

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

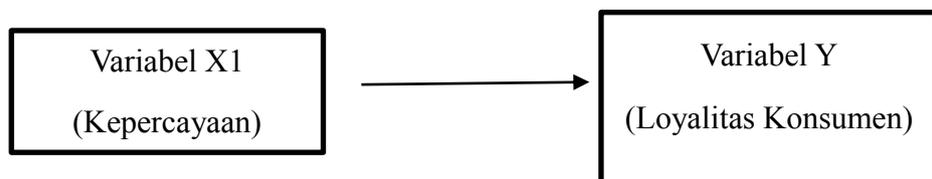
#### A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini termasuk kedalam penelitian kuantitatif. Yakni penelitian dengan berdasarkan pada data yang dapat dihitung untuk menghasilkan penaksiran kuantitatif serta hasil analisis yang objektif.<sup>33</sup>

Jenis penelitian yang digunakan yakni korelasi dan regresi. Penelitian korelasi digunakan untuk menentukan seberapa kuat hubungan suatu variabel dengan variabel lainnya. Karena penelitian ini berusaha untuk meneliti ada tidaknya pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat.

**Gambar 3. 1**

#### Kerangka Berpikir



#### B. Definisi Operasional

##### 1. Variabel Bebas (Independen)

Variabel Bebas sering dituliskan dengan huruf X. Variabel bebas atau independen, berarti sebuah variabel yang menjadi sebab, menyebabkan, atau dapat mempengaruhi timbulnya variabel dependen atau dapat menyebabkan perubahan pada variabel dependen

---

<sup>33</sup> Almasdi Syahza, *Metodologi Penelitian*, (Pekanbaru: UR Press Pekanbaru, 2021), 90.

(terikat).<sup>34</sup> Dalam penelitian ini, kepercayaan menjadi variabel independen atau variabel bebas.

## 2. Variabel Terikat (Dependen)

Variabel terikat atau dependen memiliki arti variabel yang menjadi akibat atau dipengaruhi karena adanya variabel independen atau bebas.<sup>35</sup> Variabel terikat atau variabel Y pada penelitian ini adalah Loyalitas Konsumen.

**Tabel 3. 2**

### **Indikator Variabel X (Kepercayaan)**

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala</b>
Kepercayaan (X)	Kehandalan	Likert
	Kejujuran	Likert
	Kepedulian	Likert
	Kredibilitas	Likert

Sumber: Maharani dalam Syafruddin<sup>36</sup>

**Tabel 3. 2**

### **Indikator Variabel Y (Loyalitas Konsumen)**

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala</b>
Loyalitas Konsumen (Y)	Melakukan pembelian secara teratur	Likert
	Membeli antar lini produk dan jasa	Likert
	Mereferensikan kepada orang lain	Likert
	Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing	Likert

Sumber: Griffin<sup>37</sup>

<sup>34</sup> Eng Lilya Susanti, *Metode Penelitian*, (Malang: UB Press, 2016), 23.

<sup>35</sup> Eng Lilya Susanti, *Metode Penelitian*, 23.

<sup>36</sup> Ismi Alawiyah, "The Impact of Customer Relationship Management on Company Performance In Three Segments", *Jurnal Ekonomi Bisnis* Vol. 22 No. 2, 40.

<sup>37</sup> Ujang Sumarwan, *Riset Pemasaran dan Konsumen*, (Bogor: PT. Penerbit IPB Press, 2013), 239.

### C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Pesantren Pelajar Al-Fath, tepatnya berada di Jl. Sunan Ampel 1 No. 54, Rejomulyo, Kecamatan Kota, Kota Kediri, Jawa Timur 64129.

### D. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Malhotra berpendapat bahwa populasi adalah gabungan dari seluruh elemen, yang memiliki karakteristik yang serupa, yang cakupannya dapat digunakan untuk kepentingan masalah riset.<sup>38</sup> Sedangkan menurut Susanti, populasi memiliki arti sebagai wilayah umum yang terdiri dari objek atau subjek dengan karakteristik dan kualitas tertentu.<sup>39</sup> Menurut Ferdinan, populasi adalah gabungan elemen yang banyak dan berbentuk peristiwa, dengan karakteristik yang sama dan menjadi pusat perhatian seorang peneliti.<sup>40</sup>

Populasi dalam penelitian ini adalah santri Pondok Pesantren Al-Fath dengan karakteristik konsumen aplikasi Gojek yang telah melakukan pemesanan melalui aplikasi Gojek lebih dari 1 kali yang berjumlah 94 Orang.

---

<sup>38</sup> Naresh Malhotra, *Riset Pemasaran Pendekatan Terapan* (Jakarta: PT Indeks, 2012), 57.

<sup>39</sup> Sri Wahyuningsih, *Metode Penelitian Konsep dan Teori Pendekatan Psikologi Komunikasi*, (Madura: UTM Press, 2013), 80.

