

## **BAB III**

### **METODA PENELITIAN**

#### 3.1. Strategi Penelitian

Strategi penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah strategi asosiatif. Menurut Sugiyanto (2017:37) strategi asosiatif adalah suatu rumusan masalah penelitian yang menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Peneliti sendiri memilih menggunakan strategi asosiatif karena menggunakan dua variabel yang berbeda, yang dimana variabel tersebut adalah variabel X (pengalaman pelanggan, kualitas pelayanan dan nilai pelanggan) dan variabel Y (loyalitas pelanggan).

Pendekatan yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, dimana definisi pendekatan kuantitatif menurut Sugiyono (2017:8) adalah metode yang berlandaskan pada filsafat positivisme yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data yang bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

#### 3.2. Populasi dan Sampel Penelitian

##### 3.2.1. Populasi Penelitian

Populasi menurut Sugiyono (2017:80) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam suatu penelitian dibedakan menjadi dua bagian yaitu sebagai berikut :

1. Populasi Umum : Seluruh konsumen yang pernah membeli atau mengkonsumsi produk dari Kopi Titik Koma Rawamangun.
2. Populasi Sasaran : Orang yang sudah membeli atau mengkonsumsi produk lebih dari dua kali (*repeat order*) dari Kopi Titik Koma Rawamangun.

##### 3.2.2. Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:81) sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi . Sampel digunakan karena peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, seperti misalnya karena

keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Maka dari itu, sampel yang diambil dari populasi harus benar – benar representatif atau mewakili. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden, hal ini bahwa pengambilan sampel dalam penelitian ini bersifat homogen sehingga sudah mewakili. Maka, penentuan jumlah sebanyak 100 responden ini sudah masuk dalam kriteria sehingga layak untuk diteliti dalam suatu penelitian. Metode yang digunakan untuk penentuan sampel dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode *non probability sampling* yaitu dengan metode pengambilan sampel secara *purposive sampling* yang artinya seluruh responden dipilih secara sengaja atau khusus dengan segala pertimbangan tertentu dan berdasarkan ciri - ciri yang dimana memiliki hubungan yang erat dengan kriteria yang diinginkan dalam penelitian ini.

### 3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data

Metoda pengumpulan data yang digunakan didalam penelitian ini menggunakan data primer, yang menurut Sugiyono (2017:224) sumber data primer adalah data yang langsung didapat dan disajikan sebagai sumber dari penelitian dan pengamatan secara langsung pada objek atau perusahaan tempat peneliti melakukan penelitian, dimana dilakukan dengan cara penelitian lapangan melalui observasi, wawancara, dan kuesioner yang dimana peneliti melakukan penelitian tersebut di Kopi Titik Koma Rawamangun. Menurut Sugiyono (2017:137), teknik pengumpulan sumber data primer dapat dijelaskan sebagai berikut :

#### a) Interview (wawancara).

Wawancara digunakan jika ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti. Selain itu, wawancara juga digunakan apabila peneliti ingin mengetahui hal - hal dari responden yang lebih mendalam dengan jumlah partisipan yang sedikit. Interview atau wawancara dibagi menjadi dua bagian, yaitu:

- Wawancara terstruktur

Digunakan ketika peneliti telah mengetahui dengan pasti tentang informasi yang akan diperoleh dan peneliti juga sudah menyiapkan pertanyaan – pertanyaan tertulis untuk responden.

- Wawancara tidak terstruktur

Merupakan wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara lengkap untuk respondennya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis - garis besar dari permasalahan yang akan ditanyakan.

- b) Kuesioner (angket).

Kuesioner atau angket merupakan teknik dalam pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien jika peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang diharapkan dari partisipan. Kuesioner digunakan pada penelitian yang memiliki jumlah partisipan yang cukup besar.

- c) Observasi.

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lainnya. Metode observasi digunakan pada penelitian yang objeknya dapat diamati seperti, perilaku manusia, proses kerja, gejala - gejala alam. Observasi digunakan pada penelitian yang memiliki partisipan dalam jumlah kecil.

Melihat dari penjelasan diatas, teknik untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner (angket). Kuesioner (angket) digunakan bagi peneliti dengan cara menyebarkan kuesioner secara *online* yaitu dengan menggunakan *platform* atau media google form yang disebar melalui media sosial. Kuesioner yang digunakan peneliti dalam penelitian ini menggunakan Skala *Likert*. Menurut Sugiyono (2017:93) skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian tertentu. Didalam penelitian ini, instrument dapat diukur dengan bobot - bobot nilai seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 3. 1 Bobot – Bobot Nilai Skala Likert untuk Instrumen Penelitian

No.	Pernyataan	Kode	Bobot Nilai
1.	Sangat Setuju	SS	5
2.	Setuju	S	4
3.	Ragu – Ragu	RR	3
4.	Tidak Setuju	TS	2
5.	Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber : Sugiyono (2017:93)

#### 3.4. Operasionalisasi Variabel

Penelitian ini terdiri dari tiga variabel independen (bebas) dan satu variabel dependen (terikat). Tiga variabel independen (bebas) terdiri dari pengalaman pelanggan ( $X_1$ ), kualitas pelayanan ( $X_2$ ) dan nilai pelanggan ( $X_3$ ), sedangkan satu variabel dependen (terikat) yaitu loyalitas pelanggan ( $Y$ ).

Tabel 3.2 1 Operasional Variabel

Variabel	Indikator	No.item
Pengalaman Pelanggan ( $X_1$ ) Schmitt (Dewi dan Hasibuan, 2016:95)	<i>Sense</i>	1
	<i>Feel</i>	2
	<i>Think</i>	3
	<i>Act</i>	4
	<i>Relate</i>	5
Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) Kotler (Tjiptono, 2016:284)	<i>Tangible</i>	6 – 7
	<i>Emphaty</i>	8 – 9
	<i>Responsiveness</i>	10
	<i>Reliability</i>	11
	<i>Assurance</i>	12

Variabel	Indikator	No.Item
Nilai Pelanggan (X <sub>3</sub> ) Sweeney dan Soutar (Tjiptono, 2011:376)	Nilai Emosional	13
	Nilai Sosial	14
	Nilai Kualitas	15
	Nilai Harga	16
Loyalitas Pelanggan (Y) Kotler dan Keller (2012:57)	<i>Repeat Purchase</i> (Kesetiaan terhadap pembelian produk)	17
	<i>Retention</i> (Ketahanan terhadap pengaruh yang negatif mengenai perusahaan)	18
	<i>Referalls</i> (Mereferensikan secara total eksistensi perusahaan)	19

### 3.5. Metoda Analisis Data

#### 1. Pengolahan Data.

Pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Program for Social Sciences*) versi 26.0. Hal ini dimaksudkan untuk mendapatkan hasil perhitungan yang tepat serta akurat.

#### 2. Cara Penyajian Data.

Penyajian data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu berupa tabel dalam menjelaskan hasil penelitian yang akan diuji seperti hasil perhitungan uji validitas, uji reliabilitas, koefisien determinasi, uji t (parsial) dan uji F (simultan).

#### 3. Alat Analisis Data.

##### a. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2017:125), validitas menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Valid nya suatu instrumen kuesioner berarti instrumen tersebut dapat

digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya dapat menjadi tolak ukur variabel yang ada didalam suatu penelitian, jika instrumen kuesioner tersebut tidak valid berarti instrumen tersebut bisa dikatakan tidak dapat digunakan dalam mengukur suatu variabel yang ada didalam suatu penelitian.

b. Uji Reliabilitas

Bila suatu alat pengukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat pengukur tersebut *reliable*. Dengan kata lain, realibitas menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam pengukur gejala yang sama. Menurut Sugiyono (2017:121) instrumen reliabel yaitu instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur suatu objek yang sama akan menghasilkan data yang sama juga. Pengujian realibilitas data yaitu menggunakan *Cronbach Alpha*. Instrumen penelitian dapat dikatakan *reliable* apabila nilai r sebesar 0,6 atau lebih.

