

### BAB III METODE PENELITIAN

#### A. Jenis dan Pendekatan

Field research atau penelitian lapangan merupakan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Field research atau penelitian lapangan ini adalah penelitian yang data informasinya dikumpulkan langsung menggunakan media observasi, wawancara dan kuesioner. Penelitian ini menjadikan masyarakat sebagai sasaran, masyarakatnya meliputi masyarakat umum, seperti pegawai negeri, ataupun remaja yang masih sekolah, para petani, nelayan dan sebagainya seperti masyarakat khusus yang dijadikan sasaran dalam penelitian.<sup>1</sup> Penelitian ini ditujukan untuk memperoleh bukti empiris, menguji dan menjelaskan dampak variasi menu dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Cafe Kangen Ngopi desa Kauman kecamatan Kota kabupaten Kudus.

Sedangkan Penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif. Sebuah penelitian yang dilakukan guna diperolehnya suatu data yang berupa angka maupun data kualitatif yang dibuat angka, hal tersebut yang disebut pendekatan kuantitatif. Oleh karenanya, data yang dipergunakan memiliki sifat kuantitatif sehingga data yang telah diperoleh dari para responden melalui penyebaran kuesioner selanjutnya dikalkulasikan dengan analisis statistik menggunakan SPSS.<sup>2</sup>

#### B. Populasi dan Sampel

##### 1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan jumlah sekelompok orang, kejadian dan segala keseluruhan yang terdapat karakteristik. Anggota populasi biasa dikatakan sebagai elemen populasi. Persoalan populasi muncul pada khususnya penelitian pendapat yang menggunakan survei sebagai cara dalam pengumpulan data. Populasi juga dapat

---

<sup>1</sup> Sutrisno Hadi, *Metodologi Research Jilid 1*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), 10.

<sup>2</sup> Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2001), 5.

didefinisikan sebagai keseluruhan manusia, objek, skor hasil pengukuran atau kejadian-kejadian yang diselidiki.<sup>3</sup> Penjelasan-penjelasan diatas dapat kita simpulkan bahwapopulasi adalah keseluruhan obyek yang mempunyai karakteristik atau ciri-ciri tertentu yang ditetapkan oleh peneliti. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 3600 pelanggan yang mengunjungi café dalam 1 (satu) tahun 2019-2020 pada Café Kangen ngopi kota Kudus Tahun 2020.

## 2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang mempunyai karakteristik atau ciri-ciri khusus yang nantinya akan diteliti. Adapun cara atau metode memastikan sampel dan besar sampel disebut sampling.<sup>4</sup> Tujuan penentuan sampel yaitu agar mendapatkan data tentang objek yang akan diteliti yaitu dengan hanya mengamati sebagian dari populasi. Penentuan sampel juga bertujuan yaitu mengadakan penaksiran, pengujian dan peramalan hipotesa yang sudah dirumuskan.<sup>5</sup>

Teknik sampling atau teknik pengambilan sampel adalah suatu metode untuk mengambil sampel yang *representative* dari suatu populasi. “Pengambilan sampel ini harus dilakukan sedemikian rupa agar mendapatkan sampel yang benar-benar mewakili dan dapat menggambarkan keadaan populasi yang sesungguhnya”.<sup>6</sup> Pengambilan sampel dalam penelitian ini mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Solvin bahwa sampel dalam penelitian seharusnya menggunakan sampel yang bisa mewakili populasi yang ada sehingga penelitian bisa menghasilkan sesuatu yang bisa digeneralisasikan. Berikut ini adalah rumus sampling dari Solvin:

---

<sup>3</sup> Yulingga Nanda Hanief, dan Wasis Himawanto. *Statistika Pendidikan, (Yogyakarta: Budi Utama, 2017), 39*

<sup>4</sup> Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), 76-81.

<sup>5</sup> Mardalis, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), 55-56.

<sup>6</sup> Riduwan, *Dasar-Dasar Statistika*, (Bandung: Alfabeta, 2008), 7.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel atau jumlah responden

N = Ukuran populasi

e = Ukuran presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolelir; e = 0.1  
 Dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut:

Nilai e = 0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai e = 0,2 (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil

Jadi rentang sampel yang dapat diambil dari Teknik Slovin adalah antara 10-20% dari populasi penelitian

Populasi penelitian mempunyai jumlah populasi 3600 pelanggan, sehingga persentase kelonggaran yang digunakan adalah 10% dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{3600}{1 + 3600(0,1)^2}$$

$$n = \frac{3600}{1 + 36}$$

n = 97,297 digenapkan 100 responden

dalam melaksanakan pengambilan sampel dilakukan dengan memakai tehnik *insidental*, suatu penentuan dari sampel yang ada yang didasarkan pada kebutuhan yakni seluruh orang yang ditemui peneliti maka orang tersebutlah yang dipakai sebagai sampel penelitian dan apabila seseorang yang bertemu dengan peneliti mempunyai karakteristik atau ciri-ciri sebagai responden.

### C. Identifikasi Variabel

Berbagai tindakan dalam sebuah penelitian tentunya menitik beratkan perhatian yang ada pada berbagai fenomena yang muncul dan saling berkaitan antara satu dengan yang lainnya. Pada penelitian psikologis dan sosial kejadian tersebut adalah rancangan tentang sesuatu yang akan dijadikan sebagai objek pengamatan yang dipakai oleh peneliti dalam penelitian yang bisa beragam secara kualitatif ataupun kuantitatif. Kejadian ini sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh Sugiyono bahwa “Variabel penelitian adalah karakteristik atau ciri-ciri yang ada pada unit analisis penelitian, yang menjadi objek dalam penelitian. Dalam penelitian, variabel penelitian nilainya akan diukur, dikumpulkan, dianalisis, dan disimpulkan.”<sup>7</sup> berikut ini adalah beberapa variabel yang dipakai pada penelitian ini:

1. Variabel independen (variabel bebas), variabel ini sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, antecedent dan secara umum sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab berubah atau timbulnya variabel dependen (terikat).<sup>8</sup> dalam penelitian ini variabel independennya adalah variasi menu dan kualitas pelayanan.
2. Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat dari variabel independen. Secara umum variabel dependen disebut dengan istilah variabel terikat. Variabel terikat adalah variabel yang menjadi akibat karena dipengaruhi variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Loyalitas Pelanggan (Y).<sup>9</sup> dalam penelitian ini variabel dependennya adalah loyalitas pelanggan.

---

<sup>7</sup> Sugiyono, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. (Bandung: ALFABETA, 2013), 41

<sup>8</sup> Azwar, Saifuddin. *Metode Penelitian*. (Yogyakarta; Pustaka Pelajar, 2007), 62

<sup>9</sup> Azwar, Saifuddin. *Metode Penelitian*. 62

#### D. Variabel Operasional

Variabel operasional merupakan penjelasan atau menspesifikasikan dari setiap variabel yang ada dalam penelitian yang dilakukan dengan memberikan ukuran dari setiap variabel sesuai dengan perumusan hipotesis serta daftar pustaka. Berikut ini adalah variabel-variabel yang ada dalam penelitian ini:

1. Variasi menu adalah variasi menu yang dijual di cafe Kangen ngopi kota Kudus mempunyai berbagai jenis, rasa dan tampilan
2. Kualitas pelayanan merupakan berbagai bentuk layanan yang diberikan oleh café Kangen ngopi kota Kudus secara optimal supaya bisa memenuhi harapan para konsumen.
3. Loyalitas pelanggan adalah sebuah aspek yang membuat pelanggan memilih café Kangen ngopi kota Kudus yang ditawarkan diatas alternatif tawaran cafe yang lain.

**Tabel 3.1**  
**Definisi Operasional**

Variabel	Definisi Operasional	Dimensi	Indikator	Skala
Variasi Menu ( $X_1$ )	Menu merupakan daftar item makanan yang ditawarkan pemilik usaha berdasarkan kebutuhan dan permintaan pelanggan dan dirancang untuk mencapai tujuan	1. Keragaman menu	a. banyak menu b. ketersediaan menu	Likert 1 - 5
		2. Rasa	a. Aroma menu b. Rasa menu	
		3. Tampilan Sajian	a. Tampilan atau penyajian menarik b. Porsi menu makanan yang disajikan ideal (tidak	

Variabel	Definisi Operasional	Dimensi	Indikator	Skala
	pemilik usaha <sup>10</sup>		terlalu banyak tidak terlalu sedikit)	
Kualitas Layanan (X <sub>2</sub> )	Menurut Philip Kotler, Kualitas pelayanan ( <i>service customer</i> ) diartikan sebagai pemberian nilai oleh para konsumen terhadap keistimewaan atau kelebihan suatu layanan atau barang yang berakibat pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang tersirat. <sup>11</sup>	1. Bukti Fisik ( <i>Tangibility</i> )	a. Kebersihan Fasilitas b. Desain interior c. Penampilan karyawan d. Fasilitas memadai	Likert 1 - 5
		2. Keandalan ( <i>Reliability</i> )	a. Pelayanan Prima b. Keramahan Waiter c. Bukti pembayaran akurat d. Kefelasan Info Promo dan diskon	Likert 1 - 5
		3. Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	a. Keluhan pelanggan . b. Bantuan memilih menu c. Permintaan pelanggan	Likert 1 - 5
		4. Jaminan ( <i>Assurance</i> )	a. Jaminan bahan menu bersih	Likert 1 - 5

<sup>10</sup> Syifa Aliyani Santoso, "Pengaruh Variasi Menu, Harga, Jam Kerja, dan Lama Usaha Terhadap Pendapatan Warung Tegal di Kecamatan Ciputat Timur". 10

<sup>11</sup> Philip Kotler dan Keller Kevin Lane, *Manajemen Pemasaran*, 36

Variabel	Definisi Operasional	Dimensi	Indikator	Skala
			b. Keamanan saat transaksi c. Kesopanan pegawai	
		5. Perhatian ( <i>Empathy</i> )	a. Perhatian terhadap pelanggan. b. Kebutuhan pelanggan c. <i>compliment</i> produk untuk pelanggan	Likert 1 – 5
Loyalitas Pelanggan ( <i>Customer Loyalty</i> ) (Y)	Grifitin menyatakan loyalitas merupakan sebuah hal yang memberi acuan pada bentuk dari tindakan pengambilan sebuah keputusan yaitu melaksanakan secara terus-menerus pembelian sebuah barang maupun jasa pada sebuah perusahaan	1. Repeation 2. Purchase accros product line 3. Retention 4. Recommendation	Pembelian secara teratur Membeli di semua lini produk atau jasa Tidak terpengaruh daya tarik pesaing Referensi kepada orang lain	Likert 1 – 5

Variabel	Definisi Operasional	Dimensi	Indikator	Skala
	yang sebelumnya telah dipilih <sup>12</sup>			

*Sumber : Data Penelitian diolah tahun 2020*

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain :

#### 1. Angket (Kuesioner).

Angket adalah alat atau instrumen yang dipakai dalam pengumpulan data penelitian, pengambilan data ini dilakukan dengan memberikan beberapa pernyataan yang tertulis yang nantinya akan dilakukan penjawaban oleh responden secara tertulis. Pernyataan-pernyataan tersebut haruslah sesuai dengan konsep dari hipotesis yang telah dibuat sebelumnya.

Jenis kuesioner dibedakan menjadi dua yaitu kuesioner yang bersifat terbuka dan tertutup. Kuesioner yang tertutup merupakan sebuah kuesioner yang didalamnya terdapat pertanyaan dengan beberapa jawaban yang sebelumnya sudah disediakan, responden hanya tinggal memilih dan memeriksa jawaban yang telah diisi sesuai dengan apa yang responden alami. Adapun yang dimaksud dengan angket terbuka adalah memberikan kesempatan secara utuh kepada responden untuk memberikan jawaban yang dibutuhkan dalam penelitian tersebut. Pada kuesioner jenis ini pihak peneliti hanya memberi beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan permasalahan yang dilakukan penelitian dengan meminta pihak yang diberikan kuesioner untuk menjelaskan pendirian maupun argumentasi sesuai keinginannya.<sup>13</sup> Kuesioner atau angket yang akan penulis gunakan pada penelitian ini adalah kuesioner yang bersifat tertutup karena jawaban atas pertanyaan-pertanyaannya

<sup>12</sup> Etta, *Perilaku Konsumen* 104.

<sup>13</sup> Nasution, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 129-130.

sudah disediakan sebelumnya oleh peneliti, dan dalam pengukurannya memakai skala *likert*.

Skala *likert* dipakai sebagai alat untuk melakukan pengukuran dari pendapat dan sikap seseorang dalam sebuah fenomena sosial. Setelah itu indikator yang telah diperoleh tersebut dipakai sebagai pedoman dalam melakukan penyusunan terhadap hal-hal yang ada pada instrumen penelitian yang berupa pertanyaan maupun pernyataan. Dari jawaban yang didapatkan dari kuesioner kemudian diukur menggunakan skala *likert* memiliki tingkatan dari yang memiliki nilai tinggi sampai nilai yang rendah, dari berbagai jawaban atas kuesioner itu bisa diberikan nilai sebagaimana pada tabel.

**Tabel 3.2**  
**Skor Penilaian**

No.	Jawaban	Bobot
1.	Sangat setuju	dikasih skor 5
2.	Setuju	dikasih skor 4
3.	Ragu-ragu	dikasih skor 3
4.	Tidak setuju	dikasih skor 2
5.	Sangat tidak setuju	dikasih skor 1

*Sumber : Data Penelitian diolah tahun 2020*

Instrument dalam penelitian ini penulis memakai skala *likert* yang dibuat dalam bentuk checklist dan pilihan ganda.

## 2. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah suatu cara pengkelompokkan informasi yang dilaksanakan oleh peneliti melalui penghimpunan seluruh dokumen yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan. Dokumen ini dari hasil penelitian, berupa foto-foto atau gambar dan yang lainnya, penulis gunakan sebagai data penunjang dalam penelitian.

## 3. Observasi

Observasi adalah tehnik pengamatan terhadap suatu kegiatan dalam mengumpulkan data. Dalam hal ini peneliti menggunakan tehnik observasi secara langsung, yang mana

peneliti terjun langsung sebagai pelanggan atau hanya sekedar main ditempat observasi.

## F. Teknik Analisis Data

Metode analisis kuantitatif merupakan metode analisis data yang dipakai dalam penelitian ini. Dengan metode ini diharapkan bisa mencapai tujuan dari dilaksanakannya penelitian yaitu untuk menganalisa dampak variasi menu dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Cafe Kangen Ngopi kota Kudus. Berikut ini adalah urutan dari analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini:

### Uji Instrumen Penelitian

#### 1. Uji Validitas

Alat ukur yang dipakai untuk mengetahui valid atau tidaknya kuesioner disebut sebagai uji validitas. Apabila butiran pertanyaan didalam kuesioner bisa membantu mengetahui sesuatu yang akan diukur dari kuesioner tersebut, maka bisa dikatakan bahwa kuesioner tersebut valid. Uji validitas item adalah uji instrumen data guna diketahuinya seberapa validnya item-item untuk mengkalkulasikan sesuatu yang nantinya diukur. Apabila terdapat korelasi yang tinggi dari total skornya, sehingga dapat diketahui bahwa terdapat dukungan oleh item untuk mengetahui sesuatu yang akan diinginkan, demikian item tersebut bisadinyatakan valid.<sup>14</sup>

Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikan 0,05. Kriteria pengujian adalah seperti berikut:<sup>15</sup>

1. Jika  $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$  (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrument atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
2. Jika  $r \text{ hitung} \leq r \text{ tabel}$  (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrument atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

---

<sup>14</sup> Husein Umar, *Metode Riset Bisnis*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002), 101.

<sup>15</sup> Duwi Priyanto, *Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS*, (Yogyakarta: Media Kom, 2010), 95.

## 2. Uji Reliabilitas

Suatu alat ukur guna mengkalkulasikan sebuah kuesioner yang menjadi indikator dalam variabel merupakan uji reliabilitas. Jika jawaban dari orang-orang cenderung lebih konsisten maka hal tersebut bisa dikatakan bahwa pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner sudah reliabel. Mengukur reliabilitas pertanyaan-pertanyaan melalui penyebaran kuesioner kepada para responden, selanjutnya dari jawaban-jawaban yang telah dijawab para responden akan dikalkulasikan korelasi antara skor jawaban dari pertanyaan-pertanyaan yang sama melalui aplikasi SPSS variabel dinyatakan reliabel apabila skor pada penghitungan Cronbach Alpha  $> 0,60$ .<sup>16</sup> Adapun rumusnya sebagai berikut:<sup>17</sup>

$$R_{xy} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ \frac{1 - \sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Dimana:

