

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Menurut sumber data atau informasi yang diperoleh dalam kegiatan penelitian, maka jenis penelitian yang peneliti gunakan adalah penelitian lapangan (*field research*).¹ Dalam penelitian ini yang akan diamati adalah pengaruh *store atmosphere*, *service excellent* dan kelengkapan produk terhadap loyalitas konsumen (Studi Kasus pada Outlet Geprek Benu Cabang Kudus).

Tujuan penelitian atau studi kasus atau lapangan adalah mempelajari secara insentif latar belakang, status terakhir, dan interaksi lingkungan yang terjadi pada suatu satuan sosial seperti individu, kelompok, lembaga, atau komunitas.² Lokasi penelitian ini adalah di Outlet Geprek Benu Cabang Kudus.

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang bekerja dengan angka, yang datanya berwujud bilangan yang dianalisis dengan menggunakan statistik untuk menjawab pertanyaan atau hipotesis penelitian yang sifatnya spesifik, dan untuk melakukan prediksi bahwa suatu variabel tertentu mempengaruhi variabel yang lain.³

B. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian perorangan, kelompok, dan organisasi.⁴ Data primer dari penelitian ini berasal dari kuesioner yang diisi oleh responden konsumen atau pembeli Geprek Benu meliputi identitas dan tanggapan responden.

¹ Toto Syatori dan Nanang Ghozali, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Pustaka Setia, 2012), 55.

² Saifudin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta :Pustaka Pelajar, 1997), 8.

³ Masrukhin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Kudus: Media Ilmu Press & Mibarda Publishing, 2015), 7.

⁴ Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), 29.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi (tersedia) melalui publikasi dan informasi yang dikeluarkan di berbagai organisasi atau perusahaan.⁵ Data sekunder dalam penelitian ini di peroleh dari data gambaran umum Outlet Geprek Benu Cabang Kudus.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁶ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Outlet Geprek Benu Cabang Kudus dengan jumlah tak terhingga.
2. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang dapat diambil dari populasi itu.⁷

Untuk menentukan berapa sampel yang akan diambil, maka dapat menggunakan metode *non probability sampling*. Dengan menggunakan teknik sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang tersebut cocok sebagai sumber data.⁸

Dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui atau tidak terhingga, sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus dibawah yaitu⁹:

$$n = \frac{(Za/2)^2 \cdot p(1 - p)}{\epsilon^2}$$

⁵ Rosady Ruslan, 30.

⁶ Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2012)115.

⁷ Sugiono, 116.

⁸ Sugiono, 77.

⁹ Suharyadi dan Purwanto, *Statistik Untuk Ekonomi dan Keuangan* (Jakarta: Salemba Empat, 2017), 77.

Keterangan:

n = ukuran sample

p = maksimal estimasi 0,5

ε^2 = *sampling error* = 10%

Z = tingkat kepercayaan 95%=1,96

Melalui rumus diatas, maka jumlah sampel yang akan diambil adalah:

$$n = \frac{(Za/2)^2 \cdot p (1 - p)}{\varepsilon^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot 0.5 (1 - 0.5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01}$$

$$n = 96,04$$

$$= 96$$

Dengan demikian tingkat kepercayaan 95% dan sampel 96,4, maka dibulatkan menjadi 96. Jadi sampel yang akan peneliti ambil adalah sebanyak 96 orang.

D. Tata Variabel Penelitian

Variabel Penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.¹⁰ Adapun yang menjadi variabel dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel independen sering disebut sebagai variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat),¹¹ Dalam penelitian ini variabel independen (X) yaitu terdiri dari X1, X2, dan X3 dengan rincian X1 adalah *store Atmosphere*, X2 adalah *service excellent*, dan X3 adalah *kelengkapan nproduk*.

¹⁰ Sugiyono, 59.

¹¹ Sugiyono, 59.

2. Variabel dependen sering disebut variabel terikat yang merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.¹² Dalam penelitian ini variabel dependennya (Y) adalah loyalitas pelanggan..

E. Definisi Operasional

Untuk mempermudah dan memperjelas apa yang dimaksud dengan variabel-variabel dalam penelitian ini maka perlu diberikan definisi operasional. Definisi operasional adalah alat untuk mengukur suatu variabel atau dapat dikatakan petunjuk pelaksanaan bagaimana mengukur variabel

Tabel 3.1
Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
<i>Store Atmosphere</i> (X1)	<i>Atmosphere</i> adalah suasana terencana yang sesuai dengan pasar Sasarannya dan yang dapat menarik konsumen untuk membeli. <i>Atmosphere</i> dalam sebuah toko dapat mempengaruhi emosi atau perasaan konsumen sehingga dapat menyebabkan terjadinya proses pembelian	1. Pencahayaan 2. Tata letak barang-barang, 3. Suhu dalam ruangan, 4. Fasilitas kamar ganti, 5. Desain dan warna toko	Likert
<i>Service Excellent</i> (X2)	Pelayanan prima (<i>service excellent</i>) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat	1. Bukti fisik 2. Keandalan 3. Ketanggapan 4. Keyakinan 5. Empati	Likert

¹² Sugiyono, 59.

Kelengkapan Produk (X3)	Produk adalah keseluruhan dari penawaran yang dilakukan secara normal oleh perusahaan kepada konsumen dalam memberikan layanan, letak toko, dan nama barang dagangannya.	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Variety</i> 2. <i>Width or Breath</i> 3. <i>Depth</i> 4. <i>Consistency</i> 5. <i>Balance</i> 	Likert
Loyalitas Konsumen (Y)	Loyalitas merupakan besarnya konsumsi dan frekuensi pembelian dilakukan oleh seorang pelanggan terhadap suatu perusahaan, dan mereka berhasil menemukan bahwa kualitas keterhubungan yang terdiri dari kepuasan, kepercayaan dan komitmen mempunyai hubungan yang positif dengan loyalitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Makes regular repeat purchase</i> 2. <i>Purchase across product and service lines</i> 3. <i>Refers other</i> 4. <i>Demonstrates an immunity to the full of the competition</i> 	Likert

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Metode Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Kuesioner dapat berupa pertanyaan/pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, internet.¹³ Dalam penelitian ini yang menjadi responden adalah konsumen outlet Geprek Benu Cabang Kudus.

Dalam metode angket/kuesioner di susun dengan skala likert (*likert scale*), dimana masing-masing dibuat dengan menggunakan pilihan agar mendapatkan data yang bersifat subjektif dan diberikan skor sebagai berikut:

¹³Sugiyono, 199.

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

2. Metode Observasi

Metode observasi adalah teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik bila dibandingkan dengan teknik lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain.¹⁴

3. Metode Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dan informasi melalui pencarian dan penemuan bukti-bukti. Selain itu foto juga bermanfaat sebagai sumber informasi karena mampu membekukan dan menggambarkan peristiwa yang terjadi. Akan tetapi peneliti tidak boleh menggunakan kamera sebagai alat pencari data secara sembarangan. Sebab, orang akan menjadi curiga. Dokumen-dokumen yang dikumpulkan akan membantu peneliti dalam memahami fenomena yang terjadi dilokasi penelitian dan membantu dalam membuat interpretasi data.¹⁵ Metode dokumentasi diambil dari data yang ada pada outlet Geprek Benu Cabang Kudus.

G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kuantitatif. Untuk mencapai tujuan penelitian yaitu menganalisis karakteristik kewirausahaan dan manajemen sumber daya manusia terhadap perkembangan usaha pedagang .Adapun urutan analisis data yang akan dilakukan yaitu sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas sering digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuesioner atau skala. Validitas item ditunjukkan dengan adanya korelasi atau dukungan terhadap item total (skor total),

¹⁴ Sugiyono,203.

¹⁵ Afifuddin dan Beni Ahmad Saebani, *Metodologi penelitian Kualitatif*, (Bandung : CV Pustaka Setia, 2009), 141.

perhitungan dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor item total. Dari hasil perhitungan korelasi yang digunakan untuk mengukur tingkat validitas suatu item dan menentukan apakah suatu item layak digunakan atau tidak.¹⁶

Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05.¹⁷ Artinya suatu item dianggap valid jika skor total lebih besar dari 0,05.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap kenyataan konsisten dari waktu-kewaktu.

Untuk melakukan uji reliabilitas dapat digunakan program SPSS dengan menggunakan uji statistik Cronbach *Alpha*. Adapun kriteria bahwa instrument itu dikatakan reliabel, apabila nilai yang didapat dalam proses pengujian dengan uji statistik *Cronbach alpha* >0,60. Dan jika *Cronbach Alpha* ditemukan angka koefisien <0,60 maka dikatakan tidak reliabel.¹⁸

H. Uji Prasyarat

1. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel tersebut tidak membentuk variabel ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang antar nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol.

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi adalah dengan nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang

¹⁶ Duwi Priyatno, *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*, (Yogyakarta: MediaKom, 2010), 90.

¹⁷ Duwi Priyatno, 90.

¹⁸ Masrukin, *Statistik Deskriptif Berbasis Komputer*, (Kudus: Media Ilmu Press, 2014), 139.

dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi. Nilai yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai tolerance $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai VIF ≥ 10 .¹⁹

2. Uji Autokolerasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Jika terjadi korelasi maka terdapat problem autokorelasi. Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya. Masalah ini timbul karena residual (kesalahan pengganggu) tidak bebas dari satu observasi ke observasi lainnya.²⁰

Cara yang dapat digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya auto korelasi yaitu dengan Uji Durbin-Watson (DW test). Pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi:

Tabel 3.2

Kriteria Autokorelasi

Hipotesis Nol	Keputusan	Jika
Tidak ada autokorelasi positif	Tolak	$0 < d < dl$
Tidak ada autokorelasi positif	No decision	$dl \leq d \leq du$
Tidak ada korelasi negatif	Tolak	$4 - dl < d < 4$
Tidak ada korelasi negatif	No decision	$4 - du \leq d \leq 4 - dl$
Tidak ada autokorelasi, positif atau negative	Tidak ditolak	$du < d < 4 - du$

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas.

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya *heteroskedastisitas* dapat dilihat pada grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED di mana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan

¹⁹ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*, (Semarang: Badan Penerbit Undip, 2011), 103-104.

²⁰ Imam Ghozali, 107.

sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya) yang telah di-studentized. Jika pada grafik tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah sumbu 0 (nol) pada sumbu Y, maka tidak terjadi *heteroskedastisitas* dalam suatu model regresi.²¹

4. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengansumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Ada cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik yaitu dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data obsevasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Metode yang lebih handal adalah dengan melihat normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal²²

I. Uji Hopotesis

1. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui sejauh mana variabel independen mempunyai pengaruh variabel dependen. Dengan variabel-variabel tersebut dapat disusun dalam persamaan sebagai berikut:²³

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

- Y : Loyalitas Konsumen
- a : Konstanta
- b_1 : koefisien regresi
- X_1 : *Store Atmosphere*
- X_2 : *Service excellent*
- X_3 : Kelengkapan produk
- e : Error

2. Koefisien determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) dilakukan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi

²¹ Imam Ghozali, 134.

²² Imam Ghozali, 154.

²³ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 277.

variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.²⁴

3. Uji-t (parsial)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen (X) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).

Langkah – langkah pengujian :²⁵

a. Menentukan hipotesis:

Ho : Secara parsial tidak ada pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen.

Ha : Secara parsial ada pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen.

b. Menentukan tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi menggunakan 0,05 ($\alpha = 5\%$)

c. Kriteria pengujian:

- Ho diterima jika $-t \text{ tabel} \leq t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$

- Ho ditolak jika $-t \text{ hitung} < -t \text{ tabel}$ atau $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$.

²⁴ Imam Ghazali, 95

²⁵ Duwi Priyatno, 68.