

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Bakso Barokah yang terletak di Jalan A.Yani Sumber Porong, Kecamatan Lawang, Kabupaten.Malang.

#### **B. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penjelasan (*explanatory*). Penelitian penjelasan (*explanatory*) digunakan untuk mengetahui keterkaitan antara variabel variabel melalui pengujian hipotesis. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2018), metode penelitian kuantitatif yaitu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data bersifat statik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan berkaitan dengan fenomena.

#### **C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi merupakan seluruh data yang menunjukkan ciri-ciri tertentu yang menjadi perhatian peneliti dalam suatu ruang lingkup dan waktu yang telah ditentukan. Menurut Sugiyono (2018), populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas; objek atau subyek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang membeli Bakso Barokah.

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu Sugiyono, (2018). Sedangkan menurut Fraenkel dan Wallen, (1993) menyarankan besar sampel minimum untuk penelitian deskriptif sebanyak 100. Maka, berdasarkan teori tersebut sampel yang menjadi acuan oleh peneliti sebanyak 100 responden.

Setelah itu dilakukan pengambilan sampel, sedangkan penentuan ukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow (1997), hal ini karena jumlah populasi tidak diketahui, berikut rumus Lemeshow:

$$n = \frac{z^2 p(1-p)}{a^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

z = Nilai standart = 1.96

p = Maksimal estimasi = 50% = 0.5

a = alpha (0,10) atau sampling error = 10%

Dengan rumus diatas, maka jumlah sampel yang akan diteliti adalah:

$$= \frac{z^2 p(1-p)}{a^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 0.5(1 - 0.5)}{0.5^2}$$

$$n = 96.04 = 96$$

Maka diperoleh hasil jumlah sampel minimal yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 96 responden namun dibulatkan menjadi 100 responden. Alasan sampel dibulatkan ke 100 responden karena jika salah satu kuisioner data yang kurang valid maka bisa menggunakan isian kuisioner yang lebih tersebut, apabila seluruh kuisioner atau 100 data dinyatakan valid, maka sampel pada penelitian ini berjumlah 100.

Jumlah responden sebanyak 100 responden tersebut dianggap sudah representative karena sudah lebih besar dari batas minimal sampel.

### 3. Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Sugiyono (2018), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Penelitian ini menggunakan metode *non probability sampling*. *Non probability* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2016). Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini yaitu *accidental sampling*. Teknik *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumberdata, Sugiyono (2015).

#### D. Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian di Tarik kesimpulannya, Sugiyono (2017). Maka variable-variable dari penelitian ini adalah:

a. Variable Bebas

Variable bebas atau variable independent yaitu sebuah variable yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variable dependen atau variable terikat. Variable bebas yang di gunakan dalam penelitian ini adalah Kualitas Layanan (X)

b. Variable Terikat

Variable terikat atau variable dependent adalah sebuah variable yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variable bebas. Variable terikat dalam penelitian ini adalah loyalitas Konsumen (Y)

c. Variable Moderating

Variable moderating adalah variable yang dapat mempengaruhi memperkuat atau memperlemah hubungan antara variable independent dan variable dependen. Variable moderasi pada peneltian ini adalah Kepuasan Konsumen (Z).

Berikut tabel data Definisi Operasional Variabel:

**Tabel 3: Definisi Operasional Variabel**

<b>Variabel</b>	<b>Definisi Operasional Variabel</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Sumber</b>
Kualitas Pelayanan (X)	Kualitas Pelayanan yang diberikan Bakso Barokah harus dimulai dari pemenuhan kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan, dimana persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan.	Tangibles (Bukti Fisik)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penampilan karyawan</li> <li>2. Luas area parkir</li> <li>3. Perlengkapan dan peralatan makan yang diberikan dalam keadaan bersih.</li> </ol>	(Fadli, 2017)
		Reability (Keandalan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Karyawan dapat diandalkan</li> <li>2. Kesesuaian produk</li> <li>3. Ketepatan jam buka dan tutup restoran</li> <li>4. Ketepatan waktu</li> </ol>	(Sasongko & Subagio, 2013)
		Responsive (Daya Tanggap)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Karyawan melayani konsumen dengan cepat</li> <li>2. Karyawan selalu siap melayani konsumen</li> <li>3. Kemudahan proses pembayaran</li> <li>4. Pengaturan tempat duduk saat restoran full.</li> </ol>	(Sasongko & Subagio, 2013)
		Assurance (Jaminan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Karyawan menguasai informasi menu yang dijual</li> </ol>	(Sasongko & Subagio, 2013)

			<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Karyawan mampu menjelaskan menu dengan meyakinkan kepada pelanggan saat ditanya</li> <li>3. Karyawan memberikan informasi yang akurat mengenai produk yang dijual</li> <li>4. Karyawan dapat menjelaskan promosi yang berlaku dengan jelas</li> </ol>	
		Empathy (Empati)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Karyawan memahami setiap kebutuhan konsumen</li> <li>2. karyawan memiliki inisiatif</li> <li>3. karyawan bersedia membantu konsumen</li> <li>4. karyawan fokus melayani konsumen</li> </ol>	(Sasongko & Subagio, 2013)
loyalitas Konsumen (Y)	Sejauh mana seorang kosumen menunjukkan perilaku pembelian berulang dari Bakso Barokah, memiliki kecenderungan positif kepada	Komitmen seorang kosumen terhadap suatu pasar berdasarkan sikap positif dan tercermin	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Repeat Purchase.</li> <li>2. Melakukan Pembelian lini produk</li> <li>3. Merekomendasikan perspektif</li> </ol>	Griffin, (2005)

	Bakso Barokah dan hanya mempertimbangkan untuk menggunakan atau mengkonsumsi Bakso Barokah	dalam pembelian ulang secara konsisten	kepada orang lain. 4. Tidak terpengaruh oleh pesaing	
Kepuasan Konsumen (Z)	Merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah perbandingan atas hasil kinerja atau produk dengan harapannya.	Kesesuaian Kualitas Pelayanan dengan tingkat harapan	1. Kesesuaian harapan 2. Kepuasan terhadap fasilitas 3. Kepuasan terhadap kualitas layanan	(Rinas, 2020)

## E. Jenis dan Sumber Data

### 1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kuantitatif. Menurut Sugiyono (2018) data kuantitatif adalah salah satu jenis data yang informasi dan penjelasannya dinyatakan dengan bentuk angka dan bilangan dan bisa diukur serta dihitung secara langsung. Adapun informasi data-data tersebut diperoleh dari hasil kuesioner yang disebrakan.

### 2. Sumber Data

Dalam penelitian ini, data-data bersumber dari data primer. Data primer diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada para-

responden. Data primer dalam penelitian ini ialah identitas responden (usia, dan jenis kelamin).

#### **F. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan kuesioner. Menurut Sugiyono,(2018), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada responden untuk di jawabnya. Kuesioner tersebut digunakan untuk memperoleh jawaban para responden yang kemudian akan dijadikan sebagai alat data untuk memperoleh informasi terkait sejauh mana tingkat Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, dan loyalitas Konsumen. Pengumpulan data dilakukan membagikan kuisisioner secara langsung kepada responden yaitu konsumen bakso barokah.

#### **G. Teknik Penskalaan Data**

Pada penelitian ini pengukuran variabel pada kuesioner menggunakan skala likert, dimana skala likert digunakan untuk mengukur variabel penelitian, dengan skala likert maka variable yang akan di ukur di jabarkan menjadai indikator variabel dan kemudian indikator tersebut di jadikan sebagai titik tolak untuk menyusun sebuah item-item yang dapat berupa pertanyaan-pertanyaan, Sugiyono (2017). Kuisioner yang diberikan kepada konsumen Bakso Barokah dalam sebuah pertanyaan, apabila jawaban responden sesuai cukup dengan memberikan tanda centang pada kotak yang telah di sediakan. Dari data hasil kuesioner yang telah



mendapatkan jawaban, kemudian akan diberikan bobot penilaian skor yang berbeda-beda masing. Penilaian tersebut, tersaji dalam tabel 4:

**Tabel 4: Skala Likert**

Jawaban	Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Cukup (C)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

*Sumber : (Sugiyono, 2017)*

## H. Teknik Pengujian Instrumen

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data, karena hal itu instrument yang digunakan penulis yaitu uji validitas dan realibilitas agar kuesioner loyal digunakan sebagai sumber data.

### 1. Uji Validitas

Menurut Ghozali, (2018) uji validitas ini digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisinoner. Adapun kriterianya adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (pada taraf signifikan 5%), maka variabel penelitian dinyatakan valid.
- b. Jika nilai  $r$  hitung  $\leq$   $r$  tabel (pada taraf signifikan 5%), maka variabel penelitian dinyatakan tidak valid.

Jika hasilnya menunjukkan nilai yang signifikan maka masing-masing indikator pertanyaan adalah valid. Dalam pengolahan data uji validitas pada penelitian ini, peneliti

menunakan bantuan program komputer yaitu SPSS (*Satatistical Package For Social Science*)

## 2. Uji Realibilitas

Menurut Ghozali, (2018) menyatakan bahwa reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya dilapangan. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Reliabilitas suatu test merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data yang reliabel. Dalam pengujian untuk mencari reliabilitas instrument menggunakan rumus Cronbach Alpha yaitu:

$$r = \left(\frac{n}{n-1}\right)\left(1 - \frac{\sum \sigma \beta^2}{\sigma t^2}\right)$$

Keterangan :

$r$  = Reliabilitas Instrument

$n$  = Jumlah item pertanyaan yang di uji

$\sum \sigma \beta^2$  = Jumlah varians butir

$\sigma t^2$  = Variant total

Uji reliabilitas dalam penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan software SPSS yang dapat diartikan bahwa jika nilai

Cronbach alpha > 0,6 maka kuesioner dikatakan reliabel, namun jika nilai Cronbach alpha < 0,6 maka kuesioner dikatakan tidak reliabel (Ghozali, 2018).

## I. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif merupakan hasil dari pengelolaan sebuah jawaban atas pertanyaan-pertanyaan dari data yang di berikan responden dari setiap item kuisisioner.

### 1. Rentang Skala

Rentang skala ini merupakan sebuah alat ukur yang di gunakan untuk mengukur dan menilai variable yang di teliti. Nilai rata-rata setiap variable dapat ditentukan dengan interval kelas setiap skala likert dengan menggunakan rumus rentang skala. Untuk menentukan interval kelas variable kualitas pelayanan, loyalitas konsumen dan kepuasan konsumen.

Pada penelitian ini digunakan rumus rentang skala seagai berikut:

$$RS = \frac{n(m - 1)}{m}$$

Keterangan:

N: Jumlah Sample

M: Jumlah alternatif jawaban

Rs: Rentang Skala

Maka rentang skala dapat diperoleh dengan perhitungan sebagai berikut:

$$RS = \frac{n(m - 1)}{m}$$

$$RS = \frac{100(5 - 1)}{5}$$

$$RS = \frac{400}{5}$$

$$RS = 80$$

Jadi hasil yang diperoleh dari perhitungan rentang skala adalah 80

- a. Skor terendah : bobot terendah jumlah sample  $1 \times 100 = 100$
- b. Skor tertinggi : bobot tertinggi jumlah sample  $5 \times 100 = 500$ .

**Tabel 5: Interval Rentang Skala**

Interval Rentang Skala	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Konsumen	loyalitas konsumen
100-180	Sangat tidak loyal	Sangat tidak loyal	Sangat tidak loyal
181-261	Tidak loyal	Tidak loyal	Tidak loyal
262-342	Cukup	Cukup	Cukup
343-423	loyal	Loyal	loyal
424-500	Sangat loyal	Sangat Loyal	Sangat loyal

## 2. MRA Process Macro Hayes.

Uji Moderasi Process Macro ini merupakan alat yang ditemukan oleh Andrew F. Hayes (2013). Hayes 2013 memperkenalkan alat analisis yang disebutnya sebagai Conditional Process Analysis yang diklaim dapat digunakan bilamana tujuan penelitian adalah untuk memahami mekanisme dimana efek sebuah variabel dengan kondisi tertentu (adanya moderasi) ditransmisi kepada variabel yang lain. Keunggulan untuk alat analisis ini adalah kemampuan untuk menghitung model yang melibatkan moderasi dan mediasi secara simultan (single integrated analytical model – conditional process model).

Moderation Process Analysis oleh Hayes (2013) pada dasarnya memiliki fungsi yang sama dengan regresi linier berganda melalui SPSS, akan tetapi melalui metode ini, peneliti langsung bisa melihat apakah ada efek interaksi yang terjadi dan signifikansi hubungannya dalam sekali proses. Hubungan antar variable dapat dinyatakan berpengaruh positif dan signifikan jika nilai Probability kurang dari 0,05.

Berikut langkah-langkah yang akan ditempuh peneliti dalam melakukan analisis data dengan menggunakan Moderation Process Analysis:

- 1) Mengumpulkan data: pada tahap pertama peneliti akan mengumpulkan data-data yang diperlukan dalam melakukan analisis regresi. Sebelum data dilakukan pengujian, peneliti akan

melakukan uji asumsi klasik untuk memastikan data yang digunakan dalam penelitian telah memiliki distribusi normal dan tidak memiliki gejala multikolinieritas.

