

BAB III

METODA PENELITIAN

3.1 Strategi Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:8) Metode penelitian kuantitatif dapat dideskripsikan dengan cara penelitian yang didasarkan pada filosofi positivis, dan alat penelitian yang digunakan untuk menyelidiki populasi dan sampel tertentu adalah pengumpulan data dengan menggunakan alat penelitian terlebih dahulu. Analisis data kuantitatif/statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan

Metode survei yang digunakan dalam survei ini adalah metode asosiatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode asosiatif bertujuan untuk menjelaskan hubungan sebab akibat dan pengaruh antar variabel melalui pengujian hipotesis. Teknik penelitian bantu digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra merek (X1), harga(X2), dan kualitas layanan (X3) loyalitas pelanggan (Y).

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi penelitian

Menurut Sugiyono (2016: 135) Populasi adalah suatu bidang umum dari objek/subyek dengan jumlah dan karakteristik tertentu. Peneliti melakukan penelitian dan menarik kesimpulan.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah masyarakat/warga di Jakarta Timur. Yang menjadi populasi sasaran adalah pengguna lazada di Rawamangun Jakarta Timur. Di mana jumlahnya tidak diketahui dengan pasti.

3.2.2 Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:81) Sampel merupakan bagian dari populasi akan menjadi sumber data penelitian, dan populasi adalah bagian dari jumlah atribut yang dimiliki. Teknik pengambilan sampel yang di pakai dalam penelitian

ini yaitu non probability sampling. Non probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Menurut Sugiyono (2017) purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Sampel yang akan digunakan peneliti memiliki ketentuan:

1. Telah melakukan pembelian di e-commerce lazada lebih dari satu kali dalam rentang waktu 2020-2022
2. Usia minimal responden adalah 17 Tahun, karena dianggap dapat memberikan jawaban secara objektif.

Dalam menentukan jumlah sampel yang akan digunakan, Sugiyono (2017:91) mengusulkan ukuran sampel untuk penelitian sebagai berikut.

1. Ukuran sampel yang masuk akal dalam penelitian ini adalah 30-100.
2. Jika mengkategorikan sampel perkategori jumlah anggota sampel per kategori setidaknya 30.
3. Saat melakukan analisis korelasi dalam suatu survei, jumlah anggota sampel paling sedikit 10 kali jumlah variabel yang disurvei.

Oleh karena itu, jumlah responden yang di pakai sebanyak 100 responden. Alasannya jika sampel lebih besar hasilnya akan lebih baik dan juga karena jumlah sampel responden sudah dianggap representatif karena melebihi ukuran sampel minimum dan layak di teliti. Proses pengumpulan data sampel dilakukan selama

3.3 Data dan Metode Pengumpulan Data

Di dalam penelitian ini, metode yang digunakan dalam pengumpulan data melalui kuesioner atau angket. Menurut (Sugiyono, 2016: 142) Kuesioner atau angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan

serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

3.3.1 Sumber Data

1. Data Primer

Sugiyono (2017:137) menjelaskan bahwa data primer adalah data survei yang diperoleh segera setelah mengamati dan mensurvei objek survei. Data primer diperoleh dengan menyebarkan kuesioner skala likert kepada masyarakat pengguna lazada di wilayah Rawamangun yang bersedia menjawab dan mengisi kuesioner.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2017:193) Data sekunder adalah sumber yang tidak memberikan data secara langsung kepada pengumpul data. Artinya sumber data penelitian diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara atau berupa buku catatan, barang bukti atau arsip yang ada, baik publik maupun non publik. Dengan kata lain, peneliti perlu mengakses perpustakaan pusat penelitian, pusat arsip, atau membaca dan mengumpulkan data dari banyak buku terkait penelitian.

3.3.2. Metode Pengumpulan data

1. Observasi

Sugiyono (2017:203) menyatakan bahwa observasi sebagai metode perolehan data memiliki karakteristik tertentu dibandingkan dengan metode lainnya. Pengamatan dan pengamatan langsung ke lokasi yang digunakan untuk menentukan faktor-faktor yang sesuai didukung oleh wawancara survei analisis pekerjaan.

2. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2017:142) Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang terdiri dari beberapa pertanyaan yang kemudian akan di jawab oleh peserta survei. Kuesioner yang digunakan peneliti sebagai alat penelitian adalah

kuesioner tertutup. Agar penelitian ini dapat memberikan data yang valid dan reliabel, perlu dilakukan pengecekan keabsahan kuesioner dan reliabilitas data. Dapat diandalkan.

Alat yang digunakan untuk mengukur variabel dalam survei ini menggunakan tanggapan responden pada skala likert berupa empat alternatif pilihan yang tersedia yaitu :

Tabel 3 1 Skala Likert

Pilihan Jawaban	Kode	Bobot Nilai
Sangat Setuju	SS	4
Setuju	S	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber : Sugiyono (2017)

3.4 Operasionalisasi Variabel

Operasional variabel adalah atribut seseorang atau objek atau aktivitas dengan variasi tertentu yang ditentukan oleh peneliti yang sedang dipelajari, dan ditarik kesimpulan.

Tabel 3 2 Operasional Variabel

Variabel	Indikator	No Item
Citra Merek (X ₁) (Kotler & Keller, 2016)	a. Kekuatan b. Keuntungan c. Keunikan	1-3
Harga (X ₂) Kotler dan Armstrong (2012:278)	a. Keterjangkauan Harga Konsumen b. Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk c. Kesesuaian Harga dengan Manfaat d. Harga sesuai kemampuan atau daya saing harga	4-7
Kualitas Layanan (X ₃) Fandy Tjiptono (2016:284)	a. Keandalan (Reliability) b. Cepat Tanggap (Responsiveness) c. Jaminan (Assurance) d. Empati (Empathy) e. Berwujud (Tangible)	8-17
Loyalitas Konsumen (Y) Tjiptono (2014:268)	a. Pembelian ulang b. Pembelian antar lini c. Rekomendasi d. Kekebalan	18-21

3.5 Metode Analisis Data

a. Pengolahan Data

Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan SPSS (Statistical Program for Social Sciences) versi 26. Hal ini dilakukan supaya dalam mengolah data statistik dapat lebih cepat dan tepat.

b. Penyajian Data

Dalam penelitian ini data yang dikumpulkan disajikan dalam bentuk tabel agar lebih sistematis dalam memahami dan menganalisis data yang disajikan.

c. Analisis Statistik Data

Analisis statistik data bertujuan untuk menghitung data yang disajikan dalam menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis penelitian, metode analisis statistik penelitian dipilih dan disesuaikan dengan tujuan penelitian dengan menerapkan metode koefisien determinasi dan pengujian hipotesis secara simultan dan parsial.

Menurut Sugiyono (2017: 148) tingkat kesalahan untuk penelitian ini menggunakan 5%. Hal ini mengacu pada teori bahwa ada persentase kesalahan dan kebenaran dalam kesimpulan dari data sampel yang diterapkan pada populasi jika tingkat kesalahannya 5%, tingkat kepercayaannya adalah 95%.

d. Analisis Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono (2017:147) Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk memaparkan atau menggambarkan data yang dikumpulkan apa adanya dan menganalisis data tanpa maksud untuk menarik generalisasi atau kesimpulan yang berlaku umum.

3.6. Analisis Statistik Data

3.6.1 Uji validitas

Uji validitas dilakukan bertujuan untuk menguji sejauh mana item kuesioner yang valid dan tidak valid. Valid yang di maksud yaitu instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang akan diukur. Metode korelasi yang akan digunakan untuk menguji validitas dalam penelitian ini adalah korelasi pearson product moment dengan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

r_{hitung} = Koefisien product moment.

r = Koefisien validitas item yang dicari

x = Skor yang diperoleh dari subjek dalam tiap item.

y = Skor total instrument.

n = Jumlah responden dalam uji instrument.

Dasar untuk mengambil keputusan

- a. Jika $r_{hitung} \geq r_{kritis}$, maka instrumen atau item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dapat dinyatakan valid)
- b. Jika $r_{hitung} < r_{kritis}$, maka instrumen atau item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dapat dinyatakan tidak valid)

Menurut Sugiyono (2017:126) Ada syarat minimum agar dianggap suatu butir instrumen yang valid adalah nilai indeks validitasnya positif dan besarnya 0,1966 keatas dari rumus $df = n - 2$. Dengan 100 responden di dapat dari tabel R dengan

derajat bebas (100- 2).maka dari itu, semua pernyataan yang memiliki tingkat kolerasi dibawah 0,1966 harus diperbaiki karena dinggap tidak valid.

3.6.2 Uji reliabilitas

Menurut Sugiyono (2017:136) Jika faktor reliabilitas 0,60 atau lebih tinggi, instrumen tersebut dianggap reliabel. Berdasarkan pendapat tersebut, jika nilai alpha 0,60, maka instrumen tersebut dinyatakan reliabel. Sebaliknya, jika nilai alpha kurang dari 0,60, perangkat dinyatakan tidak reliabel (Sugiyono, 2017: 136).

