

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Strategi Penelitian**

Strategi yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan metode kuantitatif. Yaitu, menurut Sugiyono (2015:224) menyatakan bahwa penelitian kuantitatif berkaitan erat dengan teknik-teknik survei sosial termasuk wawancara terstruktur melalui kuesioner yang tersusun, eksperimen, observasi terstruktur, analisis isi, analisis statistik formal. Dimana tujuan penelitian ini adalah untuk memberi penjelasan apakah terdapat pengaruh yang signifikan variabel X (variabel independen) yang terdiri dari Harga ( $X_1$ ), Lokasi ( $X_2$ ), dan Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ) terhadap variabel Y (variabel dependen), yaitu Loyalitas Konsumen (Y) pada Rumah Makan Pondok Kenari 88. Penggunaan metode dalam penelitian ini adalah metode survei yakni dengan mendatangi objek yang hendak ingin diteliti untuk memperoleh data yang diperlukan. melalui cara pengambilan sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data dengan menggunakan pendekatan korelasional untuk mendapatkan data didalam penelitian ini.

#### **3.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Rumah Makan Pondok Kenari 88, Jakarta Pusat. Subyek yang diteliti adalah pelanggan/konsumen yang datang ke Pondok Kenari 88 untuk makan siang atau memesan makanan. Peneliti menetapkan subyek tersebut dalam penelitian ini karena peneliti ingin meneliti apa yang mempengaruhi pelanggan/konsumen menjadi loyal terhadap Rumah Makan Pondok Kenari 88. Metode yang digunakan adalah metode *survey cross-sectional*. *Survey cross-sectional* adalah survey observasional, dilakukan dalam situasi di mana peneliti bermaksud untuk mengumpulkan data dari sampel atau populasi target pada titik

waktu tertentu. Dengan metode ini yang dilakukan ialah menyebar kuesioner pada responden sebagai instrumen penelitiannya.

### **3.3 Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1 Populasi Penelitian**

Menurut Hadi (2017:80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik sebuah kesimpulannya. Sedangkan menurut Uma Sekaran (2015:101) menyatakan bahwa populasi adalah menunjukkan seluruh kelompok orang atau suatu kejadian yang menjadi ketertarikan peneliti untuk diteliti. Populasi yang terdapat dalam penelitian ini yaitu para konsumen yang pernah membeli produk minimal dua kali pada Rumah Makan Pondok Kenari 88 di Kenari, Jakarta Pusat supaya memudahkan konsumen dalam menjawab pertanyaan yang dibuat dalam penelitian ini.

#### **3.2.2 Sampel Penelitian**

Menurut Arikunto (2012:174) sampel penelitian adalah keseluruhan subjek sejumlah penduduk yang jumlahnya kurang dari jumlah populasi. Sampel dilakukan jika populasinya besar dan peneliti tidak akan mungkin dapat mempelajari semua yang terdapat pada populasi. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah melakukan pembelian pada Rumah Makan Pondok Kenari 88 di Kenari, Jakarta Pusat. Karena jika konsumen pernah membeli atau menjadi kebutuhannya maka konsumen tersebut sudah mengetahui kelebihan-kelebihan dan kekurangan-kekurangan dari persepsi kualitas pada Rumah Makan Pondok Kenari 88 tersebut.

Penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus *Moe* dengan tingkat kesalahan 10%, yang dimana tingkat kewajaran terjadinya kesalahan dalam pengambilan sampel masih dapat ditolerir dalam

penelitian ini. Rumus *Moe* yang digunakan dalam menentukan jumlah sampel, yaitu sebagai berikut :

$$n = \frac{Z^2}{4(Moe)^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel.

Z = tingkat keyakinan ini dalam penentuan sampel 95%.

(maka  $z = 1,96$  dan  $\alpha = 5\%$ )

Moe = *Margin of error*, yaitu tingkat kesalahan maksimum yang dapat ditoleransi dan ditentukan sebesar 10%.

Perhitungan :

$$\begin{aligned} n &= \frac{1,96^2}{4(0,1)^2} \\ &= 96,04 \text{ (dibulatkan 96)} \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas ini, ditemukan sampel dalam penelitian ini minimal 96 responden. Karena jika jumlah populasi yang diperoleh semakin banyak maka hasil data statistik semakin efektif. Jika kondisi dilapangan memungkinkan untuk bertambahnya responden maka akan terjadi perubahan dalam data responden yang sudah ditentukan. Teknik untuk pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Definisi teknik *purposive sampling* menurut Sugiyono (2016:85) merupakan teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu. Kemudian bahwa responden dipilih secara sengaja atau khusus dengan pertimbangan tertentu berdasarkan ciri-ciri yang dipandang dan mempunyai pengaruh dengan kriteria yang diinginkan. Responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah konsumen yang sudah pernah melakukan pembelian minimal dua kali pada Rumah Makan Pondok Kenari 88 di Kenari, Jakarta Pusat agar hasil dari jawaban pertanyaan yang didapatkan lebih efektif.

### 3.4 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi dua, yaitu yang pertama subyek dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah melakukan pembelian pada Rumah Makan Pondok Kenari 88 di Kenari, Jakarta Pusat. Kedua, obyek pada penelitian ini adalah Harga ( $X_1$ ), Lokasi ( $X_2$ ), Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ) dan Loyalitas Konsumen ( $Y$ ). Untuk mengetahui data obyek dapat dilihat melalui hasil pengisian kuesioner oleh subyek. Hal ini berkaitan dengan bagaimana cara mengumpulkan data dengan faktor penting demi keberhasilan penelitian. Dalam memperoleh data untuk penulisan ini penulis menggunakan data primer dan sekunder, sebagai berikut:

1. Data primer

- a. Observasi

Dilakukan dengan pengamatan dan mensurvei data langsung ke tempat objek penelitian dan atau data yang diberikan oleh perusahaan atau organisasi tersebut.

- b. Kuesioner

Metode pengumpulan data ini menggunakan daftar pernyataan. Daftar pernyataan yang diberikan kepada responden secara online menggunakan link *google form* yang telah dibuat dan diberikan kepada responden yang sedang berkunjung ke Rumah Makan Pondok Kenari 88 untuk memudahkan responden dalam mengisi pernyataan kuesioner. Daftar pernyataan yang diberikan kepada responden dengan harapan memberikan respon yang baik atas dasar pernyataan untuk membantu peneliti dalam penyelesaian pembahasan dalam penelitian.

2. Data sekunder

Data ini dapat dengan mudah ditemukan dengan cepat dalam berbagai macam yang sesuai dengan pembahasan penelitian ini.

Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah jurnal, artikel, literatur serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan untuk menguatkan gagasan dalam menganalisis dan mengevaluasi hasil penelitian lapangan. Maka diperlukan landasan seperti teori-teori atau pendapat para ahli yang bersumber dari literatur ilmu perkuliahan dan majalah-majalah ilmiah, perpustakaan, dan sumber-sumber lainnya yang dianggap penting dengan masalah yang diteliti.

### 3.5 Operational Variabel

Menurut Sugiyono (2012:59) menjelaskan bahwa operasional variabel adalah suatu atribut atau sifat yang dinilai dari seseorang serta menyusun kegiatan yang mempunyai variasi tertentu melalui metode yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diperoleh kesimpulannya. Untuk menentukan skala pengukuran dari masing-masing variabel sehingga pengujian hipotesis dengan menggunakan alat bantu statistika dapat dilakukan dengan benar. Berikut ini adalah tabel yang menjelaskan indikator masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

