

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian dari kausalitas. Desain penelitian kausalitas disusun oleh peneliti supaya memungkinkan terjadinya adanya hubungan sebab dan akibat setiap dari variabel. Menggunakan desain penelitian ini, biasanya dalam hubungan sebab dan akibat yang dapat diperkirakan dalam penelitian ini, hingga peneliti bisa mengutarakan pembagian variabel antara, variabel penyebab, dan variabel terikat (tergantung). Menurut (Sanusi, 2014: 14) proses dalam penelitian kausalitas pada biasanya terdiri dari:

1. Menentukan masalah dari penelitian.
2. Merumuskan akan tujuan penelitian secara jelas dan spesifik.
3. Menguji dan menelaah dari teori serta membandingkan hasil-hasil penelitian terdahulu secara relevan.
4. Mendeskripsikan dari hipotesis penelitian.
5. Memastikan besaran sampel jika ukuran populasinya yang besar, sekaligus memilah metode penelitian sampel yang akurat.
6. Mengklarifikasi serta merumuskan secara operasional dan konseptual dari setiap variabel yang teliti.
7. Merumuskan tahap peneliti yang mengarah di setiap variabel yang telah dirumuskan sekaligus melakukan pengujian validitas dan reliabilitas instrumen.

8. Menggunakan teknik mengumpulkan data.
9. Melanjutkan proses uji hipotesis.
10. Melanjutkan validasi dari teori yang digunakan dari penelitian yang dimaksud, sekaligus menyimpulkan hasil analisis diatas berdasarkan uji hipotesis.

3.2 Operasional Variabel

Operasional variabel adalah variabel pengkajian sebelum dilakukannya analisis, instrumen, dan sumber ukuran bermula dari mana variabel studi dimaksud untuk memahami arti setiap hubungan variabel. Operasional variabel dalam artian semacam petunjukarah terhadap kita mengenai caranya untuk menilai sebuah variabel. Definisi dari operasi variabel yaitu sebuah data ilmiah yang digunakan penelitian lainnya dan ingin melanjutkan pengkajian dalam menggunakan variabel yang sama (V. Wiratna Sujarweni, 2018: 98).

3.2.1 Variabel Independen

Menurut (Sugiyono, 2016: 39) variabel independen yaitu bentuk variabel sebagai sebab dan akibat yang memengaruhi munculnya variabel dependen (terikat). Variabel independen dalam pengkajian ini merupakan kualitas pelayanan (X_1), kepuasan (X_2), dan kepercayaan (X_3).

3.2.2 Variabel Dependen

Menurut (Sugiyono, 2016: 39) variabel dependen yaitu variabel yang memengaruhi dan menjadikan sebab dari munculnya variabel independen (bebas). Variabel dependen didalam proses pengkajian ini yaitu loyalitas konsumen (Y).

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran
Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan adalah salah satu aspek yang menetapkan kesuksesan sebuah perusahaan jasa untuk memenuhi keinginan dan keperluan konsumen. apabila konsumen mendapatkan pelayanan yang baik dan optimal maka konsumen akan merasa senang sehingga konsumen akan menetap dan memicu adanya konsumen baru (Prastiwi & Zaini, 2018: 77).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti fisik. 2. Keandalan. 3. Ketanggapan. 4. Jaminan dan kepastian. 5. Empati. 	Skala Likert
Kepuasan (X2)	Kepuasan konsumen merupakan ketidakpuasan ataupun kepuasan konsumen sebagai tanggapan terhadap kinerja produk yang dirasakan setelah penggunaan produk tersebut dengan harapan awal sebelum melakukan pembelian (Nugraha & Ferlina, 2019: 6174).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kenyamanan. 2. Keyakinan pelanggan. 3. Minat selalu menggunakan jasa. 4. Kepuasan atas perhatian yang diberikan oleh pihak perusahaan. 	Skala Likert
Kepercayaan (X3)	Kepercayaan merupakan keinginan seseorang untuk bersandar kepada orang lain yang kita memiliki kepercayaan padanya. Kepercayaan adalah bagian dari psikologis konsumen (Hasanah, 2018: 3-4).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemungkinan. 2. Keadilan. 3. Keandalan. 	Skala Likert