3.7 Metode analistik statistik

3.7.1 Analisis regresi linear berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh tiga atau lebih variabel yang terdiri dari satu variabel terikat dan tiga variabel atau lebih.

$$Y=a+bX_1+b_2X_2+b_3X_3+e$$

Keterangan :

Y : Variabel Terikat

a : Konstanta

$b_1b_2b_3$: Koefisien Regresi

$X_1X_2X_3$: Variabel Bebas

E : Error

3.7.2 Uji Asumsi Klasik

a. Normalitas

Menurut Ghazali (2018:161-167) Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah suatu model regresi sudah benar. Penelitian ini mengandung residual yang

berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah data yang terdistribusi normal dan cara enentukan apakah residu terdistribusi normal dengan menggunakan uji statistik nonparametrik Kolmogorov-Smirnov (KS), di program SPSS. Distribusi data dikatakan normal jika nilai signifikansi $> 0,05$.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dimaksudkan untuk menguji dalam model regresi yang ada ketidaksamaan anatra varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya Ghozali (2018:120). Jika masih terdapat penyimpangan dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain, dikatakan homoskedastisitas, dan jika berbeda dikatakan heteroskedastisitas. Model yang baik adalah model yang tidak menunjukkan heteroskedastisitas. Jika nilai dari signifikansi antara variabel absolut residual dengan independen lebih dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

c. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2018:107) Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji ada tidaknya suatu model regresi. Terdapat korelasi antara variabel bebas atau independent Dalam penelitian ini. model regresi yang tepat adalah bahwa variabel independen dan bebas dari multikolinearitas. Untuk dapat mengetahui ada atau tidaknya multikoliniearitas dapat dengan melihat nilai besaran VIF dan nilai Tolerance. Nilai yang biasanya digunakan untuk memperlihatkan multikolinearitas yaitu adalah nilai $VIF < 10,00$ dan nilai $Tolerance > 0,10$.

3.7.3 Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi memiliki nilai antara 0 dan 1. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel independen untuk menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel bebas memberikan informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel terikat.

a. Analisis koefisien determinasi parsial (KDP)

Analisis ini dapat digunakan dalam penelitian ketika berisi beberapa variabel independen. Koefisien korelasi parsial digunakan untuk menentukan hubungan antara variabel independen tertentu dan perubahan variabel dependen.

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

Dimana :

Kdp = Koefisien Determinasi Parsial

r^2 = Koefisien Korelasi

b. Analisis koefisien determinasi berganda (KDB)

Dalam analisis ini, aktivitas, minat, dan opini dari variabel ditentukan bersamaan dengan keputusan pembelian. Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

3.8 Pengujian Hipotesis

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, baik secara parsial (menggunakan uji-t) maupun kolektif (menggunakan uji-F), penelitian ini menggunakan koefisien determinasi (KD) untuk mengkonfirmasi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai KD adalah kuadrat dari nilai koefisien korelasi (r^2). Oleh karena itu, ketika mengajukan hipotesis ini, akan dilakukan pengujian lebih lanjut.

3.8.1 Pengujian Hipotesis Parsial (uji t)

Berikut langkah-langkah dalam pengujian hipotesis secara parsial.

a. Merumuskan hipotesis

1) Pengaruh Citra Merek (X1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)

Ho: $\beta_{1.23} = 0$: citra merek tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan

Ha: $\beta_{1.23} \neq 0$: citra merek berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

2) Pengaruh harga (X2) terhadap loyalitas pelanggan (Y)

Ho: $\beta_{2.31} = 0$:harga tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan

Ha: $\beta_{2.31} \neq 0$:harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan

3) Pengaruh kualitas layanan (X3) terhadap loyalitas pelanggan (Y)

Ho: $\beta_{3.21} = 0$:kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan

Ha: $\beta_{3.21} \neq 0$: kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

b. Menentukan taraf nyata (α) sebesar 5% (0,05)

c. Kriteria pengujian

Ho ditolak, jika Significance $t \leq 0,05$

Ho diterima, jika Significance $t > 0,05$

d. Menghitung nilai significance F diperoleh dengan perhitungan komputerisasi menggunakan program SPSS.

3.8.2 Pengujian Hipotesis Simultan (uji f)

Langkah-langkah pengujian hipotesis secara simultan, sebagai berikut:

a. Merumuskan hipotesis

1). Pengaruh citra merek (X1), harga (X2) dan kualitas layanan (X3) terhadap loyalitas pelanggan (Y)

Ho: $\beta_{123} = 0$: citra merek, harga, kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan tidak berpengaruh.

Ha: $\beta_{123} \neq 0$: citra merek, harga, kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan berpengaruh.

2). Menentukan taraf nyata (α) sebesar 5% (0,05)

3). Kriteria pengujian

Ho ditolak, jika Significance F $\leq$ 0,05

Ho diterima, jika Significance F $>$ 0,05

4). Menghitung nilai significance F diperoleh dengan perhitungan komputerisasi menggunakan program SPSS.