

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Waktu dan Tempat Penelitian**

1. Waktu penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan pada bulan Mei sampai Juni 2022

2. Tempat Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di PT. Adira Dinamika Mukti Finance Cabang Bekasi 4 Harapan Indah.

#### **3.2 Desain Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Citra Merek terhadap Loyalitas Pelanggan , Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan, dan Citra Merek serta Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan. Penelitian ini menggunakan penelitian kausalitas yang dilakukan di Variabel dalam penelitian ini meliputi variabel terikat (dependent variable) yaitu loyalitas pelanggan (Y) dan variabel bebas (independent variable) yaitu citra merek ( $X_1$ ), kepuasan pelanggan ( $X_2$ ).

#### **Variabel Independent (X)**

a) Variabel Citra Merek

Setiap produk yang terjual di pasaran memiliki citra tersendiri di mata konsumennya yang sengaja diciptakan oleh pemasar untuk membedakannya dari para pesaing menurut Kotler dan Keller (2016:184). Citra merek dapat dianggap sebagai jenis asosiasi yang muncul dalam benak konsumen ketika mengingat suatu merek tertentu.

b) Variabel Kepuasan Pelanggan

Menurut Lupiyoadi (2018:238) Mengatakan bahwa "*Pembentukan sikap dan pola perilaku seorang pelanggan terhadap pembelian dan penggunaan produk barang atau jasa merupakan hasil dari pengalaman mereka sebelumnya*". Variabel Promosi

## Variabel Dependent

Menurut Hurriyati (2015: 35) menyatakan bahwa : “Loyalitas pelanggan memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan, mempertahankan mereka berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, hal ini menjadi alasan utama bagi sebuah perusahaan untuk menarik dan mempertahankan pelanggan. usaha untuk menjadikan pelanggan yang loyal tidak dapat dilakukan secara langsung, tetapi melalui beberapa tahapan, mulai dari mencari pelanggan yang potensial sampai memperoleh partners”.

### 3.3 Skala Pengukuran

Skala yang digunakan adalah skala likert lima poin dengan rentang angka 1-5 yang memberikan gambaran sampai seberapa jauh responden melaksanakan fungsi sesuai dengan pernyataan yang diberikan. Menurut Sugiyono (2015:93) “skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Untuk setiap pilihan jawaban diberi skor, maka jawaban responden harus menggambarkan, mendukung pernyataan atau tidak mendukung pernyataan. Skor atas pilihan jawaban untuk kuesioner yang diajukan adalah sebagai berikut:

NO	PERNYATAAN	SKOR
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2	Tidak Setuju (TS)	2
3	Netral (N)	3
4	Setuju (S)	4
5	Sangat Setuju (SS)	5

xxx

### 3.4 Operasional Variabel

Operasional variabel merupakan suatu definisi dan dinyatakan dalam kriteria yang dapat diuji secara khusus. Operasional variabel yang dikemukakan dalam penelitian ini meliputi:

No	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Item
1	Loyalitas Pelanggan (Y) Hayes (2012)	1. Jumlah Rujukan	1. Rekomendasi mulut ke mulut	1, 2
		2. Kepuasan untuk membeli lagi	1. Jumlah Pelanggan yg membeli kembali	3,4
		3. Keputusan untuk Meningkatkan Ukuran Pembelian	1. Pelanggan menaikan ukuran pembeliannya	5,6
2	Citra Merek (X1) Kotler dan Keller (2016)	1. Keunggulan Asosiasi Merek	1. Keunggulan Produk	7,8
			2. Logo	9,10
			3. Lokasi	11,12
		2. Kekuatan Asosiasi Merek	1. Iklan	13,14
			2. Kegiatan Promosi	15,16
		3. Keunikan Merek	1. Nama Produk	17,18
2. Branding	19 20			
3	Keputasan Pelanggan (X2) Fandy Tjiptono (2017)	1. Konfirmasi Harapan	1. Keinginan Pelangan	21,22
			2. Kinerja	23,24
		2. Niat Beli Ulang	1. Pemakaian Ulang	25,26
		3. Ketersediaan Untuk Merekomendasi	1. Menyarakan ke orang lain	27,28
2. Media Sosial	29,30			

### 3.5 Metode Pengumpulan Data

- 1) Metode Penelitian Lapangan (*Field Reseach*)

Dengan mengunjungi objek penelitian guna memperoleh data – data yang diperlukan untuk menyusun suatu penelitian. Data tersebut dapat diperoleh melalui:

a) Observasi

Observasi dilakukan dengan pengamatan langsung terhadap Nasabah di PT. Adira Dinamika Multi Finance Cabang Bekasi 4 Harapan Indah sehingga hasil observasi tersebut dapat dibandingkan dengan hasil wawancara untuk memperoleh data dan bukti yang akurat.

b) Kuesioner

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pernyataan tertulis kepada para Nasabah di PT. Adira Dinamika Multi Finance Cabang Bekasi 4 Harapan Indah

c) Penelitian Kepustakaan

Penelitian dengan cara mengumpulkan data dengan cara membaca dan mempelajari buku – buku yang ada dan sumber data lainnya berkaitan dengan pembahasan masalah yang dibutuhkan.

### **3.6 Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tanpa perantara).

Data primer yang ada dalam penelitian ini merupakan hasil pengisian kuesioner oleh Nasabah berupa data mentah dengan skala likert untuk mengetahui respon dari responden yang ada.

### **3.7 Populasi dan Sampel**

a) **Populasi**

Menurut Sugiyono (2019:126) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek / subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik

tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik simpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah para nasabah yang menggunakan jasa PT.Adira Dinamika Multi finance cabang Bekasi 4 Harapan indah, terhitung jumlah populasi nasabah adalah sebesar 350 orang.

#### **b) Sampel**

Menurut Sugiyono (2019:127) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel merupakan bagian dalam suatu populasi ataupun kelompok yang memiliki kesamaan karakteristik untuk membantu suatu penelitian apabila populasi yang diteliti memiliki jumlah yang besar. Suatu sampel dapat dikatakan representatif apabila sampel memiliki karakteristik dari populasi yang relevan dengan penelitian yang bersangkutan. Dalam penelitian ini, peneliti menentukan jumlah yang akan digunakan menggunakan teknik non *probability sampling* yaitu dengan *purposive sampling*. Sugiyono (2016:82) mengatakan bahwa *purposive sampling* adalah “teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu”. Maka penentuan sampel dipilih berdasarkan kriteria yaitu: Nasabah yang sudah pernah menggunakan jasa pembelian motor baru/bekas, pinjaman dana bpkb motor dan sebelumnya nasabah sudah lebih dari satu kali atau nasabah yang sudah berulang kali menggunakan jasa Adira. Dari jumlah populasi akan ditarik sampel 50 orang. Sampel yang diambil sudah memenuhi kriteria nasabah lebih dari satu kali atau nasabah yang sudah berulang kali menggunakan jasa Adira.

### **3.8 Metode Analisis Data**

#### **a) Statistik Deskriptif**

Menurut Sugiyono (2016:147) metode statistic deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskriptifkan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

## b) Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan pengelolaan data yang terkumpul dan selanjutnya disajikan dalam bentuk laporan penelitian.

Dalam penelitian ini data dianalisis menggunakan berbagai uji dibawah ini dengan bantuan program statistic Program Sosial Science (SPSS).

### 1) Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidak nya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan dalam kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2018:51). Validitas suatu butir pertanyaan dapat dilihat pada hasil output SPSS pada tabel judul item – Total Statistik. Caranya dengan melihat r hitung (*Corrected item total correlations*) dibandingkan dengan r tabel pada tabel *Product Moment*. Nilai r tabel diperoleh melalui rumus  $df$  (*degree of freedom*) =  $n-2$  dimana  $n$  adalah jumlah responden, sedangkan 2 merupakan uji satu sisi. Dalam penelitian ini  $df = 50 - 2$  atau  $df = 48$  dengan  $\alpha 0.05$  di dapat r tabel sebesar 0.287. Jika koefisien korelasi ( $r$ ) bernilai positif dan lebih besar dari r tabel, maka dinyatakan bahwa butir pernyataan tersebut valid atau sah.