c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh variabel X dalam menerangkan loyalitas pelanggan. Nilai yang ada didalam koefisien determinasi yaitu antara nol sampai satu. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang nilainya kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Sebaliknya, nilai yang mendekati angka satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) dapat diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$Kd = r^2 \times 100 \%$$

Keterangan :

Kd = Koefisien Determinasi

$r^2$  = Koefisien Determinasi Korelasi

4. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, baik secara parsial (uji t) maupun secara simultan atau

bersama-sama dengan (uji F). Dalam penelitian ini, pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat dilihat dari koefisien determinasi (KD). Nilai koefisien determinasi merupakan kuadrat dari nilai koefisien korelasi ( $r^2$ ). Oleh sebab itu, dalam pengajuan hipotesis ini dilakukan pengujian terhadap  $\rho$ .

1) Pengujian hipotesis secara parsial (uji t)

Berikut langkah – langkah pengujian hipotesis secara parsial :

a. Merumuskan hipotesis

(i) Pengaruh  $X_1$  (Pengalaman Pelanggan) terhadap Y (Loyalitas Pelanggan).

$H_0 : \rho_{y_{1.23}} = 0$  Koefisien korelasi populasi antara pengalaman pelanggan dengan loyalitas pelanggan tidak signifikan.

$H_a : \rho_{y_{1.23}} \neq 0$  Koefisien korelasi populasi antara pengalaman pelanggan dengan loyalitas pelanggan signifikan.

(ii) Pengaruh  $X_2$  (Kualitas Pelayanan) terhadap Y (Loyalitas Pelanggan).

$H_0 : \rho_{y_{2.13}} = 0$  Koefisien korelasi populasi antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan tidak signifikan.

$H_a : \rho_{y_{2.13}} \neq 0$  Koefisien korelasi populasi antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan signifikan.

(iii) Pengaruh  $X_3$  (Nilai Pelanggan) terhadap Y (Loyalitas Pelanggan).

$H_0 : \rho_{y_{3.12}} = 0$  Koefisien korelasi populasi antara nilai pelanggan dengan loyalitas pelanggan tidak signifikan.

$H_a : \rho_{y_{3.12}} \neq 0$  Koefisien korelasi populasi antara nilai pelanggan dengan loyalitas pelanggan signifikan.

b. Menentukan taraf nyata ( $\alpha$ ) sebesar 5% (0,05)

c. Kriteria pengujian

$H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima jika nilai signifikan  $t < 0,05$

$H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak jika nilai signifikan  $t \geq 0,05$

d. Menghitung nilai signifikan  $t$  diperoleh dengan perhitungan komputerisasi menggunakan program SPSS versi 26.0

2) Pengujian hipotesis secara simultan (uji F)

Berikut langkah – langkah pengujian hipotesis secara simultan :

a. Merumuskan hipotesis

Pengaruh  $X_1$  (Pengalaman Pelanggan),  $X_2$  (Kualitas Pelayanan) dan  $X_3$  (Nilai Pelanggan) terhadap  $Y$  (Loyalitas Pelanggan).

$$H_0 : \rho_{y_{123}} = 0$$

Koefisien korelasi populasi antara pengalaman pelanggan, kualitas pelayanan dan nilai pelanggan dengan loyalitas pelanggan tidak signifikan.

$$H_a : \rho_{y_{1.23}} \neq 0$$

Koefisien korelasi populasi antara pengalaman pelanggan, kualitas pelayanan dan nilai pelanggan dengan loyalitas pelanggan signifikan.

b. Menentukan taraf nyata ( $\alpha$ ) sebesar 5% (0,05)

c. Kriteria pengujian

$H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima jika nilai signifikan  $F < 0,05$

$H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak jika nilai signifikan  $F \geq 0,05$

d. Menghitung nilai signifikan  $F$  diperoleh dengan perhitungan komputerisasi menggunakan program SPSS versi 26.0

e. Kesimpulan

Jika hasil pengujian hipotesis secara parsial maupun simultan mendapatkan hasil  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, berarti nilai  $KD$  dapat dipakai untuk menjelaskan adanya pengaruh perubahan variabel bebas terhadap variabel terikat.