

BAB III

METODA PENELITIAN

3.1 Strategi Penelitian

Strategi yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif berkaitan erat dengan teknik-teknik survei sosial termasuk wawancara terstruktur melalui kuesioner yang tersusun, eksperimen, observasi terstruktur, analisis isi, analisis statistik formal. Menurut Sugiyono (2017:63) ialah sebuah pertanyaan penelitian yang berkarakter menanyakan korelasi antara dua variabel dan lebih. Dalam hal ini peneliti bermaksud untuk mengetahui hubungan antara variabel X_1 (Persepsi Harga), X_2 (Kualitas Pelayanan), Y (Loyalitas Konsumen) dan Z (Kepuasan) Rumah Makan Ayam KQ5 di Pondok Kelapa Jakarta Timur.

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 Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.1 Populasi Penelitian

Populasi menjadi sumber asal sampel yang diambil. Beberapa memahami populasi sebagai sebuah keseluruhan. Menurut Sugiyono (2017:136) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti yang diteliti, dan ditarik kesimpulan. Sedangkan menurut (Susanti, 2019) Populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin baik hasil menghitung maupun hasil mengukur baik kualitatif maupun kuantitatif dari karakteristik mengenai sekumpulan objek yang lengkap dan jelas. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen baik yang makan di tempat maupun yang *take away* makanan di Rumah Makan Ayam KQ5 Pondok Kelapa, Jakarta Timur.

3.2.2 Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:138) mengemukakan bahwa sampel ialah sebagian dari jumlah serta karakteristik dari populasi. Kesamaan ciri sampel dengan populasi induknya menyebabkan sampel merupakan representasi populasi.

Teknik untuk pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Purposive sampling ialah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu Sugiyono (2017:138).

Kriteria sampel dalam penelitian ini sebagai berikut: (1) Responden Pria dan Wanita yang berusia lebih dari 17 tahun. (2) Responden adalah konsumen yang sudah berlagganan di Rumah Makan Ayam KQ5 dan melakukan pembelian produk minimal dua kali atau lebih.

Untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin. Maka perhitungan jumlah sampel dapat menggunakan rumus Slovin dengan perhitungan sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Margin error yang ditoleransi dan ditentukan sebesar 10% = 0.1

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ &= \frac{2.400}{1+2.400(0.1)^2} \\ &= \frac{2.400}{25} \\ &= 96 \text{ orang} \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas maka sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 96 responden.

3.3 Data dan Metode Pengumpulan Data

3.3.1 Data

Data dalam penelitian ini terbagi dua yaitu data primer dan sekunder. Menurut Sugiyono (2017:131) Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber data utama. Data primer dalam penelitian ini adalah berasal dari jawaban kuesioner yang dibagikan secara langsung dan juga melalui google form kepada konsumen Rumah Makan Ayam KQ5.

Sedangkan menurut Sugiyono (2017:132) Data sekunder ini diperoleh dengan menggunakan studi yang dilakukan terhadap banyak buku dan diperoleh berdasarkan catatan-catatan yang berhubungan dengan penelitian, selain itu penelitian mempergunakan data yang diperoleh dari internet. Data sekunder dalam penelitian ini adalah berupa artikel, jurnal-jurnal penelitian, dan buku.

3.3.2 Metode Pengumpulan Data

Berikut adalah berbagai teknik yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitiannya :

1. Observasi adalah kegiatan memuat penelitian pada suatu objek. Dalam melakukan observasi penelitian memilih hal-hal yang diamati dan mencatat hal-hal yang berkaitan dengan penelitian Sugiyono (2017:204).
2. Kuesioner, adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pernyataan yang tertulis kepada responden untuk dijawab yang dikirim baik secara langsung maupun melalui internet Sugiyono (2017:99). Kuesioner diberikan secara langsung dan juga dalam bentuk google form dengan menggunakan Skala *Likert*.

Tabel 3.1 Skala *Likert*

Keterangan	Skor
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Hartanto (2017)

Penyebaran kuesioner dilakukan sejak tanggal 20 Juli 2022 sampai 27 Juli 2022. Penyebaran dilakukan melalui pengisian kuesioner secara langsung dan juga melalui *google form* kepada konsumen yang datang untuk makan di tempat dan *take away* di Rumah Makan KQ5 Pondok Kelapa Jakarta Timur.