- 2) Melakukan deskripsi data: dalam tahapan ini peneliti akan melakukan pendeskripsian data untuk melihat distribusi data, melihat nilai ekstrim, dan melihat hubungan antar variabel yang diuji.
- 3) Menguji hubungan antara variabel independent dengan variabel dependen: tahap ini mengharuskan peneliti untuk melakukan analisis regresi linier sederhana antara variabel dependen dengan variabel independen untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antar kedua variabel yang dilakukan pengujian tersebut.
- 4) Menguji hubungan antara variabel independent dan dependen dengan variabel moderasi: pada tahapan ini peneliti akan melakukan analisis regresi moderasi yang melibatkan variabel independent dan dependen dengan variabel moderai. Hal ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada hubungan yang terjadi antara variabel independent dan dependen terhadap variabel moderasi yang digunakan dalam penelitian ini.

Persyaratan yang digunakan Process Macro yaitu diperlukan asumsi bahwa variabel dependen dan independen memiliki hubungan yang

linier. Penjelasan terkait hasil pengujian menggunakan Process Macro Hayes sebagai berikut:

- 1) Jika nilai Probability  $< 0,05$  maka hubungan antar variable dapat dinyatakan berpengaruh positif dan signifikan.
- 2) Jika nilai Probability  $> 0,05$  maka hubungan antar variable dapat dinyatakan tidak berpengaruh positif dan signifikan

### 3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan dengan tujuan untuk melihat kondisi data yang digunakan didalam penelitian (Ghozali, 2018). Hal tersebut dilakukan agar peneliti memperoleh model analisis yang tepat, uji asumsi klasik ini sendiri meliputi:

#### 1. Uji Normalitas

Menurut (Ghozali, 2018) uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusikan atau tidak, dihitung menggunakan program komputer dengan metode *Kolmogorov-Smirnov*. Pedoman pengambilan keputusan:

- 1) Nilai signifikan  $< 0,05$  maka distribusinya adalah tidak normal.
- 2) Nilai signifikan  $\geq 0,05$  maka distribusinya adalah normal.

#### 2. Uji Heteroskedesitas

Uji heteroskedesitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual antara satu pengamatan dengan pengamatan yang lain. Terjadi atau tidaknya

heteroskedesitas dapat dilihat dari nilai probabilitas ( $\text{sig}$ )  $> 0,05$  maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedesitas (Ghozali, 2018).

### 3. Uji Moltikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam persamaan regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Deteksi untuk mengetahui ada tidaknya gejala multikolinearitas dalam model regresi penelitian ini dapat dilakukan dengan cara melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dengan kriteria jika:

VIF  $< 10$  artinya tidak terdapat multikolinieritas,

VIF  $> 10$  dapat dikatakan terdapat multikolinieritas pada data (Ghozali, 2018).

### J. Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini, guna melakukan pembuktian terhadap hipotesis yang telah dirumuskan, peneliti akan menggunakan pengujian Regresi Process Macro Hayes. Persyaratan yang digunakan Process Macro yaitu diperlukan asumsi bahwa variabel dependen dan independen memiliki hubungan yang linier (Hayes, 2013). Penjelasan terkait hasil pengujian menggunakan Process Macro Hayes sebagai berikut:

1. Jika nilai Probability  $< 0,05$  maka hubungan antar variable dapat dinyatakan berpengaruh positif dan signifikan.



2. Jika nilai Probability  $> 0,05$  maka hubungan antar variable dapat dinyatakan tidak berpengaruh positif dan signifikan.

Berdasarkan ketentuan diatas yang telah peneliti tuliskan, pada penelitian ini peneliti menggunakan dasar pengambilan keputusan untuk menguji hipotesis penelitian, sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen

$H_0$ : tidak ada pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas konsumen.

$H_1$ : ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen.

$H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, ketika pada hasil pengujian pengaruh secara langsung kualitas produk terhadap keputusan pembelian konsumen menunjukkan nilai signifikansi atau p-value lebih kecil dari 0.05 (probability value  $< 0.05$ ).

2. Pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen.

$H_0$ : tidak ada pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen.

$H_1$ : ada pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen.

$H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, ketika pada hasil pengujian pengaruh secara langsung kualitas produk terhadap keputusan pembelian konsumen menunjukkan nilai signifikansi atau p-value lebih kecil dari 0.05 (probability value  $< 0.05$ ).

3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen yang dimoderasi oleh kepuasan konsumen.

H0: tidak ada pengaruh moderasi kepuasan konsumen dalam hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen.

H1: ada pengaruh moderasi kepuasan konsumen dalam hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen.

H0 ditolak dan H1 diterima, ketika pada hasil pengujian pengaruh moderasi kepuasan konsumen dalam hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen menunjukkan nilai signifikansi atau p-value lebih kecil dari 0.05 (probability value  $< 0.05$ ).

