>Attributes related to product</i>	Puas terhadap mutu atau kualitas produk yang dijual
	<i>Attributes related to service</i>	Puas akan pelayanan yang diberikan
	<i>Attributes related to purchase</i>	Puas dengan harga yang ditawarkan

3.2 Skala Pengukuran

Indikator-indikator diatas diukur dengan skala penilaian likert yang memiliki lima tingkat preferensi jawaban yang masing-masing mempunyai skor 1-5 dengan rincian sebagai berikut:

- 5= Sangat Setuju
- 4= Setuju
- 3= Netral
- 2= Tidak Setuju
- 1= Sangat Tidak Setuju

Skala likert merupakan skala yang dipakai untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala likert ini mudah dipakai untuk penelitian yang terfokus pada responden dan objek. Karena skala ini merupakan ekstensi dari dari skala sematik yang menghasilkan responden stimuli yang disajikan dalam bentuk kategori semantic yang menyatakan tingkat sifat atau keterangan tertentu (Ferdinand,2006), sehingga peneliti dapat mempelajari bagaimana respon berbeda tiap responden.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif STIE Malangkuçewara Malang. Yang terhitung dalam angkatan tahun 2015 sampai dengan angkatan 2018 baik pada jurusan Akuntansi maupun Manajemen. Dengan jumlah mahasiswa 1.464 Mahasiswa. (Sumber data dari Bagian Akademik Lt.3 Ged.Pusat Stie Malangkucecwara 18 desember 2018)

3.3.2 Sampel

Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purpose sampling*. Menurut Zuriyah (2007:124) menyatakan *purpose sampling* didasarkan atas ciri-ciri tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan populasi yang diketahui sebelumnya. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2011:81). Dengan demikian sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki, dan bisa mewakili keseluruhan populasinya sehingga jumlahnya lebih sedikit dari populasi.

Jumlah Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Mahasiswa aktif Stie malangkucecwara angkatan 2015-2018 yang berjumlah 1.464 mahasiswa dengan menghitung ukuran sampel yang dilakukan dengan menggunakan teknik Slovin menurut Sugiyono (2011:87). Adapun penelitian ini menggunakan rumus Slovin karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus representatif agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan karenanya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana.

Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan:

n= Ukuran sampel/jumlah responden

N= Ukuran populasi

E= Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir, e=0,1

Dalam rumus Slovin ada ketentuan ssebagai berikut:

Nilai e= 0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai e= 0,2 (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil

Jadi rentang sampel yang dapat diambil dari teknik Solvin adalah antara 10-20% dari populasi penelitian.

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 1.464 mahasiswa aktif Stie Malangkucecwara, sehingga presentase kelonggaran yang digunakan adalah 10% dan hasil perhitungan dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian. Maka untuk mengetahui sampel penelitian, dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{1.464}{1+1.464(0,1)^2}$$
$$n = \frac{1.464}{15,64} = 93,606$$

disesuaikan oleh peneliti menjadi 96 responden.

Berdasarkan perhitungan diatas sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini di sesuaikan menjadi sebanyak 96 orang atau sekitar 10% dari seluruh total mahasiswa Stie Malangkucecwara, hal ini dilakukan untuk mempermudah dalam pengolahan data dan untuk hasil pengujian yang lebih baik. Sampel yang diambil berdasarkan teknik *probability sampling: simple random sampling*, dimana peneliti memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota (mahasiswa) untuk dipilih menjadi sampel yang dilakukan secara acak.

Pengambilan sampel ini dilakukan dengan teknik *insidental*, seperti yang dikemukakan Sugiyono (2011:85), bahwa sampling *insidental* adalah penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/*insidental* bertemu dengan peneliti maka dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

3.4 Metode Pengumpulan data

3.4.1 Jenis Sumber Data

- a) Data primer adalah data penelitian diperoleh secara langsung dari menyebarkan kuisioner pada responden sebagai sumber informasi penelitian.
- b) Data sekunder adalah data dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari *literature* dan media *online* sebagai informasi

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Bila dilihat dari sumber data diatas, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data, dan sumber sekunder merupakan pengumpulan data dimana sumber tidak langsung memberikan kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen (Sugiyono,2010). Penelitian ini menggunakan 2 metode yaitu kuisioner dan metode studi kepustakaan. Sedangkan jenis data yang dikumpulkan berjenis primer.

1) Kuesioner

Teknik ini merupakan data primer yang datanya diperoleh dari sumber data pertama penelitian. Teknik ini dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan terstruktur kepada responden untuk mendapatkan informasi yang spesifik dan melibatkan pengelolaan data. Kuesioner dalam penelitian in akan

disebarkan pada responden yang merupakan konsumen dan calon konsumen Shopee di Stie Malangkececwara.

