

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif adalah penelitian yang menggabungkan dua variable atau lebih (Sugiono, 2012). Penelitian ini terdiri dari tiga variabel bebas dan satu variabel terikat. Variabel bebas terdiri dari kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga. Variabel terikat berupa loyalitas pelanggan. Berdasarkan penjelasan diatas, diketahui penelitian asosiatif memberikan penjelasan faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan melalui pengujian hipotesis.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Grand Keude Kupie Ulee Kareng & Gayo Medan yang berlokasi di Jalan Sei Serayu no. 14 Medan.

3. Waktu Penelitian

Penelitian ini direncanakan akan dilaksanakan dalam lima bulan yang dimulai dari Agustus 2015 sampai dengan Desember 2015. Rincian waktu penelitian disajikan sebagai berikut:

no	Kegiatan	Agustus 2015				September 2015				Oktober 2015				November 2015				Desember 2015			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pembuatan dan seminar proposal																				
2	Pengumpulan Data																				
3	Analisis Data																				
4	Penyusunan Skripsi																				
5	Seminar Hasil																				
6	Pengajuan Sidang																				

Tabel 3.1. Jadwal Penelitian

B. Populasi dan sampel

1. Populasi

Populasi adalah himpunan keseluruhan karakteristik dari objek yang diteliti. Pengertian lain dari populasi adalah keseluruhan atau totalitas objek yang dibatasi oleh kriteria tertentu. Ukuran populasi ada yang bersifat terukur (*countable*) dan ada yang tidak terukur atau tidak dapat dihitung (*uncountable*). Populasi biasanya berupa manusia, objek, transaksi, atau kejadian yang menjadi objek penelitian (Sedarmayanti, 2011).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan harian di Grand Keude Kupie Ulee Kareng & Gayo Medan yang berlokasi di Jalan Sei Serayu no 14 Medan. Jumlah pelanggan harian di Grand Keude Kupie

Ulee Kareng & Gayo Medan berjumlah 150 orang. Dalam penelitian ini menggunakan populasi sebanyak 150 orang pelanggan.

2. Sampel

Menurut Thoifah, (2015) sampel adalah bagian dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam menentukan sampel ada beberapa rumus yang digunakan. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan rumus penentuan jumlah sample menurut Taro Yamane, seperti berikut :

$$n = \frac{N}{N.d^2 + 1}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

d² = Presisi yang ditetapkan/tingkat kesalahan.

Dalam penelitian ini, ditetapkan batas tingkat kesalahan adalah 5%. Jumlah populasi dalam penelitian adalah 150 orang pelanggan Grand Keude Kupie Ulee Kareng & Gayo medan. Maka jumlah sample yang diperoleh adalah :

$$n = \frac{150}{(150.(0.05)^2) + 1}$$

$$n = 109.09$$

Berdasarkan hasil perhitungan jumlah sample menggunakan rumus Taro Yamane adalah sebanyak 109.09 orang. Jumlah tersebut dibulatkan menjadi 109 orang.

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan statistika parametrik. Statistika Parametrik digunakan untuk menguji hipotesis mendekati normal atau mendekati distribusi normal setelah teorema limit sentral. Dalam statistika parametrik, digunakan probability sampling dengan teknik pengambilan sample *simple random sampling*. Teknik *simple random sampling* adalah cara pengambilan sample secara acak dimana setiap elemen populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih menjadi anggota sample tanpa memperdulikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Cara tersebut dilakukan karena anggota populasi dianggap homogen atau seragam. Pelaksanaan *simple random sampling* dalam penelitian ini dilakukan terhadap 109 pelanggan Grand Keude Kupie Ulee Kareng & Gayo Medan secara acak.

C. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah petunjuk untuk melaksanakan mengenai cara mengukur variabel. Berikut beberapa definisi operasional dari beberapa variabel yang digunakan pada penelitian, yaitu:

Tabel 3.2. Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran
Kualitas Produk (X1)	Kemampuan produk untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan mencapai kepuasan pelanggan	a. Produk yang disajikan sesuai dengan fungsi utama minuman sanger b. Produk yang disajikan memiliki perbedaan khas dengan produk	Likert

		<p>yang disajikan dari kedai kopi lain.</p> <p>c. Produk memiliki cita rasa yang sesuai dengan selera konsumen</p> <p>d. Banyak konsumen yang merekomendasikan ke orang lain produk tersebut.</p>	
Kualitas pelayanan (X2)	seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelayanan pelanggan yang mereka terima	<p>a. Penampilan, kerapian karyawan, kebersihan dan kenyamanan kedai kopi.</p> <p>b. Ketepatan pelayanan, kelengkapan fasilitas, kesesuaian pelayanan</p> <p>c. Penanganan keluhan, kecepatan pelayanan</p> <p>d. Kepercayaan dan kejujuran karyawan, keramahan perhatian dan kesopanan karyawan</p> <p>e. Pemahaman kebutuhan konsumen, kemampuan komunikasi karyawan</p>	Likert

Harga (X3)	sebagai jumlah uang yang ditagihkan untuk suatu produk atau jasa, dalam pengertian lebih luas harga adalah sejumlah uang yang ditagihkan untuk suatu produk atau jasa, jumlah nilai yang ditukarkan konsumen untuk manfaat memiliki atau menggunakan produk atau jasa	<ul style="list-style-type: none"> a. Harga minuman sanger terjangkau bagi pelanggan b. Harga minuman bersaing dengan kedai kopi lainnya. c. Harga minuman sanger yang disajikan sesuai dengan standar kualitas minuman. d. Harga minuman yang disajikan sesuai dengan manfaat tambahan yang diterima pelanggan. 	Likert
Loyalitas pelanggan (Y)	komitmen yang kuat untuk membeli ulang suatu produk atau jasa secara konsisten di waktu yang akan datang, dengan demikian menyebabkan perulangan pada merek yang sama atau membeli membeli merek yang sama, walaupun kondisi situasional dan usaha-usaha pemasaran mempunyai pengaruh yang potensial dalam perilaku pemilihan	<ul style="list-style-type: none"> a. Berkomentar positif tentang minuman sanger di kedai kopi b. Merekomendasikan dan mengajak orang lain mengonsumsi minuman sanger. c. Bangga menjadi pelanggan, sering berkunjung ke kedai kopi. d. Pengaduan masalah pelayanan dan fasilitas di kedai kopi. 	Likert

D. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data berdasarkan sifatnya yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Data Kuantitatif, yaitu data yang berbentuk angka atau yang dapat dihitung. Data kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil kuesioner dari responden yaitu pelanggan di Grand Keude Kupie Ulee Kareng & Gayo Medan.
- b. Data Kualitatif, yaitu data yang tidak dapat dihitung berupa kalimat, kata kata, gambar. Data kualitatif dalam penelitian ini adalah hasil wawancara yang diberikan kepada responden yaitu pelanggan di Grand Keude Kupie Ulee Kareng & Gayo Medan.

2. Sumber Data

Data diperoleh dari berbagai sumber yang terdiri dari :

1. Data Primer

Data yang diperoleh langsung oleh peneliti melalui objeknya. Dalam penelitian ini adalah hasil kuesioner dan wawancara langsung dengan para pelanggan di Grand Keude Kupie Ulee Kareng & Gayo Medan.

2. Data Skunder

Data yang diperoleh dalam bentuk berupa publikasi oleh pihak lain. Data sekunder ini diperoleh melalui studi pustaka, internet, dan literatur.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data untuk membuktikan kebenaran hipotesis yang telah diuraikan dalam penelitian untuk mendapatkan data, informasi dan bahan yang diperlukan dengan menggunakan beberapa metode antara lain:

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Pengumpulan data melalui bahan bacaan meliputi literatur, buku, majalah dan berbagai bahan bacaan lain yang relevan dan berhubungan dengan judul penelitian.

2. Penelitian Lapangan (*field research*)

Pengumpulan data yang dilakukan secara langsung terhadap objek penelitian atau dengan terjun langsung ke lapangan dengan beberapa teknik yaitu:

a. Pengamatan (*Observation*)

Mengadakan penelitian dengan cara mengamati langsung terhadap unit-unit yang ada hubungannya dengan objek yang diselidiki dan mengadakan pencatatan-pencatatan tanpa ikut berpartisipasi langsung.

b. Wawancara (*Interview*)

Memperoleh data dan informasi yang akurat dengan mengajukan pertanyaan secara langsung kepada responden berupa keterangan-keterangan yang erat terkait masalah dalam penelitian.

c. Kuesioner (*Questionnaire*)

Penyebaran daftar pertanyaan kepada responden dengan cara memilih alternative jawaban yang tersedia. Responden memilih salah satu

jawaban yang telah disediakan dalam daftar pertanyaan. Bobot nilai kuesioner ditentukan yaitu:

- 1) Jawaban “Sangat Setuju” diberi nilai 5
- 2) Jawaban “Setuju” diberi nilai 4
- 3) Jawaban “Kurang Setuju” diberi nilai 3
- 4) Jawaban “Tidak Setuju” diberi 2
- 5) Jawaban “Sangat tidak setuju” diberi 1

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini terdiri dari beberapa uji yang digunakan, terdiri dari uji instrumen, uji *statistic* dan uji asumsi klasik.

1. Uji Instrumen

Uji instrumen untuk mengetahui layak dan baik tidaknya alat ukur yang digunakan dalam penelitian, terdiri dari :

a. Uji Validitas

Uji yang digunakan untuk mengetahui layak atau tidaknya alat ukur yang digunakan. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS Ver. 17 dengan criteria sebagai berikut:

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pertanyaan dinyatakan valid

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pertanyaan dinyatakan tidak valid

b. Uji Reabilitas

Uji yang digunakan untuk mengetahui konsistensi dan kestabilan suatu alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan

tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Pengujian dengan menggunakan program SPSS Ver. 17 dengan criteria sebagai berikut:

- 1) Jika r_a positif atau lebih besar dari r_{tabel} maka pertanyaannya *reliable*
- 2) Jika r_a *negative* atau lebih kecil dari r_{tabel} maka pertanyaannya *unreliable*

2. Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik terdiri dari uji Normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedasitas.

a. Uji Normalitas

Tujuan dari uji normalitas adalah untuk menentukan apakah variabel berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Pengujian normalitas dapat dilihat dari grafik normal *probability plot*. Apabila variabel berdistribusi normal, maka penyebaran plot akan berada di sekitar dan disepanjang garis 45° .

b. Uji Multikolinieritas

Tujuan dari uji multikolinieritas adalah menguji model regresi apakah adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari uji ini adalah menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari hasil pengamatan satu ke pengamatan lainnya. Jika nilai signifikan hitung lebih besar dari $\alpha = 5\%$, maka tidak ada masalah heteroskedastisitas. Tetapi jika nilai signifikan hitung kurang dari $\alpha = 5\%$, maka ada masalah heteroskedastisitas dalam model regresi.

3. Uji Statistik

Uji statistik yang digunakan adalah regresi linear berganda. Analisis regresi linier merupakan suatu pendekatan yang digunakan untuk mendefinisikan hubungan matematis antara variabel independen yang lebih dari satu (X_1, X_2, X_3) dengan variabel dependent (Y). Model regresi dinyatakan dalam persamaan:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3$$

Keterangan :

Y : Loyalitas pelanggan

a : Konstanta

b₁ : Koefisien regresi kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan

b₂ : Koefisien regresi kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan

b₃ : Koefisien regresi harga terhadap loyalitas pelanggan

X₁ : Kualitas produk

X₂ : Kualitas pelayanan

X₃ : Harga

4. Analisis Korelasi Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi berguna mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi berada diantara nol sampai dengan satu. Jika nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir seluruh informasi yang dibutuhkan untuk memprediksikan variabel terikat.

5. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat dengan asumsi variabel lain dianggap konstan, dengan batas toleransi kesalahan 5% ($\alpha = 0.05$)

Kriteria pengujian :

$$T_{\text{Hitung}} > T_{\text{Tabel}} = H_0 \text{ ditolak}$$

$$T_{\text{Hitung}} < T_{\text{Tabel}} = H_0 \text{ diterima}$$

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat dengan asumsi variabel lain dianggap konstan, dengan batas toleransi kesalahan 5% ($\alpha = 0.05$)

Kriteria pengujian :

$$F_{\text{Hitung}} > F_{\text{Tabel}} = H_0 \text{ ditolak}$$

$$F_{\text{Hitung}} < F_{\text{Tabel}} = H_0 \text{ diterima}$$