

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian

Untuk mendapatkan data-data yang diperlukan serta dapat dipertanggungjawabkan dalam penyusunan skripsi, peneliti menggunakan jenis penelitian *field reserch* (penelitian lapangan). Dalam penelitian ini yang akan diamati adalah Pengaruh kualitas pelayanan, *strove atmosphere* dan gaya hidup terhadap loyalitas konsumen.

Pendekatan yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan analisis data yang berbentuk numerik/angka. Tujuan penelitian kuantitatif yaitu untuk mengembangkan dan menggunakan model matematis, teori dan/atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena yang diselidiki oleh peneliti.⁴²

Kekuatan terbesar dari penelitian kuantitatif adalah data yang lebih dapat dipercaya, dan umumnya ditujukan untuk digeneralisasikan terhadap populasi yang lebih besar. Dengan menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif maka data yang diperoleh dari lapangan diolah menjadi angka-angka. Kemudian angka-angka tersebut diolah menggunakan metode statistik untuk mengetahui hasil olah data yang diinginkan.

B. Setting Penelitian

Lokasi yang saya ambil dalam melakukan penelitian ini adalah Gank Coffee & Bistro, di Jln. Patimura No.99, Jepang Pakis, Kudus. Dan masa penelitian akan saya mulai pada bulan Mei sampai selesai.

C. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah sumber data dalam penelitian tertentu yang memiliki jumlah banyak dan luas.⁴³ Populasi dalam penelitian ini adalah Konsumen di Gank Coffee & Bistro, di Jln. Patimura No.99 Jepang Pakis Kudus yang berjumlah 40 orang. Sehingga jumlah populasi pada penelitian ini adalah 40 orang. Penentuan

⁴² Suryani dan Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam* (Jakarta: Prenamedia Group, 2016), 109-110.

⁴³ Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2016), 137.

Jenis populasi didasarkan atas ulasan bahwa yang akan diuji adalah Kualitas Pelayanan, *Store Atmosphere* dan Gaya Hidup Terhadap Loyalitas Konsumen.

2. Sampel

Dalam penelitian kuantitatif, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁴⁴ Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel. Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan peneliti adalah menggunakan teknik non probability sampling. Teknik ini adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.⁴⁵

Teknis non probabilitry sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu insidental sampling. Sampel insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan /insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.⁴⁶

Lalu dilakukan Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Yang menjadi syarat pertimbangan dalam *Purposive sampling* pada penelitian ini adalah konsumen yang minimal datang dua kali.

D. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan proses pemindahan dari definisi konseptual suatu konstruk kepada aktivitas atau pengukuran tertentu yang memungkinkan peneliti mengamatinya secara empiris. Dapat dinyatakan bahwa mengoperasionalkan atau memberikan definisi operasional pada sebuah konsep untuk membuatnya bisa diukur, dilakukan dengan melihat pada dimensi perilaku, aspek, atau sifat yang ditunjukkan oleh konsep.⁴⁷

⁴⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)* (Bandung : Alfabeta,2017),137

⁴⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R &D)*(Bandung : Alfabeta,2017),142

⁴⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis(Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R &D)* (Bandung : Alfabeta,2017),144

⁴⁷ Suryani dan Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*, 125.

Dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
1.	Kualitas Pelayanan	Kualitas Pelayanan dari sudut pandang pengguna adalah sebagai sesuatu yang secara konsisten memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Tangibles</i> - <i>Reliability</i> - <i>Responsiveness</i> - <i>Assurance</i> - <i>Empathy</i> 	Likert
2.	Store Atmosphere	<i>Store atmosfer</i> adalah suasana dalam toko yang menciptakan perasaan tertentu dalam diri pelanggan yang ditimbulkan dari penggunaan unsur-unsur desain interior, pengaturan cahaya, tata suara, system pengaturan udara dan pelayanan.	<ul style="list-style-type: none"> - Layout - Suara - Bau - Tekstur - Desain 	Likert
3.	Gaya Hidup	Gaya hidup diidentifikasi oleh bagaimana orang menghabiskan waktu mereka (aktivitas) apa yang mereka anggap penting dalam lingkungannya (ketertarikan), dan apa yang mereka pikirkan tentang	<ul style="list-style-type: none"> - Aktivitas - Minat - Opini 	Likert

		diri mereka sendiri dan juga dunia disekitarnya (pendapat).		
4.	Loyalitas Konsumen	Loyalitas pelanggan secara umum Merupakan kesetiaan seseorang atas suatu produk, baik barang maupun jasa tertentu.	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan pembelian ulang secara teratur - Melakukan Pembelian di luar lini produk/jasa - Merekomendasikan produk - Menunjukkan kekebalan dari daya tarikan produk sejenis dari pesaing 	Likert

E. Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen

1. Uji Validitas

Setelah mengetahui proses pengukuran, maka selanjutnya adalah melakukan pengujian pada instrumen yang dikembangkan melalui serangkaian uji. Pertama uji validitas. Validitas sebuah alat ukur ditunjukkan dari kemampuannya mengukur apa yang seharusnya diukur. Kuesioner dikatakan valid apabila instrument tersebut benar-benar mampu mengukur besarnya nilai variabel yang diteliti.⁴⁸

2. Uji reliabilitas

Reliabilitas suatu tes merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi. Uji ini dilakukan untuk melihat seberapa skor-skor yang diperoleh seseorang itu akan menjadi sama jika orang itu diperiksa ulang dengan tes yang sama pada kesempatan berbeda.

Menurut Sekarang reliabilitas atau keandalan suatu pengukuran menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut tanpa bias dan akurat itu menjamin pengukuran yang konsisten lintas waktu dan lintas beragam item dalam instrument.⁴⁹

⁴⁸ Suryani dan Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*, 144.

⁴⁹ Suryani dan Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*, 134.

Untuk melakukan uji reliabilitas salah satunya dapat menggunakan Cronbath Alpha. Cronbath alpha adalah ukuran konsistensi internal, yaitu bagaimana keeratan hubungan satu set item adalah sebagai sebuah kesatuan konsep. Angka cronbath alpha pada kisaran 0,70 adalah dapat diterima, diatas 0,80 baik.⁵⁰

F. Uji Asumsi Klasik

1. Uji multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variable independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variable independen. Jika variable bebas (independen) saling berkorelasi, maka variable tersebut tidak membentuk variable ontogonal. Variable ontogonal adalah variable bebas yang antar nilai korelasi antar sesame variable bebas sama dengan nol. Uji multikolonieritas dapat dilihat dari nilai tolerance dan nilai variance inflation (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variable independen manakah yang dijelaskan oleh variable independen lainnya. Dalam pengertian sederhana setiap variable independen menjadi variable dependen (terikat) dan diregres terhadap variable independen lainnya. Tolerance mengukur variabilitas variable independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variable independen lainnya. Jadi nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/tolerance$). Nilai cutoff yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai tolerance $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai VIF ≥ 10 . Setiap peneliti harus menentukan tingkat kolonieritas yang masih dapat ditolerir.⁵¹

2. Uji autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode t-1 (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lain.

⁵⁰ Suryani dan Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*, 141.

⁵¹ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21* (Semarang: UNDIP, 2016), 103-104.

Masalah ini timbul karena residual (kesalahan pengganggu) tidak bebas dari satu observasi ke observasi lainnya. Hal ini sering ditemukan pada data runtut waktu (time series) karena gangguan pada seseorang mempengaruhi gangguan pada seseorang yang sama pada periode berikutnya. Cara yang dapat digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya auto korelasi yaitu dengan Uji Durbin-Watson (DW test). Pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi.⁵²

Tabel 3.2 Pengambilan Keputusan Autokorelasi

Hipotesis nol	Keputusan	Jika
Tidak ada autokorelasi positif	Tolak	$0 < d$
Tidak ada autokorelasi positif	No	$< d_l$
Tidak ada autokorelasi positif	decision	$d_l \leq d$
Tidak ada autokorelasi, positif	Tolak	$\leq d_u$
Tidak ada autokorelasi, positif	No	$4 - d_l$
Tidak ada autokorelasi, positif	decision	$< d <$
Tidak ada autokorelasi, positif	Tidak ditolak	$4 - d_u$
Tidak ada autokorelasi, positif		$d_u \leq d$
Tidak ada autokorelasi, positif		$\leq 4 - d_l$
Tidak ada autokorelasi, positif		d_l
Tidak ada autokorelasi, positif		$d_u < d$
Tidak ada autokorelasi, positif		$< 4 - d_l$
Tidak ada autokorelasi, positif		d_u

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 yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Kebanyakan data crosssection mengandung situasi heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang, dan besar). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang diprediksi, dan sumbu X adalah

⁵² Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*, 107-108.

residual (Y prediksi – Y sesungguhnya) yang telah di-studentized. Jika pada grafik tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah sumbu 0 (nol) pada sumbu Y , maka tidak terjadi heteroskedastisitas dalam satu model regresi.⁵³

4. Uji normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variable pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji T dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistic menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Persamaan regresi dikatakan baik.

Apabila mempunyai data variable bebas dan varabel terikat berdistribusi mendekati normal atau tidak dapat dilakukan dengan cara:

- a. Melihat histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal.
- b. Dengan melihat normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Jika distribus adalah normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya.

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner atau angket. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan instrument pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variable yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari para responden.⁵⁴ Meskipun terlihat mudah, teknik pengumpulan data melalui angket cukup sulit dilakukan jika respondennya cukup besar dan tersebar diberbagai wilayah. Metode kuesioner dapat dilakukan melalui tatap muka

⁵³ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*, 134.

⁵⁴ Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), 94.

langsung maupun melalui kuesioner surat (baik melalui surat dalam bentuk kertas maupun elektronik).⁵⁵

H. Teknik Analisis Data

1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu statistik hasil penelitian, tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.

2. Analisis Data Regresi Berganda

Uji regresi linear dengan dua atau lebih variabel independen digunakan untuk meramalkan suatu variabel dependen Y berdasar dua atau lebih variabel independen (X1, X2, X3) dalam suatu persamaan linear. Metode analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variable kualitas pelayanan, Store Atmosphere dan gaya hidup terhadap Loyalitas Konsumen. Analisis regresi berganda yang digunakan diformulasikan dalam persamaan regresi sebagai berikut:

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

Dimana:

Y : Loyalitas Konsumen

A : konstanta

b₁b₂b₃ : koefisien regresi

X₁ : Kualitas Pelayanan

X₂ : Store Atmosphere

X₃ : Gaya Hidup

E : standart eror

Nilai koefisien regresi sangat menentukan sebagai dasar analisis, mengingat penelitian ini bersifat fundamental method. Hal ini berarti jika koefisien b bernilai positif (+) maka dapat dikatakan terjadi pengaruh searah antara variabel bebas dengan variabel terikat (dependen), setiap kenaikan nilai variabel bebas akan mengakibatkan kenaikan variable terikat. Jika b bernilai negatif (-), hal ini menunjukkan adanya pengaruh negatif dimana kenaikan nilai variabel bebas akan mengakibatkan penurunan nilai variabel terikat (dependen).

⁵⁵ Suryani dan Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*, 173-174.

3. Menghitung Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis determinasi digunakan untuk mengetahui presentase sumbangan pengaruh variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) secara serentak terhadap variabel dependen (Y). Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Secara umum koefisien data silang tempat relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtut waktu biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi. Banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai adjusted R^2 pada saat mengevaluasi mana model regresi yang terbaik. Nilai adjusted R^2 dapat bernilai negatif, walaupun yang dikehendaki harus bernilai positif. Menurut Gujarati, jika dalam uji empiris didapat nilai adjusted R^2 negatif, maka nilai adjusted R^2 negatif dianggap bernilai nol. Secara matematis jika nilai $R^2 = 1$, maka adjusted $R^2 = R^2 = 1$ sedangkan jika nilai $R^2 = 0$, maka adjusted $R^2 = (1 - k)/(n - k)$ jika $k > 1$, maka adjusted R^2 akan bernilai negatif.⁵⁶

4. Uji Statistik F

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel, dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Jika $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1, H_2, H_3 dan H_4 diterima.
- b. Jika $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1, H_2, H_3 dan H_4 ditolak.
- c. Adapun kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut:
 - 1) Taraf signifikansi $\alpha = 0,05$ ($\alpha = 5\%$)

⁵⁶ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*, 95-96.

- 2) Derajat kebebasan (degree of freedom) $df = n - k - 3$ F tabel yang nilainya dari daftar tabel distribusi F.
5. Uji Signifikansi Parameter Parsial (Uji-t)
- Menurut Ghazali, uji t parsial digunakan untuk mengetahui seberapa jauh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Uji signifikansi parameter individual dilakukan dengan uji statistik t. Untuk mengetahui apakah hipotesa yang diajukan signifikansi atau tidak, maka perlu membandingkan antara T hitung dengan T tabel dengan ketentuan:
- a. Jika $T_{hitung} > T_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima
 - b. Jika $T_{hitung} < T_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak
- Pengambilan keputusan uji t parsial, dikatakan variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen secara parsial jika nilai output SPSS pada kolom coefficient untuk melihat t hitung menunjukkan nilai lebih besar dari t table ($t_{hitung} > t_{table}$) dengan ketentuan t tabel menggunakan derajat kebebasan = jumlah sampel dan nilai = 0.05