2) Studi Kepustakaan dan Penjelajahan Internet

Data sekunder dalam penelitian ini dilakukan dengan mendapatkan literature yang berhubungan dengan penelitian, yang sumber datanya diperoleh dari buku, jurnal dan data-data dari internet.

3.6 Uji Instrumental

3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya satu kuesioner (Ghozali, 2001). Satu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan, pada pertanyaan kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Tingkat validitas dapat diukur dengan cara membandingkan nilai r_{hitung} pada tabel *correlations* pada total *nilai pearson correlation* untuk tiap indikator variabel dengan bilai r_{tabel} dengan ketentuan untuk *degree of freedom* (df) = n-k. Dimana n adalah jumlah sampel yang digunakan dan k adalah jumlah variabel independennya (Ghozali, 2001).

Bila $r_{hitung} > r_{tabel}$, berarti pernyataan tersebut dinyatakan valid

$r_{hitung} \leq r_{tabel}$, berarti pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid

3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika masing-masing pertanyaan dijawab responden secara konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu kuesioner dikatakan handal jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,600 (Ghozali, 2001).

3.6 Uji Asumsi Klasik

Untuk menguji apakah persamaan garis regresi yang diperoleh linier dan bisa dipergunakan untuk melakukan peramalan, maka harus dilakukan uji asumsi klasik yaitu:

3.6.1.1 Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas merupakan hubungan linier yang sempurna antara beberapa atau semua variabel bebas. Pengujian multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Dalam model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas (Ghozali, 2001). Multikolinearitas dapat dideteksi dengan menganalisis matrik korelasi variabel-variabel independen atau dengan menggunakan perhitungan nilai *Tolerance* dan VIF. Jika antar variabel independen ada korelasi yang cukup tinggi (lebih dari 0,900) maka hal ini menunjukkan adanya multikolinearitas atau jika nilai *Tolerance* kurang dari 0,100 atau nilai VIF lebih dari 10, maka hal ini menunjukkan adanya multikolinearitas (Ghozali, 2001).

3.6.1.2 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas memiliki distribusi yang normal atau tidak, karena model regresi yang baik memiliki distribusi data yang normal atau mendekati 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. Ghozali (2001) menyebutkan jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

3.6.1.3 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 homokedastisitas, namun jika berbeda disebut dengan heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas.

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 diprediksi dan sumbu X adalah residual yang telah di-*standarized* (Ghozali, 2001). Dasar analisisnya sebagai berikut :

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

3.6.2 Metode Analisis Data

3.6.2.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh pengalaman dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan. Model hubungan nilai konsumen dengan variabel-variabel tersebut dapat disusun dalam fungsi atau persamaan sebagai berikut (Ghozali, 2005:82):

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Keterangan:

Y = *Customer loyalty* (Loyalitas konsumen)

α = Konstanta

$\beta_{1,2,3,4,5}$ = Koefisien Regresi

X_1 = *Customer experience* (Pengalaman konsumen)

X_2 = *Customer satisfaction* (Kepuasan konsumen)

3.6.2.2 Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah $0 < R^2 < 1$. Koefisien determinasi yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi dependen. Penggunaan *R square* adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan variabel independen ke dalam model, maka *R square* pasti akan meningkat tidak peduli apakah variabel independen tersebut berpengaruh secara signifikan atau tidak. Tidak seperti *R square*, nilai *adjusted R square* dapat naik atau turun apabila terdapat tambahan variabel independen ke dalam model. Oleh karena itu sebaiknya digunakan nilai *adjusted R square* untuk mengevaluasi model regresi terbaik (Ghozali, 2001).

3.6.3 Uji Hipotesis

3.6.3.1 Uji F

Uji F dikenal dengan Uji serentak, yaitu uji untuk melihat bagaimanakah pengaruh semua variabel bebasnya secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya. Atau untuk menguji apakah model regresi yang kita buat baik/signifikan atau tidak baik/non signifikan. Uji F sering juga disebut uji ANNOVA (*Analysis Of Variance*) yaitu pengujian statistik untuk menguji hipotesis nol bahwa beberapa populasi mempunyai rata-rata yang sama (Jogiyanto, 2007: 184). Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat. Signifikan berarti hubungan yang terjadi dapat berlaku untuk populasi. Penggunaan tingkat signifikansinya beragam, tergantung keinginan peneliti, yaitu 0,01 (1%) ; 0,05 (5%) dan 0,10 (10%). Hasil uji F dilihat dalam tabel ANOVA dalam kolom sig. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

3.6.3.2 Uji t

Uji t digunakan untuk menunjukkan apakah suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2001). Hipotesis yang dipakai adalah:

- $H_0 : b_i = 0$, artinya suatu variabel *independen* tidak berpengaruh terhadap variabel dependen
- $H_a : b_i > 0$, artinya suatu variabel *independen* berpengaruh positif terhadap variabel dependen.

Kreteria pengujian dengan tingkat signifikansi (α) = 0,05 ditentukan sebagai berikut:

- Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima
- Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak