

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Dalam melakukan suatu penelitian sangat perlu dilakukan perencanaan dan perancangan penelitian, agar penelitian yang dilakukan dapat berjalan dengan baik dan sistematis. Menurut Sanusi (2011: 13) bahwa desain penelitian merupakan cetak biru bagi peneliti.

Desain penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah penelitian dengan Kausalitas. Menurut Sanusi (2011: 14) desain penelitian kausalitas adalah desain penelitian yang disusun untuk meneliti kemungkinan adanya hubungan sebab-akibat antarvariabel.

3.2 Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2012: 38) bahwa operasional variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun batasan atau operasional variabel yang diteliti adalah variabel independen dan variabel dependen.

3.2.1 Variabel Independen

Variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *predictor*, *andecedent* atau disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat), Sugiyono (2012: 39). Variabel independen (X) dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan. Parasuraman *et al.*, 1988 dalam Tjiptono (2014: 282) mengidentifikasi 5 indikator pokok kualitas pelayanan, yaitu:

6. Reliabilitas (*reliability*)
7. Daya tanggap (*responsiveness*)
8. Jaminan (*assurance*)
9. Empati (*empathy*)
10. Bukti fisik (*tangibles*),

3.2.2 Variabel Dependen

Sering disebut sebagai variabel *output*, kriteria, dan konsekuen atau sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2012: 39). Variabel dependen (Y) dalam penelitian ini adalah loyalitas pelanggan. Hasan (2008: 92) mengidentifikasi 2 indikator pokok loyalitas pelanggan berdasarkan pendekatan sikap, yaitu:

1. Preferensi merek (*brand preference*)
2. Komitmen merek (*brand commitment*)

3.2.3 Variabel *Intervening*

Variabel *intervening* adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan dependen menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur. Variabel ini merupakan variabel penyela/antara yang terletak di antara variabel independen dan dependen, sehingga variabel independen tidak langsung mempengaruhi berubahnya atau timbulnya variabel dependen. Variabel *intervening* (Z) dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan. Hasan (2008: 68) mengidentifikasi 6 indikator kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan
2. Dimensi Kepuasan Pelanggan
3. Konfirmasi Harapan
4. Minat Beli Ulang
5. Kesiediaan untuk Merekomendasikan
6. Ketidakpuasan Pelanggan

Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X)	Kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (<i>excellence</i>) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Lovelock, 1988 dalam Tjiptono, 2014: 268).	1. Reliabilitas 2. Daya tanggap 3. Jaminan 4. Empati 5. Bukti fisik	<i>Likert</i>

Tabel 3.1 Lanjutan

Kepuasan Pelanggan (Z)	Kepuasan pelanggan merupakan perbandingan antara produk yang dirasakan dengan yang diprediksi sebelum produk dibeli/dikonsumsi (Walker, 1995 dalam Hasan, 2008: 57).	1. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan 2. Dimensi Kepuasan Pelanggan 3. Konfirmasi Harapan 4. Minat Beli Ulang 5. Kesiediaan untuk Merekomendasikan 6. Ketidakpuasan Pelanggan	<i>Likert</i>
Loyalitas Pelanggan (Y2)	Loyalitas pelanggan didefinisikan sebagai orang yang membeli, khususnya yang membeli secara teratur dan berulang-ulang (Hasan, 2008: 83).	1. Preferensi merek 2. Komitmen merek	<i>Likert</i>

Sumber: Peneliti, 2016

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2012: 80), bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam hal ini yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Inul Vizta *Family KTV* di kota Batam.

3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2012: 81), Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sedangkan teknik pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan berdasarkan teknik *non random sampling* dengan jenis *purposive sampling*. Menurut Kuswanto (2012: 16), *Purposive Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan tertentu yang diberikan oleh pakar atau ahli untuk pengambilan sampelnya. Pertimbangan yang dimaksud yaitu:

1. Pelanggan yang berkunjung lebih dari 2 (dua) kali
2. Pelanggan berpendidikan minimal SMA/SMK
3. Pelanggan merekomendasikan Inul Vizta *Family KTV* kepada orang lain

Penarikan sampel ditentukan dengan menggunakan rumus dengan tingkat kesalahan 10% (Kuswanto 2012: 61). Ukuran sampel (jumlah responden) ditentukan dengan menggunakan metode Slovin, dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

Rumus 3.1Rumus Slovin

Sumber: Noor (2011: 158)

Keterangan:

n = Jumlah elemen / anggota sampel

N = Jumlah elemen / anggota populasi

e = *Error level* (tingkat kesalahan) (catatan: umumnya digunakan 1% atau

0,01, 5% atau 0,05, dan 10% atau 0,1 (catatan dapat dipilih oleh peneliti)

Dengan menggunakan tingkat kesalahan 10 persen, maka jumlah sampel penelitian ini adalah:

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{15.936}{1 + 15.936 (0,1)^2} \\
 &= \frac{15.936}{1 + 15.936 (0,01)} \\
 &= \frac{15.936}{1 + 159,36} \\
 &= \frac{15.936}{160,36} \\
 &= 99,376 \text{ dibulatkan menjadi } 100
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan, maka jumlah sampel diperoleh dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden. Jadi sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden ($n = 100$)

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2012: 224) Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan melalui teknik pengumpulan data primer.

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2012: 137) data primer adalah sumber data yang berlangsung memberikan data kepada pengumpul data. Peneliti akan mendapatkan data secara langsung melalui wawancara, observasi dan kuesioner.

Data primer diperoleh melalui:

a. Wawancara

Menurut Sugiyono (2012:137) Teknik pengumpulan data ini apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self-report* atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi.

b. Observasi

Menurut Sugiyono (2012:145) Teknik pengumpulan data ini mempunyai ciri yang spesifik bila di bandingkan dengan teknik wawancara dan kuersioner. kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain.

c. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2012: 142) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. yang bisa diharapkan dari responden, dengan menggunakan kuesioner skala *likert*.

Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator variabel tersebut

dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Dimana pernyataan-pernyataan dalam kuersioner dibuat dengan nilai 1 sampai 5 untuk mewakili pendapat responden seperti sangat setuju, setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju. Setiap jawaban di hubungkan dengan bentuk pernyataan atau dukungan sikap yang diungkapkan dengan kata sebagai berikut:

Tabel 3.2 Skala *Likert* pada Teknik Pengumpulan Data

Skala <i>Likert</i>	Nilai
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Cukup	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Sumber: Sugiyono (2012: 94)

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2012: 137) data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Misalnya, lewat orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi, akses internet, dan studi yang relavan.

3.5 Metode Analisis Data

3.5.1 Analisis Deskriptif

Statistik Deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul

sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisme (Sugiyono, 2012: 147).

Penelitian yang dilakukan pada populasi jelas akan menggunakan statistik deskriptif dalam analisisnya, penelitian dilakukan pada sampel, maka analisisnya dapat menggunakan statistik deskriptif. Statistik deskriptif dapat digunakan bila peneliti hanya ingin mendeskripsikan data sampel, dan tidak ingin membuat kesimpulan yang berlaku untuk populasi dimana sampel diambil.

3.5.2 Uji Kualitas Data

Mengingat pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisioner, maka kesungguhan responden dalam menjawab setiap pertanyaan yang diajukan oleh peneliti merupakan hal yang sangat penting dalam penelitian. Apabila alat ukur yang digunakan tidak valid atau tidak dapat dipercaya, maka hasil penelitian yang dilakukan tidak akan menggambarkan keadaan yang sesungguhnya. Dalam mengatasi hal tersebut, maka diperlukan dua macam pengujian yaitu uji validitas dan uji realibilitas.

3.5.2.1 Uji Validitas Data

Menurut Sugiyono (2012: 121) instrument yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti.

Uji validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor totalnya. Adapun rumus yang dipakai untuk mengkorelasikan

menggunakan rumus *pearson product moment* yang perhitungannya menggunakan SPSS. Adapun ketentuan validitasnya adalah apabila skor semua pernyataan berkorelasi dengan skor totalnya, maka alat pengukur tersebut dianggap memiliki validitas.

Menurut Sanusi (2011: 77) Rumusan yang digunakan untuk mengukur validitas adalah Korelasi *Product Moment* sebagai berikut:

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

Rumus 3.2 *Pearson Product Moment*

Sumber: Sanusi (2012: 77)

Dimana:

r_{xy} = Validitas *Instrument*

n = Jumlah *Instrument*

X = Skor rata-rata dari X

Y = Skor rata-rata dari Y

Dari uji signifikan korelasi *product moment*, Nilai uji akan dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikansi 0,05. Kriteria diterima dan tidak nya suatu valid atau tidak, jika:

- a. Jika r hitung $>$ r dari r tabel (uji dua sisi dengan sig 0,050) maka item-item pada pertanyaan dinyatakan berkorelasi signifikan terhadap skor item tersebut, maka item dinyatakan valid.
- b. Jika r hitung $<$ r dari r tabel (uji dua sisi dengan sig 0,050) maka item-item pada pertanyaan dinyatakan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor item tersebut, maka item dinyatakan tidak valid.

3.5.2.2 Uji Reliabilitas Data

Menurut Sugiyono (2012: 122) reliabilitas instrumen merupakan syarat untuk pengujian validitas instrumen. Oleh karena itu walaupun instrumen valid umumnya pasti reliabel, tetapi pengujian reliabilitas instrumen perlu dilakukan. Instrumen yang reliabel belum tentu valid. Meteran yang putus dibagian ujungnya, bila digunakan berkali-kali akan menghasilkan data yang sama tetapi selalu tidak valid.

Uji reliabilitas dilakukan untuk mendapatkan tingkat ketepatan alat pengumpulan data yang digunakan. Uji reliabilitas instrumen dilakukan dengan Rumus Koefisien Alfa dari Cronbach:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Rumus 3.3 Alpha Cronbach

Sumber : Muhidin dan Abdurahman (2007: 38)

Dimana:

r_{11} = Reliabilitas Instrumen

K = Banyaknya butir soal

$\sum \sigma_i^2$ = Jumlah varians butir

$\sum \sigma_t^2$ = Varians total

Menurut Ghazali (2013: 48) Kriteria uji reliabilitas *Cronbach's Alpha* harus lebih besar dibandingkan dengan 0.70. Apabila koefisien *alpha cronbach* lebih besar dari 0,7 maka alat ukur dianggap handal dan reliabel.

Berikut ini ada tabel kriteria indeks koefisien reabilitas:

Tabel 3.3 Indeks Koefisien Realibitas

No	Nilai Interval	Kriteria
1	< 0,20	Sangat Rendah
2	0,20 – 0,399	Rendah
3	0,40 – 0,599	Cukup
4	0,60 – 0,799	Tinggi
5	0,80 – 1,00	Sangat Tinggi

Sumber: Wibowo (2012: 53)

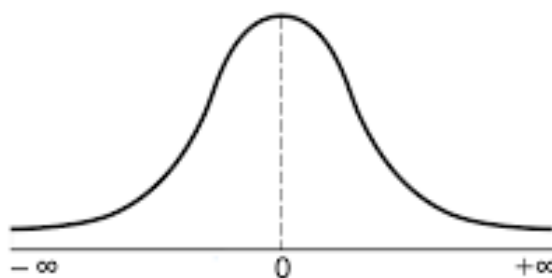
3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Menurut Wibowo (2012: 61) uji asumsi digunakan untuk memberikan *pre-test*, atau uji awal terhadap suatu perangkat atau instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data, bentuk data, dan jenis yang akan diproses lebih lanjut dari suatu kumpulan data awal yang telah diperoleh.

Dalam penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, uji heteroskedastisitas dan uji multikolinearitas.

3.5.3.1 Uji Normalitas Data

Menurut Wibowo (2012: 61) uji normalitas menyatakan bahwa uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah nilai residu (perbedaan yang ada) yang diteliti memiliki distribusi normal atau tidak normal. Nilai residu yang berdistribusi normal akan membentuk suatu kurva yang kalau digambarkan akan berbentuk lonceng, *bell-shaped curve*. Kedua sisi kurva melebar sampai tidak terhingga. Suatu data dikatakan tidak normal jika memiliki nilai yang ekstrim atau biasanya jumlah data yang terlalu sedikit.



Gambar 3.1 *Bell Shaped Curve*
Sumber: Peneliti (2016)

Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan *Histogram Regression Residual* yang sudah distandarkan, analisis Chi Square dan juga menggunakan nilai kolmogorov-Smirnov. Kurva nilai residual terstandarisasi dikatakan normal jika nilai Kolmogorov-Smirnov $Z < Z_{\text{tabel}}$: atau menggunakan *Probability Sig (2 tailed)* $> \alpha$: $\text{sig} < 0,05$ (Wibowo, 2012: 62)

3.5.3.2 Uji Kolmogorov-Smirnov

Wibowo (2012: 72) menyatakan untuk lebih meyakinkan bahwa data benar-benar memiliki distribusi normal direkomendasi untuk menguji lagi dengan menggunakan uji *numeric*, yaitu mengambil besaran nilai kuantitatif yang diperbandingkan. Uji ini diperlukan untuk lebih meyakinkan dibandingkan peneliti hanya mengutamakan pendekatan gambar dan grafik. Salah satu uji yang digunakan adalah uji *Kolmogorov – Smirnov*.

Dalam hasil uji tersebut akan diperoleh kesimpulan bahwa kurva nilai K-S untuk setiap variabel yang nilainya diatas $\alpha=0,05$ maka variabel tersebut berdistribusi normal dan sebaliknya (Ghozali, 2013: 34).

3.5.3.3 Uji Multikolinearitas

Menurut Ghazali (2013: 105) Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Di dalam persamaan regresi tidak boleh terjadi multikolinearitas, maksudnya tidak boleh ada korelasi atau hubungan yang sempurna atau mendekati sempurna antara variabel bebas yang membentuk persamaan tersebut. Jika terjadi korelasi kuat, terdapat masalah multikolinearitas yang harus diatasi. Salah satu cara mengukur multikolinearitas adalah menggunakan suatu uji yang disebut *variance inflation factor* (VIF). Dan besaran *Tolerance*, jika nilai VIF kurang dari 10 dan *Tolerance* lebih dari 0.10 maka model regresi bebas dari multikolinearitas.

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas didalam model regresi adalah sebagai berikut:

- a. Jika $VIF > 10$, maka menunjukkan terdapat gejala multikolinieritas.
- b. Jika $VIF < 10$, maka menunjukkan tidak terdapat gejala multikolinieritas.

3.5.3.4 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghazali (2013: 139) uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan lain tetap disebut homoskedastisitas, sedangkan varians yang berbeda disebut heteroskedastisitas. Untuk melakukan uji ini dilakukan metode uji *Gleyser* dengan cara mengorelasikan nilai *absolute residualnya* dengan masing-masing variabel independen. Jika hasil nilai

probabilitasnya memiliki signifikan $>$ nilai α (0.05) maka model tidak mengalami heteroskedastisitas

3.5.4 Uji Pengaruh

3.5.4.1 Analisis Jalur

Untuk menguji pengaruh variabel *intervening* digunakan metode analisis jalur (*Path Analysis*). Analisis jalur merupakan perluasan dari analisis regresi linear berganda, atau analisis jalur adalah penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel (*model casual*) yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori (Ghozali, 2013: 249).

Koefisien jalur dihitung dengan membuat dua persamaan struktural yaitu persamaan regresi yang menunjukkan hubungan yang dihipotesiskan. Dalam hal ini ada dua persamaan sebagai berikut:

$$Y1 = \alpha + p_1X + e_1 \dots\dots\dots(1)$$

$$Y2 = \alpha + p_2X + p_3Y1 + e_2 \dots\dots\dots(2)$$

Keterangan:

X = Kualitas Pelayanan

Y1 = Kepuasan Pelanggan

Y2 = Loyalitas Pelanggan

Tahapan analisis melalui dua tahap, yaitu:

1. **Tahap 1**, pada tahap ini meregresikan variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.
2. **Tahap 2**, pada tahap ini meregresikan variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.

3.5.4.2 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi sering pula disebut dengan koefisien determinasi majemuk yang hampir sama dengan koefisien R^2 . R^2 menjelaskan proporsi variasi dalam variabel terikat (Y) yang dijelaskan oleh variabel bebas (X) secara bersama-sama (Sanusi, 2011: 136).

$$R^2 = SSR / SST$$

Rumus 3.4 Uji Determinasi

Sumber: Sanusi (2011 :136)

3.5.5 Uji Hipotesis

3.5.5.1 Uji T

Uji t ini digunakan untuk mengukur apakah dalam model regresi variabel bebas secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat (Priyatno, 2011: 52).

Rumusnya adalah:

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

Rumus 3.5 Uji t

Sumber: Sugiyono (2012: 184)

Dimana :

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

r = korelasi parsial yang ditemukan

n = jumlah sampel

Kriteria penilaian uji t adalah:

- a. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen berpengaruh pada variabel dependen.
- b. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ dengan nilai signifikan lebih dari 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen tidak berpengaruh pada variabel dependen.

3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti mengadakan penelitian untuk memperoleh data-data yang diperlukan. Adapun lokasi penelitian ini dilaksanakan di PT VIZTA ALPHA PRAKARSA yang beralamat di Jl. Teuku Umar Superblok Nagoya Hill Blok H12A, 12B, 15-16, Nagoya Batam.

3.6.2 Jadwal Penelitian

Tabel 3.4 Jadwal Penelitian

KEGIATAN PENELITIAN	SEPT 2016				OKT 2016					NOV 2016				DES 2016					JAN 2017				FEB 2017	
	MINGGU KE-				MINGGU KE-					MINGGU KE-				MINGGU KE-					MINGGU KE-				MINGGU KE-	
	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2
Penentuan tempat dan judul penelitian																								
Input judul penelitian																								
Permintaan persetujuan dari perusahaan																								
Penulisan Bab I																								
Penulisan Bab II																								
Penulisan Bab III																								
Pembuatan Kuesioner																								
Penyebaran dan Pengumpulan kuesioner																								
Pengolahan data dan penulisan Bab IV																								
Penulisan Bab V																								
Pelaporan penelitian																								

Sumber : Peneliti, 2017