**Tabel 3.1 Indikator Variabel Harga, Lokasi, Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan**

<b>VARIABEL</b>	<b>INDIKATOR</b>	<b>SUB INDIKATOR</b>	<b>NO. ITEM</b>
Harga ( $X_1$ ) Kotler dan Amstrong dalam Sabran (2012:52) Hal. 16	Keterjangkauan harga	Rumah makan pondok kenari 88 memiliki harga yang terjangkau	1.
	Kesesuaian harga dengan kualitas	Harga makanan di rumah makan pondok kenari 88 sesuai dengan kualitas makanannya	2.
	Daya saing harga	Harga yang ditawarkan rumah makan pondok kenari 88 lebih murah dibandingkan pesaingnya	3.
	Kesesuaian harga dengan manfaat	Harga makanan di rumah makan pondok kenari 88 sesuai dengan manfaat yang didapat oleh konsumen	4.

sumber : Kotler dan Armstrong dalam Sabran (2012:52) hal. 16

<b>VARIABEL</b>	<b>INDIKATOR</b>	<b>SUB INDIKATOR</b>	<b>NO. ITEM</b>
Lokasi (X <sub>2</sub> ) Fandy Tjiptono (2016:15) hal. 17	Akses	Lokasi rumah makan pondok kenari 88 mudah di jangkau	5.
	Visibilitas	Lokasi rumah makan pondok kenari 88 mudah ditemukan	6.
	Lalu lintas	Lokasi rumah makan pondok kenari 88 dapat di capai menggunakan semua moda transportasi dan berdekatan dengan lalu lintas	7.
	Tempat parkir	Rumah makan pondok kenari 88 memiliki tempat parkir yang memadai	8.
	Ekspansi	Lokasi rumah makan pondok kenari 88 memungkinkan untuk dikembangkan	9.

Sumber : Fandy Tjiptono (2016:15)

<b>VARIABEL</b>	<b>INDIKATOR</b>	<b>SUB INDIKATOR</b>	<b>NO. ITEM</b>
Kualitas Pelayanan (X <sub>3</sub> ) Fandy Tjiptono dan Chandra (2013:75)	Bukti langsung	Rumah makan pondok kenari 88 tempatnya bersih, segala fasilitas memadai	10.
	Kehandalan	Rumah makan pondok kenari 88 melayani konsumen tepat waktu dan adil	11.
	Daya tanggap	Rumah makan pondok kenari 88 cepat menanggapi permintaan konsumen	12.

	Jaminan	Rumah makan pondok kenari 88 memiliki tingkat kualitas yang terjamin dan halal	13.
	Empati	Rumah makan pondok kenari 88 menerapkan keramahan dalam layanan	14.

*Sumber : Fandy Tjiptono dan Chandra (2013:75)*

VARIABEL	INDIKATOR	SUB INDIKATOR	NO. ITEM
Loyalitas Konsumen (Y) Fandy Tjiptono (2014:352)	Pembelian berulang-ulang produk	Konsumen Rumah Makan Pondok Kenari 88 melakukan pembelian produk lebih dari 1 kali	15.
	Merekomendasikan produk	Tingkat merekomendasikan kepada teman atau keluarga	16.
	Penolakan terhadap produk pesaing	Konsumen menolak untuk membeli produk lain karena sudah merasakan kualitas produk rumah makan pondok kenari 88	17.

*Sumber : Fandy Tjiptono (2014:352)*

### 3.6 Metode Analisis Data

Menurut Sugiyono (2014:134) analisis data merupakan proses untuk mengelompokkan pengurutan data kedalam ketentuan-ketentuan yang ada untuk memperoleh hasil sesuai dengan data yang telah didapatkan. Kemudian ada dua cara dalam pengolahan data dalam penelitian ini yaitu secara manual dan dengan program komputer, sebagai berikut :

1. Pengolahan data dengan manual

Menurut Sugiyono (2014:150) skala *likert* digunakan untuk mengukur skala sebuah sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

**Tabel 3.2 Pemberian Skor Pada Jawaban Kuesioner**

Pernyataan	Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

*Sumber : Sugiyono (2014:150)*

Kemudian nilai-nilai dari hasil jawaban diproses dan diolah untuk digunakan sebagai alat ukur variabel yang diteliti dengan menggunakan perhitungan statistik disajikan dalam bentuk tabel dan di analisis. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan perhitungan statistik inferensial atau menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi yang jelas.

