BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Perencanaan penelitian dilakukan untuk mendeskripsikan dengan ringkas tentang cara penelitian yang telah dilakukan. Penulis menggunakan rancangan metode kausalitas., yakni desain penelitian kausalitas adalah penelitian yang di desain untuk meneliti adanya hubungan sebab - akibat antar variabel (Sanusi, 2012 : 16)

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yang mana metode kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2012 : 64).

3.2 Operasional Variabel

Ketika ingin mengadakan suatu penilaian dalam sebuah penelitian, sebaiknya penulis mulai melakukan penentuan operasional variabel, bagian ini dilakukan untuk mempermudah ketika akan memulai suatu penelitian. Menurut (Sugiyono, 2012 : 38) variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Operasional variabel dilakukan untuk dapat mengetahui hal-hal yang dapat mempengaruhi variabel–variabel penelitian. Tiga (3) variabel yang dikemukakan oleh penulis ketika akan dilakukan penelitian. Adapun variabel yang ditujukan untuk diteliti dalam sebuah penelitian, dapat dilihat sebagai berikut :

3.2.1 Variabel Independen (Variabel Bebas)

Variabel ini biasanya disebut sebagai variabel *stimulus, prediktor, antecedent*. Dalam bahasa Indonesia disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menyebabkan perubahan atau timbulnya variabel terikat (Sugiyono, 2012 : 39). Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah variabel independen dalam penelitian ini. Hasil dari operasional variabel dapat kita lihat pada tabel berikut :

Tabel 3.1 Operasional Variabel X (Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan)

Variabel X	Konsep Variabel	Indikator	Skala
Kualitas pelayanan (X1)	Suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna.	1. Bukti langsung 2. Keandalan 3. Daya tangkap 4. Jaminan 5. Empati	Likert
Kepuasan pelanggan (X2)	Hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk.	1. <i>Customer Solution</i> 2. <i>Customer Cost</i> 3. <i>Convenience</i> 4. <i>Communication</i>	Likert

Sumber : Peneliti 2018

3.2.2 Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Dimana variabel dependen sering disebut dengan variabel output, kriteria dan konsekuen. didalam bahasa Indonesia hal ini sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2012 : 39). Hasil dari penelitian yang dilakukan dimana hal yang menjadi variabel terikat adalah loyalitas pelanggan.

Tabel 3.2 Operasional Variabel Y (Loyalitas Konsumen)

Variabel Y	Konsep Variabel	Indikator	Skala
Loyalitas	Komitmen dari seorang pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang diukur dengan pembelian ulang.	1.Melakukan pembelian secara teratur. 2.Membeli pembelian disemua lini produk atau jasa. 3.Merekomendasikan produk lain. 4.menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing.	Likert

Sumber : Peneliti 2018

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut (Sugiyono, 2012 : 80) populasi adalah daerah generalisasi yang terdiri dari objek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik sebuah kesimpulan. Populasi yang diambil dari penelitian yang dilakukan adalah semua pelanggan Starbox Barbershop cabang Batam.

Mengingat banyaknya jumlah pelanggan untuk dijadikan populasi dalam penelitian ini, peneliti dapat membatasi populasi sehingga lebih mudah menarik sampel. Sampel ditarik dari populasi terjangkau. *Purposive sampling* digunakan oleh penulis karena peneliti mengambil sampel dengan ciri-ciri khusus sesuai dengan tujuan penelitian.

Populasi dalam penelitian ini berdasarkan data pada bulan Desember 2018 sebanyak 856 pelanggan. Dari populasi tersebut diambil 150 responden dari pelanggan Starbox Barbershop di Kota Batam untuk diteliti. Teknik yang digunakan didalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Berikut tabel data pelanggan Starbox Barbershop pada bulan Desember 2018:

Tabel 3.3 Data Pelanggan Starbox Barbershop Bulan Desember 2018

No	Lokasi Penelitian	Jumlah Pelanggan
1.	Starbox Nagoyahill	246 pelanggan
2.	Starbox Formosa	132 pelanggan
3.	Starbox Penuin	175 pelanggan
4.	Starbox Batam Center	190 pelanggan
5.	Starbox Tiban	113 pelanggan

Sumber : Data pelanggan Starbox 2018

3.3.2 Sampel

Menurut (Sugiyono, 2012 : 81) Sebuah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi disebut sampel. Sampel penelitian yaitu beberapa bagian yang diambil dari semua obyek yang akan diteliti dan dapat disimpulkan untuk

mewakili semua populasi serta diambil menggunakan cara tertentu. Dari hasil penelitian ini, total sampel yang akan digunakan yaitu pelanggan Starbox.