### 2) Uji reabilitas

Menurut Sugiyono (2017:130) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Suatu kuisioner dikatan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Alat untuk mengukur reabilitas adalah *Cronbach Alpha*.

Hasil  $\alpha \geq 0,06$  = reliabel atau konsisten.

Hasil  $\alpha \leq 0,06$  = tidak reliabel atau konsisten.

## c) Uji Asumsi Klasik

### 1) Uji Normalitas

Menurut Imam Ghozali (2016:154) uji normalitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, nilai residu dari regresi mempunyai distribusi normal. Jika distribusi dari nilai-nilai residu tersebut tidak dapat dianggap berdistribusi normal, itu artinya ada masalah terhadap asumsi normalitas. Data dalam penelitian ini akan diuji terlebih dahulu kenormalannya dengan uji *Kolmogorov-smirnov*. Uji *Kolmogorov-smirnov* digunakan untuk mengetahui apakah data yang akan diteliti berdistribusi normal atau tidak. Suatu distribusi data dikenakan normal apakah nilai t hitung  $>0.05$  atau 5%.

### 2) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah ditemukan adanya korelasi antar variabel independen atau bebas. Menurut Ghozali (2018:105). tujuan uji multikolinieritas adalah untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik memiliki model yang didalamnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Uji multikolinieritas dilihat dari nilai tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Apabila nilai VIF  $< 10$ , berarti tidak terdapat multikolinieritas. Jika nilai VIF  $> 10$  maka terdapat multikolinieritas dalam data.

### 3) Uji Heteroskedastisitas

Menurut Imam Ghozali (2016:134) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah sebuah model dalam regresi terjadi ketidaksamaan varians residu dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka hal tersebut homokedastisitas. Sebaliknya, jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tidak sama maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Pengujian heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat grafik plot antara prediksi nilai variabel terikat dengan residualnya. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada

membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka telah terjadi heteroskedastisitas.

Sebaliknya, jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### **d) Analisis Regresi Berganda**

Regresi Linier Berganda adalah untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas (independent) terhadap satu variabel tak bebas (dependent) (Siregar, 2015:301). Oleh karena penelitian ini menggunakan empat variabel bebas, maka analisis statistik yang digunakan adalah uji regresi linier berganda. Analisis Linier berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1x_1 + \beta_2x_2 + \beta_3x_3 + \beta_4x_4 + e$$

#### **e) Uji Hipotesis**

Misalnya telah mendapat nilai dari uji asumsi klasik dan telah diterima, maka langkah selanjutnya adalah pengujian hipotesis. Hasil dari pengujian hipotesis akan digunakan untuk menyimpulkan atas hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Terdapat tiga pengujian yang akan dilakukan pada tahapan ini yaitu:

##### **1) Uji F Statistik (Uji Model)**

Menurut Ghozali (2018:98) uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau variabel bebas mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen atau variabel terikat.

Untuk mengetahui signifikan atau tidak variabel bebas terhadap variabel terikat dapat menggunakan SPSS. Significance level yang digunakan adalah 0,05, apabila significance level > 0,05.

##### **2) Uji Regresi Parsial dengan Uji t**

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2018:98). Adapun kriteria yang digunakan untuk melihat pengaruh variabel tersebut dengan cara melihat nilai sig (p-value) pada tabel Coefficient. Jika nilai sig. lebih kecil dari nilai alpha (5%) maka dapat dikatakan terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial.

### 3) Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut Ghozali (2018:97) koefisien determinasi ( $R^2$ ) merupakan alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam penelitian untuk menerangkan variansi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol atau satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. dan sebaliknya jika nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen.