

## BAB 3

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan data kuantitatif. Metode kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitian (Subagyo, 2013). Digunakan untuk mengetahui dan menentukan hubungan dan pengaruh dari variabel-variabel yang diteliti. Skala pengukuran yang digunakan yaitu Skala Likert.

#### B. Lokasi/Obyek dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama 1 bulan yaitu pada bulan Januari 2024. Untuk tempat pelaksanaan penelitian dilakukan di rumah makan Rawon Klakah. Berlokasi di Kota Lumajang, Jawa Timur. Tepatnya di Jln Raya Klakah RT 37 RW 17 Kabupaten Lumajang, Jawa Timur.

#### C. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari lalu menarik kesimpulan Sugiyono (2018). Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah pelanggan rumah makan Rawon Klakah yang tidak diketahui jumlahnya.

Sampel merupakan sebagian objek psikologis atau anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu Supriyanto (2009). Sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 160 responden. Adapun kriteria yang dapat dijadikan sampel adalah pelanggan yang melakukan pembelian sebanyak minimal 3 kali dan pelanggan yang berusia minimal 18 tahun. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *probability sampling*. *Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Sedangkan jumlah sampelnya ditentukan dengan cara mengalikan jumlah indikator dikali 5 sampai 10 (Ferdinand, 2006).

Sampel = Jumlah Indikator x 10

= 16 x 10

= 160 responden

Dengan mengacu pendapat tersebut dan berdasarkan pertimbangan yang telah dikemukakan, maka jumlah sampel yang dipakai dalam penelitian ini sebanyak 160 responden.

#### D. Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Sumber
	Kualitas layanan	Penilaian dari pelanggan atas pelayanan yang diberikan pada rumah makan Rawon Klakah.	1. Bukti fisik (Tangibles) 2. Keandalan (Reliability) 3. Ketanggapan (Responsiveness) 4. Jaminan (Assurance) 5. Empati (Empathy)	Tjiptono (2015)
	Harga	Sejumlah uang atau nilai yang harus dibayar oleh pelanggan untuk memperoleh Rawon.	1. Keterjangkauan harga 2. Daya saing harga 3. Kesesuaian harga dengan kualitas 4. Kesesuaian harga dengan manfaat	Kotler dan Amstrong (2004)
	Loyalitas Pelanggan	Komitmen antara pelanggan terhadap perusahaan dimana dapat tercipta suatu kepuasan sehingga akan memberikan dasar yang baik untuk melakukan suatu pembelian kembali yang berulang-ulang terhadap Rawon.	1. Pembelian ulang 2. Kebiasaan mengkonsumsi merek tersebut 3. Selalu menyukai merek tersebut 4. Tetap memilih merek tersebut	Tjiptono (2002)

Kepuasan Pelanggan	Perasaan yang muncul saat terjadinya kesesuaian antara harapan dengan kinerja yang diberikan oleh rumah makan Rawon Klakah	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesesuaian harapan konsumen</li> <li>2. Minat berkunjung kembali</li> <li>3. Kesiediaan merekomendasikan.</li> </ol>	Hawkins dan Lonney (2014)
--------------------	--	--	---------------------------



## E. Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, dan Peskalaan Data

### 1. Sumber Data

Data primer didapat dan diperoleh langsung dari hasil kuesioner yang diisi oleh para responden. Data Sekunder diambil secara tidak langsung dari data yang sudah ada seperti profil perusahaan atau profil rumah makan.

### 2. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini pengumpulan datanya dengan melakukan penyebaran kuisisioner yang fleksibel dan relatif mudah untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data penelitian. Data yang diperoleh dari penyebaran kuisisioner dapat digolongkan sebagai data yang factual dan valid.

### 3. Teknik Penskalaan Data

Kuisisioner dibuat dengan menggunakan skala likert dengan skala yang sering dipakai dalam penyusunan kuisisioner adalah skala interval. Menurut Sugiyono, (2022) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi dari seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu fenomena sosial serta berkaitan dengan variabel penelitian. Setiap jawaban dapat dihubungkan dengan pertanyaan atau dukungan sebagai berikut:

Tabel 3.2 Skala Likert

Jawaban Item Pertanyaan Skor	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono, 2022

## F. Analisis Data

Tahapan teknik analisis data dalam penelitian ini, yaitu :

## 1. Rentang Skala

Analisis rentang skala merupakan alat yang digunakan mengolah data kuantitatif berupa angka dan dapat diartikan sebagai data kualitatif (Sugiyono, 2022).

Untuk menganalisis rentang skala dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = jumlah sampel

m = jumlah alternatif

$$Rs = \frac{160(5-1)}{5}$$

$$= 128$$

Berdasarkan perhitungan yang diperoleh kriteria penilaian terhadap penelitian sebagai berikut :

Tabel 3.3 Rentang Skala

No	Skala Penilaian	Loyalitas Pelanggan	Kualitas Pelayanan	Harga	Kepuasan Pelanggan
1	160 – 287	Sangat Tidak Loyal	Sangat Tidak Berkualitas	Sangat Tidak Terjangkau	Sangat Tidak Puas
2	288 – 415	Tidak Loyal	Tidak Berkualitas	Tidak Terjangkau	Tidak Puas
3	416 - 543	Netral	Cukup Berkualitas	Cukup Terjangkau	Cukup Puas
4	544 - 671	Loyal	Berkualitas	Terjangkau	Puas
5	672 – 800	Sangat Loyal	Sangat Berkualitas	Sangat Terjangkau	Sangat Puas

## 2. *Partial Least Square (PLS)*

Penelitian ini menggunakan analisis regresi partial (*Partial Least Square*) dalam menguji hipotesis yang diolah menggunakan software SmartPLS.

