

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu dan tempat penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada Warung Makan Pecel Lele Mas Dian yang beralamat di Jl.Lingkar Selatan, Link. Keracak, Banjarnegara Ciwandan, Cilegon, Banten. Dengan meminta daftar data pelanggan yang berkunjung ke tempat makan tersebut. Adapun yang akan diteliti adalah tentang Pengaruh Harapan Pelangan dan Aplikasi Bauran Pemasaran terhadap Loyalitas Pelanggan.

B. Jenis Penelitian dan Sumber data

1. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian penjelasan (explanatory research) yang bertujuan untuk menganalisis hubungan antara satu variable dengan variable lainnya atau menjelaskan hubungan kausal antar variable melalui pengujian hipotesis (singarimbun, 1995:4)

Penelitian ini menggunakan metode survey yang penyelidikannya dilakukan untuk memperoleh fakta dari gejala yang ada dan mencari keterangan secara faktual dimana informasi

dikumpulkan dari jawaban responden yang dijadikan obyek penelitian dengan memberikan kuesioner (singarimbun,1995:5)

2. Sumber data

Menurut purwanto dan Sulistyastuti (2007:20) data yang digunakan dalam penelitian dibagi menjadi 2

a. Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian dengan pengukuran atau alat pengambilan data langsung dari subyek sebagai sumber informasi yang dicari.¹

b. Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber dari bahan bacaan.² Data sekunder merupakan data penunjang yang diperoleh dari informasi yang berkaitan dengan penelitian, seperti buku-buku, media elektronik atau internet, letak geografis maupun demografis tempat yang akan diteliti sebagai penunjang data primer.

¹Suharsimi Arikunto, Metode Penelitian, (Jakarta: Reneka Cipta, 2010)., 22.

²S.Nasution, Metode Research (Penelitian Ilmiah), (Jakarta: Bumiaksara, 2012)., 143.

3. Skala pengukuran

Untuk mengukur variable-variabel dalam penelitian dipergunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden. Didalam kuesioner tersebut disusun dalam kalimat-kalimat pertanyaan dan responden diminta memberikan tanda silang (x). tanggapan-tanggapan tersebut digunakan skala likert yaitu dengan skala 5 (lima) angka yakni:

- | | |
|---|---|
| a. Jawaban sangat tidak setuju, bobot nilai | 1 |
| b. Jawaban tidak setuju, bobot nilai | 2 |
| c. Jawaban netral, bobot nilai | 3 |
| d. Jawaban setuju, bobot nilai | 4 |
| e. Jawaban sangat setuju, bobot nilai | 5 |

(ramady dan Andi, 2007:89)

C. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi berupa subjek atau objek yang diteliti untuk dipelajari dan diambil kesimpulan. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pelanggan Warung Makan Pecel lele Mas Dian waktu penelitian dilakukan pada bulan Maret 2022.

b. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang diteliti. Dengan kata lain sampel merupakan sebagian atau bertindak sebagai perwakilan

dari populasi sehingga hasil penelitian yang berhasil diperoleh dari sampel dapat digeneralisasikan pada populasi.³

Populasi yang diteliti yaitu konsumen, maka penelitian ini hanya menggunakan sejumlah responden yang dipilih sebagai sampel yang digunakan sebanyak 100 responden dan populasi 150 pelanggan saat mengunjungi Warung Makan Pecel Lele Mas Dian alasan mengambil sampel 100 responden.

Roscoe (1975) dalam Uma Sekaran (2006:16) memberikan pedoman penentuan jumlah sampel sebagai berikut

- 1) Sebaiknya ukuran sampel diantara 30 s/d 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian.
- 2) Dimana sampel dipecah kedalam subsample : (pria / wanita, junior / senior dan sebagainya), ukuran sampel minimum 30 untuk setiap kategori adalah tepat.
- 3) Pada penelitian multivariate (termasuk analisis regresi berganda), ukuran sampel sebaiknya beberapa kali (lebih disukai 10 kali atau lebih), lebih besar dari jumlah variable studi.

Jadi jumlah sampel 100 di dapat dengan mengkalikan 10 dengan jumlah indicator pada variable yang ada, sebagai berikut:

³Amos Neolaka, Metode Penelitian dan Statistik,(Bandung:PT. REMAJA ROSDAKARYA, 2016), h. 90.