3.4 Operasionalisasi Variabel

Definisi operasional variabel merupakan penentuan kontra dan sifat yang dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur Sugiyono (2017:31). Untuk menentukan skala pengukuran dari masing-masing variabel sehingga pengujian hipotesis dengan menggunakan alat bantu statistika dapat dilakukan dengan benar.

Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	No. Item
Harga (X_1) Kotler dan Amstrong (2012:314)	Keterjangkauan harga	1
	Kesesuaian harga dengan kualitas produk	2
	Harga sesuai kemampuan atau daya saing harga	3
	Kesesuaian harga dengan Manfaat	4
Kualitas Pelayanan (X_2) Tjiptono (2016:63)	Realibilitas (<i>reliability</i>)	5,6
	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	7,8
	Jaminan (<i>assurance</i>)	9,10,11
	Empati (<i>empathy</i>)	12,13
	Bukti Fisik (<i>tangible</i>)	14,15,16,17

Variabel	Indikator	No. Item
Loyalitas Konsumen (Y) Kotler dan Keller (2018)	Pembelian berulang	18,19
	Memberikan referensi kepada orang lain	20,21
	Penolakan terhadap produk pesaing	22
Kepuasan (Z) Tjiptono (2014:92)	Kesesuaian Harapan	23
	Minat berkunjung kembali	24,25
	Kesediaan merekomendasikan	26

3.5 Metode Analisis Data

3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa suatu data dengan cara mendiskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi Sugiyono (2017:147). Dalam penelitian ini peneliti akan membahas mengenai gambaran bentuk sebaran jawaban responden terhadap seluruh konsep yang diukur.

Analisis ini hanya berupa akumulasi data dasar dalam bentuk deskripsi semata dalam arti tidak mencari atau menerangkan saling hubungan, menguji hipotesis, membuat ramalan, atau melakukan penarikan kesimpulan.

3.5.2 Analisis Jawaban Responden

Deskripsi variabel digunakan untuk mengetahui jawaban dari responden terhadap variabel harga, kualitas pelayanan, loyalitas konsumen dan kepuasan. Analisis ini menggunakan analisis indeks. Untuk mendapatkan kecenderungan jawaban dari responden terhadap masing-masing variabel, maka akan didasarkan dengan nilai skor rata-rata (*index*) yang akan dikategorikan kedalam rentang skor yang berdasarkan perhitungan *three box method*. Angka indeks yang akan dihasilkan menunjukkan skor

20 hingga 100 dengan rentang sebesar 80 Ferdinand (2014:232). Dengan menggunakan kriteria tiga kotak (*Three Box Method*), maka akan rentang sebesar 80 dibagi 3 bagian, sehingga akan menghasilkan rentang untuk masing-masing sebagian sebesar 26, dimana akan digunakan sebagai daftar interpretasi indeks sebagai berikut :

20 – 46 = Rendah

47 – 73 = Sedang

74 – 100 = Tinggi

Teknik skoring yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu, dengan skor maksimal 4 dan minimal 1, maka akan diperhitungkan indeks jawaban responden dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai indeks} = [(\%F1*1)+(\%F2*2)+(\%F3*3)+(\%F4*4)] / 4$$

Keterangan :

F1: Frekuensi responden yang menjawab 1 dari skor yang digunakan dalam daftar pernyataan kuesioner

F2: Frekuensi responden yang menjawab 2 dari skor yang digunakan dalam daftar pernyataan kuesioner

F3: Frekuensi responden yang menjawab 3 dari skor yang digunakan dalam daftar pernyataan kuesioner

F4: Frekuensi responden yang menjawab 4 dari skor yang digunakan dalam daftar pernyataan kuesioner

3.5.3 Analisis Indeks Persepsi

Data yang dikumpulkan dari kuesioner selanjutnya diolah. Penelitian ini menggunakan analisis linier partial (*Partial Least Square/PLS*) untuk menguji hipotesis penelitian. Hipotesis akan dianalisis dengan menggunakan program SmartPLS 3.0. PLS merupakan model persamaan *Structural Equation Modeling* (SEM) yang berbasis pendekatan varian atau Component based structural equation modeling.