### a. Outer Model

Outer model bertujuan untuk menspesifikasi hubungan antar variabel laten dengan indikator-indikatornya.

#### 1) *Convergent Validity*

*Convergent Validity*, dinilai berdasarkan loading factor (korelasi antara skor item atau skor komponen dengan skor konstruk). Indikator dianggap valid jika memiliki nilai AVE (*Average Variance Extranced*) diatas 0,5 atau memperlihatkan seluruh outer loading dimensi variabel memiliki nilai loading  $> 0,5$  sehingga dapat disimpulkan bahwa pengukuran tersebut memenuhi kriteria validitas konvergen (Ghozali 2018).

#### 2) *Discriminant Validity*

Metode discriminant validity merupakan pengujian validitas dengan melihat indikator refleksif yaitu dengan melihat nilai cross loading dalam setiap variabel harus  $> 0,7$ . Atau dengan cara lain dengan menilai nilai loading konstruk lebih besar dari nilai loading konstruk lebih besar dari nilai loading konstruk yang lain (Ghozali, 2015).

#### 3) *Composite Reliability*

Menurut Jogiyanto (2018) uji reliabilitas menggunakan nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. *Cronbach's Alpha* untuk mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu konstruk sedangkan *Composite Reliability* mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu konstruk. Namun *Composite Reliability* dinilai lebih baik dalam mengestimasi konsistensi internal suatu konstruk. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,7$  dan *Composite Reliability*  $> 0,7$ .

#### 4) *Composite Reliability*

Menurut Jogiyanto (2018) uji reliabilitas menggunakan nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. *Cronbach's Alpha* untuk mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu konstruk sedangkan *Composite Reliability*

mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu konstruk. Namun *Composite Reliability* dinilai lebih baik dalam mengestimasi konsistensi internal suatu konstruk. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,7 dan *Composite Reliability* > 0,7.

#### b. Inner Model

Pengujian dalam model *structural* yaitu menguji bagaimana hubungan antara konstruk laten. Beberapa uji untuk model *structural* sebagai berikut:

##### 1) R Square pada konstruk endogen

Nilai R square adalah koefisien determinasi pada konstruk endogen. Menurut (Ghozali, 2015) nilai R square sebesar 0,67 (kuat), 0,33 (moderat) dan 0,19 (lemah).

##### 2) Uji Signifikansi

Untuk melihat arah pengaruh dan signifikansi dapat dilakukan dengan melihat nilai signifikansi antar konstruk. Dalam metode *bootstapping* pada penelitian ini menggunakan nilai signifikansi t- statistik > 1,96 dan nilai p- values < 0,05 maka terdapat signifikansi antar konstruk yang diujikan.

#### c. Analisis Jalur

Menurut Theodoridis & Kraemer, n.d. (2004) istilah analisis jalur pertama kali diperkenalkan oleh ahli biologi Sewal Wright tahun 1934 sehubungan dengan penguraian korelasi total antara dua variabel dalam sistem sebab-akibat. Teknik *path analysis* adalah metode yang memanfaatkan serangkaian analisis regresi berganda, selain itu metode ini juga mengasumsikan hubungan sebab akibat antara variabel independen dan dependen dalam penelitian.

## G. Uji Hipotesis

Uji hipotesis bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh variabel penyebab terjadinya variabel akibat yang dilihat dari nilai path coefficient. Penelitian ini menggunakan kriteria tingkat kepercayaan 95% dan batas ketidakakuratan sebesar 5% dengan ketentuan:

- a. Jika nilai T-statistik  $> 1,96$  dan P-values  $< 0,05$  ( $\alpha$ ) maka H1 diterima.
- b. Jika nilai T-statistik  $< 1,96$  dan P-values  $> 0,05$  ( $\alpha$ ) maka H1 ditolak.

## H. Uji Mediasi

Menurut Sholihin dan Ratmono (2013) dalam pengujian hipotesis mediasi dalam penelitian ini maka dasar pengambilan keputusannya adalah:

- a. Menguji pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen dan harus signifikan pada t-statistik  $> 1,96$  atau jika nilai P-values  $< 0,05$  ( $\alpha$ ), maka signifikan, artinya variabel mediator, memediasi pengaruh suatu variabel eksogen terhadap suatu variabel endogen.
- b. Menguji pengaruh variabel independent terhadap variabel mediasi dan harus signifikan pada t-statistik  $< 1,96$  atau jika nilai P-values  $> 0,05$  ( $\alpha$ ), maka tidak signifikan, artinya variabel mediator, tidak memediasi pengaruh suatu variabel eksogen terhadap suatu variabel endogen.
- c. Menguji pengaruh variabel independent dan mediasi terhadap variabel dependen.