BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan. Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *One-Shot Case Study*. Metode *One Shot Case Study* adalah sekelompok subjek dikenal perlakuan tertentu (Sebagai variable bebas) kemudian dilakukan pengukuran terhadap variable terikat (Sugiyono, 2013: 74).

3.2 Operasional Variabel

Menurut (Sugiyono, 2014: 38) Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. secara teoritis variabel dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang atau sesuatu dengan variasi antara seseorang dan seseorang atau sesuatu yang berbeda. Variabel dalam penelitian ini, yakni sebagai berikut.

3.2.1. Variabel Dependen

Variabel dependen sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2014: 39). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan adalah kesediaan

pelanggan untuk terus menggunakan barang dan jasa suatu perusahaan selama periode waktu yang panjang secara berulang, dan secara sukarela merekomendasikan produk perusahaan kepada teman atau rekannya (Fardani, 2015: 3). Indikator yang dapat digunakan dalam loyalitas pelanggan adalah sebagai berikut (Fardani, 2015: 3).

1. *Repeat Purchase*
2. *Retention*
3. *Referalls*

3.2.2. Variabel Indenden

Variabel independen sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *prediktor*, *antecedent*. Dalam Bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen atau terikat (Sugiyono, 2014: 39). Variabel independen atau variabel bebas dalam penelitian ini adalah kepercayaan dan kepuasan.

1. Kepercayaan

Menurut (Dharma, 2017: 351) kepercayaan merupakan suatu hal yang penting bagi sebuah komitmen atau janji, dan komitmen hanya dapat direalisasikan jika suatu saat berarti. (Dharma, 2017: 351), beberapa situasi dan indikator dari kepercayaan sebagai berikut:

1. *Probability*
2. *Equity*

3. *Reliability*2. **Kepuasan**

Menurut (Bhaskara, 2014: 101), kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. (Bhaskara, 2014: 103), indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan ialah :

1. *Overall Satisfacation*
2. *Expectation*
3. *Experience*

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Item
Loyalitas Pelanggan (Y)	Loyalitas pelanggan adalah kesediaan pelanggan untuk terus menggunakan barang dan jasa suatu perusahaan selama periode waktu yang panjang secara berulang, dan secara sukarela merekomendasikan produk perusahaan kepada teman atau rekannya (Fardani, 2015: 3).	1. <i>Repeat Purchase</i> 2. <i>Retention</i> 3. <i>Referalls</i>	Skala Likert
Kepercayaan (X1)	Kepercayaan merupakan suatu hal yang penting bagi sebuah komitmen atau janji, dan komitmen hanya dapat direalisasikan jika suatu saat berarti (Dharma, 2017: 351).	1. <i>Probability</i> 2. <i>Equity</i> 3. <i>Reliability</i>	Skala Likert
Kepuasan (X2)	Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Bhaskara, 2014: 101).	1. <i>Overall Satisfacation</i> 2. <i>Expectation</i> 3. <i>Experience</i>	Skala Likert

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014: 80). Dalam penelitian ini terdapat populasi 208 orang pelanggan dimana jumlah populasi tersebut dihitung dari bulan Oktober 2017 sampai September 2018 pada PT Golden Hardware dikota batam.

3.3.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2013: 81). Teknik pengambilan sampel yang digunakan oleh peneliti adalah teknik *simple random sampling*. Penarikan sampel ditentukan dengan rumus Slovin karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus *representative* agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan dapat dilakukan dengan rumus sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{1+N.e^2}$$

Rumus 3.1 Sampel

Sumber : (Sanusi, 2011: 101)

Keterangan.

n = Jumlah sampel

N = Jumlah elemen/anggota populasi

E = *Error level*/tingkat kesalahan (5% atau 0,05%)

Sehingga, dapat dihitung dengan cara sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

$$n = \frac{208}{1 + 208(5\%)^2}$$

$$n = \frac{208}{1 + 208(0.05)^2}$$

$$n = 136.84$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka jumlah sampel diperoleh 136.84 yang dibulatkan menjadi 137 orang responden pelanggan PT Golden Hardware.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam *setting* yang berbeda, sumber daya yang berbeda dan dengan cara yang berbeda. Jika dilihat dari setting-nya, data dapat terakumulasi dalam *setting* alamiah. Jika dilihat dari sumber data, pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sekunder.

Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data misalnya lewat orang atau lewat dokumen. Bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan interview (wawancara), kuesioner (angket), observasi (pengamatan) dan gabungan ketiganya (Sugiyono, 2014: 137).

Dalam penelitian ini metode yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu kuesioner atau angket. Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2014: 142). Dalam

menyusun kuesioner ini, peneliti menggunakan skala likert Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan presepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2014: 93). Model skala ini dilihat sebagai berikut :

Tabel 3.2 Skala Likert

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netrel (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : (Sugiyono, 2014: 94)

3.5 Metode Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, metode analisis data yang digunakan sudah jelas diarahkan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam proposal (Sugiyono, 2014: 243). Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Golden Hardware maka peneliti menggunakan metode analisis data sebagai berikut.

3.5.1. Analisis Deskriptif

Deskriptif adalah statistik yang menjelaskan suatu data yang telah dikumpulkan dan diringkas pada aspek-aspek penting berkaitan dengan data tersebut. Inferensi adalah statistik induktif. Dalam statistik inferensi setelah data dikumpulkan selanjutnya dilakukan analisis dengan metode statistik yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan datanya, selanjutnya diambil suatu

keputusan dan pengambilan kesimpulan dari hasil olahan data tersebut (Sugiyono, 2013: 147).

Tabel 3.3 Rentang Skala

Skala	Kriteria
1,00-1,79	Sangat Tidak Baik
1,80-2,59	Tidak Baik
2,60-3,39	Cukup Baik
3,40-4,19	Baik
4,20-5,00	Sangat Baik

Sumber (Muhidin, 2010: 146)

3.5.2. Uji Kualitas Data

3.5.2.1. Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana perbedaan yang didapatkan melalui alat pengukur mencerminkan perbedaan yang sesungguhnya diantara responden yang diteliti. Pengujian untuk membuktikan valid dan tidaknya item – item kuisioner dapat dilakukan dengan melihat angka koefisien korelasi *Pearson Product Moment*. (Wibowo, 2012: 35). Besarnya nilai koefisien Korelasi *Product Moment* dapat diperoleh rumus dengan rumus seperti dibawah

$$r_{xy} = \frac{n \sum ix - (\sum i)(\sum x)}{\sqrt{[n \sum i^2 - (\sum i)^2][n \sum x^2 - (\sum x)^2]}}$$

Rumus 3.2 Koefisien Korelasi

Sumber: (Wibowo, 2012: 37)

Keterangan.

r_{ix} = Koefisien korelasi

i = Skor item

x = Skor total dari x

n = Jumlah banyaknya subjek

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

1. Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ (uji dua sisi dengan sig 0,050) maka item-item pada pertanyaan dinyatakan berkorelasi 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 pertanyaan dinyatakan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan tidak valid.

Tabel 3.4 Tingkat Validitas

Interval Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
0,80 – 1,000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup Kuat
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

Sumber: (Wibowo, 2012: 36)

3.5.2.2. Uji Reliabilitas

Reabilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih. Realibilitas juga dapat berarti indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat menunjukkan dapat dipercaya atau tidak. Uji ini digunakan untuk mengetahui dan mengukur tingkat konsistensi alat ukur (Wibowo, 2012: 52).

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Rumus 3.3 Koefisien Reliabilitas

Sumber : (Wibowo, 2012: 52)

Keterangan

r_{11} = Realibilitas Instrumen

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian pada butir

K = Jumlah butir pertanyaan

σ_1^2 = Varian total

Kriteria diterima dan tidaknya suatu data reliable atau tidak jika, nilai alpha lebih besar dari pada nilai kritis product moment, atau nilai r tabel. Dapat pula dilihat dengan menggunakan nilai batasan penentu, misalnya 0.6 Jika nilai kurang dari 0.6 dianggap reliabilitas yang kurang, sedangkan nilai 0.7 dapat diterima dan nilai lebih dari 0.8 dianggap baik.

Tabel 3.5 Indeks Koefisien Reliabilitas

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

3.5.3.1. Uji Normalitas

Menurut (Wibowo, 2012: 61), uji ini dilakukan guna 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*).

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 norma jika nilai Kolmogorov – Smirnov $Z < Z_{\text{tabel}}$, atau menggunakan nilai Probability Sig (2 tailed) $> \alpha$; $\text{sig} > 0.05$ (Wibowo, 2012: 62). Untuk menunjukkan bahwa data berdistribusi normal, maka peneliti dapat menggunakan grafik normal P-P *plot regression standardized* dan di verifikasi analisis uji Kolmogorov-Shirnov (Wibowo, 2012: 69).

3.5.3.2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi adanya korelasi antar variabel independen. Untuk mendeteksinya dengan cara menganalisis nilai toleransi dan VIF (Variance Inflation Factor). Apakah terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat problem multikolinearitas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas didalam model regresi adalah melihat nilai significance (2 tailed). Pendeteksian terhadap multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai VIF dari hasil regresi. Jika nilainya $VIF > 10$ maka terdapat gejala multikolinearitas yang tinggi (Sanusi, 2011: 136)

3.5.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah varian residual yang berbeda dari semua pengamatan dalam model regresi. Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas (Priyatno, 2011a: 93). Pengambilan keputusannya yaitu :

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (berulang, diperluas kemudian menyempit), maka terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik tersebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, tidak ada heteroskedastisitas

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah uji Spearman's rho. Metode untuk melakukan uji heteroskedastisitas pada Spearman's rho adalah untuk menentukan apakah nilai signifikan antara variabel independen dengan residu lebih besar dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas, tetapi jika signifikan lebih kecil dari 0,05 maka terjadi masalah heteroskedastisitas.

3.5.4. Uji Pengaruh

3.5.4.1. Uji Regresi Berganda

Analisis regresi linear berganda pada dasarnya merupakan perluasan dari regresi linear sederhana, yaitu menambah jumlah variabel bebas yang sebelumnya hanya satu menjadi dua atau lebih variabel bebas (Sanusi, 2011: 134). Regresi linear berganda di notasikan sebagai berikut

$$Y' = a + b_1x_1 + b_2x_2 + e$$

Rumus 3.4 Regresi Berganda

Sumber : (Sanusi, 2011: 134)

Keterangan

Y' = Loyalitas pelanggan

X_1 = Kepercayaan

X_2 = Kepuasan

a = Konstanta

b_1, b_2 = Koefisien regresi

b = Variabel Pengganggu

3.5.4.2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) sering pula disebut dengan koefisien determinasi majemuk (multiple coefficient of determination) yang hampir samadengan koefisien R^2 . R menjelaskan proporsi variasi dalam variabel terikat (Y) yang dijelaskan oleh variabel bebas secara bersama-sama. Sementara itu, R^2 mengukur kebaikan sesuai dari persamaan regresi, yaitu memberikan presentase variasi total dalam variabel terikat (y) yang dijelaskan oleh hanya satu variabel bebas (X). R adalah koefisien korelasi majemuk yang mengukur tingkat hubungan antara variabel (Y) dengan semua variabel bebas yang menjelaskan secara bersama-sama dan nilainya selalu positif (Sanusi, 2011: 136).

3.5.5. Uji Hipotesis

3.5.5.1. Uji T

Menurut (Christianus, 2010:148), uji T ini dapat dilakukan untuk melihat signifikansi dari pengaruh independen secara individu terhadap variabel dependen dengan menggunakan variabel lain bersifat konstan. Uji T dilaksanakan dengan membandingkan antara t hitung dan t tabel. Pengujian menggunakan tingkat sig

0,05 dan 2 sisi. Nilai t hitung diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$t - \text{hitung} = \frac{b_i - (\beta_i)}{se(b_i)} \quad \text{Rumus 3.5 Uji T}$$

Sumber : (Christianus, 2010: 148)

β_i = Koefisien variabel ke-i

B = Parameter ke-i yang dihipotesiskan

$se(b_i)$ = Kesalahan standar b_i

Menurut (Sanusi, 2011: 123), uji t digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Uji ini menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dan 2 sisi.

Kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis berdasarkan koefisien variabel bebas dan signifikansi sebagai berikut.

1. Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ dan nilai signifikan < 0.05 , maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Jika $t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$ dan nilai signifikan > 0.05 , maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

3.5.5.2. Uji F

Menurut (Christianus, 2010: 148), uji F ini dilakukan untuk melihat pengaruh variabel-variabel independen secara keseluruhan terhadap variabel dependen. Uji F dilakukan untuk membandingkan antara nilai F hitung dan F tabel. Nilai F hitung diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$F = \frac{\sum(Y-\hat{Y})^2 - k}{\sum(Y-\hat{Y})^2 / (N - k - 1)} = \frac{MS_{regresi}}{MS_{residual}} \quad \text{Rumus 3.6 Uji F}$$

Sumber: (Christianus, 2010: 148)

Keterangan.

Y = Nilai pengamatan

Y = Nilai Y yang ditaksir dengan menggunakan model regresi

Y = Nilai rata-rata pengamatan

N = Jumlah pengamatan/sampel

k = Jumlah variabel independen

Menurut (Priyatno, 2011b: 51), uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Dalam hal ini, untuk mengetahui apakah secara simultan kepercayaan dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

1. Kriteria pengujian berdasarkan koefisien variabel bebas (independen).
 - a. Jika F hitung lebih kecil sama dengan F tabel, maka H_0 diterima.
 - b. Jika F hitung lebih besar F tabel, maka H_0 ditolak.
2. Kriteria pengujian berdasarkan signifikansi.
 - a. Jika signifikansi diatas 0,05, maka H_0 diterima.
 - b. Jika signifikansi dibawah 0,05, maka H_0 ditolak.

3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1. Lokasi Penelitian

Peneliti mengambil tempat penelitian di Kota Batam dimana mempermudah dan tidak sulit bagi peneliti untuk melakukan penelitian tersebut. Salah satu perusahaan manufaktur yang bergerak di bidang distributor yang diteliti oleh peneliti adalah PT Golden Hardware di Kota Batam karena akan mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian sebab peneliti bekerja di perusahaan tersebut dari tahun 2009 sampai sekarang masih aktif. PT Golden Hardware di Kota Batam beralamat di Komp. Citra Buana Centre Park Blok H 3-4, Kampung Seraya.

3.6.2. Jadwal Penelitian

Tabel 3.6 Jadwal Penelitian

Kegiatan	Waktu Kegiatan																			
	September				Oktober				November				Desember				Januari			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan Judul	■																			
Penyusunan Bab I		■	■	■																
Penyusunan Bab II					■	■	■	■												
Penyusunan Bab III									■	■										
Penelitian lapangan dan pembuatan kuisisioner											■	■	■	■						
Pengumpulan pembuatan kuesioner dan pengolahan data													■	■	■	■	■	■		
Penyusunan Bab IV dan Bab V																	■	■	■	■
Pengumpulan Skripsi																				■

Sumber : Hasil Olah Data Penelitian