$n = \text{jumlah indikator variable penelitian} \times 10$

$n = 10 \times 10$

$n = 100$

keterangan :

$n = \text{sampel}$

$10 = \text{jumlah indikator}$

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Purposive sampling yaitu tehnik penentuan sampel dengan pertimbangan khusus sehingga layak dijadikan sampel.⁴ Dalam pengertian lain purposive sampling merupakan pengambilan sampel berdasarkan penelitian. Artinya setiap individu yang di ambil dari populasi dipilih dengan sengaja berdasarkan pertimbangan tertentu (purwanto dan sulistyastuti 2007:47). Adapun syarat respondennya adalah:

- a. Responden berusia lebih dari samadengan 17 tahun karena dianggap dapat mengisi kuesioner dengan benar
- b. Jumlah responden yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 100 orang. Adapun karakteristik responden yang dianalisis dalam

⁴Amos Neolaka, Metode Penelitian dan Statistik,(Bandung:PT. REMAJA ROSDAKARYA, 2016), h. 96..

studi ini adalah jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan frekuensi lamanya responden menjadi pelanggan Warung Makan Pecel Lele Mas Dian.

- c. Responden benar-bener pelanggan setia Warung Makan Pecel Lele Mas Dian.

D. Pengumpulan Data

1. Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik dapat dilakukan dengan cara interview (wawancara), kuesioner (angket), observasi (pengamatan), dan gabungan ketiganya.⁵ Adapun tehnik yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan dan pengukuran data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain (wawancara dan kuesioner). Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-

⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan metode R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), 156.

obyek alam yang lain.⁶ Dalam penelitian ini penulis melakukan observasi ketempat Warung Makan Pecel Lele Mas Dian yang beralamat di Jl. Lingkar selatan, link. Keracak, Banjarnegara, Cilegon - Banten.

b. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner digunakan untuk penelitian yang menggunakan responden dalam jumlah besar dan tersebut dalam jumlah besar dan tersebar luas.⁷

c. Wawancara

Wawancara merupakan teknik untuk memperoleh informasi dari responden dengan melakukan Tanya jawab, dimana peneliti menanyakan informasi yang ingin diketahui dari responden, kemudian responden menjawab informasi yang ingin diketahui oleh peneliti.⁸ Pada tehnik wawancara ini penulis melakukan wawancara terhadap pemilik warung makan.

⁶ Aji Idris Soentoro, *cara mudah belajar metodologi penelitian dengan aplikasi statistika* (Depok: PT. Paramedia Bakti Persada, 2015), 83.

⁷ Aji Idris Soentoro, *cara mudah belajar metodologi penelitian dengan aplikasi statistika*, 82.

⁸ Aji Idris Soentoro, *cara mudah belajar metodologi penelitian dengan aplikasi statistika*, 80.

E. Identifikasi Variabel

Variable-variabel yang akan dianalisis dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi 3 variabel yaitu: variable independen, variable intervening dan variable dependen.

- a. Variable independen atau variable bebas yaitu variable yang mempengaruhi atau menjadi penyebab berubahnya variable dependen (purwanto dan sulistyastuti 2007:17)
- b. Variable intervening adalah secara teoritis dapat mempengaruhi hubungan antara variable independen dan dependen menjadi suatu hubungan yang tidak langsung dan sulit diamati. Maksudnya variable independen menjadi tidak langsung mempengaruhi berubahnya variable dependen (Erwan dan Dyah 2007:17).
- c. Variable dependen atau variable terikat yaitu variable yang dipengaruhi oleh variable bebas (Erwan dan Dyah 2007:17).
Variable dependen ini yaitu loyalitas diberi symbol Y

F. Teknik Analisis Data

1. Uji validitas

Validitas adalah ketetapan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang diukur. Uji validitas sering digunakan untuk

mengukur ketetapan suatu item dalam kuesioner atau skala, apakah item-item pada kuesioner tersebut sudah tepat dalam mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar (konstruk) pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Validitas suatu pertanyaan dapat dilihat pada hasil output SPSS pada tabel dengan judul *item Total Statistic*. Menilai kevalidan masing-masing butir pertanyaan. Suatu butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai r hitung $>$ r tabel.⁹

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat juga disebut keterandalan atau sederhananya konsistensi. Jika dapat menghasilkan pengukuran yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama dalam berkali-kali pengulangan maka alat ukur itu memiliki tingkat reabilitas tinggi, namun sebaliknya jika alat ukur selalu memberikan hasil yang berbeda beda maka alat ukur tersebut tidak reliabel.¹⁰

⁹ Izmawati, Pengaruh Harga Pakaian Terhadap Minat Santri Menurut Ekonomi Islam, (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN SMH Banten, 2015), 43

¹⁰ Hendra Syamsir ST Sati, *Statistika Nonparametrik* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2015), 8.

