

BAB III
METODE PENELITIAN

3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

3.1.1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat dari orang, obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Berkaitan dengan penelitian ini, variabel penelitian yang terdiri dari variabel terikat dan variabel bebas diuraikan sebagai berikut:

1. Variabel dependen

Variabel dependen adalah variabel yang fungsinya dipengaruhi oleh variabel lainnya. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah loyalitas konsumen.

2. Variabel independen

Variabel independen adalah variabel yang fungsinya mempengaruhi variabel lainnya. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah kualitas layanan, suasana resto, dan harga.

3.1.2. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan memberi arti atau menspesifikan kegiatan atau membenarkan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut (Sugiyono, 2011).

Variabel penelitian beserta definisi operasional dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 1.1
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Kualitas layanan	Suatu kegiatan yang meliputi kecepatan dalam melayani konsumen, kesediaan untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan penyerahan barang atau produk secara baik (Kotler & Kevin Lane, 2003).	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kecepatan melayani 2) Kesediaan memenuhi kebutuhan konsumen 3) Penyerahan barang atau produk secara baik
Suasana resto	Karakteristik yang biasanya digunakan untuk membangun kesan dan menarik para konsumen (Berman & Evan, 2009)	<ol style="list-style-type: none"> 1) Membangun kesan 2) Menarik para konsumen
Harga	Segala bentuk biaya moneter yang dikorbankan oleh konsumen untuk memperoleh, memiliki, memanfaatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanan dari suatu produk (Hasan, 2008)	<ol style="list-style-type: none"> 1) Kesesuaian harga dengan kualitas produk 2) Kesesuaian harga dengan manfaat

Loyalitas konsumen	Seseorang yang melakukan aktifitas membeli barang atau jasa yang memenuhi kriteria seperti: melakukan pembelian ulang secara berkala, membeli produk lain yang ditawarkan produsen yang sama, merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain, lebih memilih perusahaan tersebut dibandingkan perusahaan lain (Griffin, 2003).	<ol style="list-style-type: none"> 1) Melakukan pembelian ulang 2) Merekomendasikan kepada orang lain 3) Memilih perusahaan tersebut dibandingkan perusahaan lain
--------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3.2. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

1. Data primer

Data primer adalah data yang diambil secara langsung dari sumber aslinya. Data primer dalam penelitian ini diambil dari penyebaran kuesioner pada sampel yang telah ditentukan tentang kualitas layanan, suasana resto dan harga terhadap loyalitas konsumen Resto Taman Bale Banyu.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara.

3.3. Populasi, Jumlah Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2011). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh konsumen yang pernah datang ke lokasi dan mengkonsumsi makanan di Resto Taman Bale Banyu dengan rata-rata pengunjung setiap harinya pada bulan februari 2017 mencapai 120 pengunjung

3.3.2. Jumlah Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2011). Besaran sampel minimal dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin, yaitu:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1+Ne^2} \\ &= 120 / 1 + (120 \times 0.05^2) \\ &= 92.3 \quad (92 \text{ orang}) \end{aligned}$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel

N : Jumlah populasi

e : Toleransi kesalahan (5%)

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini dengan demikian adalah sebanyak 92 orang.

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Kriteria pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Pelanggan yang pernah melakukan transaksi pembelian pada Resto Taman Bale Banyu
- 2) Pelanggan minimal telah melakukan pembelian sebanyak dua kali.
- 3) Pelanggan tersebut telah berumur diatas 17 tahun yang menurut peneliti sudah dapat menjawab pertanyaan kuisioner dengan baik dan benar.

3.4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data penelitian ini melalui dua cara yaitu:

1. Kuesioner

Kuesioner atau daftar pertanyaan merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyusun pertanyaan-pertanyaan yang harus diisi oleh responden dengan cara memilih salah satu alternatif jawaban yang tersedia.

2. Studi kepustakaan

Merupakan pengumpulan data dengan tujuan untuk mengetahui berbagai pengetahuan atau teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan penelitian, diantaranya berasal dari buku, majalah, jurnal ataupun berbagai literatur yang relevan dengan penelitian.

3.5. Metode Pengolahan Data

3.5.1. *Editing*

Editing yaitu proses pengecekan dan penyesuaian yang diperlukan terhadap data penelitian untuk memudahkan proses pemberian kode dan pemrosesan data dengan teknik statistik.

Tujuan pengeditan data adalah untuk menjamin kelengkapan, konsistensi dan kesiapan data penelitian dalam proses analisis. Pengeditan dapat dilakukan di lapangan oleh peneliti sesaat setelah melakukan pengecekan terhadap isian kuisioner.

3.5.2. *Coding* (pengkodean)

Coding yaitu proses identifikasi dan klasifikasi data penelitian ke dalam skor numerik atau karakter simbol. Tujuan pemberian kode adalah untuk mengurangi variasi jawaban responden menjadi beberapa kategori umum sehingga dapat diberi skor numerik atau simbol. Proses

pemberian kode akan memudahkan dan meningkatkan efisiensi proses data entri ke dalam komputer.

3.5.3. Pemberian skor atau nilai

Dalam penelitian ini penulis menggunakan skala *likert* dalam menentukan skor. Kriteria penilaian ini digolongkan dalam lima tingkatan dengan penilaian sebagai berikut:

1. Jawaban SS (Sangat Setuju) diberi skor 5
2. Jawaban S (Setuju) diberi skor 4
3. Jawaban N (Netral) diberi skor 3
4. Jawaban TS (Tidak Setuju) diberi skor 2
5. Jawaban STS (Sangat Tidak Setuju) diberi skor 1

3.5.4. Tabulasi

Tabulasi adalah pembuatan tabel-tabel yang berisi data yang telah diberi kode sesuai dengan analisis yang dibutuhkan. Dalam melakukan tabulasi diperlukan ketelitian agar tidak terjadi kesalahan.

Tabel hasil tabulasi dapat berbentuk seperti:

1. Tabel pemindahan, yaitu tabel tempat memindahkan kode-kode dari kuisioner atau pencatatan pengamatan. Tabel ini berfungsi sebagai arsip.

2. Tabel biasa, adalah tabel yang telah disusun berdasar sifat responden tertentu dan tujuan tertentu.
3. Tabel analisis, adalah tabel yang memuat suatu jenis informasi yang telah dianalisis.

3.6. Metode Analisis Data

Metode analisis data dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif. Metode kuantitatif merupakan metode analisis dengan angka-angka yang dapat dihitung maupun diukur. Metode kuantitatif ini dimaksudkan untuk memperkirakan besarnya pengaruh secara kuantitatif dari perubahan satu atau beberapa kejadian lainnya dengan menggunakan alat analisis statistik. Pengolahan data dengan metode kuantitatif dalam penelitian ini melalui beberapa tahap, yaitu sebagai berikut:

3.6.1. Uji Instrumen

3.6.1.1. Pengujian Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya satu kuesioner. Satu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada pertanyaan kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Tingkat validitas dapat diukur dengan cara membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} . Apabila nilai

$r_{tabel} <$ dari nilai r_{hitung} maka pernyataan dalam kuesioner dikatakan valid.

3.6.1.2. Pengujian reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui kelayakan setiap pernyataan dalam mendefinisikan suatu variabel dan mengetahui kestabilan serta konsistensi responden dalam menjawab pernyataan-pernyataan dalam kuesioner. Variabel-variabel dalam kuesioner dapat dikatakan reliabel apabila *nilai cronbach's alpha* $> 0,6$.

3.6.2. Uji Asumsi Klasik

3.6.2.1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi, variabel terikat dan variabel bebas memiliki distribusi normal atau tidak, karena model regresi yang baik adalah memiliki distribusi normal atau mendekati normal (Ghozali, 2005). Pengujian normalitas dapat dilakukan melalui uji *kolmogorov-smirnov*, dengan cara melihat nilai sig. Apabila nilai sig $> 0,05$ maka model regresi tersebut berdistribusi normal. Selain itu, pengujian bisa juga

menggunakan grafik P-P Plot dengan cara melihat *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari data normal. Sedangkan dasar pengambilan keputusan untuk uji normalitas data adalah :

1. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

3.6.2.2. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel-variabel bebas (Ghozali, 2005). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas

sama dengan nol. Dalam penelitian ini untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolineralitas di dalam model regresi adalah:

1. Mempunyai nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10
2. Mempunyai nilai *tolerance* $> 0,10$

3.6.2.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Apabila varian tersebut menunjukkan pola tetap, maka dapat dinyatakan tidak terjadi heteroskedastisitas. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homokedastisitas, dan jika berbeda dinamakan heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan grafik *scatterplot*. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2005). Dasar analisisnya yaitu:

1. Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang,

melebar kemudian menyempit) maka telah terjadi heteroskedastisitas.

2. Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.6.3. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah analisis yang dilakukan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen. Rumus yang digunakan dalam metode analisis regresi berganda adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

Y = Loyalitas Konsumen

a = Konstanta

b_1, b_2, b_3 = Koefisien regresi

X_1 = Kualitas layanan

X_2 = Suasana resto

X_3 = Harga

3.6.4. Uji Hipotesis

3.6.4.1. Uji t (parsial)

Uji t digunakan untuk menunjukkan apakah suatu variabel bebas secara individual mempengaruhi variabel terikat. Hipotesis yang dirumuskan adalah:

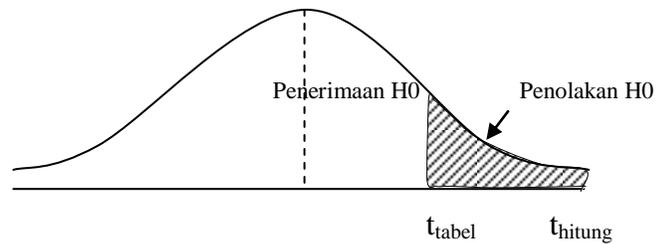
- a) H_0 : Variabel kualitas layanan, suasana resto, harga secara parsial tidak mempengaruhi loyalitas konsumen.
- b) H_a : Variabel kualitas layanan, suasana resto, harga secara parsial mempengaruhi loyalitas konsumen.

Dengan dasar pengambilan keputusan (Ghozali, 2005) sebagai berikut:

- a. Membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} dengan tingkat signifikansi 95% ($\alpha = 5\%$):
 - Apabila $t_{tabel} > t_{hitung}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
 - Apabila $t_{tabel} < t_{hitung}$ maka H_0 ditolak dan H_a ditolak.
- b. Dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi:
 - Apabila angka probabilitas signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

- Apabila angka probabilitas signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Gambar 3.1
Uji t Pengujian Satu Arah



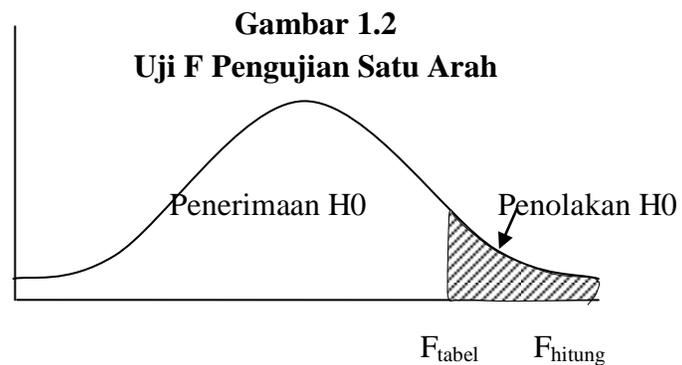
3.6.4.2. Uji F (Simultan)

Uji F bertujuan untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan ke dalam model secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat. Hipotesis yang dirumuskan adalah:

- H_0 : Variabel kualitas layanan, suasana resto, harga secara bersama-sama tidak mempengaruhi loyalitas konsumen.
- H_a : Variabel kualitas layanan, suasana resto, harga secara bersama-sama mempengaruhi loyalitas konsumen.

Kriteria pengujian dengan tingkat kepercayaan sebesar 95% atau taraf signifikansi sebesar 0,05 maka:

- Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak, berarti masing-masing variabel bebas secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.
- Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima, berarti masing-masing variabel bebas secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.



3.6.4.3. Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan paling baik dalam analisis regresi dimana hal yang ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi antara 0 dan 1. Koefisien determinasi nol variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Apabila koefisien determinasi semakin mendekati 1, maka dapat dikatakan bahwa variabel independen berpengaruh

terhadap variabel dependen, selain itu koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui prosentase perubahan variabel terikat (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X).