

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 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.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang menjadi objek pada penelitian ini ,yaitu restoran CFC Matos Mall yang terletak di *Foodcourt* lantai 3 Malang Town Square (Matos) Mall. Adapun alasan memilih lokasi tersebut dikarenakan dengan melihat nilai rating paling rendah dibandingkan dengan restoran CFC di Malang yang lainnya.

3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel Penelitian

3.3.1 Populasi

Populasi adalah domain yang membentuk kesimpulan umum tentang objek dan subjek dengan ciri dan karakteristik tertentu sebagai bahan acuan dan kemudian menyimpulkan hasilnya (Sugiyono, 2017). Dapat diartikan bahwa populasi tidak hanya terdiri atas orang saja, tetapi juga seluruh komponen-komponen yang memiliki karakteristik dan sifat yang ada pada obyek penelitian. Populasi pada

penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang sedang melakukan pembelian dan mengonsumsi makanan ataupun minuman di restoran CFC Matos Mall pada Agustus-September 2023.

3.3.2 Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sample* dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. *Non-probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan/peluang yang sama kepada setiap item atau anggota populasi untuk dipilih sebagai sampel (Sugiyono, 2017). Sedangkan teknik *accidental sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang didasarkan pada pengambilan sampel yang kebetulan ditemui dan dirasa cocok oleh peneliti (Sugiyono, 2017).

Sugiyono (2017), mendefinisikan bahwa sampel sebagai bagian dari total populasi atau sebagai bagian dari seluruh komponen dengan ciri-ciri tertentu yang ada pada objek penelitian. Sampel biasanya digunakan ketika populasinya besar sehingga keterbatasan tidak memungkinkan untuk memeriksa semuanya dan hanya sebagian dari populasi yang diambil sampelnya. Peneliti dapat menyimpulkan bahwa sampel adalah sebagian kecil dari jumlah dan karakteristik yang terdapat dalam populasi, ditangkap dengan metode tertentu, dan dianggap cocok untuk mewakili populasi dalam penelitian.

Dalam menentukan ukuran sampel, peneliti menggunakan rumus Lemeshow. Rumus Lemeshow ini digunakan karena jumlah populasi yang tidak diketahui atau tidak terbatas (*infinite population*) (Lemeshow dkk., 1997). 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 = 0,05

Melalui rumus di atas, maka dapat dihitung jumlah sampel yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,05 (1 - 0,05)}{0,05^2}$$

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

$$n = 384,16 \quad \text{Dibulatkan menjadi 385}$$

Jumlah sampel berdasarkan hasil rumus di atas sebanyak 384,16 dan dibulatkan menjadi 385. Jumlah responden yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 385 responden pelanggan CFC Matos Mall.

3.4 Pengembangan Instrumen Penelitian

3.4.1 Instrumen Penelitian

Pada penelitian ini, instrumen penelitian yang dipakai adalah kuesioner atau angket yang akan dibagikan kepada pelanggan CFC Matos Mall dengan menggunakan instrumen penelitian Skala Likert. Menurut Sugiyono (2017), Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, persepsi, dan pendapat individu atau kelompok tentang perubahan dalam masyarakat. Skala Likert menggunakan komponen-komponen sebagai berikut:

Tabel 3. 1
Skala Likert

Simbol	Jawaban	Skor
STS	Sangat Tidak Setuju	1
TS	Tidak Setuju	2
N	Netral	3
S	Setuju	4
SS	Sangat Setuju	5

3.4.2 Rentang Skala

Data yang telah diperoleh dari kuisioner selanjutnya dihitung menggunakan skala likert untuk mendapatkan rentang skala. Rentang skala digunakan untuk mengukur dan menilai variabel-variabel yang akan diteliti untuk memudahkan peneliti dalam menentukan nilai atas jawaban para responden. Adapun rumus rentang skala, yaitu:

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

Pada penelitian ini diketahui rentang skala terendah adalah 385 dan rentang skala tertinggi adalah 1.925.