Tabel 3.1 Lanjutan

Loyalitas Konsumen (Y)	Loyalitas konsumen dapat diartikan sebagai sekelompok pelanggan yang memiliki sikap mendukung terhadap perusahaan, merekomendasikan jasa ataupun produk yang digunakan kepada orang lain, serta berkomitmen akan menggunakan ulang jasa ataupun produk tersebut (Ria Octavia, 2019: 37).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pembelian ulang. 2. Merekomendasikan kepada pihak lain. 3. Tidak berniat untuk pindah. 4. Membicarakan hal-hal positif. 	Skala Likert
------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------

Sumber: Penelitian 2020

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut (V. Wiratna Sujarweni, 2018: 105) populasi merupakan dari semua total yaitu terdiri dari subjek ataupun objek dan memiliki karakteristik serta kualitas khusus yang ditentukan oleh para peneliti dalam penelitian serta selanjutnya diambil kesimpulannya. Dalam melakukan studi tersebut yang menjadi populasi yaitu konsumen aktif berbelanja yang telah terdaftar sebagai member PT Sumber Alfaria Trijaya, Tbk dan tergabung dalam group *whatapp* PT Sumber Alfaria Trijaya, Tbk Laksamana Bintan.

3.3.2 Sampel

Sampel yaitu terdiri dari beberapa serta kriteria yang dimiliki oleh populasi itu. Apabila populasi begitu banyak serta para peneliti tidak memungkinkan untuk mengikuti semua dari populasi, untuk itu para peneliti bisa memakai sampel dari populasi tersebut. Metode yang sudah diikuti oleh peneliti dari sampel tersebut, maka dapat disimpulkan akan berlaku untuk populasi (Sugiyono, 2016: 81).

Dalam penelitian ini peneliti akan melakukan pengambilan sampel berdasarkan tata cara *nonprobability sampling* dengan mengaplikasikan teknik *sampling jenuh*, yakni teknik dalam menentukan sampel apabila semua dari anggota populasinya dipakai sebagai sampel. Biasanya diterapkan apabila jumlah dari populasinya sedikit atau kecil, atau pengkajian yang ingin dilakukan secara generalisasi dengan meminimalisir kesalahan (Sugiyono, 2016: 85).

3.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

3.4.1 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dapat dilalui dengan berbagai cara yang ada dalam instrumen yang diaplikasikan serta sumber data. Sumber data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer yang merupakan data yang pertama sekali ditulis serta didapatkan oleh peneliti. Pengumpulan data primer dapat dilakukan dengan kuesioner atau angket. Kuesioner berupa daftar pernyataan yang disebarkan kepada responden untuk dijawab mengenai variabel yang dibahas. Sedangkan data sekunder ialah data yang telah ada serta didapatkan oleh pihak lain, misalnya melalui dokumen atau orang lain. Metode yang diaplikasikan dalam studi ini adalah kuesioner terisi pernyataan yang akan dijawab oleh responden (Sanusi, 2014: 104). Teknik pengumpulan data yang dipakai pada studi ini menerapkan metode *survey* kuesioner akan didistribusikan ke konsumen PT Sumber Alfaria Trijaya, Tbk.

3.4.2 Alat Pengumpulan Data

Alat pengumpulan data yang dipakai pada studi ini adalah kuesioner yang diberikan kepada responden. Kuesioner yang disebarakan adalah bentuk perwakilan peneliti oleh daftar pernyataan yang disusun secara teliti. Kuesioner merupakan cara mengumpulkan data yang dapat dilaksanakan dengan menyebarkan berbagai pertanyaan terhadap responden untuk dijawab serta apa yang dapat diketahui agar bisa dikumpulkan dari responden (Sugiyono, 2016: 142). Studi ini menetapkan skala pengukuran dengan skala likert, yakni skala yang dipakai ketika mengukur persepsi diri, sikap, serta pendapat individu maupun sekelompok orang mengenai kejadian sosial (Sugiyono, 2016: 93). Tabel skala *likert* dalam studi ini sebagai berikut:

