

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif dapat diartikan sebagai penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel penelitian melalui pengujian hipotesis (Singarimbun & Effendi (2011)). Jenis penelitian yang digunakan yaitu *explanatory research* penelitian yang menjelaskan tentang kedudukan variabel-variabel yang diteliti oleh peneliti, serta pengaruhnya antara variabel satu dengan variabel lainnya (Sugiyono, 2017).

#### **B. Populasi, Sampel dan Sampling**

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

Populasi yaitu keseluruhan dari jumlah objek atau suatu subjek yang memiliki karakteristik tertentu, yang ciri khususnya telah ditentukan oleh peneliti, agar dapat dipelajari dan ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2014). Objek pada penelitian ini yaitu pelanggan *Fitness Zone* Malang, sedangkan subjeknya yaitu *Fitness Zone* Malang, dan karakteristik yang digunakan adalah pelanggan *Fitness Zone* Malang yang pernah membeli atau bergabung pada member *Fitness Zone* Malang minimal 1x pembelian. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan *Fitness Zone* Malang. Lokasi pada penelitian ini yaitu *Fitness Zone* Malang lebih tepatnya di Tlogomas, Kec. Lowokwaru, dengan jangka waktu penelitian yang digunakan yaitu 1 hingga 2 bulan.

##### **2. Sampel dan Teknik Penentuan Sampel**

Sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2014). Dalam penentuan sampel, peneliti menggunakan teknik *non probability* dan pengambilan

sampel menggunakan teknik *purposive sampling*, pengambilan sampel yang sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2019).

Beberapa kriteria pada pemilihan sampel yaitu:

- a) Pelanggan dari *Fitness Zone* Malang
- b) Pelanggan yang pernah membeli atau bergabung pada member *Fitness Zone* Malang minimal 1x pembelian

Berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan maka untuk menghitung jumlah sampel yaitu dengan cara total indikator pada tiap variabel dikali dengan 5 sampai 10. Jumlah sampel minimum yang mungkin dapat diambil oleh penelitian ini yaitu:

$$\begin{aligned}\text{Sampel} &= \text{Jumlah indikator} \times 10 \\ &= 15 \times 10 \\ &= 150 \text{ responden}\end{aligned}$$

Maka sampel yang dapat diambil yaitu 150 responden, perhitungan ini didukung oleh Fraenkel & Wallen (2012) yang menjelaskan bahwa pada penelitian deskriptif jumlah sampel yang harus diambil minimal 100 responden.

### C. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan suatu bentuk cara penilaian kepada sebuah orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi-variasi tertentu yang kemudian ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan dipelajari, kemudian ditarik kesimpulan Sugiyono. (2013).

#### 1. Variabel

Variabel penelitian pada dasarnya merupakan segala sesuatu yang berbentuk apapun yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2009). Berdasarkan pada penelitian ini, maka variabel yang diteliti dalam penelitian ini yaitu *brand ambassador*, *brand image* dan keputusan pembelian.

### 1.1 Variabel Independen

Variabel independen atau variabel bebas merupakan variabel yang dapat mempengaruhi variabel dependen (terikat) dalam suatu penelitian (Ahyar dkk, 2020).

### 1.2 Variabel *intervening*

Variabel *intervening* (penghubung) adalah variabel yang secara teoritis dapat mempengaruhi hubungan antar variabel bebas dan terikat menjadi hubungan yang tidak langsung atau melalui perantara dan tidak dapat diamati dan diukur (Sugiyono, 2019).

### 1.3 Variabel dependen

Variabel dependen adalah variabel yang memiliki anak panah yang mengarah atau menuju kearah variabel tersebut (Sarwono, 2012). Didalamnya adalah variabel perantara dan tergantung. Variabel perantara dependen mempunyai anak panah menuju kearahnya dan dari arah variabel tersebut dalam suatu model diagram jalur.