## 2. pengolahan data dengan program komputer

Setelah data tersebut dikumpulkan, kemudian data tersebut dianalisis dengan menggunakan teknik pengolahan data. Penulis menggunakan analisis data dalam penelitian ini yang bertujuan untuk dapat menjawab pertanyaan yang terdapat pada rumusan masalah. Metode untuk menganalisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan program *software IBM SPSS Statistics* versi 16.

### 3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas yaitu sebuah alat ukur yang dikatakan valid jika tingkat ketelitian dan ketepatan pengukuran dapat diandalkan, dan digunakan untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur (kuesioner) mengukur sesuai dengan apa yang diinginkan. Definisi menurut Sugiyono (2017:172)

mengemukakan bahwa valid berarti alat ukur diuji dengan menghitung korelasi antara nilai yang diperoleh dari setiap butir pernyataan dengan keseluruhan yang diperoleh pada alat ukur tersebut. Penelitian ini menggunakan rumus untuk menguji validitas instrumen yakni Product Moment dari KARL Pearson.

$$r = \frac{n \sum X Y - \sum X \sum Y}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r = Nilai korelasi product moment

n = Jumlah konsumen responden

X = Jawaban dari indikator item pertanyaan

Y = Total jawaban dalam satu variabel

Syarat kevaliditas suatu item adalah apabila r hitung > r tabel pada taraf signifikan ( = 0,05) maka instrumen itu dianggap valid dan jika r hitung = r tabel maka instrumen dianggap tidak valid

Setelah perhitungan dilakukan adapun dasar keputusan untuk kevaliditan pernyataan adalah sebagai berikut :

- a. Jika nilai – r tabel < r hitung r tabel, maka butir pernyataan tidak valid
- b. Jika nilai – r hitung > r tabel, maka butir pernyataan valid.

### 3.6.2 Uji Reliabilitas

Dalam pengujian reliabilitas ini ditujukan untuk dapat memastikan bahwa instrumen mempunyai konsistensi sebagai alat ukur sehingga tingkat keandalannya dapat menunjukkan hasil yang konsisten. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha*. Lebih lanjutnya menurut Sugiyono (2012:148) mengemukakan bahwa instrumen

penelitian dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,6 atau lebih. Dalam penelitian ini memilih 0,6 sebagai koefisien reliabilitas. Adapun kriteria dari pengujian reliabilitas adalah :

1. Jika nilai koefisien reliabilitas  $> 0,6$  maka instrumen memiliki reliabilitas yang baik atau dengan kata lain instrumen adalah reliabel atau terpercaya.
2. Jika nilai koefisien reliabilitas  $< 0,6$  maka instrumen yang diuji tersebut adalah tidak reliabel.

**Tabel 3.3 Tabel Koefisien Korelasi Spearman**

Keterangan	Koefisien reliabilitas
Sangat Reliabel	$>0.8$
Reliabel	$0.6 - 0.8$
Cukup Reliabel	$0.4 - 0.6$
Kurang Reliabel	$0.2 - 0.4$
Tidak Reliabel	$< 0.2$

*Sumber : Sugiyono (2014:18)*

### 3.7 Analisis Statistik Data

#### 3.7.1 Analisis Koefisien Determinasi

Menurut Ghazali (2016:95) koefisien determinasi ( $R^2$ ) yaitu suatu analisis data yang digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam rangka menerangkan variasi variabel dependen (terikat). Nilai koefisien determinasi antara nol (0) sampai satu (1). Nilai  $R^2$  yang nilainya kecil itu artinya kemampuan variabel-variabel independen (bebas) dalam menjelaskan variabel-variabel dependen (terikat) sangat terbatas.

Untuk mengukur variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial maupun berganda akan digunakan koefisien determinasi (KD) dengan rumus :

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

Keterangan :

Kd = Koefisien Determinasi

$R^2$  = Kuadrat Koefisien Determinasi

Kriteria untuk koefisien determinasi adalah :

- Jika KD mendeteksi nol (0), maka besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen lemah.
- Jika KD mendeteksi satu (1), maka besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen kuat.

