

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan dimana tempat obyek penelitian dilakukan. Penentuan lokasi ini bertujuan agar mempermudah atau memperjelas lokasi yang menjadi sasaran dalam penelitian. Lokasi penelitian ini berada pada Jl. Tirta Utomo No. 67 Dusun Rambaan, Kelurahan Landungsari, Kecamatan Dau, Malang, Jawa Timur.

B. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian eksplanasi. Menurut Sugiyono (2017), penelitian eksplanasi adalah penelitian yang menjelaskan letak variabel yang diteliti dan hubungan antar variabel dengan menguji hipotesis yang dirumuskan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, disebut metode kuantitatif karena data penelitian bersifat numerik dan analisisnya menggunakan statistik. Menurut Sugiyono (2017), metode penelitian adalah hal yang menelaah metode dan teknik yang digunakan dalam penelitian atau penelitian untuk tujuan tertentu.

C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono, (2019) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan. Penjelasan lebih lanjut mengenai populasi oleh Uma Sekaran dan Bougie (2017) bahwa populasi merupakan sekelompok orang, kejadian, atau berbagai hal yang menarik untuk diteliti oleh peneliti. Dari kedua pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa populasi adalah subyek maupun obyek yang berada pada suatu wilayah dan

memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah-masalah penelitian. Pada penelitian ini peneliti menetapkan populasi yang digunakan adalah pelanggan Restaurant Ayam Bludak yang makan di tempat pada 20 September 2023 – 20 Oktober 2023.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang diharapkan dapat mampu mewakili populasi dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2019) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel dilakukan dengan tujuan bahwa peneliti memiliki keterbatasan dalam melakukan penelitian baik dari segi waktu, tenaga, dana dan jumlah populasi yang sangat banyak. Maka peneliti harus mengambil sampel yang benar-benar representatif.

Dalam menentukan ukuran sampel ini, menggunakan rumus Lemeshow (1997). Rumus Lemeshow ini digunakan karena jumlah populasi yang tidak diketahui atau tidak terbatas (infinite population). Adapun rumus Lemeshow adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{z^2 P(1 - P)}{d^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

z = skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

p = maksimal estimasi = 0,5

d = sampling error = 5% = 0,05

$$n = \frac{1,962 \cdot 0,5 \cdot (1 - 0,5)}{0,05^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,0025}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,0025}$$

$$n = 384,16 \text{ (dibulatkan menjadi 385)}$$

Dari perhitungan diatas maka diperoleh hasil dengan minimal jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini sebesar 384 yang akan dibulatkan

menjadi 385 responden dalam penelitian ini adalah konsumen Restaurant Ayam Bludak yang pernah melakukan pembelian minimal satu kali. Menurut Cohen (2007) semakin besar sampel dari besarnya populasi yang diambil dalam penelitian dapat meningkatkan kualitas dari sebuah penelitian, ada jumlah batas minimal yang harus diambil oleh peneliti yaitu sebanyak 30 sampel. Alasan menggunakan rumus dari Lemeshow (1997) karena populasi yang dituju terlalu besar dan jumlah yang sering berubah.

3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu non-probability sampling. Non-probability sampling adalah teknik sampling yang tidak memberikan adanya kesempatan yang sama bagi anggota (Priyono, 2008). Cara yang digunakan adalah *quota sampling*. Quota sampling artinya teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan (Sugiyono, 2019).

D. Definisi Oprasional Variabel

Operational variable merupakan suatu rancangan alat ukur yang digunakan untuk menjabarkan setiap variable penelitian ke dalam konsep dimensi dan indikator. Disamping itu, tujuannya adalah untuk memudahkan peneliti dalam menjabarkan pengertian dan menghindari perbedaan persepsi dalam penelitian ini. Penelitian ini terdiri dari empat pokok variabel yang akan diteliti yaitu, Variasi produk (X1), *Store Atmosphere* (X2), niat pembelian ulang (Y), Kepuasan pelanggan (Z). Berikut ini operasional variabelnya :

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator
1.	Niat pembelian ulang	Niat pembelian ulang merupakan sebuah keinginan yang dimiliki oleh konsumen setelah melakukan pembelian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bersedia membeli ulang produk 2. Bersedia menceritakan nilai positif dari produk 3. Selalu mencari informasi

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator
			mengenai produk yang diminatinya 4. Bersedia menjadikan produk sebagai preferensi utama (Rosita, 2016)
2.	Variasi produk	Variasi produk merupakan kebaragaman produk yang ditawarkan sebuah bisnis kepada konsumennya	1. Jenis produk 2. Kelengkapan produk 3. Ukuran produk 4. Tampilan produk (Kotler dan Keller, 2018)
3.	Store Atmosphere	<i>Store Atmosphere</i> merupakan karakteristik yang dimiliki sebuah bisnis dari segi dalam maupun luar toko	1. <i>Internal layout</i> 2. Design interior 3. Design eksterior 4. Aroma / bau (Levy dan Weitz, 2012)
4.	Kepuasan Pelanggan	Kepuasan pelanggan merupakan perasaan yang dirasakan konsumen setelah membandingkan produk atau jasa yang didapat dengan harapannya	1. Merekomendasikan produk 2. Puas terhadap produk 3. Terpenuhinya harapan setelah membeli produk 4. Menawarkan ide atau masukan kepada perusahaan (Irawan, 2012)

E. Data dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan juga sekunder, data ini didapatkan dari penyebaran kuesioner atau angket kepada sampel yang telah ditetapkan. Menurut Sugiyono (2019) data primer adalah data yang

langsung didapatkan dari responden kepada peneliti. Untuk memperoleh data tersebut, peneliti dapat menggunakan kuisisioner untuk disebarakan kepada responden yang sudah ditentukan (Jonathan, 2006). Menurut Sugiyono (2019) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.

