

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Untuk mendapatkan data, adapun tahapan yang peneliti persiapkan, setelah itu peneliti menyusunnya ke dalam desain penelitian (Sugiyono, 2018: 8). Dari riset ini memiliki jenis penelitian kausal komparatif, yaitu masalah khusus yang memiliki hubungan antar variabel. Desain penelitian ini memiliki tujuan supaya riset ini lebih diperlihatkan pada variabel yang diambil oleh peneliti. Variabel yang dimaksud ialah kualitas pelayanan (X_1), kepercayaan (X_2), kepuasan pelanggan (X_3) dan loyalitas pelanggan (Y). Fungsi diteliti variabel ini yaitu untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas pelanggan di PT Lubricant Indo Makmur.

3.2 Sifat Penelitian

Setiap penelitian yang dilakukan memiliki sifat yang berbeda-beda. Adapun sifat dari penelitian ini yaitu replikasi, yang mana seluruh variabel, objek dan waktu yang hampir sama dengan penelitian yang sudah diteliti, namun tetap ada dibedakan menjadi beberapa variabel, objek dan waktu yang berbeda-beda.

3.3 Lokasi dan Periode Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi dalam riset ini ialah Komplek rejeki graha mas blok H2 no.9, Batam Centre, Batam, Kepulauan Riau. PT Lubricant Indo Makmur ialah salah satu organisasi dalam bidang jasa distributor oli, minyak pelumas (*grease*) untuk kendaraan seperti kapal, mobil, motor dan juga mesin mesin industri lainnya.

3.3.2 Periode Penelitian

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

Nama Kegiatan	Febuary	Maret	April	Mei	Juni	July
Perancangan						
Kajian Pustaka						
Pembuatan dan Penyebaran Kuesioner						
Mengumpulkan Kuesioner dan Mengolah Data						
Interpretasi Data dan membuat Laporan						
Hasil						

Sumber: Peneliti, 2022

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi memiliki arti sebagai semua jumlah dari objek pada penelitian yang peneliti ambil baik dalam jumlah skala besar maupun skala kecil (Sugiyono, 2018: 65). Jumlah populasi yang peneliti ambil yaitu konsumen yang menggunakan jasa PT Lubricant Indo Makmur di Kota Batam Pada tahun 2021 yaitu sebanyak 122 pelanggan.

3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel

Sampel merupakan jumlah sebagian dari jumlah populasi yang ada. Jikalau jumlah populasi memiliki skala yang besar, peneliti tidak mungkin meneliti semua populasi tersebut, melainkan penelitin menentukan sampel dari jumlah populasi yang memiliki skala besar tersebut (Sugiono, 2018: 81). Riset ini memiliki teknik besaran sampel yakni *non probability sampling* yang adalah teknik penelitian dalam penentuan besar sampel yang semua data dipilih sebagai sampel dengan jumlah yang tidak sama besar.

3.4.3 Teknik *Sampling*

Sampling jenuh merupakan teknik sampling yang digunakan pada riset ini, yang mana sampling jenuh ialah seluruh populasi dijadikan sebagai sampel dal riset yang akan diteliti (Sugiono, 2018: 81). Sehingga sampel pada penelitian ini ialah jumlah semua pelanggan PT Lubricant Indo Makmur sebanyak 122 pelanggan.

3.5 Sumber Data

Adapun sumber data yang diperoleh dari riset ini yakni dari data primer, yang mana sumbernya langsung didapatkan dari sumbernya. Data-data tersebut seperti data karyawan yang didapatkan secara langsung dari HRD dan hasil dari jawaban kursioner yang didapatkan secara langsung dari pelanggan PT Lubricant Indo Makmur. Sehingga data penelitian ini valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menyebarkan angket secara langsung kepada pelanggan pada PT Lubricant Indo Makmur. Angket ini memiliki beberapa pernyataan yang berhubungan dengan penelitian yang peneliti buat yaitu tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT Lubricant Indo Makmur. Pengujian ini menggunakan penentuan skala likert, dengan memenuhi syarat dari analisis kuantitatif dengan perhitungan skor jawaban antara lain (Sugiyono, 2018: 93):

