

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Berdasarkan dari judul yang ada, maka penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu suatu pendekatan yang hasil penelitiannya disajikan dalam bentuk data deskripsi dengan menggunakan angka statistik.³⁰ Sedangkan rancangan penelitian adalah penelitian korelasi yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk menemukan ada tidaknya hubungan antara variabel yang diteliti, apabila ada seberapa erat hubungan tersebut serta berarti atau tidaknya hubungan itu.³¹

Sedangkan rancangan penelitian regresi merupakan teknik statistik (alat analisis) hubungan yang dilakukan untuk meramalkan atau memperkirakan nilai dari satu variabel dalam hubungan dengan variabel lain melalui persamaan garis regresi.³²

Dalam penelelitian ini, peneliti menggunakan analisis korelasi yang digunakan untuk mengetahui hubungan dua variabel, yaitu variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*) dan analisis regresi untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*).

³⁰ Ibnu Hajar, *Dasar-dasar Penelitian Kuantitatif dalam Pendidikan Metodologi* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1996), 30.

³¹ Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 1997), 251.

³² Iqbal Hasan, *Analisis data Penelitian dengan Statistik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 45.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Dhy Hijab Jombang yang beralamat di jalan Adityawarman No. 62 Jombang.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.³³ Dalam pengertian tersebut, populasi dalam penelitian ini meliputi pelanggan Dhy Hijab, jadi jumlah populasi yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 651 pelanggan. Diambil dari data pelanggan Dhy Hijab terbanyak pada bulan Agustus.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti.³⁴ Dalam penelitian ini teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel menggunakan teknik *random sampling*. Didalam populasi semua objek dianggap sama. Dengan demikian maka peneliti memberikan kesempatan yang sama kepada objek untuk menjadi sampel.

Sedangkan Jumlah yang diambil berdasarkan rumus *slovin*.³⁵

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

³³ Sugiono, *Metode Penelitian Kombinasi* (Bandung: Alfabeta, 2014), 119.

³⁴ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2011), 74.

³⁵ Husein Umar, *Metode Riset Bisnis* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003), 141.

Dimana:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

e = Kelonggaran Ketidaktelitian karena kesalahan (5 %)

Berdasarkan ketentuan diatas, maka hasil penghitungannya

$$\text{sebagai berikut: } n = \frac{651}{1 + 651 \times 0,05^2} = 247,76$$

Jadi penghitungan yang dapat diambil sampel dari populasi sebanyak 247 orang.

D. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut yang sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.³⁶ Variabel yang hendak diteliti dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel bebas (*independent variable*) merupakan variabel yang mempengaruhi variabel lain atau menghasilkan akibat pada variabel yang lain, yang pada umumnya berada dalam urutan tata waktu yang terjadi lebih dulu.
2. Variabel terikat (*dependent variable*) merupakan variabel yang diakibatkan atau diepngaruhi oleh variabel bebas.³⁷

³⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2013), 59.

³⁷ Ibid., 57

Adapun pembagian variabel-variabel yang hendak diteliti adalah:

Variabel bebas

(X) : Kepuasan

Variabel terikat

(Y) : Loyalitas Pelanggan

E. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan definisi yang lebih operasional tentang variabel penelitian serta bagaimana mengukur variabel. Variabel adalah suatu sifat dapat memiliki bermacam-macam nilai, atau sering kali diartikan sebagai simbol yang padanya kita dapat meletakkan bilangan atau nilai.³⁸ Sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti, maka definisi operasional variabel yang dapat dijelaskan dalam penelitian ini yaitu:

1. Kepuasan (X) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja suatu jasa dan harapan-harapannya.³⁹
2. Loyalitas (Y) adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang.⁴⁰

³⁸ Kerling, *Asas-asas Penelitian Behavioral*, (Jakarta: Gadjah Mada University Press, 1990), 49.

³⁹ Pater Salim dan Yenny Salim, *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*, 300.

⁴⁰ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, 110.

Tabel 3.1
Operasional Variabel X

Variabel	Indikator	Diskripsi indikator
Kepuasan (X)	Kesesuain harapan	Tingkat kesesuaian antara produk yang diharapkan dengan yang dirasakan
	Minat berkunjung kembali	Kesediaan untuk berkunjung kembali atau melakukan transaksi ulang
	Kesediaan merekomendasikan	Kesediaan untuk merekomendasikan kepada orang lain

Sumber: Indikator Fandy Tjiptono Prinsip-prinsip Total Quality Service (2000)

Tabel 3.2
Operasional Variabel Y

Variabel	Indikator Variabel	Deskripsi Variabel
Loyalitas (Y)	Melakukan pembelian secara berulang	Pelanggan melakukan pembelian ulang kepada produk sama yang ditawarkan oleh perusahaan
	Melakukan pembelian diluar lini produk/jasa	Pelanggan melakukan atau menggunakan produk berbeda yang ditawarkan oleh perusahaan yang sama
	Merekomendasikan produk	Pelanggan memberikan tawaran atau memberitahu orang lain tentang produk tersebut
	Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing	Pelanggan tidak akan tertarik dengan tawaran pesaing meskipun pesaing mempunyai produk yang sama

Sumber: Skripsi berjudul “*Analisis Pengaruh Pelayanan dan Keragaman Brng terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Pada Pasar Bunder di Sragen)*”. Karya Ayu Nurwidayat, 2015.

F. Jenis dan Sumber Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif merupakan data yang berwujud angka-angka sebagai hasil observasi atau pengukuran. Sedangkan sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data data yang diperoleh langsung dari sumber atau objek penelitian. Data primer biasanya diperoleh dengan wawancara langsung dengan objek atau dengan pengisian kuesioner (daftar pertanyaan) yang dijawab oleh objek penelitian.⁴¹

Data primer diperoleh secara langsung dari objek peneliti yang berupa hasil survei dari responden melalui kuisisioner. Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan Dhy Hijab Jombang, selain kuesioner, data primer diperoleh dari penjelasan dan keterangan dari *owner* Dhy Hijab Jombang.

G. Teknik Pengumpulan Data

1. Teknik Observasi

Observasi dilakukan terlebih dahulu di *store* Dhy Hijab Jombang guna mendapatkan informasi terkait pelanggan yang kaitanya adalah sebagai bahan pertimbangan dalam pembuatan instrumen penelitian.

2. Metode Angket (*kuesioner*)

Kuesioner, adalah satu teknik pengumpulan data dengan cara memberikan beberapa pertanyaan yang harus dijawab oleh pelanggan

⁴¹ Suharyadi dan Purwanto, *Statistik untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*, Buku 1 (Jakarta: Salemba Empat, 2007), 14.

sebagai responden. Cara pengumpulan data ini dipilih dengan harapan bahwa peneliti atau pihak yang berkepentingan, melalui jawaban responden, mampu memperoleh informasi yang relevan dengan permasalahan yang dikaji dan mempunyai derajat keakuratan yang tinggi.⁴²

Kuesioner menggunakan skala likert, skala ini berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu, semisal setuju atau tidak setuju, senang atau tidak senang dan baik atau tidak baik. Dengan rumusan sebagai berikut:⁴³

Tabel 3.3
Skala Likert

Bobot	Kategori
5	Sangat Setuju
4	Setuju
3	Ragu-ragu
2	Tidak Setuju
1	Sangat Tidak Setuju

Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Dalam penelitian ini, penelitian ini, penelitian menggunakan kuesioner atau angket dalam mengumpulkan data, maka sumber data disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti, baik pertanyaan lisan maupun tulisan.⁴⁴

⁴² Purbayu, B. S dan Mualliwawan H, *Statistik Deskriptif dalam Bidang Ekonomi dan Niaga* (Jakarta: Erlangga, 2007), 16.

⁴³ Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Thesis Bisnis* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), 89.

⁴⁴ Suharmasi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, 129.

H. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam pengumpulan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik.⁴⁵ Instrumen dikatakan baik apabila memenuhi standar validitas dan reliabilitas. Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan adalah pedoman angket. Angket merupakan suatu lembaran berupa pertanyaan yang harus dijawab oleh responden. Cara pengisiannya adalah dengan memberi tanda (√) pada jawaban yang dipilih.⁴⁶

Untuk melihat sikap responden dalam merespon pertanyaan digunakan skala likert, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang fenomenal sosial.⁴⁷

I. Analisis Data

Menurut Masri Singarimbun dan Sofyan Efendi, analisis data adalah suatu proses penyederhanaan data-data dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Analisis data dilakukan apabila data-data yang diperlukan telah terkumpul dan selanjutnya data tersebut digunakan untuk menarik kesimpulan yang objektif dan logis.

Dalam prosedur analisis data, ada beberapa pokok yang harus dilakukan yaitu:

1. Pemeriksaan data (*editing*)

Merupakan pengecekan dan pengoreksian data yang telah dikumpulkan karena kemungkinan data yang terkumpul tidak logis dan

⁴⁵ Ibid., 149.

⁴⁶ Riduwan, *Dasar-Dasar Statistik* (Bandung: Alfabeta, 2011), 100.

⁴⁷ Suharsimi, *Prosedur Penelitian*, 86.

meragukan. Tahap ini bertujuan menghilangkan kesalahan-kesalahan yang terdapat pada pencatatan dilapangan. Kekurangan data dapat dilengkapi dengan mengumpulkan data ulang.

2. Pembuatan kode (*coding*)

Merupakan tahapan pemberian kode pada setiap data yang termasuk dalam kategori yang sama. Kode adalah isyarat yang dibuat dalam bentuk angka atau huruf yang memberikan petunjuk pada data yang akan dianalisis.

3. *Scoring*

Scoring adalah memberikan skor terhadap item-item yang perlu diberi skor. Proses ini adalah pemberian skor atau angka pada lembar jawaban angket tiap subjek, tiap skor dari item pernyataan dari angket ditentukan sesuai dengan peringkat *option* (pilihan).

Penentuan skor untuk pernyataan positif sebagai berikut:

- | | |
|--|-----|
| 1) Sangat Sesuai (SS) bobot nilai | : 5 |
| 2) Sesuai (S) bobot nilai | : 4 |
| 3) Netral (N) bobot nilai | : 3 |
| 4) Tidak Sesuai (TS) bobot nilai | : 2 |
| 5) Sangat Tidak Sesuai (STS) bobot nilai | : 1 |

Sedangkan penentuan skor untuk pernyataan negatif sebagai berikut:

- | | |
|-----------------------------------|-----|
| 1) Sangat Sesuai (SS) bobot nilai | : 1 |
| 2) Sesuai (S) bobot nilai | : 2 |
| 3) Netral (N) bobot nilai | : 3 |

- 4) Tidak Sesuai (TS) bobot nilai : 4
- 5) Sangat Tidak Sesuai (STS) bobot nilai : 5

4. Penyusunan tabel (*tabulasi*)

Merupakan tahap dengan membuat tabel-tabel yang berisikan data yang telah diberi kode sesuai dengan analisis yang dibutuhkan. Jawaban-jawaban yang serupa dikelompokkan dengan cara yang teliti dan teratur kemudian dihitung dan dijumlahkan berapa banyak peristiwa atau gejala atau item yang termasuk dalam satu kategori. Tabulasi data dalam penelitian dilakukan dengan cara menyajikan data berupa tingkat loyalitas donatur Infak. Dalam prosesnya, tabulasi dapat dilakukan secara manual maupun dengan komputer.

5. *Procesing*

Procesing adalah menghitung dan mengola atau menganalisis data dengan statistik.⁴⁸

a. Uji validitas

Hasil penelitian yang valid adalah apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti.⁴⁹Cara mengukur validitas konstruk yaitu dengan mencari korelasi antara masing-masing pertanyaan dengan skor total menggunakan analisis korelasi *product moment* dengan bantuan aplikasi SPSS *for windows* 21.

⁴⁸ Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), 171.

⁴⁹ Sugiyono, *Statistik untuk Penelitian* (Bandung: Alfabatea, 2013), 84.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejumlah mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Pengujian reliabilitas menggunakan aplikasi SPSS 21.

c. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah analisis data dengan menggunakan statistik univariate seperti rata-rata, median, modus, deviasi standar, varians, dll. Dengan tujuan untuk mengetahui gambaran atau penyebaran data sampel atau populasi. Data yang diperoleh kemudian di deskripsikan agar pembaca bisa mudah dalam memahaminya. Data ini berguna untuk mengetahui hubungan antara kepuasan dengan loyalitas pelanggan di *online shop* Dhy Hijab Jombang.

d. Uji Normalitas

Digunakan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, variabel terikat dan variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi yang normal atau tidak. Untuk menguji apakah distribusi dan normal atau tidak dapat dilakukan dengan beberapa cara. Cara yang pertama adalah membuat grafik distribusi normal dengan bantuan SPSS. Cara yang kedua adalah melakukan pengujian secara statistik dengan menghitung nilai kurtosis dan *skewnessnya*.

e. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.

$t_{hitung} \leq t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} \geq t_{tabel}$ jadi H_0 diterima

$t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} \leq t_{tabel}$ jadi H_0 ditolak

Uji F dalam penelitian ini tidak diperlukan karena uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terikat. Sehingga untuk uji hipotesis hanya digunakan uji t karena variabel yang dipakai dalam penelitian ini hanya menggunakan satu variabel bebas sehingga tidak perlu untuk menguji pengaruh bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terikat.

f. Uji asumsi klasik

Uji asumsi klasik adalah pengujian pada variabel penelitian dengan model regresi, apakah dalam variabel dan model regresinya terjadi kesalahan. Berikut ini macam-macam uji asumsi klasik:

1) Korelasi

Korelasi *Pearson Product Moment* adalah untuk mencari arah dan ketentuan hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel tak bebas (Y) dan data terbentuk interval dan rasio.⁵⁰

Langkah-langkah untuk menentukan nilai korelasi (r) sebagai berikut :

- Membuat tabel penolong\
- Menghitung nilai r

⁵⁰ Husein Usman dan R Purnomo Setiady Akbar, *Pengantar Statistik Edisi Kedua* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), 197.

$$\text{Rumus: } r = \frac{\sum xy - \frac{(\sum x)(\sum y)}{n}}{\sqrt{\left(\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}\right)\left(\sum y^2 - \frac{(\sum y)^2}{n}\right)}}$$

Keterangan:

r : Korelasi PPM

n : Jumlah sampel

x : Variabel bebas (kepuasan pelanggan)

y : Variabel terikat (loyalitas pelanggan)

Tabel 3.1

Interpretasi nilai r *Product Moment*

Besarnya "r" <i>product moment</i>	Interpretasi
0,00-0,20	Antara variabel X dan Y memang terdapat pengaruh, tapi sangat lemah sekali sehingga korelasi ini diabaikan dan dianggap tidak ada korelasinya.
0,20-0,40	Antara variabel X dan Y memang terdapat pengaruh yang lemah atau rendah.
0,40-0,70	Antara variabel X dan Y memang terdapat pengaruh yang sedang atau cukupan.
0,70-0,90	Antara variabel X dan Y memang terdapat pengaruh yang tinggi.
0,90-1,00	Antara variabel X dan Y memang terdapat pengaruh yang sangat tinggi.

2) Regresi sederhana

Penelitian ini menggunakan rumus regresi sederhana yang bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut rumus regresi yang digunakan:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y= Variabel terikat (loyalitas pelanggan)

a= Konstanta

X= Variabel bebas (tingkat kepuasan pelanggan)

b= Koefisien regresi

g. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (r^2) bertujuan mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat.⁵¹ Dalam penelitian ini perhitungan korelasi determinasi untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel bebas x (kepuasan) dalam menjelaskan variabel terikat y (loyalitas). Kriteria pengujian $r^2=0$, artinya variabel bebas sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel terikat. Jika R^2 semakin mendekati 1, yang berarti mendekati 100% artinya variabel bebas berpengaruh kuat terhadap variabel terikat.

⁵¹ Dwi Prayitno, *Mandiri Belajar SPSS*, (Yogyakarta:Medialkom, 2008), 79