Tabel 3.2 Skala *Likert*

Keterangan	Kode	Skor
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Ragu-Ragu	RG	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: (Sugiyono, 2016: 94)

3.5 Metode Analisis Data

3.5.1 Analisis Deskriptif

Analisis statistik deskriptif merupakan statistik yang biasa dipakai dalam menelaah berbagai data dengan teknik membentuk ataupun mendeskripsikan jumlah data yang sudah dikumpulkan sesuai dengan adanya simpulan yang telah dibuat dan jelas berlaku untuk umum. Penelitian yang telah dilaksanakan terhadap populasi jelas bisa menggunakan statistik deskriptif maupun analisisnya

(Sugiyono, 2016: 147). Dalam membuat tabel frekuensi distribusi agar memahami tingkat perolehan nilai menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\boxed{RS = \frac{n(m-1)}{m}} \quad \text{Rumus 3.1 Rentang Skala}$$

Sumber: (Umar, 2014: 164)

Keterangan:

n = Jumlah sampel

m = Jumlah alternatif jawaban

3.5.2 Uji Kualitas Data

3.5.2.1 Uji Validitas

Uji validitas yaitu untuk melihat sah atau tidaknya sebuah kuesioner. Apabila kuesioner dihitung valid dan kuesioner bisa menjelaskan sesuatu yang akan digunakan dengan kuesioner tersebut. Validitas ialah suatu alat pengukuran yang dipakai dalam menghitung apa yang akan diukur (Sanusi, 2014: 76). Dalam menghitung koefisien korelasi digunakan rumus:

$$\boxed{R_{\text{hitung}} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2] \cdot [n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}} \quad \text{Rumus 3.2 Korelasi Pearson Product Moment}$$

Sumber: (Sanusi, 2014: 77)

Keterangan:

$\sum X_i$ = jumlah skor item

$\sum Y_i$ = jumlah skor total (seluruh item)

n = jumlah responden

Tabel 3.3 Koefisien Korelasi R

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

Sumber: (V. Wiratna Sujarweni, 2018: 140)

3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas biasanya dipakai dalam menentukan ketepatan dalam alat ukur untuk melihat fenomena yang sama meskipunpun dalam rentang waktu yang berbeda. Uji reliabilitas yaitu suatu alat ukur yang jika dipakai hingga beberapa kali dalam menentukan subjek yang sama serta mampu memunculkan data yang sama (Sanusi, 2014: 80). Sebuah variabel apabila *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60 dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right]$$

Rumus 3.3 Koefisien *Reliability Instrument*

Sumber: (Sujarweni, 2018: 134)

Keterangan:

k = jumlah item pernyataan

$\sum \sigma b^2$ = jumlah *varians* item

σt^2 = jumlah *varians*

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

3.5.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan agar melihat manakah model regresi variabel terikat serta variabel bebas memiliki pengaruh atau tidak. Model regresi biasanya digunakan data distribusinya mendekati normal atau sudah normal. Cara agar mengetahui apakah data tersebar secara normal dapat digunakan pada uji *statistic kolmogorov-smirnov*. Penentuan dalam pengambilan keputusan dalam uji normalitas merupakan jika nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka data akan berdistribusi normal (V. Wiratna Sujarweni, 2018: 179).

3.5.3.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dipakai pada evaluasi model regresi terdapat hubungan ataupun pengaruh antar variabel independen. Model regresi baik harusnya tidak dapat terjadi hubungan atau pengaruh antar variabel bebas. Uji multikolinieritas bisa ditinjau dalam nilai VIF (*Variance Inflation Factor*). Maka VIF yang dihitung antara 1-10 dan tidak terjadi multikolinieritas (V. Wiratna Sujarweni, 2018: 179).