Tabel 3.2 Skala Likert

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

Sumber: (Sugiyono, 2016: 93)

3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel memiliki arti sebagai suatu objek atau perlengkapan dalam penelitian yang sedang dilakukan dan dapat diangkat kesimpulannya (Sugiyono, 2018: 38). Sedangkan operasional variabel memiliki arti seberapa dalam wawasan yang peneliti miliki dalam menetapkan variabel bebas maupun variabel terikat (Sugiyono, 2018: 39).

3.7.1 Variabel Independen

Variabel independen sering diartikan sebagai variabel yang dapat berpengaruh pada variabel terikatnya (Sugiyono, 2018: 39). Penelitian ini

memiliki variabel bebas antara lain kualitas pelayanan (X_1), kepercayaan (X_2), dan kepuasan pelanggan (X_3) yang dapat berpengaruh pada variabel dependen.

3.7.2 Variabel Dependen

Variabel terikat memiliki arti sebagai variabel yang dipengaruhi, yang mana termasuk pada bagian yang bisa diterima dan tidak bisa dipisahkan dari variabel itu (Sugiyono, 2018: 39). Yang termasuk variabel terikat pada penelitian ini yaitu loyalitas pelanggan (Y). Operasional variabel bisa dijelaskan seperti tabel berikut:

Tabel 3.3 Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X_1)	Penyampaian jasa yang baik apabila dibanding dengan ekspektasi yang diharapkan pelanggan (Ferdiana, 2018: 120)	1. Keandalan 2. Sesuatu yang tidak berwujud 3. Daya tanggap 4. Kepedulian 5. Jaminan	Likert
Kepercayaan (X_2)	Segala ilmu yang konsumen miliki mengenai manfaat dan objeknya (Juni & Priansa, 2018: 116)	1. Kejujuran 2. Keandalan 3. Kredibilitas 4. Kepedulian	Likert
Kepuasan Pelanggan (X_3)	Kepuasan ialah perbedaan antara harapan dengan kinerja yang dirasakan (Risal, 2019: 3)	1. Kemudahan dalam mendapatkan suatu produk 2. Ketersediaan dalam merekomendasi 3. Harapan yang sesuai	Likert

Tabel 3.3 Lanjutan

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Loyalitas Pelanggan (Y)	Loyalitas adalah kesetiaan pelanggan untuk kembali bertahan membeli pada suatu produk (Boavida, 2018: 3239)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mulut ke mulut 2. Kerja sama 3. Kepercayaan 4. Perasaan komitmen 5. Biaya peralihan 	Likert

Sumber: Peneliti, 2022

3.8 Metode Analisis Data

Adapun pengertian metode dalam menganalisis data ini yaitu dengan menjelaskan metode-metode yang digunakan dalam menguji data yang sedang dijalankan supaya memperoleh hasil melalui rumus yang statistik. Analisis yang peneliti jalankan yaitu dengan menggunakan analisis kuantitatif.

3.8.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif sering dipakai untuk menganalisis data-data dengan menyimpulkan data yang terkumpul, serta tidak mengambil kesimpulan tentang populasi dalam menentukan sampel (Sugiyono, 2018: 147).

Analisis data pada penelitian ini dengan menggunakan hasil dari jawaban angket yang sudah disebarkan kepada pelanggan PT Lubricant Indo Makmur yang hasilnya nanti akan diproses dan diambil kesimpulannya. Rentang skala dapat dihitung menggunakan rumus:

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

Rumus 3.1 Rentang Skala

Sumber: (Nassrulloh, 2018: 106)

Penjelasan:

RS = Jarak skala

n = Total seluruh sampel

m = Total alternatif jawaban tiap item

RS = $122 (5-1) / 5$

RS = 97,60

Dalam menemukan jarak skala, adapun hal yang dilakukan terlebih dahulu yaitu dengan menetapkan skor tertinggi dan skor terendah.

Tabel 3.4 Rentang Skala

No	Skor	Keterangan
1	122 – 219,60	Sangat Tidak Setuju
2	219,61 – 317,21	Tidak Setuju
3	317,22 – 414,82	Netral
4	414,83 – 512,43	Setuju
5	512,44 – 610,00	Sangat Setuju

Sumber: Peneliti, 2022

3.8.2 Uji Kualitas Datta

3.8.2.1 Uji Validitas Data

Penggunaan uji validitas sering dipakai untuk melihat hasil dari angket apakah valid atau tidak. Suatu angket bisa dinyatakan valid apabila variabel pada angket dapat mewakili ujinya (Ghozali, 2018: 51). Nilai minimum dalam menentukan suatu pengujian layak atau tidak yaitu senilai 0,5%. Sehingga untuk menentukan valid atau tidak dengan membandingkan r tabel dengan r hitung.

3.8.2.2 Uji Reliabilitas Data

Dilakukannya pengujian uji reliabilitas guna mengukur angket, jika jawaban pernyataan tersebut konstan, dengan begitu angket mampu diandalkan (Ghozali, 2018: 52). Uji statistik *Cronbach Alpha* dipakai untuk melihat pernyataan pada riset reliabel ataupun tidak. Suatu variabel yang dianalisis dapat diketahui dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha*, yaitu dengan cara melakukan perbandingan antara r hitung dengan r tabel, jika nilai r hitung lebih tinggi dari 0,60, maka nilainya dapat dikatakan bagus (Sanusi, 2018: 124).

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

3.8.3.1 Uji Normalitas Data

Dari hasil uji T dan uji F dapat memberikan pandangan nilai residual yang memiliki distribusi dengan normal, jika syarat tersebut tidak dapat dipenuhi, maka data dikatakan tidak valid, oleh sebab itu diperlukan uji normalitas untuk terbebas dari variabel yang mengganggu sehingga riset dapat memenuhi model regresi. (Ghozali, 2018: 116). Pengujian normalitas bisa dilaksanakan dengan menganalisis statistik dan analisis grafik juga.

Cara menentukan data memiliki distribusi normal ataupun tidak, dengan mengamati gambar grafik pada *normal* P-P Plot yang sebaran datanya memiliki posisi di sekitar area garis diagonal.

Kemudian dapat dilakukan dengan menganalisis statistik Kolmogorov-Smirnov (K-S) juga, dengan merumuskan:

1. Jikalau nilai sig. $> 0,05$, maka data dapat dikatakan memiliki distribusi yang normal.
2. Jikalau nilai sig. $< 0,05$, dengan begitu data dapat dikatakan tidak memiliki distribusi yang normal.

3.8.3.2 Uji Multikolinieritas

Tujuan dilakukan pengujian multikolinieritas yaitu mempelajari apakah ada atau tidaknya hubungan antara variabel bebas dalam satu model regresi (Ghozali, 2018: 107). Suatu model dapat dibidang tidak mengalami multikolinieritas jikalau nilai *tolerance* lebih tinggi dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari nilai 10. Begitu juga dengan sebaliknya, jikalau nilai *tolerance* lebih rendah dari 0,1 dan nilai VIF lebih dari nilai 10, dengan begitu model dapat dikatakan terjadi multikolinieritas. Suatu model dapat dikatakan baik jika tidak terjadi multikolinieritas.

3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas Data

Tujuan dilakukan pengujian heteroskedastisitas yaitu untuk melihat varians yang tidak sama pada model regresi (Ghozali, 2018: 137). Jika angka pada varian memiliki nilai yang tetap, maka dikatakan penelitian homoskedastisitas. Begitu juga sebaliknya jika angka pada varian memiliki nilai yang berubah, maka dikatakan penelitian heteroskedastisitas. Model yang baik yaitu tidak terjadinya heteroskedastisitas. Dalam riset ini menggunakan uji *Gleyser*, adapun persyaratan pada uji heteroskedastisitas antara lain:

1. Nilai alpha (0,05) < nilai signifikan, maka model terjadi heterokedastisitas.
2. Nilai alpha (0,05) < nilai signifikan, maka model tidak terjadi heterokedastisitas.

3.8.4 Uji Pengaruh

3.8.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Pengujian ini yaitu dengan melakukan analisis dan menambahkan variabel bebas menjadi dua ataupun lebih dari itu supaya dapat diteliti (Sanusi, 2018: 134).

Pengujian ini dapat disusun ke dalam rumus seperti di bawah ini:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Rumus 3.2 Regresi Linear Berganda

Sumber: (Sanusi, 2018: 135)

Penjelasan:

Y = Loyalias Pelanggan

X₁ = Kualitas Pelayanan

X₂ = Kepercayaan

X₃ = Kepuasan Pelanggan

a = Konstanta

b₁, b₂, b₃ = Koefisien regresi

e = Variabel pengganggu

3.8.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Dalam analisis ini digunakan untuk melakukan pengujian dengan memberikan gambaran seberapa besar perubahan variabel dependen variabel indepeneden (Ghozali, 2018: 97) Jika nilai pada R² mendekati dengan angka 0,

maka bisa dikatakan variabel bebas mempunyai jumlah yang terbatas dalam menjelaskan variabel terikat, begitu juga dengan sebaliknya.

3.9 Uji Hipotesis

3.9.1 Uji T

Dalam pengujian ini sering dipakai dalam menggambarkan seberapa besar pengaruh yang dapat muncul dari masing-masing variabel independen pada variabel dependen (Ghozali, 2018: 97). Adapun cara untuk melakukan pengujian T yakni dengan melakukan perbandingan nilai pada t hitung dan nilai pada t tabel, serta memiliki signifikansi yang kurang dari 0,05. Dibawah ini ada juga rumus untuk menghitung uji T, antara lain:

$$t_{hitung} = \frac{b}{S_b} \quad \text{Rumus 3.3 Uji t}$$

Sumber: (Sanusi, 2018: 138)

Penjelasan:

S_b = Nilai standar error koefisien regresi

b = Nilai koefisien regresi

Syarat pengujian dalam pengambilan keputusan antara lain:

1. Jika $t_{tabel} < t_{hitung}$, dan sig. lebih rendah dari 0,05 hingga dikatakan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak dengan begitu variabel independen dapat memberikan pengaruh dengan signifikan pada variabel dependen.
2. Jika $t_{tabel} > t_{hitung}$, dan sig. lebih besar dari 0,05 hingga dikatakan bahwa H_a ditolak dan H_0 diterima dengan begitu variabel independen tidak memberikan pengaruh secara signifikan pada variabel dependen.

3.9.2 Uji F

Dalam pengujian ini digunakan dalam mengamati apakah variabel independen dengan bersamaan atau simultan dapat memberikan pengaruh pada variabel dependen (Ghozali, 2018: 98). Cara melakukan uji F yakni dengan membandingkan f tabel dan f hitung serta memiliki signifikansi yang kurang dari 0,05. Dibawah ini ada juga rumus untuk menghitung uji F, antara lain:

$$f_{\text{hitung}} = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/[n - (k + 1)]}$$

Rumus 3.4 Uji f

Sumber: (Sanusi, 2018: 139)

Penjelasan:

k = Total pada variabel bebas

R^2 = Nilai koefisien determinasi

n = Total pada sampel

Syarat pengujian dalam pengambilan keputusan antara lain:

1. Jikalau $F_{\text{tabel}} < F_{\text{hitung}}$, dan sig. lebih kecil dari 0,05 hingga dikatakan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak dengan begitu variabel independen dengan bersamaan dapat berpengaruh secara signifikan pada variabel dependen.
2. Jikalau $F_{\text{tabel}} > F_{\text{hitung}}$, dan sig. lebih tinggi dari 0,05 hingga dikatakan bahwa H_a ditolak dan H_0 diterima dengan begitu variabel independen dengan bersamaan tidak dapat signifikan pada variabel dependen.