Dengan sample yang ada di penelitian ini maka dilakukan penarikan beberapa jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian yakni berjumlah 109 responden pelanggan Starbox yang mengunjungi dari perhitungan rumus slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 5%. Peneliti menggunakan teknik *Purposive Sampling*, karena peneliti mengambil sampel dengan ciri-ciri khusus yaitu pelanggan yang kembali menggunakan jasa *hair stylish* di Starbox Barbershop. Agar teknik yang diambil dapat sesuai dengan tujuan dalam penelitian.

Tabel 3.4 Data Responden Starbox Barbershop

1.	Starbox Nagoyahill	22 Responden
2.	Starbox Formosa	22 Responden
3.	Starbox Penuin	22 Responden
4.	Starbox Batam Center	22 Responden
5.	Starbox Tiban	21 Responden

Sumber : Peneliti 2018

3.4. Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Alat Pengumpulan Data

Hasil dari penelitian ini diperoleh data, maka menghasilkan cara pengumpulan data yang kelak digunakan oleh peneliti. Menyebarkan kuesioner adalah sebuah

teknik pengumpulan data yang dapat digunakan dalam penelitian ini. Cara pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan tertulis ke pihak responden untuk dapat menjawab pertanyaan yang diberikan oleh peneliti. Pengumpulan data secara efisien, yang dapat dimengerti oleh peneliti jika mengerti dengan pasti variabel yang diukur dengan memakai cara yaitu kuesioner skala likert.

Menurut (Sugiyono, 2012 : 93) untuk mengukur sebuah pendapat dan persepsi sebuah kelompok tentang fenomena sosial dapat digunakan dengan skala likert tersebut. Dimana pertanyaan – pertanyaan dalam kuesioner dibuat dengan nilai 1 sampai dengan nilai 5 untuk mewakili pendapat responden seperti sangat tidak setuju (1), tidak setuju (2), ragu – ragu (3), setuju (4), dan sangat setuju (5). Dalam penelitian, fenomena sosial seperti ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

Dalam menggunakan skala likert, variabel yang tersedia dapat diukur dan dijelaskan menjadi dimensi, dimensi yang dijelaskan menjadi sub indikator kemudian sub variabel dijelaskan menjadi indikator – indikator yang dapat dilakukan pengukuran. Indikator yang dimaksudkan dapat diukur menjadi titik tolak untuk digunakan sebagai item instrumen yang serupa pertanyaan atau pernyataan yang perlu dijawab pihak responden. Beberapa jawaban dihubungkan dengan hal berbentuk pertanyaan atau dukungan sikap yang diutarakan dengan kata berikut ini:

Tabel 3.5 Skala Likert Pada Teknik Pengumpulan Data

Skala likert	Kode	Nilai
Sangat tidak setuju	STS	1
Tidak setuju	TS	2
Netral	N	3
Setuju	S	4
Sangat setuju	SS	5

Sumber : (Sugiyono, 2012)

3.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Dengan teknik pengumpulan data survey peneliti dapat memberikan kuesioner ke pihak responden agar dapat mengisi secara langsung sehingga peneliti dapat menjelaskan lebih detail kepada responden. Dan peneliti ini memberikan penjelasan secara lisan kepada responden yang mulai mengisi kuesioner. Ketika responden kurang memahami bagaimana cara untuk dapat mengisi kuesioner yang benar, maka peneliti dapat mendampingi pihak responden.

3.5 Metode Analisis Data

Menggunakan metode statistik yang sesuai untuk menganalisa data-data yang tidak terkumpulkan agar mendapatkan kesimpulan yang cukup logis. Metode statistik akan dipilih paling tidak dengan cara ditentukan oleh tujuan studi dan skala ukur variabel dari sebuah penelitian. Tujuan menguji studi dalam penelitian ini secara hipotesis, yakni uji hubungan kausalitas (Sanusi, 2012 : 115).