Tabel 3. 2
Rentang Skala

Rentang Skala	Loyalitas Pelanggan	Kepuasan Pelanggan	Kualitas Produk	Kualitas Layanan
385 - 693	Sangat Tidak Loyal	Sangat Tidak Puas	Sangat Tidak Bagus	Sangat Tidak Baik
694 - 1.001	Tidak Loyal	Tidak Puas	Tidak Bagus	Tidak Baik
1.002 - 1.309	Cukup Loyal	Cukup Puas	Cukup Bagus	Cukup Baik
1.310 - 1.617	Loyal	Puas	Bagus	Baik
1.618 - 1.925	Sangat Loyal	Sangat Puas	Sangat Bagus	Sangat Baik

3.5 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data Penelitian

3.5.1 Sumber Data

Sumber data penelitian dapat diperoleh dari data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini, data berasal dari data primer. Menurut Sugiyono (2017), data primer merupakan sumber informasi yang diperoleh langsung dari sumber pertama. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang dibagikan kepada responden, yaitu pelanggan CFC Matos yg memenuhi kriteria sampel penelitian.

3.5.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei. Survei adalah teknik pengumpulan data primer dimana pertanyaan diajukan kepada masing-masing responden. Dari sini dapat disimpulkan bahwa survei adalah metode pengumpulan informasi dari suatu kelompok yang mewakili populasi atau sejumlah besar responden.

3.6 Uji Instrument Penelitian

3.6.1 Uji Validitas

Pernyataan Sugiyono (2017), bahwa uji validitas adalah derajat kepastian antara data yang benar-benar ada tentang item tersebut dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk menetapkan validitas sistem dengan mengkorelasikan skor item dengan jumlah keseluruhan. Alat yang digunakan untuk pengecekan validitas yaitu SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*).

Untuk menentukan nilai kualifikasi, ada dua syarat yang harus dipenuhi. Saat mencari skor kecocokan produk, perlu untuk mengkorelasikan skor item dengan produk secara keseluruhan. Jika terdapat barang yang tidak memenuhi

persyaratan, maka tidak akan dilakukan investigasi lebih lanjut untuk produk yang tidak memenuhi persyaratan tersebut. Uji validitas menurut Sugiyono (2017), memiliki dua kriteria yaitu:

- a. Apabila r hitung $>$ r tabel (taraf signifikan 0,5), maka item tersebut dinyatakan valid.
- b. Apabila r hitung $<$ r tabel (taraf signifikan 0,5), maka item tersebut dinyatakan tidak valid.

Dalam hal ini, uji validitas instrument dapat menggunakan rumus korelasi. Adapun rumus korelasi berdasarkan *Pearson Product Moment* adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{n\sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan=

- r = Koefisien korelasi
- n = Banyaknya sampel
- x = Skor yang diperoleh subjek dalam setiap item
- y = Skor total yang diperoleh subjek dalam setiap item
- $\sum x^2$ = Jumlah skor distribusi
- $\sum y^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi y
- \sum^{xy} = Jumlah perkalian x dan y

3.6.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur kuesioner yang menjadi indikator dari masing-masing variabel. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi hasil pengukuran yang dilakukan dua kali atau lebih dengan meteran

yang sama pada gejala yang serupa. Mengenai pengujian reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Suatu variabel dapat dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar (>) dari 0,60. Terdapat dua ketentuan dalam mengukur reabilitas, yaitu:

- a. Jika nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 dari item pertanyaan dimensi variabel adalah reliabel.
- b. Jika nilai *Cronbach's Alpha* < 0,60 dari item pertanyaan dimensi variabel adalah tidak reliabel.

3.7 Analisis Data Penelitian

3.7.1 Analisis Jalur Dengan Variabel Intervening

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis jalur yang menguji pengaruh variabel intervening. Analisis jalur merupakan perluasan dari analisis regresi linier berganda. Analisis jalur itu sendiri berarti penggunaan analisis regresi untuk menilai hubungan kausal antara variabel (sebab akibat) yang ditentukan secara teoritis. Analisis jalur dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan.

Persamaan pada model analisis jalur terdiri dari dua tahap, yaitu:

- a. $Z = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e_1$
- b. $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3Z + e_2$

Dimana:

Y = Loyalitas pelanggan

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X1	= Kualitas produk
X2	= Kualitas layanan
Z	= Kepuasan pelanggan
e	= <i>Error</i>

3.7.2 Uji Asumsi Klasik

3.7.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas yaitu menguji apakah distribusi antar variabel dependen normal atau tidak (Ghozali, 2016). Pengujian normalitas data dalam penelitian ini menggunakan uji *Normal Probability Plot* atau biasa disebut uji *P-Plot*. Teknik dalam uji normalitas dilakukan pada nilai residual dalam model regresi dan bukan untuk masing-masing data variabel penelitian. Model regresi yang baik seharusnya memiliki nilai residual yang normal.

Adapun ketentuan untuk mendeteksi kenormalan nilai residual adalah sebagai berikut:

- Jika titik-titik atau data berada di dekat atau mengikuti garis diagonalnya, maka dapat dikatakan bahwa nilai residual berdistribusi normal
- Jika titik-titik menjauh atau tersebar dan tidak mengikuti garis diagonalnya, maka menunjukkan bahwa nilai residual tidak berdistribusi normal

3.7.2.2 Uji Multikolinieritas

Tujuan uji multikolinieritas adalah untuk menguji apakah terdapat korelasi antar variabel independen model regresi. Multikolinieritas menunjukkan hubungan antar variabel. Model regresi yang baik seharusnya tidak menunjukkan adanya korelasi antar variabel independen (Ghozali, 2016). Uji multikolinieritas dapat

digunakan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antar variabel dalam model regresi linier berganda. Ada atau tidaknya multikolinieritas dapat diketahui dari besarnya VIF (*Variance Inflation Factor*) dan toleransi pada ketentuan sebagai berikut:

- a. Apabila besar nilai VIF < 10 dan nilai *tolerance* $> 0,10$ maka regresi bebas dari multikolinieritas.
- b. Apabila besar nilai VIF > 10 dan nilai *tolerance* $< 0,10$ maka terdapat masalah dari multikolinieritas.

3.7.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji ada atau tidaknya heteroskedastisitas yang digunakan dalam uji Spearman Rank dengan cara mengkorelasikan variabel independen dengan nilai mutlak residual yang signifikan, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat heteroskedastisitas (variasi residual yang tidak homogen). Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah terdapat perbedaan variansi antar observasi dalam model regresi (Ghozali, 2016). Jika tidak ada pola tertentu dan menyebar di atas atau di bawah nol pada sumbu y, maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas. Desain penelitian yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.7.3 Uji Hipotesis

3.7.3.1 Uji T (Parsial)

Uji T digunakan untuk menentukan masing-masing variabel independen dari variabel dependen melalui variabel intervening dengan mempertimbangkan

tingkat signifikansi 0,5. Selanjutnya, dapat disimpulkan bahwa jika nilai signifikan < dari 0,5 variabel secara parsial berpengaruh signifikan terhadap tanggungan.

Sebagai dasar pengambilan keputusan dapat digunakan kriteria pengujian uji T sebagai berikut :

- a. Apabila $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ dan tingkat signifikansi $< \alpha (0,05)$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b. Apabila $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ dan tingkat signifikansi $> \alpha (0,05)$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Hal ini berarti variabel independen secara individual 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

3.7.3.2 Uji Sobel (Uji Mediasi)

Uji sobel digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel intervening yaitu kepuasan pelanggan. Suatu variabel dikatakan sebagai variabel intervening jika variabel tersebut mempengaruhi hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Pengujian hipotesis intervening dapat dilakukan dengan menggunakan metode yang dikembangkan oleh Sobel (1982) yang dikenal dengan uji Sobel (Ghozali, 2016).

Menurut Ghozali (2016), uji sobel dilakukan untuk menguji pengaruh tidak langsung variabel independen (X) ke variabel dependen (Y) melalui variabel intervening (M). Uji sobel dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

a : Koefisien regresi X - M

b : Koefisien regresi M - Y

SE_a : *Standard error of estimation* X - M

SE_b : *Standard error of estimation* M - Y