- $R_{xy}$  : Reliabilitas Instrument
- $k^2$  : Variasubitir pertanyaan
- $\sigma_t^2$  : Varian total
- $\sum \sigma_b^2$  : Jumlah Varian Butiran

Tahapan analisis data sebagai berikut ;

### 1. Analisis regresi berganda (R)

Analisi regresi linear berganda merupakan salah satu analisis regresi sederhana yang dikembangkan dan memiliki fungsi sebagai peramal nilai variabel dependen jika memiliki variabel independen lebih dari dua atau minimal dua variabel. Analisis regresi linear berganda ialah alat penganalisisan dalam meramalkan nilai variabel independen yang dapat mempengaruhi variabel dependen, guna sebagai bukti bahwa terdapat maupun tidak adanya ikatan kausal dari variabel independen dengan variabel dependen. Berikut ini adalah rumus yang dipakai untuk persaaam regresi linier berganda.

<sup>16</sup> Husein Umar, *Metode Riset Bisnis*, 101-102.

<sup>17</sup> Husein Umar, *Metode Riset Bisnis*, 125.

Menurut Sugiyono pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi adalah :

0,00 – 0,199	= sangat rendah
0,20 – 0,399	= rendah
0,40 – 0,599	= sedang
0,60 – 0,799	= kuat
0,80 – 1,000	= sangat kuat <sup>18</sup>

Analisis ini dilaksanakan untuk melakukan pengujian hipotesis dari penelitian yang sebelumnya telah ditentukan, yaitu untuk melihat mengenai apa saja dampak variasi menu dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di café Kangen ngopi kota Kudus. Penulis dalam penelitian ini memakai rumus persamaan regresi ganda untuk menganalisis data. Berikut ini adalah bentuk persamaan garis regresi ganda:

Rumus:  $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$

Dimana:

Y	: Loyalitas pelanggan
a	: konstanta
b1	: koefisien regresi variasi menu
b2	: koefisien regresi kualitas pelayanan
X1	: Variasi menu
X2	: Kualitas pelayanan
e	: standar eror

## 2. Menghitung koefisien determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dipakai untuk melihat persentase pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Bila ( $R^2$ ) mendekati angka satu maka bisa diketahui bahwa sumbangan dari variabel bebas terhadap variabel terikat/terikat semakin besar. Hal ini berarti model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan variasi variabel tergantung atau terikat.<sup>19</sup>

<sup>18</sup> Duwi Priyanto, *Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS*, 65.

<sup>19</sup> Duwi Priyanto, *Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS*, 68-

### 3. Uji-t (Signifikansi Parameter Parsial)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y). Rumus t hitung pada analisis regresi adalah:

$$t \text{ hitung} = \frac{b_i}{S_{b_i}}$$

$b_i$  : Koefisien Regresi Variabel X

$S_{b_i}$  : Standart Error Variabel Y

Untuk melihat apakah hipotesis yang telah ditentukan berpengaruh signifikan atau tidak, maka diperlukannya perbandingan antara  $T_{hitung}$  dan t tabel dengan ketentuan:<sup>20</sup>

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

$T_{hitung} > t \text{ tabel} = H_0$  ditolak (ada pengaruh)

$T_{hitung} < t \text{ tabel} = H_0$  diterima (tidak ada pengaruh)

### 4. Uji-F (Uji Signifikan Parameter Simultan)

Pengujian ini dilaksanakan untuk melihat adanya pengaruh atau tidak antara variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Uji statistik F dilakukan untuk memperoleh hasil dari uji signifikan dan parameter simultan. Hasil uji F dapat dilihat pada output ANOVA. Dalam tabel distribusi dengan menggunakan tingkat signifikansi 5%, derajat kebebasan (df)  $n-k-1$ .

Kesimpulannya diambil dengan melihat  $F_{hitung}$  dan  $F_{tabel}$  dengan ketentuan :

$F_{hitung} < F_{tabel} = H_0$  diterima (tidak ada pengaruh)

$F_{hitung} > F_{tabel} = H_0$  ditolak (ada pengaruh)<sup>21</sup>

<sup>20</sup>Duwi Priyanto, *Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS*, 66.

<sup>21</sup>Duwi Priyanto, *Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS*, 67.