

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian yang digunakan oleh peneliti yakni menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai apa yang ingin kita ketahui.⁵⁵

Jenis penelitian yang digunakan yakni penelitian korelasional. Penelitian korelasional adalah penelitian yang dilakukan untuk mencari hubungan atau pengaruh satu variabel atau lebih variabel independen dengan satu atau lebih variabel dependen.⁵⁶ Penelitian ini merupakan penelitian korelasional dengan jenis hubungan kausal (hubungan sebab akibat) yang digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat. Adapun variabel-variabel yang dilibatkan data penelitian ini yaitu:

1. Kepercayaan (*trust*) sebagai variabel bebas (X)
2. Loyalitas pelanggan sebagai variabel terikat (Y)

⁵⁵ Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), 37.

⁵⁶ Suryani, Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen Dan Ekonomi Islam* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2016), 119.

B. Lokasi Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah pelanggan khususnya pelanggan pusat oleh-oleh GTT yang difokuskan pada pengaruh kepercayaan (*trust*) terhadap loyalitas pelanggan. Lokasi penelitian berada di pusat oleh-oleh GTT (Gudange Tahu Takwa) Jl. Pamenang No. 01 Ngasem Kabupaten Kediri.

C. Populasi dan Sampel

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.⁵⁷

Jadi, populasi bukan hanya orang tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan hanya sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh suatu subyek atau obyek. Populasi dalam penelitian ini yaitu 41 orang yang tergabung pada grup *WhatsApp*.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁵⁸ Menurut Arikunto penentuan pengambilan sampel yaitu apabila populasi kurang dari 100 lebih baik diambil semua, sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi.⁵⁹ Dalam penelitian ini seluruh jumlah populasi grup *WhatsApp* yang dijadikan sampel yaitu sebanyak 41 pelanggan.

⁵⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 80.

⁵⁸ Ibid., 120.

⁵⁹ Arikunto dan Suharsini, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Bina Aksara, 2006), 116.

Menurut Gay & Diehl, ukuran dalam menentukan sampel bergantung pada jenis penelitiannya, antara lain⁶⁰:

1. Apabila penelitiannya bersifat deskriptif, maka sampel minimumnya adalah 10% dari populasi.
2. Penelitian yang bersifat korelasional, sampel minimumnya adalah 30 subyek.
3. Penelitian kausal-perbandingan, sampelnya sebanyak 30 subyek per grup.
4. Penelitian eksperimental, sampel minimumnya adalah 15 subyek per grup.

D. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah suatu definisi yang didasarkan pada karakteristik yang dapat diobservasi dari apa yang sedang didefinisikan atau mengubah konsep-konsep yang berupa konstruk dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati dan yang dapat diuji dan ditentukan kebenarannya oleh orang lain.⁶¹

Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁶² Variabel yang diteliti pada penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu variabel bebas

⁶⁰ Amrullah, *Metode Penelitian Manajemen* (Malang: Bayu Media Publishing, 2015), 76.

⁶¹ Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 202.

⁶² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2015), 38.

(variabel independen dan variabel terikat (variabel dependen). Adapun definisi operasional variabel untuk masing-masing variabel, yaitu:

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas sering disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, *antecedent*. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Karena fungsinya, variabel ini sering disebut juga dengan variabel pengaruh, sebab berfungsi mempengaruhi variabel lain, jadi secara bebas berpengaruh terhadap variabel lain. Variabel independen/ bebas umumnya digambarkan dengan X.⁶³

Pada penelitian ini variabel bebasnya adalah kepercayaan (*trust*). Menurut Mayer, Davis, dan Schoorman, kepercayaan adalah keinginan satu pihak untuk mendapatkan perlakuan dari pihak lainnya dengan harapan bahwa pihak lainnya akan melakukan tindakan penting untuk memenuhi harapan tersebut, terlepas dari kemampuannya untuk memonitor atau mengontrol pihak lain.⁶⁴ Indikator kepercayaan (*trust*) menurut Mayer, Davis, dan Schoorman adalah *ability* (kemampuan), *benevolence* (kebajikan) dan *integrity* (integritas). Berikut operasional variabel kepercayaan (*trust*) berdasarkan indikator kepercayaan (*trust*) menurut Mayer, Davis, dan Schoorman, antara lain:

⁶³ Imam Machali, *Metode Penelitian Kuantitatif Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta: Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga, 2016), 49.

⁶⁴ Herman Soegoto, "Pengaruh Nilai dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas", *Majalah Ilmiah UNIKOM* Vol. 7, 2 (2007), 273.

Tabel 3.1
Operasional Variabel Kepercayaan (*Trust*) (X)

Indikator	Deskripsi Indikator
Kemampuan (<i>Ability</i>)	1) Menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan 2) Melayani pelanggan dengan baik 3) Keamanan dalam menggunakan produk
Kebajikan (<i>Benevolence</i>)	1) Perhatian perusahaan kepada pelanggan 2) Empati perusahaan kepada pelanggan 3) Perusahaan dapat meyakinkan pelanggan
Integritas (<i>Integrity</i>)	1) Pemenuhan permintaan produk 2) Keterbukaan perusahaan tentang informasi produk kepada pelanggan

Sumber: Menurut Mayer, Davis, dan Schoorman dalam skripsi Arvan Ali Prakoso (2017)

2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat sering disebut sebagai variabel *output*, kriteria, konsekuen. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.⁶⁵ Variabel dependen umumnya digambarkan dengan Y.

Pada penelitian ini variabel terikatnya adalah loyalitas pelanggan. Jill Griffin menyatakan bahwa loyalitas lebih mengacu pada wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus menerus terhadap barang/ jasa suatu perusahaan yang dipilih.⁶⁶ Indikator loyalitas pelanggan menurut Jill Griffin, adalah melakukan pembelian secara teratur (*makes regular repeat purchases*), merekomendasikan produk kepada orang lain (*refers other*), membeli antar lini produk/ jasa (*purchases across*

⁶⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 39.

⁶⁶ Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen* (Bandung: Alfabeta, 2018), 129.

product and service lines), dan menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing (*demonstrates an immunity to the full of the competition*). Berikut operasional variabel loyalitas pelanggan berdasarkan indikator loyalitas pelanggan menurut Jill Griffin, antara lain:

Tabel 3.2
Operasional Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

Indikator	Deskripsi Indikator
Pembelian berulang (<i>Repeat purchase</i>)	Melakukan pembelian secara berulang
Acuan lain (<i>Refers other</i>)	1) Merekomendasikan produk kepada orang lain 2) Mendahulukan produk dibanding dengan produk pesaing
Produk keseluruhan (<i>Across product</i>)	Ketersediaan pelanggan membeli segala macam produk dari perusahaan
Kekebalan (<i>Immunity</i>)	1) Kekebalan pelanggan terhadap daya tarik produk sejenis pesaing 2) Kesiapan pelanggan menolak produk pesaing 3) Memberi saran kekurangan produk pada perusahaan

Sumber: Menurut Jill Griffin dalam skripsi Arvan Ali Prakoso (2017)

E. Data dan Sumber Data

Yang dimaksud sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data diperoleh. Adapun sumber data yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada peneliti.⁶⁷ Data primer dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh dari menyebar kuesioner/ angket kepada pelanggan pusat oleh-oleh GTT Jl. Pamenang No. 1 Ngasem Kabupaten Kediri yang menjadi anggota sampel.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti.⁶⁸ Dalam penelitian ini sumber data sekunder berbentuk wawancara pemilik pusat oleh-oleh GTT, literatur, artikel, data perusahaan, dan referensi lain yang terkait dengan penelitian.

F. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Perlu dijelaskan bahwa pengumpulan data dapat dikerjakan berdasarkan pengamatan.⁶⁹ Teknik pengumpulan data dalam penelitian, yaitu:

1. Kuesioner/ Angket

Kuesioner berasal dari bahasa Latin *Questionnaire*, yang berarti suatu rangkaian pertanyaan yang berhubungan dengan topik tertentu diberikan kepada sekelompok individu dengan maksud untuk memperoleh data. Kuesioner lebih populer dalam penelitian dibandingkan dari jenis instrumen yang lain, karena dengan

⁶⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 225.

⁶⁸ Ibid., 225.