3.5.1 Analisis Deskriptif

Menurut (Sugiyono, 2012), analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah berkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Dalam penelitian ini, data yang digunakan dapat dianalisis berdasarkan uraian hasil jawaban dari kuesioner peneliti yang telah dibagikan kepada pelanggan Starbox yang mengunjungi, yang hasilnya dengan statistik deskriptif untuk memaparkan data responden. Ada pun rumus untuk menghitung rentang skala sebagai berikut:

$RS = \frac{n(m-1)}{m}$	<p>Rumus 3.1 Rentang Skala</p> <p>Sumber: (Umar, 2011:164)</p>
-------------------------	--

Dimana :

n = jumlah sampel

m = jumlah alternatif jawaban tiap item

RS = rentang skala

Hal yang dilakukan terlebih dahulu dalam mencari rentang skala adalah menentukan skor terendah dan skor tertinggi. Sampel responden berjumlah 109 orang dan banyaknya alternatif jawaban berjumlah 5 orang.

$$RS = \frac{109(5-1)}{5}$$

$$RS = \frac{109(4)}{5}$$

$$RS = 87,2$$

Dari hasil perhitungan rentang skala diatas hasil yang didapatkan yaitu :

Tabel 3.6 Rentang Skala

No.	Pertanyaan	Skor Positif
1	109-196,2	Sangat Tidak Sbaik
2	196,3-283,4	Tidak Baik
3	283,5-370,6	Netral
4	370,7-457,8	Baik
5	457,9-545	Sangat Baik

Sumber: Peneliti 2018

3.5.2 Uji Kualitas Data

Uji validitas dan reliabilitas dapat memperoleh data melalui prosedur pengumpulan dan analisis. Alat ukur penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat ukur peneliti, sehingga uji validitas dan reliabilitas dari kuesioner dapat digunakan.

3.5.2.1 Uji Validitas Data

Menurut (Sunyoto, 2011:69) validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat – tingkat kevaliditasan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud.

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

Rumus 3.12

Pearson Product Moment

Sumber : (Sanusi, 2011)

Dimana :

r = Koefesien kolerasi

X = Skor item

Y = Skor total

N = Jumlah banyaknya subjek

Nilai uji dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikansi 0,05 (SPSS akan secara *default* menggunakan nilai ini). Kriteria diterima dan tidaknya suatudata valid atau tidak, jika:

1. Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ (uji dua sisi dengan sig 0,050) maka item-item pada pertanyaan dinyatakan berkolerasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan valid.
2. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ (uji dua sisi dengan sig 0,050) maka item-item pada pernyataan dinyatakan tidak berkolerasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan tidak valid (Wibowo, 2012).

3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Menurut pengujian reabilitas dapat dilakukan dengan *internal consistency*, dilakukan dengan cara mencobakan instrumen sekali saja, kemudian yang diperoleh dianalisis dengan teknik tertentu. Hasil analisis dapat digunakan untuk memprediksi

reliabilitas instrumen. (Sugiyono, 2012 : 122) mengemukakan bahwa instrumen yang reliabel berarti instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini bisa dilakukan dengan menggunakan *alfa cronbach*.

Apabila nilai koefisien reliabilitas *aalfa cronbach* lebih besar dari 0,6 maka instrumen penelitian dianggap reliabel. Apabila instrumen digunakan beberapa kali maka akan menghasilkan hasil yang sama. Nilai yang kurang dari 0,6 dianggap memiliki reliabilitas yang kurang (Wibowo, 2012a).

$$r_n = \frac{\{k\}}{\{k - 1\}} \frac{\{\sum ab^2\}}{\{ab^2\}}$$

Rumus 3.3

Koefesien Reliabilitas
(Cronbach Alpha)

Sumber : (Sunyoto, 2011)

Dimana :

r_n = Reliabilitas instrument

k = Banyak butir pernyataan

ab^2 = Deviasi standar total

$\sum ab^2$ =jumlah deviasi standar butir

Uji Asumsi Klasik juga dapat untuk memenuhi syarat data yang akan diuji pengaruhnya nanti dengan menggunakan uji regresi. Dengan uji asumsi klasik akan dilakukan uji data dengan Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas Dan Uji Heteroskedastisitas (Sunyoto, 2011).