F. Teknik Pengumpulan Data

Data adalah unit informasi yang direkam media yang dapat dibedakan dengan data lain, dapat dianalisis dan relevan dengan program tertentu (Tanzeh, 2011). Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dengan menyebarkan instrumen penelitian berupa kuesioner kepada responden melalui survey. Kuesioner adalah sekumpulan pertanyaan tertulis untuk dijawab oleh responden (Sugiyono, 2019).

Cara yang digunakan dalam pembagian kuesioner nantinya dengan membagikan *google form*, berupa pertanyaan yang berisi instrumen penelitian kepada responden. Penyebaran kuesioner akan dilakukan dalam dua tahap. Dimana tahap kedua berguna sebagai langkah cadangan apabila dalam proses penyebaran kuesioner ditahap pertama belum mencapai angka responden yang telah ditentukan.

Cara yang digunakan dalam pembagian kuesioner nantinya dengan membagikan tautan form pertanyaan yang berisi instrumen penelitian kepada konsumen Ayam Bludak. Penyebaran kuesioner akan dilakukan langsung pada Ayam Bludak, untuk mempermudah dalam pengumpulan data, peneliti membuat *QR code* yang di print sehingga responden dapat langsung melakukan *scan* pada *QR code* tersebut dan dapat langsung mengisi kuesioner yang telah disediakan. Kuesioner disebarakan kepada konsumen yang telah selesai melakukan pembelian.

G. Teknik Pengukuran Variabel

Pada penelitian ini peneliti memilih untuk menggunakan skala likert. Skala Likert adalah skala dengan memanfaatkan pendekatan analisis item, di mana item tertentu dievaluasi atas dasar seberapa baik membedakan antara orang-orang yang skor total tinggi dan mereka yang skornya rendah (Kothari, 2004). Menurut

Sugiyono, (2019) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok terhadap fenomena sosial.

Setiap pertanyaan ataupun pernyataan yang diukur dengan skala likert memiliki lima tingkatan preferensi jawaban (Sugiyono, 2019). Dimana masing masing jawaban memiliki skor atau bobot yang telah ditentukan, seperti rincian pada tabel berikut :

Tabel 3.2 Skala Likert

No	Pilihan Jawaban Responden	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Keterangan :

1. Responden dengan jawaban Sangat Setuju akan diberi skor 5 (lima)
2. Responden dengan jawaban Setuju akan diberi skor 4 (empat)
3. Responden dengan jawaban Netral akan diberi skor 3 (tiga)
4. Responden dengan jawaban Tidak Setuju akan diberi skor 2 (dua)
5. Responden dengan jawaban Sangat Tidak Setuju akan diberi skor 1 (satu)

H. Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah sejauh mana perbedaan yang ditemukan dengan alat ukur mencerminkan perbedaan yang sebenarnya di antara mereka sedang diuji (Kothari, 2004). Valid atau tidaknya sebuah instrumen penelitian dapat dilihat dengan membandingkan indeks korelasi product moment pearson dengan tingkat signifikansi sebesar 5%. Apabila hasil uji menunjukkan nilai

corrected item atau rhitung lebih dari sama dengan rtabel ($r_{hitung} > r_{tabel}$) maka instrumen dikatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah kemampuan alat ukur untuk tetap konsisten meskipun ada perubahan waktu (Syahrudin & Salim, 2012). Secara implisit, reliabilitas mengandung objektivitas karena hasil pengukuran tidak terpengaruh oleh siapa pengukurnya (Sanusi, 2014). Sebuah instrumen penelitian dikatakan reliabel ketika memiliki nilai Cronbach Alpha $> 0,6$. Berikut rekapitulasi hasil uji reliabilitas setiap variabel.

I. Teknik Analisis Data

1. Analisis Jalur

Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis jalur. Path analysis digunakan untuk menganalisis pola hubungan antar variabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung seperangkat variabel bebas (eksogen) terhadap variabel terikat (endogen) (Riduwan & Engkos, 2017). Analisis jalur bisa dikatakan sebagai pengembangan dari konsep korelasi dan regresi, dimana korelasi dan regresi tidak mempermasalahkan mengapa hubungan antar variabel terjadi serta apakah hubungan antar variabel tersebut disebabkan oleh variabel itu sendiri (Setyaningsih, 2020). Terdapat beberapa langkah-langkah dalam menganalisis data menggunakan path analysis dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

a) Pengaruh Langsung

1) Pengaruh Variasi produk (X_1) terhadap Niat pembelian ulang (Y)

Didapatkan persamaan sebagai berikut :

$$Y = \alpha + (\beta \times X_1) + e$$

2) Pengaruh *Store Atmosphere* (X_2) terhadap Niat pembelian ulang (Y)

Didapatkan persamaan sebagai berikut :

$$Y = \alpha + (\beta \times X_2) + e$$

3) Pengaruh Variasi produk (X_1) terhadap Kepuasan pelanggan (Z)

Didapatkan persamaan sebagai berikut :

$$Z = \alpha + (\beta \times X_1) + e$$

4) Pengaruh *Store Atmosphere* (X2) terhadap Kepuasan pelanggan (Z)

Didapatkan persamaan sebagai berikut :

$$Z = \alpha + (\beta \times X_2) + e$$

5) Pengaruh Kepuasan pelanggan (Z) terhadap Niat pembelian ulang (Y)

Didapatkan persamaan sebagai berikut :

$$Y = \alpha + (\beta \times Z) + e$$

b) Pengaruh Tidak Langsung

1) Pengaruh Variasi produk terhadap niat pembelian ulang melalui kepuasan pelanggan

Didapatkan persamaan sebagai berikut :

$$Y = \alpha + (\beta \times X) + (\beta \times Z) + e$$

2) Pengaruh *Store Atmosphere* terhadap niat pembelian ulang melalui kepuasan pelanggan

Didapatkan persamaan sebagai berikut :

$$Y = \alpha + (\beta \times X) + (\beta \times Z) + e$$

Keterangan :

α : Konstanta

β : Koefisien regresi

X_1 : Variabel Variasi produk

X_2 : Variabel *Store Atmosphere*

Z : Variabel Kepuasan pelanggan

Y : Variabel Niat pembelian ulang

e : Standard error

J. Uji Asumsi Klasik

Dalam melakukan analisis regresi peneliti harus menggunakan uji asumsi klasik agar mendapatkan hasil yang sesuai dengan syarat pengujian.

1. Uji Normalitas

Pengujian normalitas ini bertujuan untuk mengetahui apakah menggunakan model regresi, variabel terikat dan variabel bebas memiliki distribusi normal atau tidak (Ghozali, 2016). Pengujian ini menggunakan program SPSS 25 for Windows. Untuk menguji variabel berdistribusi normal atau tidak dapat menggunakan Uji Kolmogorov-Smirnov dengan memperhatikan hasil nilai signifikan (Monte Carlo Sig.) pada proses pengujian. Variabel berdistribusi normal apabila nilai signifikan lebih besar dari 0,05 ($\text{sig} > 0,05$).

2. Uji Multikolinieritas

Pengujian multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Ghozali, 2016). Uji ini dapat dengan melihat hasil dari nilai Tolerance dan VIF (Variance Inflation Factor). Apabila nilai Tolerance $> 0,1$ dan nilai VIF kurang dari sama dengan 10 ($\text{VIF} < 10$) maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas antar variabel bebas.

K. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk mengambil sebuah keputusan atau kesimpulan yang didasarkan dengan data yang telah dilakukan langkah analisis. Uji ini dapat dilakukan pada jenis penelitian terkontrol maupun yang tidak terkontrol (observasi).

1. Uji t

Dijelaskan oleh Kuncoro, (2013) uji statistik parsial atau uji t ini dapat melihat seberapa jauh pengaruh variabel secara individu terhadap variabel terikat. Pengujian ini digunakan untuk menguji hipotesis dengan didasarkan nilai sig. dan juga membandingkan nilai t hitung dan juga t tabel, sebagai berikut :

- a) Jika nilai Sig. $\geq 0,05$ maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

- b) Jika nilai Sig. $\leq 0,05$ maka variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.
- c) Jika nilai t hitung $\geq t$ tabel maka variabel independen berpengaruh positif terhadap variabel dependen.
- d) Jika nilai t hitung $\leq t$ tabel maka variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Adapun rumus yang digunakan untuk uji T dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$T \text{ hitung} = \frac{b}{sb}$$

Keterangan:

b = Koefisien regresi

Sb = Standar error

2. Uji Mediasi

Menurut Ghozali, (2013) untuk menguji variabel mediasi menggunakan uji sobel yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel mediasi sebagai pengaruh tidak langsung secara parsial variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Pada pengujian ini dilakukan dengan cara menguji kekuatan tidak langsung variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) melalui variabel mediasi (Z). Uji sobel dilakukan dengan tingkat signifikan variabel mediasi (Z) dengan menghitung standar error Sab. Rumus yang digunakan sebagai berikut:

$$S_{ab} = \frac{ab}{\sqrt{b^2 SE^2 a + (a^2 SE^2 b)}}$$

Keterangan:

a : Jalur variable bebas (X) dengan variable mediasi (Z)

b : Jalur variable mediasi (Z) dengan variable terikat (Y)

SEa : Standard error koefisien X-Z

SEb : Standard error koefisien Z-Y