Adapun tahapan-tahapan dari analisis PLS didalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Analisis outer model
- b. Analisis inner model
- c. Hipotesis

3.5.3.1 Analisis Outer Model

Analisis outer model ini disebut juga dengan pengukuran bagian luar. Analisis outer model adalah model pengukuran dimana model ini dengan menggunakan reabilitas dan validitas, sedangkan reabilitas dapat menggunakan *Cronbach's Alpha*. Outer Model berfungsi untuk membenarkan kalau variabel dikatakan layak buat sebagai pengukuran (valid serta realibel) Ghazali dan Latan (2015:279) yaitu sebagai berikut :

1) Convergent Validity

Tujuan dari validitas konvergen adalah untuk mengetahui apakah indikator yang digunakan mampu mendefinisikan sebuah variabel laten. Suatu indikator dinilai valid apabila memiliki nilai loading factor $> 0,70$ untuk peneliti yang bersifat confirmatory dan nilai loading factor $0,60 - 0,70$ untuk peneliti yang bersifat exploratory masih dapat diterima.

2) Discriminant Validity

Validasi diskriminasi adalah model pengukuran refleksi indikator yang menilai berdasarkan nilai *Average Variance Extracted (AVE)* sebagai alat ukur dengan konstruk. Untuk validasi diskriminasi, pengukuran konstruk pada setiap indikator harus berkorelasi lebih tinggi dibandingkan konstruk lainnya. Menilai validitas diskriminasi dari suatu konstruk dengan melihat nilai AVE, dipersyaratkan model yang baik apabila AVE masing-masing konstruk nilai lebih besar dari 0,50 Ghazali (2016:68).

3) Composite Reliability

Tujuan dari uji ini yaitu untuk menguji reliabilitas suatu konstruk. Uji reliabilitas ini dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi dan ketepatan instrumen dalam

mengukur konstruk. Sebuah variabel dikatakan reliabel jika nilai composite reliability $> 0,7$.

4) Cronbach Alpha

Merupakan uji reliabilitas yang dilakukan untuk memperkuat composite reliability. Sebuah variabel dikatakan reliabel jika nilai lebih dari 0,6.

3.3.5.2 Analisis Inner Model

Inner Model (*inner relation, structural model dan substantive theory*) menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarkan pada teori substantif. Model struktural dievaluasi menggunakan R-square untuk struktur ketergantungan, uji *Stone-Geisser Q-square* untuk memprediksi relevansi, dan uji t dan signifikansi koefisien parameter jalur struktural.

Saat mengevaluasi model menggunakan PLS, mulailah dengan melihat R-Square untuk setiap variabel laten dependen. Interpretasinya sama dengan regresi. Perubahan nilai R-square dapat digunakan untuk mengevaluasi pengaruh beberapa variabel laten independen terhadap variabel laten dependen jika berpengaruh signifikan Ghazali (2016:73-81). Evaluasi pada inner model terdapat beberapa indikator, yaitu:

1. Koefisien Determinasi (R^2)

Digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel eksogen mempengaruhi variabel dependen. Nilai R^2 0,75 baik, 0,50 moderat, sedangkan 0,25 lemah.

2. Penilaian Goodness of Fit (GoF)

Goodness of Fit (GoF) dikembangkan oleh Tenenhaus *et al*, untuk mengevaluasi model pengukuran dan model struktural, disamping itu menyediakan pengukuran sederhana untuk keseluruhan dari prediksi model. Apabila nilai yang didapatkan 0,1 dianggap kecil 0,25 dianggap sederhana dan 0,36 dianggap besar. Untuk alasan ini GoF indeks dihitung dari akar kuadrat AVE dan akar kuadrat R-square.

3.5.4 Pengujian Hipotesis

Setelah melakukan berbagai evaluasi baik outer model maupun inner model, maka selanjutnya adalah melakukan pengujian hipotesis. Uji hipotesis digunakan untuk menjelaskan arah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat nilai probabilitas dan t-statistik nya. Untuk nilai probabilitas, nilai *p-value* dengan alpha 5% adalah $< 0,05$. Nilai t-tabel untuk alpha 5% adalah 1,96. Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan hanya didasarkan pada teori-teori relevan belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui proses pengumpulan data Sugiyono (2019:99).

Suatu hipotesis dapat diterima atau harus ditolak secara statistik dapat dihitung melalui tingkat signifikasinya. Tingkat signifikansi yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebesar 5%. Apabila tingkat signifikansi yang dipilih sebesar 5% maka tingkat signifikansi atau tingkat kepercayaan 0,05 untuk menolak suatu hipotesis berikut dijelaskan dasar pengambilan keputusan :

H_0 ditolak atau H_a diterima, jika signifikansi $< 0,05$.

H_0 diterima atau H_a ditolak, jika signifikansi $\geq 0,05$