

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui. Teknik pengambilan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan survei.

#### **B. Tahapan Penelitian**

##### **1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016:61). Populasi dalam penelitian ini adalah semua konsumen sablon Kahfi Cloth Kota Metro yang akan membeli atau sudah pernah membeli produk atau menggunakan jasa sablon baju pada Kahfi serta melakukan kunjungan ke Kahfi Cloth pada saat proses penelitian yang diperoleh sebanyak 60 orang.

##### **2. Sampel**

Menurut Sugiyono (2016:116) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Berdasarkan jumlah populasi yang diperoleh sebanyak 60 orang, maka keseluruhan populasi tersebut memungkinkan untuk diambil secara keseluruhan menjadi sampel penelitian berjumlah 60 responden dengan cara pengambilan sampel dengan terlebih dahulu memberikan surat pernyataan kesediaan menjadi responden, jika disetujui, maka selanjutnya dilanjutkan proses pengumpulan data dengan memberikan kuisioner.

##### **3. Teknik Sampling**

Teknik dalam pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *metode accidental sampling* yaitu mereka yang ditemui peneliti ditempat penelitian atau orang-orang yang pernah berbelanja atau menggunakan jasa Kahfi Cloth.

#### **C. Definisi Operasional Variabel**

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut,

kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2016:38). Adapun variabel dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi sebagai berikut:

### 1. Variabel Bebas (*Independent Variabel*)

Variabel bebas adalah variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel yang lain (Sugiyono 2016:39). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah *service excellence* dan *tangibless*.

#### 1. *Service Excellence* ( $X_1$ )

##### a. Definisi konseptual

*Service Excellence* merupakan suatu pelayanan terbaik dan memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas suatu pelayanan sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan.

##### b. Definisi operasional

*Service Excellence* merupakan suatu pelayanan terbaik dan memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas suatu pelayanan sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan yang diukur menggunakan instrument skala likert dan diberikan kepada konsumen Kahfi Cloth Kota Metro dengan indikator (1) Sikap, (2) Perhatian, (3) Tindakan, (4) Kemampuan, (5) Penampilan, dan (6) Tanggungjawab

#### 2. *Tangibless* ( $X_2$ )

##### a. Definisi konseptual

*Tangibless* merupakan bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan dilakukan oleh karyan sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan dan diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan atau konsumen.

##### b. Definisi operasional

merupakan bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan dilakukan oleh karyan sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan dan diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan atau konsumen yang diukur menggunakan skala likert dan diberikan kepada konsumen Kahfi Cloth Kota Metro dengan indikator 1) Fasilitas fisik, 2) Perlengkapan, 3) Penampilan karyawan, 4) Bahan tertulis.

#### 3. *Loyalitas Customer* ( $Y$ )

##### a. Definisi konseptual

*Loyalitas Customer* merupakan sebuah ukuran yang dapat diandalkan untuk memprediksi pertumbuhan penjualan dan perilaku pembelian yang konsisten. Hal ini dikarenakan

dengan loyalitas diharapkan perusahaan akan mendapatkan keuntungan jangka panjang atas hubungan mutualisme yang terjalin dalam kurun waktu tertentu dengan indikator pembelian berulang, mereferensikan produk dan kekebalan terhadap tarikan pesaing.

b. Definisi operasional

Loyalitas *Customer* merupakan sebuah ukuran yang dapat diandalkan untuk memprediksi pertumbuhan penjualan dan perilaku pembelian yang konsisten. Hal ini dikarenakan dengan loyalitas diharapkan perusahaan akan mendapatkan keuntungan jangka panjang atas hubungan mutualisme yang terjalin dalam kurun waktu tertentu yang diukur menggunakan skala likert dan diberikan kepada konsumen Kahfi Cloth Kota Metro dengan indikator pembelian berulang, mereferensikan produk dan kekebalan terhadap tarikan pesaing meliputi indikator (1) Pembelian berulang, (2) Mereferensikan produk, (3) Kekebalan terhadap tarikan pesaing.

**Tabel 4. Kisi-Kisi Kusioner**

Variabel	Indikator	No. Item
<i>Service Excellence</i> ( $X_1$ )	1. Sikap 2. Perhatian 3. Tindakan 4. Kemampuan 5. Penampilan 6. Tanggungjawab	1,2,3,4 5,6,7,8 9,10,11 12,13,14, 15,16,17 18,19,20
<i>Tangibless</i> ( $X_2$ )	1. Fasilitas fisik 2. Perlengkapan 3. Penampilan Karyawan 4. Bahan tertulis	1,2,3,4,5 6,7,8,9,10 11,12,13,14,15 16,17,18,19,20
<i>Loyalitas Customer</i> ( $Y$ )	1. Pembelian berulang 2. Mereferensikan produk 3. Kekebalan terhadap tarikan pesaing	1,2,3,4,5,6,7 8,9,10,11,12,13,14 15,16,17,18,19,20

**D. Teknik Pengumpulan Data**

Pada penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan penulis untuk mendapatkan data-data yang objektif sebagai pendukung untuk menganalisa terhadap permasalahan yang akan dibahas yaitu:

**1. Studi Kepustakaan**

Studi kepustakaan adalah “data digunakan sebagai dasar pembahasan secara teoritis dalam mengumpulkan data dengan cara membaca buku-buku literatur, makalah ilmiah mempelajari buku-buku yang berhubungan dengan penelitian serta menganalisis hasil-hasil penelitian yang berhubungan dengan pokok penelitian yang dilakukan”.

**2. Studi Lapangan**

Dalam studi lapangan ini, penulis akan melakukan penelitian langsung ke pihak Kahfi Cloth Kota Metro untuk memperoleh data yang real serta diperlukan. Teknik yang digunakan oleh penulis untuk memperoleh data meliputi:

a. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu dokumentasi. Dokumentasi yaitu suatu catatan peristiwa yang sudah berlaku dan biasanya berbentuk tulisan atau gambar.

b. Kuisisioner

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu kuisisioner. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membagi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dengan cara membagikan kuisisioner atau angket tertutup dimana responden hanya memilih jawaban yang telah disediakan. Adapun skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*. Skala *likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang fenomena social. Data diolah menggunakan skala *likert* dengan alternative pilihan jawaban 1-5 yaitu:

- a. Sangat Setuju = 5
- b. Setuju = 4
- c. Kurang Setuju = 3
- d. Tidak Setuju = 2
- e. Sangat Tidak Setuju = 1

## E. Instrumen Penelitian

Prinsip melakukan penelitian adalah melakukan pengukuran terhadap fenomena sosial maupun alam, dimana harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian sering disebut juga dengan instrumen penelitian. Instrumen adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati menggunakan suatu metode.

Instrumen penelitian dibuat berdasarkan ciri-ciri yang diukur dan berdasarkan teori yang ada. Peneliti akan menggunakan beberapa metode atau cara untuk memperoleh data atau informasi sebanyak-banyaknya tentang suatu masalah yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini sebagai metode pokok peneliti menggunakan metode kuisisioner atau angket dan metode observasi sebagai metode bantu.

### 1. Jenis instrumen

Penelitian ini menggunakan angket tertutup, yaitu angket yang sudah disediakan jawabannya. Kuesioner merupakan sejumlah pertanyaan tertulis yang dapat digunakan untuk memperoleh informasi responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui. Angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan menggunakan cara pemberian seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden yang kemudian dijawab oleh responden.

## 2. Alternatif dan Skoring

Angket skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Angket atau kuesioner terdiri atas pernyataan dengan 5 alternatif jawaban, yaitu:

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

N = Netral

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

Jawaban setiap item instrumen menggunakan skala *Likert* dimana responden diberi alternatif-alternatif jawaban yaitu 5 (lima) alternatif pilihan dengan diberikan skor rentangan dari angka 1 sampai dengan 5. Adapun pemberian skor berupa angka pada jawaban pernyataan untuk memperoleh data kuantitatif pengujian hipotesis sebagai berikut:

Tabel 5. Kriteria Skor Instrumen

Penilaian Kategori Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

## F. Teknik Analisis Data

### 1. Pengujian Persyaratan Instrumen

#### a. Uji Validitas

Validitas menurut Sugiono (2017:125) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya yang terjadi pada obyek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Untuk mencari validitas sebuah item, harus mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut.

Jika koefisien antara item dengan total item sama atau diatas 0,03 maka item tersebut dinyatakan *valid*, tetapi jika nilai korelasinya di bawah 0,03 maka item tersebut dinyatakan tidak *valid*. Dalam mencari nilai korelasi penulis menggunakan rumus *pearson product moment* dengan rumus:

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[(N\sum X^2 - (\sum X)^2)][(N\sum Y^2 - (\sum Y)^2)]}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  : Koefisien korelasi

$\sum^X$  : Jumlah sekor item

$\sum^Y$  : Jumlah sekor total

N : Jumlah responden

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan seluruh responden sampel, kemudian membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dari  $r_{tabel}$ , jika  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  maka butir pertanyaan tersebut adalah *valid*.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas hanya dapat dilakukan setelah suatu instrumen telah dipastikan validitasnya. Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Peneliti melakukan uji reliabilitas dengan menghitung *Cronbach Alpha* dari masing-masing instrument dalam suatu variabel.

Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *CronbachAlpha* > 0,60 (Ghozali 2011:84). Formula yang digunakan untuk menguji reliabilitas instrumen dalam penelitian ini adalah:

$$r_{11} = \left( \frac{K}{K-1} \right) \left[ 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma_{bt}^2} \right]$$

Keterangan:

$r_{11}$  : Reliabilitas instrumen/koefisien reliabilitas

k : Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma b^2$  : Jumlah varians butir

$\Sigma bt^2$  : Varians total

## 2. Pengujian Persyaratan Analisis

### a. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2011:160) uji normalitas bertujuan apakah model regresi variabel dependen (terikat) dan variabel independen (bebas) mempunyai kontribusi atau tidak. Uji normalitas dilakukan untuk melihat penyebaran data yang normal atau tidak, karena data diperoleh langsung dari pihak pertama melalui kuesioner. Terdapat dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak. Yaitu dengan analisis uji statistik dan grafik. Dalam uji statistik jika  $L_{hitung} > L_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima (berdistribusi tidak normal) dan jika  $L_{hitung} < L_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak (berdistribusi normal).

### b. Uji Linieritas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi dan analisis regresi linear.

### c. Uji Homogenitas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah beberapa varian populasi adalah sama atau tidak. Uji ini dilakukan sebagai prasyarat dalam analisis independent sample test dan ANOVA. Sebagai kriteria pengujian jika nilai signifikan lebih dari 0,005 maka dapat dikatakan bahwa varian dari dua atau lebih kelompok data adalah sama.

## 3. Pengujian Hipotesis

### a. Analisis Regresi Linier Berganda

Teknik analisis data yang digunakan analisis statistik adalah analisis regresi berganda. Menurut Sugiyono (2016:277) bahwa analisis regresi linier berganda bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel *dependen* (kriterium), bila dua atau lebih variabel *independen* sebagai faktor prediator dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independen nya minimal. Menurut Sugiyono (2016:277) persamaan regresi linier berganda yang ditetapkan adalah sebagai berikut :

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

Keterangan :

Y = Variable dependent yang di prediksi (Loyalitas customer)

X<sub>1</sub> = Variable independent (service excellent)

X<sub>2</sub> = Variable independent (tangibles)

- a = Konstanta (Y bila X = 0)
- e = Error

**b. Uji T (Uji Partial)**

Uji t berfungsi untuk mengetahui pengaruh secara individual antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Uji t dapat dilakukan dengan rumus sebagai berikut :

$$t_{hitung} = \frac{\beta_1}{s\beta_1}$$

Keterangan :

- $\beta_1$  = Koefisien regresi variable
- $S\beta_1$  = Kesalahan baku koefisien regresi/standar error

Setelah dilakukan analisis data diketahui hasil perhitungannya maka langkah selanjutnya adalah membandingkan nilai t hitung dengan tabel atau bisa juga dengan memperhitungkan signifikansi t lebih kecil atau sama dengan 0,05 atau besar dari 0,05. Dari keterangan tersebut dapat ditarik kesimpulan apakah hipotesis nol ( $H_0$ ) atau hipotesis alternatif ( $H_a$ ) tersebut ditolak atau diterima hipotesis adalah sebagai berikut:

- 1)  $H_0$  = Secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independent terhadap variabel dependent.
- 2)  $H_a$  = Secara parsial tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel dependent terhadap variabel independent.

**c. Uji F (Uji Bersama-sama)**

Uji F untuk melihat apakah variabel independent secara bersama-sama (simultan) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel dependent. Melalui uji statistik dengan langkah-langkah menurut Ghozali (2011:177) sebagai berikut :

$$r = \frac{r^2/k}{(1-r^2)/(n-k-1)}$$

Keterangan:

- r = Koefisien korelasi linier berganda
- n = Banyaknya data
- k = Banyaknya variabel bebas

Setelah dilakukan analisis data dan diketahui hasil perhitungannya, langkah selanjutnya adalah membandingkan nilai f hitung dengan f tabe atau bisa juga dengan memperhatikan f kecil dari atau sama dengan 0,05 atau signifikan f lebih besar dari 0,05 hipotesisnya adalah sebagai berikut:



- 1)  $H_0$  = Secara simultan (bersama-sama) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independent terhadap variabel dependent.
- 2)  $H_a$  = Secara simultan (bersama-sama) tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independent terhadap variabel dependent.

Kriteria untuk penerimaan dan penolakan suatu hipotesis adalah :

- 1) Nilai  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) ditolak.
- 2) Nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima.

Atau dengan melihat signifikansi t yaitu :

- 1) Signifikansi  $> 0,05$  maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima.
- 2) Signifikansi  $< 0,05$  maka hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) ditolak.

#### d. $R^2$ Determinasi

Menurut Sugiyono (2016:184) koefisien determinasi  $R^2$  pada intinya mengukur seberapa jauh variabel-variabel dependen dalam menjelaskan variabel dependen yang sangat terbatas. Uji ini bertujuan untuk menentukan proposi total dalam variabel dependen yang diterangkan oleh variabel independen secara bersama-sama, dan besarnya berpengaruh yang disebabkan oleh variabel lain yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$KD : R^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KD = Koefisien Determinasi

$R^2$  = Koefisien Korelasi

#### G. Hipotesis Statistik

Hipotesis Statistik adalah pertanyaan atau dugaan mengenai keadaan populasi yang sifatnya masih sementara atau lemah kebenarannya.

- a.  $H_0 : \beta_1 \leq 0$  : *Service Excellence* ( $X_1$ ), tidak berpengaruh terhadap *Loyalitas Customer* (Y).  
 $H_0 : \beta_1 > 0$  : *Service Excellence* ( $X_1$ ), berpengaruh terhadap *Loyalitas Customer* (Y)
- b.  $H_0 : \beta_2 \leq 0$  : *Tangibless* ( $X_2$ ), tidak berpengaruh terhadap *Loyalitas Customer* (Y).  
 $H_0 : \beta_2 > 0$  : *Tangibless* ( $X_2$ ), berpengaruh terhadap *Loyalitas Customer* (Y).
- c.  $H_0 : \beta_1, \beta_2 \leq 0$  : *Service Excellence* ( $X_1$ ), *Tangibless* ( $X_2$ ) tidak berpengaruh terhadap *Loyalitas Customer* (Y).

$H_0 : \beta_1, \beta_2 > 0$  : *Service Excellence* ( $X_1$ ), *Tangibles* ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap *Loyalitas Customer* ( $Y$ ).