

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Definisi Konsep

a. Loyalitas

Loyalitas merupakan suatu komitmen yang dipegang pembeli untuk melakukan pembelian ulang dan menjadi bagian penting bagi perusahaan (Kotler & Keller, 2016).

b. Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2016) kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis untuk mengukur seberapa efektif tingkat pelayanan yang diberikan perusahaan mampu memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan disini dijelaskan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan yang diiringi dengan keinginan pelanggan serta ketepatan perusahaan dalam penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan pelanggan.

c. Harga

Kotler & Armstrong (2018), menjelaskan bahwa harga merupakan sejumlah uang yang dikorbankan untuk mendapatkan sejumlah manfaat dengan memiliki atau menggunakan barang atau jasa. Penetapan harga yang tepat akan mendapatkan perhatian pelanggan. Jika harga yang ditetapkan oleh perusahaan tepat dan sesuai dengan daya beli, maka pelanggan akan memilih produk atau jasa tersebut. kesesuaian harga yang mampu dikeluarkan pelanggan dengan harga yang ditetapkan perusahaan

untuk mendapatkan produk atau jasa akan membentuk suatu persepsi yang baik tentang harga.

d. Fasilitas

Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa diberikan kepada konsumen (Tjiptono, 2016), sehingga fasilitas merupakan aspek fisik sebagai ukuran pelayanan yang diberikan perusahaan untuk konsumen agar dapat dirasakan dan dinikmati sebagai penunjang dalam mengonsumsi produk atau jasa. Fasilitas yang disediakan perusahaan akan mempermudah dan memperlancar kegiatan usaha suatu perusahaan karena adanya perlengkapan-perengkapan fisik tersebut menunjang aktivitas perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Konsumen yang akan menikmati produk perusahaan akan merasa lebih tertarik apabila fasilitas yang dihadirkan di buat sesuai kebutuhan konsumen dan nyaman untuk digunakan (Tjiptono & Chandra, 2017).

B. Definisi Operasional

a. Indikator Loyalitas

Menurut Kotler & Keller (2016) pengukuran loyalitas pelanggan diukur dengan 3 indikator yang menggambarkan perilaku dan sikap pembelian ulang yaitu:

1. *Repeat Purchase* (kesetiaan dalam pembelian produk)
2. *Retention* (ketahanan terhadap pengaruh negative mengenai perusahaan)
3. *Referrals* (merefrensikan secara total eksistensi perusahaan)

b. Indikator Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan fokus penilaian yang merefleksikan persepsi konsumen terhadap lima dimensi fisik dan kinerja layanan. Menurut Tjiptono (2016), indikator kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Ketanggapan (*Responsiveness*)
2. Bukti fisik (*Tangibel*)
3. Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)
4. Keandalan (*Reliability*)
5. Perhatian (*Empathy*)

c. Indikator Harga

Kotler & Armstrong (2018) menjelaskan terdapat 4 indikator harga yaitu:

1. Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk
2. Kesesuaian Harga dengan Manfaat
3. Keterjangkauan Harga
4. Kesesuaian Harga dengan Kemampuan atau Daya Saing

d. Indikator Fasilitas

Tjiptono (2016) menyebutkan terdapat enam indikator dalam menentukan fasilitas yaitu:

1. Pertimbangan / Perencanaan Spasial
2. Perlengkapan/Prabotan
3. Perencanaan Ruang
4. Tata Cahaya dan Warna
5. Pesan yang disampaikan secara grafis
6. Unsur pendukung

C. Jenis dan Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai penelitian terkait. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber penelitian tanpa media perantara. Dalam penelitian ini peneliti memperoleh data primer dengan menyebarkan kuesioner kepada responden.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui perantara. Dalam penelitian ini yang menjadi

sumber data sekunder adalah jurnal, buku, artikel, sumber dari internet yang berkaitan dengan topik penelitian.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini merupakan wilayah yang ingin diteliti oleh peneliti. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2019). Populasi bukan hanya manusia tetapi juga objek dan benda-benda yang lain. Populasi bukan hanya sekadar jumlah yang ada pada objek, namun meliputi seluruh karakteristik tertentu yang dimiliki subjek atau obyek tersebut.

Menurut Suryani & Hendryadi (2015) populasi adalah sekelompok orang, kejadian, atau benda yang memiliki karakteristik tertentu dan dijadikan objek penelitian. Jumlah unit dalam populasi dilambangkan dengan notasi N.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan *café* kandang ogut's.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang digunakan untuk penelitian. Menurut Sugiyono (2019) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sehingga sampel adalah bagian dari populasi yang ada, oleh karena itu untuk pengambilan sampel

harus menggunakan cara tertentu yang didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan yang ada. Sampel dikatakan representatif apabila anggota-anggotanya mencerminkan sifat dan karakteristik yang terdapat pada populasi.

Menurut Hair dkk. (2017) apabila ukuran populasi belum diketahui dengan pasti, sampel dapat diukur menggunakan rumus dimana jumlah indikator dikali 5 hingga 10. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 90 responden dihitung dengan rumus 5 dikali jumlah indikator. Indikator dari variabel independen dan dependen dalam penelitian ini berjumlah 18 indikator, sehingga jumlah sampel dihitung sebanyak $5 \times 18 = 90$ responden..

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu non-probability sampling dengan teknik purposive sampling. *Nonrandom Sampling/Nonprobability Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dimana setiap elemen populasi tidak mempunyai kemungkinan yang sama untuk dijadikan sampel. *Purposive Sampling*, yaitu responden yang terpilih menjadi anggota sampel atas dasar pertimbangan peneliti sendiri yaitu berdasarkan kriteria tertentu.

Kriteria sampel pada penelitian ini adalah:

1. Berusia minimal 16 tahun mengingat pengunjung café didominasi oleh siswa SMA berdasarkan pengamatan peneliti di lokasi.
2. Pernah berkunjung dan membeli di *café* Kandang Ogut's minimal 2 kali.

E. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, serta instrument pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan penelitian tersebut menjadi sistematis dan lebih mudah.

Menurut Sugiyono (2019) dari segi cara atau teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan *interview* (wawancara), *kuesioner* (angket), *observasi* (pengamatan), dan gabungan ketiganya, oleh karena itu dalam melengkapi data dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner.

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Menurut Sugiyono (2019) kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan menggunakan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden sebagai prosesnya yang kemudian dijawab oleh responden. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien apabila variabel yang diukur pasti dan jumlah responden cukup besar.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan angket/kuesioner *online* dengan memberikan serangkaian pertanyaan kepada responden melalui Google Form yang akan dibagikan secara langsung kepada pengunjung *café* kandang ogut's.

Skala pengukuran adalah instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2019) skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang dan pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut akan menghasilkan data kuantitatif.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan skala likert. Skala likert merupakan skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok tentang suatu fenomena sosial (Sugiyono, 2019). Penggunaan skala likert membuat variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Indikator tersebut kemudian dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Skala likert terdiri dari 5 alternatif jawaban yang mengandung variasi nilai yang bersifat interval yaitu angka-angka yang diberikan mengandung arti tingkatan, yaitu:

Tabel 3. 1 Tabel skala likert

Pernyataan	Simbol	Nilai/skor
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

F. Metode Analisa Data

Metode analisa data merupakan proses pengolahan, penyajian, interpretasi, dan analisis data yang diperoleh dari lapangan, sehingga data yang disajikan memiliki makna dan dapat diketahui hasil penelitiannya oleh pembaca (Martono, 2016). Metode analisa data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Uji Instrumen

Uji instrumen dilakukan untuk mengukur sejauh mana kesahihan dan keandalan suatu instrument penelitian yang digunakan. Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat item-item pertanyaan yang mengandung jawaban yang kurang objektif, kurang jelas, ataupun membingungkan (Sugiyono, 2019). Untuk mengetahui validitas dan reliabilitas kuesioner, peneliti melakukan uji coba terhadap kuesioner tersebut. Apabila instrumen yang digunakan valid dan reliabel dalam pengumpulan data, maka hasil penelitian akan menjadi *valid* dan *reliabel*.

a) Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2019), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner yang digunakan dalam penelitian. Kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan dalam kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur pada penelitian tersebut dan terdapat kesamaan antara data yang dikumpulkan peneliti dengan data sesungguhnya pada objek yang diteliti

Pengujian validitas ini dilakukan dengan menggunakan program statistik SPSS 25 *for windows* menurut Sugiyono (2019) pengambilan keputusan didasarkan pada kriteria berikut:

1. Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.
2. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ maka pernyataan tersebut dikatakan tidak valid.
3. Nilai $r \text{ hitung}$ dilihat dalam kolom *corrected item total*. Dengan nilai 0,05 sebagai taraf signifikansi.

b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama dalam waktu yang berbeda (Sugiyono, 2019). Instrumen dikatakan konsisten apabila bisa digunakan untuk mengukur gejala yang sama di lain tempat. uji reliabilitas digunakan untuk menilai konsistensi pada objek dan data, sehingga kuesioner yang disusun akan benar-benar baik dalam mengukur gejala dan mampu menghasilkan data yang *valid*.

Untuk pengujian reliabilitas dalam penelitian ini, peneliti menggunakan rumus koefisien *Cronbach's Alpha*. Menurut (Ghozali, 2018), suatu variabel dapat dikatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,70$ ". Penguji menggunakan bantuan program statistik SPSS 25.0 *for window*, instrumen dinyatakan reliabel dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,70$ maka dinyatakan reliabel.

2. Jika nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,70$ maka dinyatakan tidak reliabel.

2. Uji Asumsi Dasar

Uji asumsi dasar adalah salah satu uji yang digunakan sebagai syarat statistik untuk memastikan apakah data dapat dilakukan uji statistik parametrik atau non parametrik.

Uji Normalitas adalah pengujian untuk mengetahui tentang kenormalan distribusi variabel terkait dan variabel bebas dalam model regresi. Indikator model regresi yang baik adalah memiliki data yang terdistribusi normal. Uji normalitas dilakukan menggunakan *software* statistik SPSS 25.0 *for windows* dengan uji statistic non-parametrik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) test. Kriteria yang digunakan adalah, apabila nilai signifikansi $> 0,05$ maka residual dinyatakan berdistribusi normal.

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah pengujian yang digunakan untuk mengetahui apakah data yang digunakan telah memenuhi ketentuan dalam penelitian (Sugiyono, 2019). Uji asumsi klasik merupakan persyaratan statistik yang harus dilakukan pada analisis linear berganda yang berbasis *ordinary lest square*. Dalam *ordinary lest square* hanya terdapat satu variabel dependen, sedangkan untuk variabel independen berjumlah lebih dari satu. Dalam penelitian ini uji asumsi klasik yang digunakan adalah:

a) Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas adalah uji untuk mengetahui apakah suatu model regresi dalam penelitian terdapat korelasi antar variabel independen (bebas). Untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antar variabel tersebut dapat dilihat melalui besaran dari nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan juga nilai *Tolerance* pada *software* statistik SPSS 25.0 *for windows* dengan ketentuan nilai VIF < 10,00 dan nilai *Tolerance* > 0,10 untuk menyatakan ada atau tidak adanya gejala multikolinieritas.

b) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain sama, maka disebut homoskedastisitas. Sebaliknya, Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tidak sama, maka disebut heteroskedastisitas. Untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas yaitu dengan menggunakan uji *Glejser*. uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah sebuah model regresi memiliki indikasi heteroskedastisitas dengan cara meregresi nilai absolut residual (Ghozali, 2018). Keputusan pengujian ini dapat dilihat berdasarkan ketentuan berikut:

1. Jika nilai signifikansi (Sig.) > 0.05, maka tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

2. Jika nilai signifikansi (Sig.) ≤ 0.05 maka terdapat gejala heteroskedastisitas.

4. Uji Analisis Data

Uji analisis data adalah kegiatan penelaahan, sistematisa, penafsiran dan verifikasi data agar sebuah fenomena memiliki nilai sosial, akademis, dan ilmiah (Sangadji & Sopiah, 2014). Uji analisis data dilakukan untuk mendukung hipotesis yang telah dirancang, setelah peneliti mendapatkan data yang dikumpulkan, kemudian peneliti melakukan beberapa tahap untuk menghitung dan mengolah data-data tersebut.

a) Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda adalah alat analisa untuk mengukur besarnya pengaruh antara dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen

α = Konstanta

β = Koefisien regresi berganda

X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = Harga

X3 = Fasilitas

b) Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Menurut Widarjono (2018) Koefisien determinasi R^2 digunakan untuk mengukur seberapa baik garis regresi sesuai dengan data aktualnya (*goodness of fit*). Nilai R square yang kecil atau mendekati 0 memiliki arti bahwa kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai R square yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen mampu memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

Koefisien determinasi yang disesuaikan (*adjusted R²*) berarti bahwa koefisien tersebut telah dikoreksi dengan memasukan jumlah variabel dan ukuran sampel yang digunakan. Sehingga, dengan koefisien determinasi yang disesuaikan nilainya dapat naik atau turun oleh adanya penambahan variabel baru dalam model (Suliyanto, 2014).

c) Uji F

Menurut Widarjono (2018), uji F untuk menguji kelayakan model regresi, apakah semua variabel independen secara serempak

mempengaruhi variabel dependen. Hasil uji F dapat dilihat dalam tabel ANOVA dalam kolom sig. dengan ketentuan berikut:

1. Jika nilai probabilitas $\leq 0,05$, maka dapat dikatakan terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Dengan demikian, model regresi layak digunakan.
2. Jika nilai probabilitas $> 0,05$, maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Dengan demikian, model regresi tidak layak digunakan.

d) Uji t

Uji t digunakan untuk menguji apakah variabel bebas (independen) memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel terikat (dependen) (Sugiyono, 2019). Hasil Uji T dapat dilihat pada tabel *coefficients* pada kolom sig. dengan ketentuan:

1. Jika probabilitas $< 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial.
2. Jika probabilitas $\geq 0,05$, maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial.