

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yang penelitiannya dilakukan di lapangan, dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian ini akan mengamati Pengaruh Kualitas Jasa dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada Ninja Xpress Cabang Demak Jalan Sultan Trenggono Kalikondang No.67 Kec. Demak Kab. Demak.

Metode penelitian kuantitatif adalah penelitian yang spesifikasinya sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas dari awal hingga pembuatan desain penelitian. Dalam hal ini penelitian menggunakan teknik *accidental sampling* dan pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian. Dikatakan kuantitatif karena data yang diolah berupa angka-angka dan teknik analisis yang digunakan adalah statistik.¹

B. Setting Penelitian

1. Penelitian ini bertempat di Ninja Xpress di JL. Sultan Trenggono Kalikondang No.67 Kec. Demak Kab. Demak
2. Penelitian dilakukan pada bulan september – selesai.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah suatu tempat kejadian yang berupa objek dan subjek yang telah ditentukan oleh peneliti yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang kemudian dipelajari untuk menentukan kesimpulannya.² Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna Ninja Xpress Cabang Demak 345 orang.³

¹ Sandu Siyoto and M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Publishing, 2015), 17.

² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), 215.

³ Muhammad Firdaus Arjuna Wibowo, Wawancara Kepala Kantor Ninja Xpress Cabang Demak, 2 Juni 2021.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah keseluruhan yang dimiliki oleh populasi yang mempunyai ciri-ciri. Jika populasinya besar, peneliti mungkin mengambil dari keseluruhan, cukup menggunakan sampel dari populasi tersebut agar valid dan benar-benar representatif karena keterbatasan tenaga dan biaya.⁴

Untuk mengetahui berapa jumlah sampel minimal yang mewakili populasi pengguna Ninja Xpress Cabang Demak dapat menggunakan rumus Slovin untuk menghitung besar sampel yang didapat yaitu:⁵

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

Keterangan:

n : Sampel

N : Populasi

d : Derajat kebebasan 0,05 atau 0,01

Berdasarkan rumus Slovin diperoleh besaran sampel dalam penelitian ini yaitu⁶:

$$n = \frac{345}{345(d)^2 + 1} = \frac{345}{345(0,01) + 1} = \frac{345}{4,45} = 77,52$$

Jika dibulatkan maka jumlah sampelnya adalah: 78 orang, paling sedikit jumlah responden yang akan menjadi peneliti 78 orang.

Jenis pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *accidental sampling* berdasarkan sampel dari populasi yang tidak direncanakan terlebih dahulu atau secara kebetulan bertemu dengan peneliti yang dianggap cocok dengan karakteristik sampel yang ditentukan akan dijadikan sampel bagi peneliti saat pengumpulan data dilakukan.⁷

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*, 118.

⁵ Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), 120.

⁶ Akas Pinarangan Sujalu Dkk, *Statistik Ekonomi I*, (Yogyakarta: Zahir Publishing, 2020), 83.

⁷ Akas Pinarangan Sujalu Dkk, *Statistik Ekonomi I*, 78.

D. Identifikasi Variabel

Variabel penelitian adalah suatu sifat, kegiatan atau objek yang mengalami perubahan dan ditarik kesimpulan dalam penelitian.⁸ Variabel harus didenifisikan secara jelas dalam suatu penelitian untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih sehingga penelitian tersebut dapat dianalisis, yaitu:

1. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat. Terdapat dua variabel bebas dalam penelitian ini, yaitu: Kualitas Jasa (X_1) dan Harga (X_2).
2. Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi variabel bebas. Terdapat variabel terikat dalam penelitian ini, yaitu: Loyalitas Pelanggan (Y).

E. Desain dan Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini dijelaskan pengertian variabel penelitian, yaitu semua variabel dan pengukuran variabel. Dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.1
Operasional Variabel

No	Variable	Definisi	Indikator	Skala
1	Kualitas Jasa (X_1)	Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dapat mengendalikan tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. ⁹	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Keandalan (Reliability), ➢ Keresponsifan (Responsiveness), ➢ Jaminan (Assurance), ➢ Kepedulian (Empathy), ➢ Berwujud (Tangibles). 	Likert 1-5
2	Harga (X_2)	Harga adalah suatu nilai tukar yang dapat disamakan dengan uang atau barang. ¹⁰	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Keterjangkauan harga. ➢ Kesesuaian harga dengan kualitas jasa/produk 	Likert 1-5

⁸ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian* (Bandung: CV Alfabeta, 2007), 3.

⁹ Andri Winata, Isnawan Ahlul Fiqri, “Pengaruh Harga dan Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Emersia di Bandar Lampung”, *Jurnal Manajemen Magister*, Vol 03. No.02, 2017, 138.

¹⁰ Titik Efnita, “Pengaruh Variasi Produk, Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Wedding Organizer”, *Jurnal AdBispreneur* Vol. 2, No. 2, Agustus 2017, 111.

			<ul style="list-style-type: none"> ➤ Daya saing harga. ➤ Kesesuaian harga dengan manfaat. 	
3	Loyalitas Pelanggan (Y)	Loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap sebuah merek, berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian online ulang yang konsisten. ¹¹	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Melakukan pembelian secara teratur ➤ Membeli antar lini produk/jasa ➤ Merekomendasikan kepada orang lain ➤ Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing.. 	Likert 1-5

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah suatu proses untuk mengumpulkan, meneliti data yang digunakan oleh peneliti.¹² Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk penelitian menggunakan alat bantu sebagai berikut:

1. Angket

Metode angket sering disebut dengan kuesioner. Kuesioner adalah kumpulan semua pertanyaan yang disusun oleh peneliti secara sistematis, kemudian dibagikan kepada responden untuk memperoleh jawaban yang diinginkan, baik secara langsung maupun tidak langsung, kemudian setelah diisi kuesioner dikembalikan kepada peneliti.¹³

Skala yang digunakan untuk penyusunan angket adalah skala *Likert* yang terdiri dari pernyataan positif dan negatif dengan penilaian berbobot seperti dilihat pada tabel berikut.¹⁴

¹¹ Lusiah, Djatmiko Noviantoro, dan Adhitya Akbar, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online”, *Jurnal Ekonomi*, Volume XXIV, No. 02, 2019, 215

¹² Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2016),159.

¹³ M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2006), 133.

¹⁴ Slamet Riyanto dan Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Dibidang Pendidikan Dan Eksperimen*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020), 25.

Tabel 3.2
Skala Pembobotan Untuk Option Instrumen Kuesioner

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

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan kegiatan atau peristiwa masa lalu. Sebagai jenis tulisan yang berhubungan dengan penelitian, itu dianggap sebagai sumber informasi. Teknik yang digunakan untuk mendapatkan data mendapatkan data penelitian.¹⁵

3. Observasi (Pengamatan)

Metode observasi adalah pengamatan secara sistematis dan pencatatan terhadap gejala-gejala yang muncul dalam penelitian. Observasi adalah metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan terhadap objek penelitian yang dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.¹⁶

Maka dalam penelitian ini penulis menggunakan observasi langsung ke lokasi penelitian pada Ninja Xpress. Teknik pengumpulan data observasi nantinya akan digunakan untuk memperoleh data pada proses pengisian kuesioner.

G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validitas Instrumen

Validitas adalah instrumen data yang pengukurannya digunakan untuk mengetahui seberapa akurat suatu item dalam tingkat validitas. Suatu item dikatakan valid jika terdapat hubungan yang signifikan dengan nilai totalnya, dan dapat menjelaskan data yang sedang diteliti bahwa terdapat dukungan terhadap item yang akan di ungkapkan. Uji validitas menggunakan program SPSS versi 25 dengan metode *korelasi pearson* dengan cara mengkorelasi semua skor item dengan skor total. Metode pengambilan keputusannya adalah jika nilai

¹⁵ W Gulo, *Metode Penelitian* (Jakarta: PT Gramedia, 2010), 123.

¹⁶ Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Teras, 2009), 58

$r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka item tersebut dinyatakan valid dengan tingkat signifikansi $< 0,05$, dan sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka item tersebut tidak valid dengan tingkat signifikansi $> 0,05$.¹⁷

2. Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas diartikan reliabel sehingga digunakan untuk mengetahui konsistensi suatu alat ukur dengan menggunakan angket atau kuesioner. Maksudnya adalah apakah pengulangan penyebaran kuesioner yang dihasilkan tetap konsisten jika pengukuran diulang. Proses pengukuran penelitian menggunakan *Cronchbach Alpha*, dengan batasan 0,6 instrumen dapat diartikan reliabel.¹⁸

H. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dalam model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah model yang di miliki. Nilai residual yang terdistribusi normal. Metode uji normalitas adalah dengan melihat sebaran data pada sumber diagonal pada *Normal P-P Plot Of Regression Standardized Residual*. Sebagai dasar pengambilan keputusan, jika titik-titik menyebar disekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka nilai residualnya adalah normal. Namun, data menyebar menjauhi garis diagonal dan tidak searah dengan garis diagonal, sehingga data tidak berdistribusi normal.¹⁹

2. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas artinya variabel-variabel bebas yang terdapat dalam model regresi mempunyai hubungan linear yang sempurna atau mendekati sempurna (koefisien korelasinya tinggi atau bahkan 1). Model regresi yang baik seharusnya tidak memiliki korelasi yang sempurna atau erat antara variabel independen. Akibat dari multikolinearitas adalah koefisien korelasinya tidak pasti dan kesalahannya menjadi sangat besar.

¹⁷ Duwi Priyatno, *SPSS 22: Pengolah Data Terpraktis* (Yogyakarta: Andi Offset). 52.

¹⁸ Duwi Priyatno, *SPSS 22: Pengolah Data Terpraktis*, 64.

¹⁹ Rochmat Aldy Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan Spss*, (Ponorogo: CV. Wade Group, 2017). 108.

Untuk mendeteksi terjadinya multikolinearitas dalam model regresi, ada beberapa metode, yaitu:

- a. Membandingkan nilai koefisien determinasi individu (r^2) dengan nilai secara simultan, (R^2). Jika $r^2 > R^2$ maka terjadi multikolinearitas, sebaliknya jika $r^2 < R^2$ maka tidak terjadi multikolinearitas.
- b. Lihat nilai tolerance dan inflation factor (VIF) pada model regresi. Jika nilai VIF kurang dari 10 dan nilai tolerance lebih dari 0,1 dikatakan tidak terjadi multikolinearitas.²⁰

3. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi adalah suatu kondisi dimana terdapat korelasi antar residual untuk pengamatan yang disusun menurut *time series* (runtun waktu). Model regresi yang baik tidak memerlukan autokorelasi. Untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi menggunakan uji Durbin-Watson (DW test) dengan keputusan sebagai berikut:

- $dU < dW < 4-dU$ maka H_0 diterima, berarti tidak terjadi autokorelasi
- $dW < dL$ atau $dW > 4-dL$ maka H_0 ditolak, berarti terjadi autokorelasi.
- $dL < dW < dU$ atau $4-dU < dW < 4-dL$, berarti tidak ada kepastian.²¹

4. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas yaitu untuk melihat ada tidaknya ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Model regresi yang memenuhi syarat adalah adanya kesamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya.

Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat melalui pola titik-titik pada satterplot. Jika titik-titik menyebar dengan pola tidak jelas diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi.²²

²⁰ Rochmat Aldy Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan Spss*, 116.

²¹ Rochmat Aldy Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan Spss*, 123.

²² Rochmat Aldy Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan Spss*, 125.

I. Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisis data yang berkaitan dengan judul penelitian adalah sebagai berikut:

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah menganalisis pengaruh regresi dengan dua atau lebih variabel bebas dan satu variabel terikat. Persamaan umum dirumuskan sebagai berikut:²³

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan :

- Y = variabel terikat (Loyalitas Pelanggan)
- a = konstanta
- b_1, b_2, b_i = koefisien regresi
- X_1 = variabel bebas X_1
- X_2 = variabel bebas X_2
- e = residual atau eror

2. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mengukur seberapa besar presentase kontribusi pengaruh variabel terikat. Koefisien dengan nilai yang kecil menunjukkan kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat sangat terbatas.²⁴

3. Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji statistik F digunakan untuk menguji secara simultan semua variabel bebas apakah berpengaruh terhadap variabel terikat. Kriteria pengambilan keputusan untuk menguji hipotesis ini menggunakan statistik F, yaitu:

- a. Jika $F \text{ hitung} \leq F \text{ tabel}$ maka H_0 diterima
- b. Jika $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ maka H_0 ditolak.²⁵

4. Uji Signifikansi Parameter Individu (Uji Statistik t)

Uji statistik pada dasarnya untuk menguji apakah secara parsial variabel bebas berpengaruh signifikan atau tidak terhadap variabel terikat. Untuk menguji apakah hipotesis yang digunakan signifikan atau tidak, perlu membandingkan antara t hitung dan t tabel dengan ketentuan sebagai berikut:

²³ Slamet Riyanto dan Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Pendidikan dan Eksperimen*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020), 140 - 141.

²⁴ Slamet Riyanto dan Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Pendidikan dan Eksperimen* 141.

²⁵ Duwi Priyatno, *SPSS 22: Pengolah Data Terpraktis*, 158.

- a. Jika $-t \text{ tabel} \leq t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$ maka H_0 diterima
- b. Jika $-t \text{ hitung} < -t \text{ tabel}$ atau $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka H_0 ditolak.²⁶



²⁶ Duwi Priyatno, *SPSS 22: Pengolah Data Terpraktis*, 162.