BAB III
METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian didefinisikan sebagai cara, langkah, atau proses ilmiah untuk memperoleh data untuk tujuan penelitian yang memiliki tujuan dan kegunaan tertentu. Menurut (Prof. Dr. Sugiyono, 2018) proses penelitian pada dasarnya merupakan metode ilmiah untuk memperoleh informasi untuk tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut, empat masalah utama perlu ditangani, yaitu metode ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Desain penelitian sebagai pedoman atau metode yang berguna digunakan sebagai pedoman untuk mengembangkan ide-ide yang mengarah pada penelitian.

Penelitian yang digunakan pada studi ini adalah bersifat kuantitatif. Menurut (Silaen & Widiyono, 2018) Penelitian kuantitatif didefinisikan sebagai metode penelitian yang menghasilkan data numerik dan biasanya dianalisis melalui metode deskriptif atau statistik. Artinya data yang diterima diproses dan hasilnya dihasilkan oleh query yang diinginkan. Sedangkan (Prof. Dr. Sugiyono, 2018) menyatakan bahwa metode kuantitatif adalah penelitian yang didasarkan pada konsep positivisme untuk mempelajari populasi atau sampel tertentu, dan pengambilan sampel secara acak melalui pengumpulan data dan instrumen, analisis data bersifat statistik. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian asosiatif, yaitu penelitian yang mencari hubungan antara satu variabel dengan variabel yang

lain. Oleh karena itu, dalam penelitian ini minimal harus terdapat dua variabel yang akan dihubungkan (Rifai, 2021: 6).

3.2 Sifat Penelitian

Sifat penelitian dijalankan memiliki tujuan agar penelitian yang dijalankan bisa sesuai dengan yang diharapkan. Sifat penelitian yang digunakan adalah penelitian kausal yaitu hubungan yang bersifat sebab dan akibat. Hubungan ini merupakan salah satu asumsi ilmu dalam metode kuantitafif. Segala sesuatu itu ada karena ada sebab. Oleh karena itu, dalam paradigma penelitian selalu ada variabel independen sebagai penyebab dan variabel dependen sebagai akibat (Rifai, 2021: 26).

3.3 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian adalah pada seluruh *Coffee Shop* yang ada di Kota Batam.

3.3.2 Jadwal Penelitian

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

Kegiatan	Sept	Okt	Nov	Des	Jan	Feb
Pangajuan Judul Penelitian						
Tinjauan Pustaka						
Penyusunan Data						
Pembuatan Kuesioner						
Penyebaran Kuesioner						
Pengumpulan Hasil Kuesioner						
Pengolahan Data						

Proses menarik Kesimpulan dan Saran						

Sumber : Penulis (2022)

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi merupakan keseluruhan subjek penelitian, dapat berupa orang maupun wilayah. Populasi ialah jumlah keseluruhan dari unit analisis yang ciri-cirinya akan diduga (Rifai, 2021). Populasi dalam penelitian adalah keseluruhan sumber data atau subjek penelitian atau sumber- sumber yang menjadi tempat akan diperoleh data. Populasi yang ada dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang ada di *Coffee Shop* di Kota Batam yang berjumlah 150 responden.

3.4.2 Sampel

Penentuan ukuran sampel seringkali merupakan langkah dan keputusan penting yang dihadapi dalam sebuah penelitian. Sampel adalah sebagian dari populasi penelitian atau contoh dari keseluruhan populasi penelitian (Rifai, 2021: 59) Teknik sampel yang digunakan yaitu teknik *random sampling* yang artinya pengambilan sampel secara random atau tanpa pandang segala sesuatu. Dalam teknik ini, memberi kesempatan yang sama kepada semua anggota populasi, baik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama untuk dipilih menjadi anggota sampel.

Perhitungan ukuran sampel menggunakan teori dari Hair *et al.* (2018) yang menyatakan bahwa ukuran sampel harus kurang lebihnya 150 ataupun lebih banyak. Ukuran sampel menggunakan rasio 10:1 akan menghasilkan ukuran sampel yang lebih baik. Jumlah sampel sesuai dengan jumlah pertanyaan yang ada di kuesioner

kemudian dikalikan 10. Disimpulkan dengan sampel yang berjumlah 150 responden.

3.5 Sumber Data

3.5.1 Data Primer

Data primer adalah secara langsung diambil dari objek/obyek penelitian oleh peneliti perorangan maupun organisasi (Hamid et al., 2019: 4). Penelitian ini menggunakan cara pembagian kuesioner yang dikenal sebagai salah satu data primer. Kuesioner dibagikan berupa beberapa pertanyaan yang dibuat sesuai dengan variabel yang bersangkutan dan dibagikan kepada pelanggan *Coffee Shop* di Kota Batam.

3.5.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapat tidak secara langsung dari objek penelitian. Peneliti mendapatkan data yang sudah jadi yang dikumpulkan oleh pihak lain dengan berbagai cara atau metode, baik secara komersial maupun non komersial. Contohnya adalah pada peneliti yang menggunakan data statistic hasil riset dari surat kabar atau majalah (Hamid et al., 2019: 5).

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data adalah cara yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data yang diperlukan untuk memecahkan masalah penelitian (Rifai, 2021: 67). Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian yaitu:

1. Observasi

Menurut (Sugiyono, 2018), Observasi merupakan metode pengumpulan data yang memiliki karakteristik yang unik dibandingkan dengan teknik lainnya. Pengamatan tidak terbatas pada manusia, tetapi juga pada fenomena alam lainnya. Teknik ini digunakan untuk mengetahui jumlah pengunjung yang berkunjung ke *coffee shop* di Batam.

2. Kuesioner (Angket)

Menurut (Sugiyono, 2017), Kuesioner atau Anket merupakan teknik pengumpulan data yang meliputi mengajukan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden.

3.7 Operasional Variabel

3.7.1 Variabel Independen

Terdapat beberapa variabel independen, yaitu:

1. Kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan dapat diartikasn sebagai ukuran kepuasan pelanggan dengan produk, layanan, dan fitur perusahaan. Data kepuasan pelanggan seperti survei dan peringkat membantu perusahaan memutuskan bagaimana meningkatkan atau mengubah produk dan layanan mereka.

2. Citra merek

Citra merek menunjukkan bagaimana konsumen menanggapi manfaat dari berbagai fitur yang ditawarkan merek tersebut kepada konsumen. Merek dapat dibuat menggunakan proses yang berbeda.

3.7.2 Variabel Dependen

Loyalitas pelanggan menggambarkan hubungan emosional yang berkelanjutan antara produsen dengan pelanggan, dinyatakan dalam seberapa bersedia pelanggan berinteraksi dengan produsen melakukan pembelian berulang dibandingkan dengan pesaing. Loyalitas adalah hasil dari pengalaman positif pelanggan dan membangun kepercayaan.

3.8 Metode Analisis Data

Penelitian kuantitatif menjalankan pengolahan data. Pengolahan data yang dijalankan menggunakan aplikas SPSS versi 25 (*Statistical Package fo Social Sciences*) kemudian hasil dilakukan analisis data sesuai dengan metode yang ada, seperti:

3.8.1 Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik berfungsi mendeskripsikan terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan berlaku secara umum (Hamid *et al*., 2019: 48). Teknik Penelitian ini menggunakan kuesioner dengan pengukuran skala *likert* dan penentuan skala sesuai dengan kriteriannya. Rumus rentang skala yang ada yaitu:

Tabel 3.2 Rentang Skala

Rentang Kategori Skor/Skala Kategori	Kriteria
1,00 – 1,80	Sangat tidak baik
1,81 – 2,60	Tidak baik
2,61 – 3,40	Cukup
3,41 – 4,20	Baik

4,21 – 5,00	Sangat baik

Sumber: (Hamid *et al*., 2019: 55)

3.8.2 Uji Kualitas Data

Penelitian ini perlu menjalankan uji kualitas data pada data yang terkumpul. Hal tersebut dikarena data yang terkumpul perlu diteliti apakah memiliki validitas data dan realibel pada data yang ada. Pengujian kualitas data bisa melalui dua cara yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

3.8.2.1 Uji Validitas

Validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur itu benar-benar mengukur apa yang hendak diukur. Uji validitas diambil berdasarkan data yang didapat dari hasil kuesioner, dengan menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* yaitu korelasi antar item dengan skor total dalam satu variabel, dan pengukuran yang diperoleh dengan menggunakan software SPSS 25.0 dengan tingkat signifikansi (α) = 0,05 (Hamid *et al*., 2019: 27). Tahap berikutnya yakni menentukan r_{tabel} sejumlah n-2 kesimpulannya melaksanakan ialah r_{hitung} ialah didapatkan sejak hitungan di atas. Seumpama didapatkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada *alfa* ialah sudah diselesaikan ataupn seterusnya dapat menyatakan apakah ungkapan tersebut valid. Adapun rumus *Pearson Product Moment* yang digunakan sebagai berikut:

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

Rumus 3.1 Uji Validitas

Sumber : (Hamid et al., 2019: 28)

Keterangan:

r : Koefisien validitas item yang dicari

X : Skor yang diperoleh dari subyek dalam tiap item

Y : Skor total yang diperoleh dari subyek seluruh item

N : Jumlah responden

3.8.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah menyangkut tingkat keterpercayaan, keterandalan, konsistensi, atau kestabilan hasil suatu pengukuran. Uji reliabilitas instrumen penelitian menggunakan rumus *Cronbach's Alpha. Cronbach's Alpha* adalah rumus matematis yang digunakan untuk menguji tingkat reliabilitas ukuran, dimana suatu instrumen dapat dikatakan handal (reliabel) bila memiliki koefisien keandalan atau alpha sebesar 0,6 atau lebih besar. (Hamid *et al*., 2019: 30).

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

3.8.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas data dimaksudkan untuk memperlihatkan bahwa data sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Ada beberapa teknik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas data, antara lain uji histogram,, uji *PP-Plot*, dan uji *Kolmogorov-Smirnov* (Hamid *et al*., 2019: 75). Jika hasil yang diuji berdistribusi normal maka nilai signifikasi > 0,05 pada uji *Kolmogorov-Smirnov*. Ketika gambar histogram berbentuk lonceng dan titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dalam uji *pp-plot* maka dinyatakan normal.

3.8.3.2 Uji Multikolinieritas

Pada penelitian yang dijalankan dapat dinyatakan baik apabila penelitian tersebut tidak ada gejala multikolinaritas. Uji ini dikenal sebagai uji yang digunakan untuk melakukan pemeriksanaan pada variabel yang diteliti apakah memiliki hubungan yang saling berkorelasi antar model regresi yang dijalankan. Hasil dikatakan tidak mengalami gejala apabila nilai toleransi lebih besar dari 0,1 dan nilai variansinya lebih kecil dari 10. Sebaliknya dikatakan mengalami gejala tersebut apabila nilai toleransi lebih kecil dari 0,1 dan nilai variansinya lebih besar dari 10 (Hamid *et al*., 2019: 101).

3.8.3.3 Uji Heterokedasitas

Pada penelitian yang dijalankan dapat dinyatakan baik apabila penelitian tersebut tidak ada gejala heterokedatisitas. Uji ini dikenal sebagai uji digunakan untuk menjelaskan dalam penelitian yang dijalankan apakah mengalami perbedaan pada variasi antar data. Pada uji ini memiliki beberapa teknik, penelitian ini menggunakan metode *glejser* untuk mengetahui apakah mengalami gejela heterokedatisitas atau tidak. Penelitian dinyatakan mengalami gejala jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 dan sebaliknya jika nilai sig lebih kecil dari 0,05 maka tidak mengalami gejala tersebut (Hamid *et al*., 2019).

3.8.4 Uji Pengaruh

3.8.4.1 Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda dikenal sebagai salah satu uji yang dijalakan dengan maksud agar dapat mengetahui pengaruh pada variabel

independen yang diteliti terhadap varibel dependennya. Apabila variabel yang ditelti lebih dari satu maka dapat menggunakan regresi berganda. Uji ini akan memaparkan hasil peramalan dari data yang diuji apakah akan mengalami penambahan atau pengukuran skor jika data mengalami perubahan. Rumus dalam menghitung regresi ini dapat melalui (Hamid *et al*., 2019: 15).

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

Rumus 3.2 Regresi Linear Berganda

Keterangan:

Y : Nilai prediksi variabel dependen

X_1,X_2: Variabel independent

b_1,b_2 : Koefisien regresi

a : Konstanta persamaan regresi

3.8.4.2 Uji Determinasi (R2)

Koefisien determinasi (R^2) adalah uji yang memberikan penggambaran besaran perubahan yang dialami pada variabel dependen ketika terjadi perubahan pada variabel dependen dan variasi yang bisa terjadi pada variabel dependen dari banyaknya variasi variabel independen yang mungkin terjadi (Hamid *et al*., 2019: 142).

3.9 Uji Hipotesis

3.9.1 Uji t

Uji t adalah uji yang biasa digunakan jika peneliti ingin menguji beda mean dari dua kelompok sampel. Tujuannya adalah membandingkan rata-rata dari dua

kelompok sampel yang tidak berhubungan satu dengan yang lain (Hamid *et al*., 2019: 144). Kriteria diterima atau tidak dapat dilihat dari t_{hitung} dan $t_{tabel\ yaitu}$ yaitu sebagai berikut:

a. Jika hasil $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima.
b. Jika hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak.

3.9.2 Uji F

Uji ini memiliki nama samara yaitu pengujian simultan dengan tujuan agar dapat memberikan gambaran hubungan variabel bebas terhadap terikat secara bersama-sama (Hamid *et al*., 2019: 147). Selain melalui kriteria tingkat signifikasi dalam menguji apakah hipotesis di terima atau di tolak, bisa juga melalui kriteria dengan melihat F_{hitung} dan $F_{tabel\ yaitu}$ yaitu sebagai berikut:

a. Jika hasil $F_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima.
b. Jika hasil $F_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak.