

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian yang datanya diperoleh langsung dari tempat kejadian berlangsung, dari objek yang diteliti dengan cara riset atau penelitian lapangan (*field research*).¹

Adapun pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.²

B. Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan data primer dan sekunder.³

1. Data primer yaitu data yang di peroleh langsung dari obyek penelitian yang diamati dan di catat secara langsung dari responden. Dalam penelitian ini yang di maksud dengan data primer yaitu informasi yang di peroleh dari pelanggan Aneka Jaya Demak.
2. Data sekunder yaitu data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh penulis, diperoleh dari dokumen perusahaan, majalah, literatur-literatur.

¹Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002), 32.

²Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 13.

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, 193.

C. *Setting* penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Desember 2018- januari 2019. Berlokasi di Swalayan Aneka Jaya Demak, yang beralamatkan di jalan Sultan Fattah, kecamatan Demak kota, kabupaten Demak.

D. Populasi dan Sampel

Sugiyono mendefinisikan pengertian mengenai populasi dan sampel adalah sebagai berikut:⁴

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek itu.

Adapun yang dijadikan populasi dalam penelitian ini adalah jumlah rata-rata pengunjung aneka jaya demak setiap bulan selama 12 bulan terakhir yaitu berjumlah 28.000 orang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel menggunakan *probability sampling* yaitu teknik yang memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.⁵

Dan dalam penelitian ini yang digunakan adalah *random sampling* yaitu teknik penentuan

⁴ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 61.

⁵ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, 63.

dilakukan secara acak tanpa memperhatikan starta yang ada dalam populasi itu.⁶

Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan metode *slovin*, yaitu dengan rumus sebagai berikut :⁷

$$n = N / 1+N(a)^2$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

a = *Margin of Error*

Dengan menggunakan *margin of error* sebesar 10%, maka jumlah sampel minimal yang dapat diambil sebesar:

$$n = 28.000 / 1+ 28.000 (0,10)^2$$

$$n = 28.000 / 1+ 28.000 (0,01)$$

$$n = 28.000 / 1+ 280$$

$$n = 28.000 / 281$$

$$n = 99,644 \text{ dibulatkan menjadi } 100 \text{ sampel.}$$

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu kegiatan dalam pengumpulan data yang diperuntukkan dalam penyusunan skripsi. Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa metode, yaitu:

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden

⁶ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, 64.

⁷ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, 70.

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. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas.⁸ Model skala yang digunakan dalam penyusunan kuesioner ini adalah model *likert*. Model skala *likert* menggunakan lima rentetan kategori respon. Terdiri dari sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

2. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu metode yang ditujukan untuk memperoleh data-data langsung dari tempat penelitian seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian, dan sebagainya.⁹ Data ini berupa gambaran umum obyek peneliti, yang berupa profil, struktur organisasi, dan lainnya di Aneka Jaya Demak

3. Metode Observasi

Pada intinya, observasi merupakan sebuah proses pengamatan menggunakan panca indera kita. Observasi dapat dilakukan dengan melihat dan mengamati terhadap unsur-unsur yang terlihat didalam objek penelitian. Observasi ini dilakukan dengan mengamati secara langsung pada Aneka Jaya Demak.¹⁰

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 199.

⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1993), 148.

¹⁰ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif : Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder Edisi Revisi 2*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), 87.

F. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah penentuan konsep sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan oleh peneliti dalam mengoperasionalkan konsep yang lebih baik.¹¹

Tabel 3.1
Variabel dan Dimensi Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	skala
Sense (X1)	Penciptaan pengalaman melalui panca indra pelanggan.	1. Penglihatan 2. Pendengaran 3. Sentuhan 4. Penciuman 5. Rasa	<i>Likert</i>
Feel (X2)	Tipe experience yang muncul untuk menyentuh perasaan terdalam dan emosi pelanggan dengan tujuan menciptakan pengalaman yang efektif.	1. Perasaan senang 2. Perasaan semangat 3. Perasaan puas 4. Perasaan rileks	<i>Likert</i>
Think (X3)	Pengalaman yang melibatkan pelanggan	1. Mengurangi perasaan negatif	<i>Likert</i>

¹¹Nur Indriantoro dan Bambang Supomo, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Yogyakarta: BPFE- Cet. II, 2002), 69.

	terlibat dalam pemikiran saksama dan kreatif.	2. Program yang ditawarkan 3. Peralatan yang up to date 4. Promosi yang ditawarkan	
Act (X4)	Pengalaman yang berkaitan dengan fisik, pola perilaku, dan gaya hidup jangka panjang serta pengalaman-pengalaman yang terjadi sebagai hasil interaksi orang lain.	1. Gaya hidup 2. individu yang terpengaruh 3. lokasi yang mudah dicapai	<i>Likert</i>
Relate (X5)	Pengalaman yang menjelaskan suatu hubungan dengan orang lain atau kelompok sosial lainnya.	1. produk dan jasa sesuai dengan idealisasi pelanggan 2. pengalaman dibagi orang lain 3. penggunaan media	<i>Likert</i>

		elektronik sebagai sarana informasi dan promosi	
Loyalitas Pelanggan (Y)	Loyalitas adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko atau pemasok, berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten.	1. Pembelian ulang 2. Perekomendasi 3. Kesetiaan terhadap produk.	

G. Uji Instrumen Data

1. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau validnya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Jika r dihitung lebih besar dari r tabel dan nilai r positif, maka butir atau pertanyaan dikatakan valid.¹²

¹²Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Progam SPSS*, (Semarang: UNDIP, 2011), 53.

2. Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Perhitungan reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan *Cronbach's Alpha*. Pengujian reliabilitas pada taraf signifikan yang digunakan adalah $(\alpha) = 5\%$. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* > 0.70 ¹³.

H. Uji Asumsi klasik

Suatu model regresi yang baik harus bebas dari masalah penyimpangan terhadap asumsi klasik dalam regresi. Apakah variabel dan model regresinya terjadi kesalahan. Berikut ini macam-macam Uji Asumsi klasik:

1. Uji Multikolinieritas

Bertujuan untuk menguji apakah dalam regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi maka variabel-variabel ini tidak ortogonal.. Untuk mendeteksi adanya multikolonieritas dengan membuat hipotesis:

Tollerance value < 0.10 atau $VIF > 10$: terjadi Multikolinieritas

¹³ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Progam SPSS*, 48.

Tollerance value >0.10 atau VIF <10 : tidak terjadi terjadi Multikolinieritas.¹⁴

2. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas, dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Cara untuk mengetahui ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terkait (ZPRED) dan residualnya (SRESID). Deteksi terhadap heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah di prediksi, sumbu X adalah residualnya (Y diprediksi Y sesungguhnya) yang telah di studentized. Dasar analisis:¹⁵

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.

¹⁴ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Progam SPSS*, 105.

¹⁵ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Progam SPSS*, 139.

- b. Jika telah ada pola yang jelas, serta titik–titik yang menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y , maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Uji Autokorelasi

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

Untuk pengujian autokorelasi menggunakan Uji Runt Tes dengan ketentuan nilai signifikan > 0.05 maka hipotesis diterima atau tidak terjadi autokorelasi , jika nilai signifikan < 0.05 maka hipotesis ditolak atau terdapat autokorelasi .¹⁶

4. Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi.Variabel terikat dan variabel bebas keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau tidak.Untuk menguji apakah distribusi data itu normal atau tidak dengan menggunakan analisis grafik.

Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas suatu data adalah dengan melihat histrogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Demikian dengan hanya melihat histogram ini

¹⁶ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Progam SPSS*, 120.

bisa menyesatkan khususnya untuk jumlah sampel yang kecil. Metode yang lebih handal adalah melihat normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal.

Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal dan plotting data akan dibandingkan dengan garis normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya.¹⁷

I. Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis SPSS.

Adapun rumus regresi linier adalah sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Dimana :

A = koefisien regresi

X_1 = *sense*

X_2 = *feel*

X_3 = *Think*

X_4 = *Act*

X_5 = *Relate*

Y = Loyalitas Pelanggan

$\beta_1 - \beta_5$ = koefisien regresi variabel bebas

e = kesalahan

Untuk mengetahui apakah suatu persamaan regresi yang dihasilkan baik untuk mengistemasi nilai variabel atau tidak, dapat dilakukan dengan cara:

1. Hasil Uji Signifikasi Parameter Parsial (Uji-t)

¹⁷Masrukin, *Statistik Inferensial Aplikasi Program SPSS* (Kudus : Media Ilmu Press, 2008), 61.

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen yang terdapat dalam persamaan regresi secara individu berpengaruh terhadap nilai variabel dependen.

Kesimpulan diambil dengan melihat t hitung $> t$ tabel maka diterima, jika t hitung $< t$ tabel maka ditolak, atau juga menggunakan nilai signifikansi (α) dengan ketentuan :

$\alpha > 0.05$: tidak mampu menolak H_0

$\alpha < 0.05$: menolak H_0

Keterangan : α : alpha.

2. Hasil Uji Signifikansi Parameter Simultan (Uji-F)

Uji signifikansi parameter simultan bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen yang terdapat dalam persamaan regresi secara bersama-sama berpengaruh terhadap nilai variabel dependen.

Kesimpulan diambil dengan melihat F hitung $> F$ tabel maka diterima, jika F hitung $< F$ tabel maka ditolak melihat signifikansi (α) dengan ketentuan :

$\alpha > 0.05$: tidak mampu menolak H_0

$\alpha < 0.05$: menolak H_0

Keterangan : α : alpha

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel-variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai dengan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti 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.¹⁸



¹⁸Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Progam SPSS*, 95-99.