

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2016:8) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang berguna untuk meneliti populasi dan juga sampel yang ditentukan oleh peneliti.

Desain penelitian pada dasarnya berguna menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian atau untuk mengidentifikasi sebuah masalah penelitian. Desain penelitian biasanya dibuat dengan pilihan-pilihan untuk menentukan apa saja kegiatan dari penelitian yang dilakukan.

3.2 Operasional Variabel

3.2.1 Variabel Bebas (*Independen Variabel*)

Variabel bebas merupakan variabel yang mempunyai pengaruh yang menjadi sebab berubah atau timbulnya variabel yang terikat (*dependen*).

1. Citra Merek (X1)

Salah satu bagian terpenting dalam sebuah perusahaan adalah merek. Merek memiliki pengaruh yang cukup kuat pada perusahaan. Jika perusahaan memproduksi merek tersendiri maka akan memudahkan pelanggan dalam mengenali produk tersebut dan pelanggan dapat menilai merek tersebut sesuai dengan pemakaian dari pelanggan tersebut.

2. Kualitas Pelayanan (X2)

Salah satu hal yang terpenting dalam perusahaan juga meliputi kualitas pelayanan karena jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan buruk maka sangat berdampak negatif kepada perusahaan kita dan dapat menurunkan reputasi perusahaan. Jadi perusahaan harus menjaga sikap kepada pelanggan apapun itu masalahnya karyawan harus tetap sabar dalam menghadapi pelanggan.

3. Kualitas Produk (X3)

Kualitas produk juga sangat penting dalam perusahaan karena jika produk yang dibeli oleh pelanggan tersebut tidak bagus maka pelanggan tidak akan membeli produk tersebut untuk kedua kali karena sudah tahu kualitas produk sebelumnya dan pembeli juga tidak akan memberikan tanggapan positif kepada orang lain tentang perusahaan ini.

3.2.2 Variabel Terikat (*Dependen Variabel*)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel lainnya. *Variabel Dependen* dalam penelitian ini yaitu Loyalitas Pelanggan (Y).

Tabel 3.1. Operasional Variabel

Variabel	Deskripsi	Indikator	Skala
Citra Merek (X1)	Penilaian dari pelanggan terhadap suatu merek pada sebuah pasar	asosiasi merek, kekuatan asosiasi merek, dan keunikan dari asosiasi merek	Likert
Kualitas Pelayanan (X2)	Sebuah tingkat pelayanan yang berhubungan dengan harapan dan kebutuhan para pelanggan	Bukti langsung, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati	Likert
Kualitas Produk (X3)	Kemampuan akan suatu produk dalam menjalankan fungsinya	Kinerja, Keistimewaan tambahan, keandalan, kesesuaian dengan spesifikasi, Daya tahan, estetika	Likert
Loyalitas Pelanggan (Y)	Sebuah perilaku dalam melakukan pembelian selanjutnya dan membangun kesetiaan pelanggan atas suatu produk atau jasa yang diberikan perusahaan tersebut.	Melakukan pembelian kembali, Menyarankan kepada pihak lain, Tidak berniat untuk pindah, Membicarakan hal-hal positif	Likert

Sumber: *Jurnal Penelitian*, 2019

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut (Andani Putri Aprilia, 2016: 45) Populasi merupakan kumpulan individu atau objek dalam suatu wilayah yang memiliki karakteristik tertentu yang akan dipelajari oleh peneliti. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pelanggan aktif sebanyak 106 orang yang ada di PT Tata Emerindo Trading.

3.3.2 Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Menurut (Andani Putri Aprilia, 2016 : 45) Sampel adalah bagian dari sekelompok individu atau objek yang diambil dari populasi. Sampel pada penelitian ini adalah pelanggan aktif yang ada di PT Tata Emerindo Trading dengan jumlah sebanyak 106 orang pelanggan aktif. *Non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang akan digunakan pada penelitian ini. Teknik ini pengambilannya dikumpulkan dalam suatu proses dan tidak memberikan kesempatan yang sama atas semua individu dalam populasi yang sudah dipilih. Sampling jenuh merupakan teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel yang meliputi sampling jenuh yang mempunyai maksud bahwa dimana dalam teknik pengambilan sampel ini semua anggota pada populasi digunakan sebagai sampel.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Peneliti harus cermat dan berhati-hati karena jika sewaktu pengumpulan data ternyata terjadi kesalahan maka itu akan menyulitkan peneliti untuk melanjutkan penelitian. Jika terjadi kesalahan maka akan menguras waktu yang lumayan lama. Oleh karena itu, peneliti diharapkan agar selalu memeriksa kembali dan teliti dengan data-data yang akan diteliti.

Dalam penelitian ini, Teknik Pengumpulan Data yang digunakan oleh Penulis adalah dengan menggunakan kuisisioner dan akan disebarakan oleh Responden.

3.4.1 Kuisisioner

Kuesioner digunakan secara tepat apabila meliputi beberapa hal dibawah ini :

- a. Responden atau orang yang memberikan tanggapan atau menjawab pertanyaan memiliki jarak yang berjauhan.
- b. Melibatkan sebagian orang yang ada di dalam perusahaan untuk menyebarkan kuisisioner kepada responden yang bersangkutan
- c. Responden dapat memberikan tanggapan yang tepat dengan informasi yang mereka ketahui

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert. Skala likert adalah skala psikometrik yang biasanya digunakan jika didalam penelitian tersebut menggunakan kuisisioner. Terdapat lima skala yang pada umumnya digunakan seperti yang tertera dibawah ini :

Tabel 3.2. Skala Likert dalam Teknik Pengumpulan Data

Skala	Nilai
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Sumber : Peneliti, 2019

3.5 Metode Analisis Data

Didalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian ini termasuk proses mengevaluasi pengetahuan menggunakan beberapa data-data seperti angka sebagai alat untuk menemukan keterangan atau deksripsi mengenai apa saja yang ingin kita ketahui didalam penelitian (Andani Putri Aprilia, 2016 : 45).

3.5.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif mempunyai tujuan utama dimana analisis ini bertujuan untuk memberikan sebuah gambaran terhadap data penelitian agar data-data penelitian dapat dengan mudah dipahami atau mudah dicermati.

Terdapat dua cara didalam analisis deskriptif yaitu dengan cara yang manual dan juga dapat menggunakan software SPSS versi 25 yang dirilis pada tahun 2017.

3.5.2 Uji Kualitas Data

3.5.2.1 Uji Validitas Instrumen

Jika kita ingin mengetahui valid atau tidaknya pertanyaan pada kuesioner kita maka uji yang digunakan adalah uji validitas. Peneliti akan menggunakan bantuan pada program SPSS (*Statistical Package for Social Science*) dalam melakukan penelitian penilaian uji validitas. ketentuan dalam penilaian uji validitas sebagai berikut:

- a. Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pertanyaan atau pernyataan valid.
- b. Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pertanyaan atau pernyataan dinyatakan tidak valid.

3.5.2.2 Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas mempunyai tujuan untuk mengetahui apakah kuisisioner tersebut dapat dikatakan reliabel atau tidak. Kriteria untuk mengevaluasi uji reliabilitas yaitu sebagai berikut:

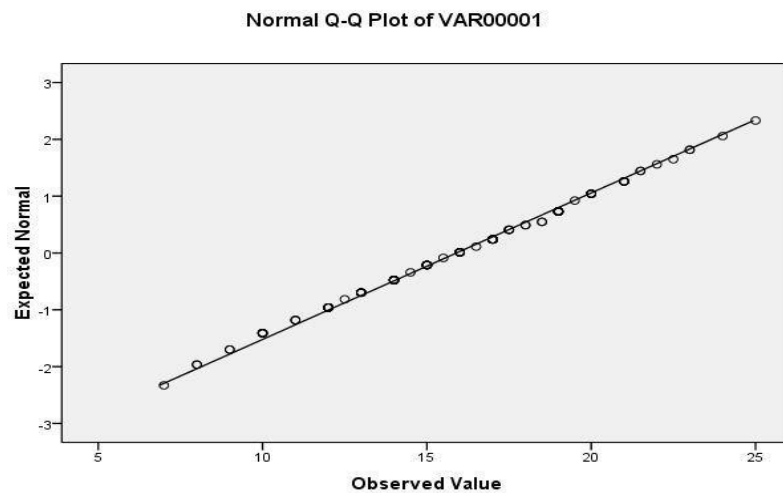
1. Jika koefisien Alpha memberikan tingkat signifikansi $> 0,6$, kuesioner dinyatakan *reliable*.
2. Jika koefisien Alpha memberikan tingkat signifikansi $< 0,6$, kuesioner tidak *reliable*.

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk menyampaikan suatu anggapan bahwa didalam persamaan regresi yang didapatkan mempunyai ketepatan dalam sebuah perkiraan dan itu tidak konsisten.

3.5.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas mempunyai tujuan menetapkan apakah suatu data yang telah dikumpulkan dan diperoleh oleh peneliti tersebut berdistribusi normal atau tidak normal.



Gambar 3.1. Grafik Uji Normalitas

3.5.3.2 Uji MultiKolinieritas

Uji multikolonieritas mempunyai tujuan menyelidiki apakah didalam analisis regresi ditemukn ada atau tidaknya korelasi dengan variabel bebas.

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas mempunyai tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Andani Putri Aprilia, 2016 : 46)

3.5.4 Uji Pengaruh

Uji pengaruh mempunyai tujuan mengetahui ada atau tidaknya pengaruh dan hubungan dengan variabel yang akan diteliti.

3.5.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda ini digunakan untuk mengukur pengaruh ada atau tidaknya suatu pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Sumber: Sugiyono, 2016:192

Keterangan :

Y' : Variabel dependen

a : Nilai konstanta

b : Nilai koefisien regresi

X₁ : Variabel independen pertama

X₂ : Variabel independen kedua

3.5.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi biasanya dilambangkan dengan r² atau R Square. Koefisien determinasi dihitung untuk mengetahui sampai sejauh mana kemampuan sejumlah variabel bebas yang ada dalam persamaan model regresi

linear yang secara bersamaan dapat menjelaskan variabel tidak bebasnya.

3.5.5 Uji Hipotesis

3.5.5.1 Uji T (Uji Parsial)

Uji parsial ditunjukkan untuk diketahui apakah suatu variabel bebas secara umum mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat dengan asumsi variabel lain itu berkesinambungan. Bila (*P Value*) $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima itu artinya bahwa variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen. Bila (*P Value*) $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak artinya variabel independen secara parsial tidak mempengaruhi variabel dependen.

3.5.5.2 Uji F (Uji Simultan)

Uji F biasanya diperlukan untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap variabel dependen. Derajat suatu kepercayaan yang biasanya digunakan pada uji F yaitu sebesar 5 %.

3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini berjudul “Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada PT Tata Emerindo Trading”. Lokasi Penelitian yang akan diteliti ini berlokasi di Komplek Union Industrial Park Blok D1 No 3, Batu Ampar kota Batam.

3.6.2 Jadwal Penelitian

Jadwal pelaksanaan penelitian ini dilakukan mulai bulan Oktober 2019 sampai dengan bulan Februari 2020.

Tabel 3.3.
Jadwal Penelitian

KEGIATAN PENELITIAN	Okt'19				Nov'19				Des'19					Jan'20				Feb'20			
	MINGGU KE-				MINGGU KE-				MINGGU KE-					MINGGU KE-				MINGGU KE-			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4
Penentuan tempat dan judul penelitian																					
Input Judul Penelitian																					
Permintaan persetujuan dari perusahaan																					
Penulisan pada Bab I																					
Penulisan pada Bab II																					
Penulisan pada Bab III																					
Pembuatan kuesioner																					
Penyebaran kuesioner																					
Pengolahan data dan penulisan pada Bab IV																					
Penulisan pada Bab V																					
Laporan Penelitian																					

Sumber : Data Prime Peneliti, 2019