

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian korelasional yang bertujuan menyelidiki sejauh mana variasi pada satu variabel berkaitan dengan variasi pada satu atau lebih variabel lain berdasarkan koefisien korelasi (Azwar, 2018). Penelitian ini juga merupakan penelitian penjelasan (*explanatory research*), yaitu penelitian yang menyoroti hubungan antar variabel dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya (Singarimbun, 2016). Penelitian penjelasan ini juga dinamakan penelitian pengujian hipotesis (*testing research*) dimana dilakukan pengujian terhadap hipotesis sesuai dengan yang digunakan. Berdasarkan data mentah penelitian yang diperoleh, pertama; dilakukan uji instrumen penelitian. Kedua, menganalisis data menggunakan statistik deskriptif dan statistik inferensial dengan menggunakan analisis jalur.

B. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Berupa analisis data statistik dengan tujuan untuk pengujian hipotesis yang telah ditetapkan.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer, menurut Indriantoro dan Supomo (2016) data primer adalah data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli. Dalam hal ini data diperoleh dari kuesioner yang diberikan kepada responden yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang mengarah pada penelitian yang dilakukan dan selanjutnya akan dianalisis untuk dijadikan pembahasan. Data primer dalam penelitian ini yaitu mengenai hasil penyebaran kuesioner mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan.

C. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ilmiah terdapat beberapa teknik pengumpulan data beserta masing-masing perangkat pengumpul data. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan yang dipergunakan adalah Kuesioner (angket), menurut Sugiyono (2018), kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. Dalam penelitian ini, digunakan daftar pertanyaan bersifat tertutup, di mana alternatif jawaban telah disediakan.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiono (2018) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari subyek atau obyek yang mempunyai kualitas dan karakter tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Dalam hal ini populasi memiliki kesamaan dalam berbagai hal yang membentuk masalah pokok dalam suatu riset. Berdasarkan dari teori diatas peneliti menetapkan bahwa populasi dari penelitian ini adalah pelanggan Sego Sambel Kasemo Malang.

2. Sampel

Sugiyono (2018) menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk efisiensi tenaga, waktu dan biaya maka besarnya sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden yang dirasakan sudah cukup mewakili populasi. Penentuan jumlah sampel berdasarkan pendapat Sugiyono, (2018) yang menyatakan bahwa ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500. Sedangkan menurut Fraenkel dan Wallen dalam Widayat (2004) mengatakan bahwa: Besarnya sampel minimum untuk penelitian yang bersifat deskriptif yaitu sebanyak 100 sampel.

3. Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling*, menurut Sugiyono, (2018) yaitu merupakan teknik non *probability sampling* dengan orang yang sesuai dan terseleksi oleh peneliti berdasarkan ciri – ciri khusus yang dimiliki oleh sampel tersebut sehingga dipandang mempunyai kaitan dengan ciri – ciri sampel yang dibutuhkan peneliti. Ciri yang digunakan

dalam sampel penelitian yaitu responden memiliki tingkat usia di atas 17 tahun dan memiliki tingkat pendidikan minimal SMA dengan pertimbangan bahwa usia dan tingkat pendidikan tersebut tersebut responden memiliki pemahaman yang baik atas kuesioner yang diberikan.

E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

1. Definisi Operasional Variabel.

Definisi operasional variabel dalam penelitian ini dapat disajikan pada tabel 3.1

Tabel 3.1
Definisi Dan Operasionalisasi Variabel

No.	Definisi Variabel	Indikator
1.	Kualitas pelayanan (X) merupakan setiap tindakan yang ditawarkan oleh Sego Sambel Kasemo Malang dalam memenuhi upaya kebutuhan, dan keinginan dari pelanggan serta ketepatan dalam penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan	1. Bukti fisik (<i>tangible</i>) Menunjukkan sarana atau prasarana fisik yang dimiliki oleh Sego Sambel Kasemo Malang 2. Empati (<i>Emphaty</i>) Karyawan Sego Sambel Kasemo Malang memberikan perhatian yang tulus atau bersifat individual yang diberikan kepada pelanggan 3. Keandalan (<i>Reliability</i>) Kemampuan karyawan Sego Sambel Kasemo Malang untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat. 4. Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) Karyawan Sego Sambel Kasemo Malang memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan. 5. Jaminan (<i>Asurance</i>) 1. Kesopanan karyawan Sego Sambel Kasemo Malang dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan
2.	Kepuasan (Z) Penilaian konsumen yang timbul karena membandingkan	1. Kesesuaian harapan 2. Minat melakukan pembelian kembali 3. Kesiediaan merekomendasikan

	kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka	
3.	Loyalitas konsumen (Y) kesetiaan konsumen akan suatu produk atau jasa dengan melakukan pembelian ulang barang atau jasa tersebut secara terus-menerus	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pembelian secara berulang 2. Membicarakan hal-hal yang positif kepada orang lain 3. Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing

2. Penskalaan Data

Setelah diterapkan item-item dari variabel yang ada, maka langkah selanjutnya adalah mengadakan pengukuran atas variabel-variabel tersebut. Adapun pengukuran yang digunakan untuk mengukur tanggapan responden adalah dengan menggunakan Skala *Likert* dan skala nominal. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu fenomena sosial. Dengan skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan (Sugiyono, 2018). Untuk keperluan analisis kuantitatif, dan pengukuran variabel bebas maka alternatif jawaban pada penelitian ini dioperasionalkan seperti disajikan pada tabel 3.2

Tabel 3.2
Skala Likert

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

Sumber: Sugiyono (2018)

F. Hasil Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas berarti setiap penyusunan instrumen dalam penelitian selalu memperhitungkan beberapa pertimbangan seperti apa yang hendak diukurnya, apakah data yang terkumpul relevan dengan sifat atau karakteristik yang dikehendaki dan sejauh mana perbedaan skor yang diperoleh menggambarkan karakteristik yang akan diukur. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui tingkat keabsahan instrumen yang digunakan. Menurut Malhotra (2019) validitas merupakan sejauh mana perbedaan skor skala yang diamati mencerminkan perbedaan sejati antar objek atas karakteristik yang sedang diuji, ketimbang kesalahan sistematis atau acak. Tujuan dilakukan uji validitas ini diharapkan semua butir pernyataan pada kuesioner dapat dinyatakan valid sehingga dapat digunakan dalam penelitian. Uji validitas dalam penelitian ini dapat dicari menggunakan rumus korelasi momen produk sebagai berikut:

$$r = \frac{n \cdot \sum XY - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2} \cdot \sqrt{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Keterangan:

r = Koefisien Korelasi

n = Jumlah sampel

X = Skor tiap butir

Y = Skor Total

Instrumen akan dikatakan valid jika r hitung $>$ r Tabel, sebaliknya instrumen dikatakan tidak valid jika r hitung $<$ r Tabel tertentu yaitu pada $\alpha = 5\%$ (signifikansi 95%).

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas didefinisikan sebagai indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukuran dapat dipercaya atau dapat dikatakan handal (Sugiyono, 2018). Reliabilitas menunjukkan pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut baik (Arikunto, 2016). Pengujian realibilitas diharapkan data yang dihitung akan dapat digunakan untuk penelitian. Penelitian ini uji reabilitas yang digunakan *Koefisien Alpha Cronbach* merupakan ukuran keadaan konsistensi internal yang merupakan rata-rata dari seluruh koefisien paruh bagian yang mungkin dihasilkan dari pembagian yang berbeda-beda atas skala-skala item (Malhotra, 2019).

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum s_j^2}{s_x^2} \right]$$

Keterangan:

k = Banyaknya belahan tes

s_j^2 = Varian belahan j ; $j = 1, 2, \dots, k$

s_x^2 = Varians skor tes

Nilai reliabilitas berdasarkan kaidah reliabel atau tidak sebagaimana dikemukakan oleh Malhotra (2019) *Koefisien Alpha* atau *Alpha Cronbach*, merupakan rata-rata seluruh koefisien paruh bagian (*split-half*) yang

berasal dari cara pembagian item-item skala yang berbeda. Koefisien ini beragam antara 0 hingga 1 dan sebuah nilai 0,6 atau kurang secara umum mengidentifikasi keandalan konsistensi internal yang tidak memuaskan, jadi dapat dikatakan bahwa nilai koefisien diatas 0,6 adalah reliabel.

G. Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur (*path analysis*). Analisis Jalur dikembangkan oleh Wright (1960) sebagai metode untuk mempelajari pengaruh langsung dan tidak langsung diantara variabel-variabel penjelas dan variabel-variabel terikat. Analisis jalur adalah suatu bentuk terapan dari analisis multi regresi. Prinsip dasar menggunakan *path analysis* antara lain (Solimun, 2015):

1. Adanya linearitas; hubungan antara variabel bersifat linier
2. Adanya aditivitas; tidak ada efek-efek interaksi
3. Data berskala interval
4. Adanya rekursivitas, semua anak panah mempunyai satu arah.
5. Terdapat masukan korelasi yang sesuai.
 - a. Pemeriksaan terhadap asumsi yang melandasi analisis jalur yang terdiri sebagai berikut:
 1. Sebuah model analisis jalur, hubungan antar variabel adalah linier dan adiktif

2. Hanya model rekursif yang hanya dapat dipertimbangkan yaitu hanya system kausal kesatu arah. Sedangkan model yang mengandung kausal resiprokal tidak dapat dilakukan analisis path
 3. Observed variabel diukur tanpa kesalahan (pengukuran instrument valid dan reliable)
 4. Model yang dianalisis diidentifikasi dengan benar sesuai teori dan konsep yang relevan
- b. Perhitungan dengan koefisien jalur dengan menggunakan *software statistic* melalui analisis regresi secara parsial dimana koefisien jalurnya adalah merupakan koefisien regresi yang distandarisasi (*standardize Coefficient Beta*). Untuk pengaruh langsungnya. Sedangkan untuk pengaruh tidak langsung adalah perkalian antara koefisien jalur dari jalur yang dilalui setiap persamaan dan pengaruh total adalah penjumlahan dari pengaruh langsung dengan seluruh pengaruh tidak langsung
- c. Pemeriksaan validasi model. Validasi model tergantung pada terpenuhi atau tidaknya asumsi-asumsi yang melandasi analisis jalur.

Substruktur 1.

$$Y = a + \beta_1 X_1 + e \dots\dots\dots (1)$$

Substruktur 2.

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e \dots\dots\dots (2)$$

Terdapat dua indikator validitas model di dalam analisis jalur, yaitu :

- a. Koefisien determinasi total

$$R^2_m = 1 - P^2_{e1}, P^2_{e2}$$

Dimana : $P_{ei} = \sqrt{1 - r^2}$

R = Koefisien determinasi

Besarnya koefisien determinasi total menunjukkan informasi yang terkandung dalam data yang dapat dijelaskan oleh model, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain dan *error*

b. *Theory Trimming*

Uji validita koefisien jalur (*path*) pada setiap jalur untuk pengaruh langsung adalah sama dengan regresi, menggunakan nilai Pdari uji t, yaitu pengujian koefisien regresi variabel yang dibakukan secara parsial

- d. Intepretasi hasil analisis, melakukan intepretasi hasil analisis dengan memperhatikan : Pertama, memperhatikan hasil validasi model. Kedua, menghitung penaruh total dari setiap variabel yang mempunyai pengaruh kausal ke variabel endogen