3.5.3.1 Uji Normalitas

Statistik yang digunakan adalah statistik parametris yang digunakan untuk menganalisis data interval. Asumsi yang digunakan dalam statistik ini adalah data harus berdistribusi normal. Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan persamaan uji Kolmogorov Smirnov.

Menurut (Wibowo, 2012 : 62) uji ini dilakukan dengan membandingkan nilai probabilitas distribusi teori dari jenis distribusi probabilitas yang diasumsikan terhadap distribusi *empiric*. Persamaan untuk mencari nilai kolmogorov smirnov adalah sebagai berikut:

Pengujian normalitas dengan metode kolmogorov smirnov menggunakan nilai asymp. Sig. Jika nilai asymp. Sig lebih besar dari 0,05 maka distribusi data adalah normal. Jika nilai asymp. Sig lebih kecil dari 0,05 maka distribusi data adalah tidak normal. Nilai kolmogorov smirnov hitung juga bisa dibandingkan dengan nilai kolmogorov smirnov tabel dengan kaidah :

1. Jika nilai Kolmogorov hitung $<$ nilai Kolmogorov tabel, maka data berdistribusi normal.
2. Jika nilai Kolmogorov hitung $>$ nilai Kolmogorov tabel, maka data berdistribusi tidak normal.

Menurut (Wibowo, 2012), data yang berdistribusi normal akan membentuk suatu kurva yang kalau digambarkan akan berbentuk lonceng, *bell – shaped curve*. Dan jika melihat pada diagram *normal P-P Plot regression standardized*, keberadaan

titik-titik berada disekitar garis, demikian pula jika memiliki titik-titik pada *scatter plot* terlihat titik-titik tersebut menyebar, maka data dikatakan berdistribusi normal.

3.5.3.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk menguji apakah ada kolerasi yang sempurna antara variabel bebas yang satu dengan variabel yang lain. (Sanusi, 2012 : 136) menyebutkan bahwa pendeteksian terhadap multikolinieritas dapat dilakukan dengan melihat *Variance Inflating Factor* (VIF) dari analisis regresi. Jika nilai VIF besar dari 10, maka terdapat gejala multikolinieritas yang tinggi.

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Sunyoto, 2011) uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *Variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *Variance* dari *residual* suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut *homoskedastisitas*, sebaliknya, apabila berbeda disebut *heteroskedastisitas*.

Uji *heteroskedastisitas* diperlukan untuk menguji ada tidaknya gejala tersebut. Untuk melakukan uji ini digunakan metode *Greyser* dengan cara mengkorelasikan nilai absolut residualnya dengan masing – masing variabel independen. Jika hasil nilai probabilitasnya memiliki nilai signifikan $>$ nilai aplhanya (0,05) maka model tidak mengalami *heteroskedastisitas* (Wibowo, 2012 : 93).

3.5.4 Uji Pengaruh

Uji regresi linier berganda dan uji koefisien berganda yang diuraikan sebagai berikut:

3.5.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda merupakan perluasan dari regresi linier sederhana, yaitu dengan jumlah variabel bebas yang sebelumnya hanya satu menjadi dua atau lebih variabel tersebut menurut (Sanusi, 2011 : 134).

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

Rumus 3.4

Analisis Regresi Linier berganda

Sumber : (Sanusi, 2012)

Dimana:

Y = loyalitas konsumen

X₁ = variabel kualitas pelayanan

X₂ = variabel kepuasan pelanggan

a = konstanta

b₁b₂ = koefisien regresi

e = variabel pengganggu

3.5.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (Uji R²)

Menurut (Wibowo, 2012 : 135) analisis ini di gunakan dalam hubungannya untuk mengetahui jumlah dan persentase pengaruh variabel bebas dalam model

regresi yang secara serentak atau bersama-sama memberikan pengaruh terhadap variabel tidak bebas. Koefisien angka yang ditunjukkan memperlihatkan sejauh mana model yang terbentuk dapat menjelaskan kondisi yang sebenarnya. Koefisien tersebut dapat diartikan sebagai besaran proporsi atau persentase keragaman Y (variabel terikat) yang diterangkan oleh variabel X (variabel bebas).

Uji R^2 (koefisien determinasi) ini untuk melihat kemampuan variabel independen untuk menjelaskan variabel dependen. Nilai R^2 mempunyai range antara 0 (nol) sampai dengan 1 (satu). Tampilan di program SPSS ditunjukkan dengan melihat besarnya *Adjusted R²* pada tampilan *model summary*.

3.5.5 Uji Hipotesis

Uji hipotesis sama artinya dengan menguji signifikan koefisien regresi berganda secara parsial yang sekait dengan pernyataan hipotesis penelitian (Sanusi, 2012 : 114).

3.5.5.1 Uji T

Uji T dapat digunakan untuk membuktikan rata – rata hipotesis dalam sebuah populasi. Persyaratan uji ini adalah data harus berskala interval atas rasio. Data juga harus berdistribusio normal. Nilai T hitung ini akan dibandingkan dengan nilai T tabel dengan taraf kesalahan tertentu.

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n} - 2}{\sqrt{1 - r^2}}$$

Rumus 3.5

Uji T

Sumber : (Sanusi, 2012)

Dimana :

t = Nilai t_{hitung} yang selanjutnya dikonsultasikan dengan t_{tabel}

r = Korelasi parsial yang ditemukan

n = Jumlah sampel

Kaidah dalam uji ini menurut (Sanusi, 2012 : 137) adalah:

1. H_0 diterima dan H_a ditolak jika $t_{hitung} < t_{tabel}$
2. H_0 ditolak dan H_a diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$

3.5.5.2 Uji F

Menurut (Priyatno, 2011) Variabel dependen yang berpengaruh secara signifikan dengan variabel independen dapat di uji dengan uji F.

$$F_h = \frac{R^2 / K}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

Rumus 3.6

Uji F

Sumber : (Priyatno, 2011)

Dimana

R^2 = Koefisien determinasi

n = Jumlah data atau kasus

k = Jumlah variabel independen

Kriteria penilaian Uji F adalah:

1. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti semua variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara bersama-sama merupakan penjelasan signifikan terhadap loyalitas konsumen.
2. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak berarti semua variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara bersama - sama merupakan penjelasan signifikan terhadap loyalitas konsumen.

3.6 Tempat dan Waktu Penelitian

Sewaktu menyusun skripsi ini peneliti melakukan penelitian di sebuah objek, yaitu Starbox Barbershop di Batam yang beralamat di:

1. NagoyaHill Mall (Head Office): Ruko Nagoya Hill Mall Blok J3 No.13
Lubuk Baja, Batam, Kepulauan Riau
2. Cabang Lucky Plaza Nagoya : Kompleks Sakura Anpan Blok F No.7 Lubuk
Baja, Batam, Kepulauan Riau
3. Cabang Penuin : Jl Pembangunan Ruko Citra Mas Blok A No. 16 penuin,
Batam, Kepulauan Riau
4. Cabang KDA Batam Center : Tunas Bizpark Blok B No. 10 Batam Center,
Batam, Kepulauan Riau
5. Cabang Tiban : Jl Gajah Mada Ruko Tiban Impian Blok A1 No. 5 Tiban Baru,
Sekupang, Batam, Kepulauan Riau

Dengan ini, kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini hanya terbatas pada objek yang diteliti.

Waktu penelitian ini berlangsung dari bulan September 2018 sampai dengan bulan Februari 2019.

Tabel 3.7 Jadwal Penelitian

Proses	Septem ber				Oktober				Novemb er				Desemb er				Januari				Februari			
	2018				2018				2018				2018				2019				2019			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identifikasi Masalah	■	■	■	■																				
Tinjauan Pustaka					■	■	■	■	■	■	■	■												
Pengumpulan data													■	■	■	■								
Pengolahan Data																	■	■	■	■				
Analisis dan Pembahasan																					■	■	■	■
Simpulan dan Saran																								■

Sumber: Data Penelitian 2018