Tabel 1.1 indeks kriteria Reliabilitas

No	Interval Alpha Cronbach	Kriteria
1	<0,200	Sangat Rendah
2	0,200 – 0,399	Rendah
3	0,400 – 0,599	Cukup
4	0,600 – 0,799	Tinggi
5	0,80 – 1,000	Sangat Tinggi

Sumber: Arikunto dalam Rahmady dan Andi(2007:92)

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji multikolinieritas

Menurut Nurjannah (2008:7) uji asumsi multikolinieritas artinya korelasi linier yang tinggi (mendekati sempurna) diantara atau lebih variable bebas dengan menghitung VIF (Variance inflating factor) untuk mengetahui gejala adanya multikolinieritas, dalam model regresi linier berganda dapat dilakukan dengan melihat VIF (Variance inflation factor). Multikolinieritas dianggap terjadi bila $VIF > 5$. Apabila nilai tolerance $> 0,05$ atau nilai $VIF < 5$ hal ini berarti tidak terjadi multikolinieritas pada persamaan regresi.

b. Uji heterokedastisitas

Heteroskedastisitas menunjukkan bahwa varians variabel tidak sama untuk semua pengamatan yang lain tetap maka disebut homoskedastisitas. Model yang regresi yang baik adalah terjadi homoskedastisitas dalam model, atau dengan perkataan lain tidak terjadi heteroskedastisitas.¹¹

Menurut ghozali (2008:105), heterokedastisitas adalah alat uji berujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residul satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

- 1) Jika ada pola tertentu, titik-titik membentuk pola (melebar, bergelombang, menyempit) maka terjadi heteroskedastisitas .
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

c. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data penelitian yang diperoleh berdistribusi normal atau mendekati

¹¹Haryadi Sarjono, dan Winda Julianti, *Spss vs Lisrel sebuah pengantar untuk riset* (Jakarta: Salemba Empat, 2013), 54.

normal, karena data yang baik adalah data yang menyerupai distribusi normal¹²

Menurut Ghozali (2008:113) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variable dependen, variable intervening, variable independen ataupun ketiganya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal deteksi normalitas dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- 1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas
- 2) Jika data jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah dari garis diagonal. Maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

¹²Ilmu Gunawan, *Pengantar Statistika Inferensial* (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), 92-93.

d. Autokorelasi

Uji autokorelasi artinya adanya korelasi antara anggota serangkaian observasi yang diuraikan menurut waktu (seperti dalam data deretan waktu) atau ruang (seperti dalam dua *cross sectional*). Konsekuensi dari adanya autokorelasi khususnya dalam model regresi yang dihasilkan tidak dapat digunakan untuk menaksir nilai variabel kriterium (variabel dependen) pada nilai prediktor (variabel independen) tertentu.¹³

Menurut Nurjannah (2008:9) autokorelasi adalah suatu keadaan dimana terdapat suatu korelasi antara residual tiap seri. Pemekrisaan autokorelasi menggunakan Durbin-watson, dimana jika nilai DW mendekati dengan 2, maka asumsi tidak terjadi autokorelasi terpenuhi.

4. Uji signifikansi T

Menurut Erwan dan Dyah (2007:193) uji signifikansi t digunakan untuk melihat signifikan pengaruh dari variable bebas (X) terhadap variable terikat (Y) secara parsial. Adapun tahapan uji signifikansi adalah sebagai berikut:

¹³Ilmu Gunawan, *Pengantar Statistika Inferensial*, 100-103.

- a. Merumuskan Hipotesis
- b. Menentukan tingkat signifikansi
- c. Membandingkan nilai signifikansi dengan $\alpha = 5\%$ untuk menentukan apakah hipotesis nol diterima atau ditolak.