### 3.7.1.1 Koefisien Determinasi Parsial

Uji ini dilakukan untuk melihat signifikansi dari pengaruh pada variabel independen secara individu terhadap variabel dependen dengan menganggap variabel independen konstan, sebagai berikut :

- Koefisien determinasi parsial  $X_1$  terhadap Y  
 $KD_{1.23} = r_{y1.23}^2 \times 100\%$
- Koefisien determinasi parsial  $X_2$  terhadap Y  
 $KD_{2.13} = r_{y2.13}^2 \times 100\%$
- Koefisien determinasi parsial  $X_3$  terhadap Y  
 $KD_{3.12} = r_{y3.12}^2 \times 100\%$

### 3.7.1.2 Koefisien Determinasi Simultan

Uji ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara Harga, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen secara bersamaan atau berganda. Kemudian rumus yang digunakan dalam koefisien determinasi simultan adalah sebagai berikut :

- Koefisien determinasi berganda  $X_1, X_2,$  dan  $X_3$  terhadap Y  
 $KD_{1.23} = f_{y1.23}^2 \times 100\%$

### **3.7.2 Pengujian Hipotesis**

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui kebenaran dari dugaan sementara. Definisi menurut Sugiyono (2017:160) menyatakan bahwa pengujian hipotesis adalah pernyataan tidak adanya perbedaan antara parameter dengan statistik data sampel pada dasarnya diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Langkah-langkah berikut pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah :

#### **3.7.2.1 Pengujian Hipotesis Secara Parsial**

Langkah-langkah pengujian hipotesis secara parsial berdasarkan hasil data dalam penelitian ini, sebagai berikut :

1. Pengaruh Harga ( $X_1$ ) terhadap Loyalitas Konsumen (Y)

Ho:  $\rho_{y1.23} = 0$  : Pengujian hipotesis secara parsial tidak terdapat pengaruh antara Harga terhadap Loyalitas Konsumen.

Ha:  $\rho_{y1.23} \neq 0$  : Pengujian hipotesis secara parsial terdapat pengaruh antara Harga terhadap Loyalitas Konsumen.

2. Pengaruh Lokasi ( $X_2$ ) terhadap Loyalitas Konsumen (Y)

Ho:  $\rho_{y2.13} = 0$  : Pengujian hipotesis secara parsial tidak terdapat pengaruh antara Lokasi terhadap Loyalitas Konsumen.

Ha:  $\rho_{y2.13} \neq 0$  : Pengujian hipotesis secara parsial terdapat pengaruh antara Lokasi terhadap Loyalitas Konsumen.

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ) terhadap Loyalitas Konsumen (Y)

Ho:  $\rho_{y3.12} = 0$  : Pengujian hipotesis secara parsial tidak terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Kosnumen.

Ha:  $\rho_{y3.12} \neq 0$  Pengaruh hipotesis secara parsial terdapat pengaruh antara Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen.

Untuk mengukur hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat secara parsial, dapat dilihat dari nilai P-value dibandingkan dengan ( $5\% = 0.05$ ) dengan keterangan :

Ho : Ditolak/Ha diterima jika P-value  $< 0.05$ .

Ho : Diterima/Ha Ditolak jika P-value  $> 0.05$

### 3.7.2.2 Pengujian Hipotesis Secara Simultan

Langkah-langkah pengujian hipotesis secara simultan berdasarkan hasil data dalam penelitian ini, sebagai berikut :

- a. Ho:  $p^{y123} = 0$  : Pengujian hipotesis secara simultan tidak terdapat pengaruh antara Harga, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen.
- b. Ha:  $p^{y123} \neq 0$  : Pengujian hipotesis secara simultan terdapat pengaruh antara Harga, Lokasi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen.

Untuk mengukur hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen secara simultan menggunakan nilai *significance F* dibandingkan dengan keterangan :

Ho : Ditolak/Ha diterima jika *significance F*  $> 0,05$

Ho : Diterima/Ha diterima jika *significance F*  $< 0,05$