## 2. Indikator Variabel

Adapun indikator dari variabel penelitian ini dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 2.2 Definisi Operasional Variabel

VARIABEL	DEFINISI VARIABEL	INDIKATOR	SKALA
Minat Beli Ulang (Z)	tindakan tentang seberapa besar kemungkinan pelanggan <i>Fitness Zone</i> Malang membeli kembali	a. Minat eksploratif b. Minat preferensial c. Minat referensial c. Minat transaksional (Basrah dan Samsul, 2013)	Skala <i>Likert</i>

VARIABEL	DEFINISI VARIABEL	INDIKATOR	SKALA
Kualitas Layanan (X1)	Tindakan memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan <i>Fitness Zone</i> Malang	<i>a. Reliability</i> <i>b. Tangibles</i> <i>c. Responsiveness</i> <i>d. Assurance</i> <i>e. Empati</i> (Kotler dan Keller, 2016)	Skala Likert
<i>Lifestyle</i> (X2)	pola hidup seseorang di dunia yang tercermin di dalam kegiatan, minat, dan pendapat	a. Kegiatan b. Minat c. Opini (Mandey, 2009)	Skala Likert
Kepuasan Pelanggan (Y)	perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan atau suatu tindakan atau perasaan yang timbul tanpa adanya paksaan	a. Kepuasan pelanggan keseluruhan b. Konfirmasi harapan kepuasan c. Kesiediaan untuk merekomendasi (Tjiptono, 2004)	Skala Likert

#### D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan

##### 1. Sumber Data

###### Data Primer

Data primer yaitu data yang diambil langsung dari lapangan oleh peneliti. Data primer dalam penelitian ini diambil secara langsung dengan menyebarkan kuesioner berupa *google form* kepada pelanggan *Fitness Zone* Malang. Selain itu data yang diperoleh dengan melalui media perantara digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu dengan cara mencari jurnal ilmiah terdahulu, buku, internet, dan lain sebagainya.

## 2. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu melalui kuesioner. Metode ini merupakan pengumpulan data dengan cara memberikan beberapa pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab yang berkaitan dengan fenomena yang ingin diteliti oleh peneliti, dengan tujuan untuk mendapatkan hasil dari penelitian yang kemudian diolah sebagai hasil dari penelitian. Dalam proses pengumpulan data, peneliti menyebarkan kuesioner secara *online*. Kuesioner yang akan disebarkan kepada responden tersebut adalah kuesioner *online* menggunakan *google form* yang berisikan kuesioner penelitian, sehingga responden dapat mengisi kuesioner dengan cara meng-klik alamat *link* tersebut atau dapat menggunakan scan QR Code yang sudah disediakan oleh peneliti.

## 3. Teknik pengukuran Data

Skala *likert* yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang dengan karakteristik tertentu terhadap suatu kejadian atau keadaan sosial tertentu (Sarjono dkk, 2011). Variabel yang terkait dengan indikator tersebut dijabarkan ke dalam kuesioner yang akan diberikan kepada responden yang kemudian dijadikan sebagai tolak ukur untuk menyusun *item-item* pernyataan kepada responden. Pada penelitian ini peneliti menggunakan skala *likert* lima titik, dan pada setiap titiknya akan diberikan skor atas jawaban responden.

Tabel 3.1 Pemberian Skor Skala *Likert*

No	Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Ridwan dan Sunarto (2007)

## E. Uji Instrument Penelitian

### 1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang dapat digunakan sebagai bukti bahwa langkah, teknik, atau proses yang digunakan untuk mengukur konsep benar-benar mengukur konsep yang dimaksudkan (Uma, 2006). Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana penelitian tersebut memiliki jawaban yang benar atau valid.

### 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan suatu pengukuran yang menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut dapat dilakukan tanpa bias. Dasar pengambilan keputusan sebagai berikut (Ghozali, 2016):

1. Jika nilai *Cronbach's alpha*  $\geq 0,60$  maka kuesioner dinyatakan reliabel
2. Jika nilai *Cronbach's alpha*  $< 0,60$  maka kuesioner dinyatakan tidak reliabel.

## F. Metode Analisis Data

### 1. Smart Partial Least Square

Teknik analisis data menggunakan Partial Least Square dengan SmartPLS 4.0 dilakukan dengan beberapa tahap uji yaitu measurement model atau outer model dan uji structural model atau inner model serta uji hipotesis dengan bootstrapping.

#### a. Outer Model

Uji outer model bertujuan untuk menspesifikasikan hubungan antar variabel laten dengan indikator-indikatornya. Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner, maka untuk mengetahui tingkat validitas dan reliabilitas kuesioner tersebut peneliti menggunakan SmartPLS. Tahap uji outer model terdiri dari validitas konvergen (*convergent validity*) dan validitas diskriminan (*discriminant validity*).

#### 1) Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Uji validitas dilakukan dengan *convergent validity* yaitu mengkorelasikan skor item (*component score*) dengan *construct score* yang selanjutnya menghasilkan *loading factor*. Nilai *loading factor*

dapat dikatakan tinggi apabila indikator berkorelasi lebih dari 0,7 dengan konstruk yang diukur. Namun untuk penelitian tahap awal, nilai 0,5 sampai 0,6 sudah dapat dikatakan cukup. Untuk variabel dapat dikatakan valid apabila nilai average variance extracted (AVE)  $\geq$  0,5 (Ghozali, 2015).

## 2) Uji Reliabilitas (*Composite Reliability*)

*Composite reliability* atau disebut juga dengan uji reliabilitas menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya serta dapat memberikan hasil pengukuran yang relatif konsisten setelah beberapa kali pengukuran. Dalam hal ini *cronbach's alpha* dan *composite reliability* digunakan untuk mengukur tingkat reliabilitas variabel penelitian. Dalam penelitian ini, nilai *cronbach's alpha* dan nilai *composite reliability*  $>$  0,7 maka dinyatakan reliabel (Ghozali, 2016).

### b. Inner Model

Inner model diukur dengan melihat nilai *R-Square* dan *Q-Square* (*Predictive Relevance*).

#### 1) *R-Square* ( $R^2$ )

*R Square* Model menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel bebasterhadap variabel terikat secara umum pada model struktural *R-Square*. Nilai *R-Square* 0,75, 0,50, dan 0,25 masing-masing mengindikasikan bahwa model kuat, moderate, dan lemah (Ghozali & Latan, 2015). Semakin tinggi nilai *R-Square* berarti semakin baik model penelitian yang diajukan.

#### 2) *Goodness Of Fit* (GoF)

Penilaian *Goodness of Fit* dapat dilihat dari pengujian *Predictive Relevance* (*Q Square*) bertujuan untuk menilai seberapa baik nilai observasi yang dihasilkan oleh model dan parameternya. Kriteria penilaian GoF adalah 0,10 (GoF *small*), 0,25 (GoF *medium*) dan 0,36 (GoF *large*) (Ghozali & Latan, 2015). Adapun perhitungan GoF dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$GoF = 1 - \{(1 - R21) \times (1 - R22)\}$$

Keterangan:

$R21$  : *R Square Z*

$R22$  : *R Square Y*

### G. Uji Hipotesis

Uji hipotesis untuk mengetahui adanya variabel penyebab terhadap variabel akibat yang dilihat dari nilai *path coefficient*. Dalam pengujian hipotesa dapat menggunakan tingkat kepercayaan 95% dan batas ketidakakuratan sebesar 5% atau 0,05. Jika nilai t-statistik lebih dari 1,96 atau p-value > 0,05, maka hipotesis diterima. Sedangkan, jika nilai t-statistik kurang dari 1,96 atau p-value < 0,05, maka hipotesis ditolak (Sugiyanto, 2021).