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dipakai untuk menentukan apakah didalam model regresi terjadinya ketidaksesuaian varian dari residual satu pengamatan hingga ke pengamatan lain (V. Wiratna Sujarweni, 2018: 180). Upaya untuk memperkirakan ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dengan cara:

1. Gambar *scatterplot*

Berdasarkan pola gambar *scatterplot* kriteria yang tidak adanya heteroskedastisitas, yaitu ketika titik-titik data meluas di antara angka 0 serta data meluas di atas dan di bawah, titik-titik data tidak boleh hanya berkumpul di atas atau di bawah saja, dan distribusi titik-titik data tidak membentuk pola (Sujarweni & Utami, 2019: 166).

2. Uji *glejser*

Uji *glejser* menganjurkan untuk meregres nilai mutlak residual mengenai variabel bebas. Jika signifikansi > nilai alpha (0,05) dapat dinyatakan model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji *glejser* menggunakan rumus sebagai berikut:

$$|U_t| = \alpha + \beta X_t + v_i$$

Rumus 3.4 Uji *Glejser*

Sumber: (Sujarweni & Utami, 2019: 167)

Keterangan:

$|U_t|$ = Nilai mutlak (absolut) residual

α = Konstanta

β = Koefisien variabel independen

X_t = Variabel independen

v_i = nilai kesalahan

3.5.4 Uji Pengaruh

3.5.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut (Sanusi, 2014: 134) model regresi linier berganda mengungkapkan suatu model korelasi linier antara dua atau lebih variabel bebas dengan variabel terikat. Rumus regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

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

Rumus 3.5 Regresi Linier Berganda

Sumber: (V. Wiratna Sujarweni, 2018: 180)

Keterangan:

Y = loyalitas konsumen

a = konstanta

b = regresi linier berganda

X₁ = kualitas pelayanan

X₂ = kepuasan

X₃ = kepercayaan

e = standar error

3.5.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Menurut (Sanusi, 2014: 136) analisis koefisien determinasi berperan dalam mendeteksi tingkat korelasi variabel independen terhadap variabel dependen. Jika koefisien determinasi yang didapatkan dari hasil pengujian semakin mendekati 1 maka dapat dinyatakan hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat akan semakin kuat, ini bermakna model yang diaplikasikan semakin mampu untuk menjelaskan variabel terikatnya.

3.5.5 Uji Hipotesis

3.5.5.1 Uji T

Uji-t digunakan dalam pengkajian ini dalam memahami seberapa jauh pengaruh variabel bebas secara individual mendeskripsikan variabel terikat (V. Wiratna Sujarweni, 2018: 141). Dasar pengambilan keputusan yang digunakan dalam uji-t dengan taraf signifikansi 5% adalah sebagai berikut:

Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_0 ditolak, H_a diterima.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima, H_a ditolak.

3.5.5.2 Uji F

Menurut (V. Wiratna Sujarweni, 2018: 141) uji kelayakan model ini akan memperlihatkan apakah seluruh variabel independen yang terdapat pada model memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Kriteria pengambilan keputusan untuk uji F sebagai berikut:

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak, H_a diterima.

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima, H_a ditolak.

3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada konsumen PT Sumber Alfaria Trijaya, Tbk (PT Sumber Alfaria Trijaya, Tbk) cabang Batam yang berlokasi di gerai Laksamana Bintan, Jl. Laksamana Bintan, No.22 RT.02 RW.01, Kel. Bengkong Indah, Kec Bengkong, Kota Batam, Kepulauan Riau.

3.6.2 Jadwal Penelitian

Tabel 3.4 Jadwal Penelitian

Kegiatan	Waktu Kegiatan																				
	Sep 2020				Okt 2020				Nov 2020				Des 2020				Jan 2021				
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Pengajuan Judul	■	■																			
Pengambilan Data			■	■																	
Studi Pustaka					■	■	■														
Metodologi Penelitian									■	■											
Penyusunan Kuesioner										■	■										
Penyebaran Kuesioner												■	■								
Pengolahan Data														■	■	■					
Penyelesaian Penelitian																		■	■	■	

Sumber: Penelitian, 2020