<sup>40</sup> M Eng Lilya Susanti, *Metode Penelitian*, 25.

## 2. Sampel

Ferdinan mengatakan bahwa sampel berarti subset dari populasi, yang merupakan anggota dari populasi tersebut.<sup>41</sup> Penggunaan subset dikarenakan ketidakmungkinan untuk meneliti seluruh anggota populasi sebab jumlah populasi yang sangat banyak, maka dari itu, dibentuklah suatu perwakilan populasi yang dinamai sampel.

Metode yang digunakan dalam penentuan sampel merujuk pada pendapat Suharsimi Arikunto dalam Sugiyono yang menjelaskan bahwa apabila populasi pada penelitian dibawah 100, maka sampel yang digunakan sejumlah populasi tersebut. Maka dari itu, sampel pada penelitian ini berjumlah 94 orang atau keseluruhan populasi.<sup>42</sup>

## E. Data dan Sumber Data

Pada penelitian ini sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder.

1. Data primer adalah data yang didapatkan oleh peneliti dari sumber asli atau secara langsung. Data primer pada penelitian ini diperoleh langsung dari penyebaran kuesioner pada santri Pondok Pesantren Al-Fath Rejomulyo Kota Kediri.
2. Data pendukung pada penelitian ini adalah data sekunder. Data sekunder adalah data yang berasal dari buku, jurnal, penelitian terdahulu, dan majalah yang berkaitan dengan penelitian ini.

---

<sup>41</sup> Almasdi Syahza, *Metodologi Penelitian*, 93.

<sup>42</sup> Sri Wahyuningsih, *Metode Penelitian Konsep dan Teori Pendekatan Psikologi Komunikasi*, 93-95.

## F. Metode Pengumpulan Data

Cara pengumpulan data pada penelitian ini dengan cara Kuesioner (Angket). Angket atau kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan pertanyaan tertulis kepada responden yang diteliti untuk dijawab.<sup>43</sup> Kuesioner yang digunakan peneliti untuk penelitian ini adalah kuesioner tertutup.

## G. Instrumen Penelitian

Sugiyono berpendapat bahwa instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk mengukur peristiwa atau fenomena sosial yang diamati yang secara spesifik fenomena ini disebut dengan variabel penelitian.<sup>44</sup> Instrumen penelitian yang digunakan dalam menguatkan penelitian ini yaitu dengan menggunakan *skala likert*. *Skala likert* berguna untuk mengukur pendapat atau persepsi seseorang maupun kelompok tentang sebuah fenomena sosial. Yang mana fenomena sosial dalam penelitian sudah ditentukan secara spesifik. Dengan menggunakan *skala likert*, maka variabel yang diukur akan dijabarkan menjadi indikator variabel. Yang selanjutnya, indikator tersebut dijadikan parameter untuk menyusun item-item pertanyaan.

Peneliti menetapkan skala pengukurannya yaitu *skala likert* yang diberi bobot masing-masing 1 sampai 5. Dengan memberikan tanda ceklis

---

<sup>43</sup> Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2018), 103.

<sup>44</sup> Sri Wahyuningsih, *Metode Penelitian Konsep dan Teori Pendekatan Psikologi Komunikasi*, 102.

(√) pada kolom yang disediakan. Bobot pada kuesioner adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.3**

**Bobot Penilaian**

<b>Pernyataan</b>	<b>Skor Positif</b>
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu/Kadang-kadang/Biasa saja	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sri Wahyuningsih tahun 2013<sup>45</sup>

## **H. Analisis Data**

Analisis data adalah Proses pemodelan data dengan berbagai tahapan untuk menemukan informasi yang berguna, guna mempermudah dalam penarikan kesimpulan. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini antara lain:

### **1. Organize**

*Organize* ini bertujuan untuk memisahkan atau mengklasifikasikan responden agar didapatkan gambaran tentang usia, jenis kelamin, dan informasi lain.

### **2. Scoring**

Pemberian skor atau *Scoring* memiliki pengertian sebagai pemberian atau penyimbolan kuesioner ke dalam angka terhadap

---

<sup>45</sup> Sri Wahyuningsih, *Metode Penelitian Konsep dan Teori Pendekatan Psikologi Komunikasi* (Madura: UTM Press, 2013) 93.

lembar jawaban pada angket atau kuesioner yang telah diisi responden. Yang mana pemberian angka dilakukan dengan ketentuan Skala *Likert* yang sudah dipaparkan pada Instrumen Penelitian.

### **3. Penyusunan Tabel atau Tabulasi Data**

Penyusunan tabel dimaksudkan untuk menyusun data yang sudah di *scoring* ke dalam bentuk tabel distribusi frekuensi. Jawaban yang serupa atau sama disusun dan diteliti, kemudian dihitung, dijumlahkan yang disesuaikan dengan suatu kategori.

### **4. Processing**

Analisis pada *Processing* dengan menggunakan data statistik yakni program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) 20.0. Dengan demikian, data analisis statistik yang sudah terkumpul dapat memberikan hasil yang objektif. Yang mana dengan analisis statistik ini, berguna untuk menguji hipotesis yang sudah dirumuskan.

## **I. Pengujian Instrumen**

Uji coba dilakukan terlebih dahulu terhadap instrumen yang telah disusun, untuk mengetahui keandalan penelitian.

### **1. Uji Validitas**

Dikutip dalam Siregar bahwa validitas adalah ukuran yang menampilkan tingkat kevalidan suatu instrumen. Instrumen dapat dikatakan valid apabila instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Validnya hasil penelitian

apabila terdapat kesamaan antara data yang didapat dengan data yang sebenarnya terjadi pada objek yang diteliti.

Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan. Hasil  $r_{hitung}$  dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  dimana  $df = n-2$  dengan signifikansi 5%. Untuk menentukan valid atau tidaknya instrumen, maka digunakan ketentuan sebagai berikut:

- a. Jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$  maka pernyataan dinyatakan valid
- b. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka pernyataan dinyatakan tidak valid

## 2. Uji Reliabilitas

Siregar mengemukakan bahwa reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, meskipun dilakukan pengukuran dua atau lebih terhadap fenomena yang sama dengan alat ukur yang sama pula. Data yang dikatakan reliabel apabila alat ukur yang digunakan bisa memberikan hasil sama walaupun digunakan berkali-kali oleh peneliti berbeda dengan fenomena yang serupa.<sup>46</sup>

Pada penelitian ini digunakan teknik *Alpha Cronbach*. Dalam Sujarweni dijelaskan bahwa dasar pengambilan dalam uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$  maka kuesioner dinyatakan konsisten atau reliable

---

<sup>46</sup> Sri Wahyuningsih, *Metode Penelitian Konsep dan Teori Pendekatan Psikologi Komunikasi*, 113.

- b. Jika nilai *Cronbach's Alpha*  $< 0,60$  maka kuesioner dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten<sup>47</sup>

## J. Uji Asumsi Klasik

Menurut Sugiyono, Teknik analisis data adalah teknik pengelolaan data dengan penghitungan statistik berupa angka atau numerik, dan dapat dihitung secara tepat.

### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah populasi data yang diteliti dapat berdistribusi normal atau tidak. Metode yang digunakan yaitu metode *Kolmogorov-Smirnov*. Metode ini menunjukkan bahwa suatu data dikatakan berdistribusi normal jika signifikan lebih dari 0,05.<sup>48</sup>

### 2. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini memiliki tujuan apakah dalam regresi linear terdapat ketidaksamaan varians. Uji ini menggunakan grafik *scatter plot* dengan dasar analisis yakni:

- a. Jika titik membentuk pola yang teratur melebar kemudian menyempit maka hal itu menunjukkan terjadinya heteroskedastisitas

---

<sup>47</sup> Wiratna Sujarweni, *SPSS Untuk Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014), 193.

<sup>48</sup> Sarjono, Haryadi, *SPSS vs LISREL Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*, (Jakarta: Salemba, 2013), 62.

- b. Jika tidak ada pola yang jelas serta titik menyebar dari dibawah dan di atas angka nol pada sumbu ordinat (Y), maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3. Uji Regresi Linear Sederhana

Uji regresi linear sederhana bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Secara umum persamaan regresi dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat (variabel loyalitas konsumen)

X = Variabel Bebas (variabel kepercayaan)

b = Angka arah koefisien regresi yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan yang berdasar pada variabel terikat.

Jika b (+) maka terjadi peningkatan, tetapi jika b (-) maka terjadi penurunan

a = Harga Y apabila X = 0 (harga konstan)

### 4. Uji Hipotesis

#### a. Uji T

Pengujian pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat dapat dilakukan dengan menggunakan uji t.

- 1)  $T_{hitung} \leq T_{tabel}$  -  $T_{hitung} \geq - T_{total}$  =  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima.
- 2)  $T_{hitung} \geq T_{tabel}$  -  $T_{hitung} \leq T_{total}$  =  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak.<sup>49</sup>

#### **b. Koefisien Determinasi**

Pengujian koefisien determinasi ini dilakukan dengan maksud mengukur kemampuan model dalam menerangkan seberapa pengaruh variabel independen secara bersama-sama (stimultan) mempengaruhi variabel dependen yang dapat diindikasikan oleh nilai adjusted R – Squared. Koefisien determinasi menunjukkan sejauh mana kontribusi variabel bebas dalam model regresi mampu menjelaskan variasi dari variabel terikatnya. Koefisien determinasi dapat dilihat melalui nilai R-square ( $R^2$ ) pada tabel Model Summary.<sup>50</sup>

---

<sup>49</sup> Gurajati, *Dasar-Dasar Ekonometrika* (Jakarta : Erlangga, 2006),195.

<sup>50</sup> Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23. Edisi 8.* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2016), 293.