⁶⁹ Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis* (Yogyakarta: Teras, 2011), 83.

menggunakan cara ini dapat dikumpulkan informasi yang lebih banyak dalam waktu yang relatif pendek, dengan biaya yang lebih rendah dibandingkan dengan apabila peneliti menggunakan wawancara atau teknik lain. Tujuan penggunaan kuesioner dalam penelitian, yaitu memperoleh informasi yang lebih relevan dengan tujuan penelitian dan mengumpulkan informasi dengan reliabilitas dan validitas yang tinggi.⁷⁰

Kuesioner pada penelitian ini ditujukan kepada pelanggan pusat oleh-oleh GTT (Gudange Tahu Takwa) Jl. Pamenang No. 01 Ngasem Kabupaten Kediri. Kuesioner pada penelitian ini berisi sejumlah pertanyaan dengan 5 (lima) skala atau alternatif jawaban dengan memberikan tanda (✓) pada jawaban yang dipilih, dimaksudkan untuk mengumpulkan data tentang kepercayaan (*trust*) pelanggan dan tentang loyalitas pelanggan.

2. Wawancara (*Interview*)

Wawancara digunakan sebagai metode pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/ kecil.⁷¹ Pada penelitian ini, peneliti melakukan metode wawancara guna studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan menggali informasi tentang pusat

⁷⁰ Muri Yusuf, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan* (Jakarta: Penerbit Kencana, 2017), 199.

⁷¹ Ibid., 137.

oleh-oleh GTT Jl. Pamenang No. 01 Ngasem Kabupaten Kediri kepada pemilik perusahaan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang.⁷² Pada penelitian ini dokumentasi dimaksudkan untuk menggali data-data dengan menggunakan dokumen-dokumen atau arsip-arsip perusahaan yang ada sangkut pautnya dengan penelitian ini. Metode ini digunakan untuk memperoleh data tentang:

- a. Sejarah berdirinya Pusat Oleh-oleh GTT Kabupaten Kediri
- b. Visi dan Misi Pusat Oleh-oleh GTT Kabupaten Kediri
- c. Struktur Organisasi Pusat Oleh-oleh GTT Kabupaten Kediri
- d. Data Penjualan Pusat Oleh-oleh GTT Kabupaten Kediri

G. Analisis Data

Menurut Lexy J. Moloeng, analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja, seperti yang disarankan oleh data.⁷³ Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul untuk diolah dan dianalisa sehingga akan dapat ditarik kesimpulan.

⁷² Fenti Hikmawati, *Metodologi Penelitian*, 84.

⁷³ Iqbal Hasan, dkk., *Analisis Data Penelitian dengan Statistik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), 33.

Pada penelitian ini, analisis data digunakan untuk menganalisis data yang telah terkumpul dan tersusun secara berurutan agar diperoleh data yang obyektif melalui analisis statistik dengan bantuan program SPSS guna menguji hipotesis yaitu seberapa besar pengaruh kepercayaan (*trust*) terhadap loyalitas pelanggan pusat oleh-oleh GTT (Gudange Tahu Takwa) Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri.

Adapun langkah-langkah dalam mengolah data setelah data terkumpul, antara lain:

1. Editing Data

Data yang masuk perlu diperiksa apakah terdapat kekeliruan-kekeliruan dalam pengisiannya, barangkali ada yang tidak lengkap atau salah dalam pengisian angket. Jawaban yang didapat dari responden perlu diadakan pembersihan atau pemeriksaan kembali.

2. Klasifikasi dan Pengkodean

Bagian ini merupakan kegiatan pengelompokan data berdasarkan variabel. Pengkodean adalah pemberian nomor atau simbol lain, pada jawaban agar tanggapan dapat dikelompokkan ke dalam jumlah klasifikasi yang terbatas. Sementara klasifikasi adalah pembagian sekumpulan data dari variabel tertentu.⁷⁴ Pengkodean sangat membantu dalam mengoperasikan perangkat lunak statistik dengan menggunakan sandi alfa numerik, yang merupakan kombinasi angka dan simbol klasifikasi.

⁷⁴ Ibid., 163.

Dalam penelitian ini, klasifikasi dan pengkodean, yaitu:

- a. Untuk variabel pertama, yaitu kepercayaan (*trust*) (X)
- b. Untuk variabel kedua, yaitu loyalitas pelanggan (Y)

3. *Scoring* (Memberi Skor)

Memberi skor digunakan untuk mengangakan jawaban dari angket atau kuesioner yang disebar. Dalam penelitian ini pemberian skor adalah sebagai berikut:

Penentuan skor untuk pernyataan positif sebagai berikut:

- a. Sangat Setuju (SS) bobot nilai : 5
- b. Setuju (S) bobot nilai : 4
- c. Netral (N) bobot nilai : 3
- d. Tidak Setuju (TS) bobot nilai : 2
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) bobot nilai : 1

Sedangkan penentuan skor untuk pernyataan negatif sebagai berikut:

- a. Sangat Setuju (SS) bobot nilai : 1
- b. Setuju (S) bobot nilai : 2
- c. Netral (N) bobot nilai : 3
- d. Tidak Setuju (TS) bobot nilai : 4
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) bobot nilai : 5

4. Entri Data dan Tabulasi Data (*Tabulating*)

Entri data adalah proses memasukkan data ke komputer.⁷⁵ Sedangkan tabulasi adalah memasukkan data pada tabel-tabel tertentu dan mengatur angka-angka serta menghitungnya.⁷⁶ Dalam penelitian ini, entri data dan tabulasi digunakan untuk memasukkan data ke dalam komputer sehingga memudahkan dalam menghitung dan memasukkan data.

5. *Processing*

Processing yaitu menghitung dan mengolah atau menganalisis data dengan statistik.⁷⁷ Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Uji Validitas

Validitas adalah keadaan yang menggambarkan tingkat instrumen bersangkutan yang mampu mengukur apa yang akan diukur. Arikunto mengartikan validitas sebagai sebuah ukuran yang menunjukkan keandalan atau kesahihan suatu alat ukur. Dalam konteks validitas instrumen berarti sejauh mana ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya.⁷⁸ Sedangkan cara menguji validitas yaitu dengan mengukur korelasi antara butir-butir pertanyaan dengan skor pertanyaan secara keseluruhan.⁷⁹ Uji validitas pada penelitian ini dilakukan dengan bantuan SPSS 21.

⁷⁵ Ibid., 163.

⁷⁶ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Permada Media, 2005), 168.

⁷⁷ Bambang Prasetyo, Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), 184.

⁷⁸ Imam Machali, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 69.

⁷⁹ Purbayu Budi Santoso dan Ashari, *Analisis dengan Microsoft Excel dan SPSS* (Yogyakarta: Andi, 2005), 247.

Dalam menentukan valid atau tidaknya item dalam kuesioner yaitu dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} atau membandingkan nilai $p-value$ dengan nilai α yang besarnya 0,05 (tingkat kesalahan 5%). Adapun keputusannya sebagai berikut⁸⁰:

- 1) Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ atau nilai $p-value < \alpha$ (0,05), maka item pertanyaan/ pernyataan dalam instrumen dinyatakan valid.
- 2) Jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ atau nilai $p-value \geq \alpha$ (0,05), maka item pertanyaan/ pernyataan dalam instrumen dinyatakan tidak valid.

b. Uji Realibilitas

Realibilitas (*reliability*) berasal dari kata *reliable* yang berarti dapat dipercaya. Realibilitas juga sering diartikan dengan konsistensi atau keajegan, ketepatan, kestabilan, dan keandalan. Uji realibilitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Sebuah instrumen penelitian memiliki tingkat atau nilai reliabilitas tinggi jika hasil tes dari instrumen tersebut memiliki hasil yang konsisten atau memiliki keajegan terhadap sesuatu yang hendak diukur.⁸¹ Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan SPSS 21.

Berikut adalah kriteria uji reliabilitas instrumen melalui teknik *cronbach's alpha*⁸²:

⁸⁰ Duwi Priyatno, *Belajar Praktis Analisis Parametrik dan Non Parametrik dengan SPSS* (Yogyakarta: Gava Media, 2012), 101.

⁸¹ Imam Machali, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 80.

⁸² Ibid., 80.

Tabel 3.3
Kriteria Teknik *Cronbach's Alpha*

Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Kategori
0,81 – 1,00	Sangat reliabel
0,61 – 0,80	Reliabel
0,41 – 0,60	Cukup reliabel
0,21 – 0,40	Agak reliabel
0,00 – 0,20	Kurang reliabel

Rumus dari *cronbach's alpha* adalah sebagai berikut:

$$r_i = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_{b^2}}{\sigma_{t^2}} \right)$$

Keterangan :

r_i = Reliabilitas instrumen

k = Banyak butir soal/ pertanyaan

$\sum \sigma_{b^2}$ = Jumlah varian butir

σ_{t^2} = Varian total

Jika nilai $\alpha >$ atau $= r_{\text{tabel}}$ maka instrumen penelitian dikatakan reliabel. Jika nilai $\alpha < r_{\text{tabel}}$ maka instrumen dikatakan tidak reliabel.

c. Analisis Deskriptif

Analisis deskripsi digunakan untuk mempermudah pembaca, data yang diperoleh kemudian diolah dan dideskripsikan. Data ini berguna untuk mengetahui tingkat kepercayaan (*trust*) terhadap loyalitas pelanggan pusat oleh-oleh GTT Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri.

d. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Digunakan untuk mengetahui apakah nilai residu/perbedaan yang ada dalam sebuah model regresi, variabel terikat dan variabel bebas atas keduanya mempunyai distribusi yang normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal.⁸³

Penelitian ini dalam menguji normalitas dengan bantuan program SPSS 21. Teknik analisisnya sebagai berikut⁸⁴:

- a) Jika nilai *probability sig. 2 tailed* $\geq 0,05$, maka distribusi data normal.
- b) Jika nilai *probability sig. 2 tailed* $< 0,05$, maka distribusi data tidak normal.

2) Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas, yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk satu pengamatan ke pengamatan lain.⁸⁵ Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Pada penelitian ini, menggunakan bantuan program SPSS 21. Cara untuk memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar *scatter plot*, dengan

⁸³ Sunjono et. al., *Aplikasi SPSS untuk Smart Riset* (Bandung: Alfabeta, 2013), 59.

⁸⁴ Imam Machali, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 85.

⁸⁵ V. Wiratama Sujarweni, *Belajar Mudah SPSS untuk Penelitian Mahasiswa dan Umum* (Yogyakarta: Ardana Media, 2007), 180.

memplotkan nilai prediksi dengan nilai residualnya. Regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas, jika⁸⁶:

- a) Titik-titik data menyebar di atas, di bawah atau di sekitar 0.
- b) Titik-titik data mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.
- c) Penyebaran titik-titik tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
- d) Penyebaran titik-titik data tidak berpola.

3) Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan atau korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Dalam pengujian ini, peneliti menggunakan uji *Durbin-Watson* dengan ketentuan sebagai berikut⁸⁷:

- a) Jika d lebih kecil dari dL atau lebih besar dari $(4-dL)$ maka hipotesis nol ditolak, yang berarti terdapat autokorelasi.
- b) Jika d terletak antara dU dan $(4-dU)$, maka hipotesis nol diterima, yang berarti tidak autokorelasi.
- c) Jika d terletak antara dL dan dU atau di antara $(4-dU)$ dan $(4-dL)$, maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti.

⁸⁶ Sunjono et. al., *Aplikasi SPSS untuk Smart Riset*, 69.

⁸⁷ Dwi Priyatno, *Mandiri Belajar SPSS* (Yogyakarta: Mediakom, 2008), 68.

Nilai dU dan dL dapat diperoleh dari tabel statistik *Durbin-Watson* yang bergantung banyaknya observasi dan banyaknya variabel yang menjelaskan.

e. Analisis Korelasi *Bivariate* (Korelasi Sederhana)

Korelasi sederhana merupakan bagian dari metode statistika yang berfungsi untuk mengetahui derajat keeratan atau tingkat kekuatan hubungan linear antara dua variabel yang terdiri dari satu variabel independen (X) dan satu variabel dependen (Y).⁸⁸ Apabila antar variabel terdapat hubungan maka akan dicari seberapa kuat hubungan tersebut. Keeratan hubungan dinyatakan dalam bentuk koefisien korelasi.⁸⁹ Pengujian korelasi pada penelitian ini dilakukan dengan bantuan program SPSS 21.

Pada umumnya terdapat tingkatan nilai dalam menentukan hubungan antara dua variabel atau lebih untuk menunjukkan suatu variabel memiliki hubungan atau tidak. Berikut merupakan metode *Pearson Product Moment* yang dipergunakan sebagai pedoman dalam menentukan koefisien korelasi sebagai berikut⁹⁰:

Tabel 3.4
Interpretasi Korelasi *Pearson Product Moment*

Interval Koefisien	Interpretasi
0,00	Antara variabel x dan y terdapat korelasi yang sangat rendah
0,10 - 0,299	Antara variabel x dan y terdapat korelasi yang rendah
0,30 - 0,499	Antara variabel x dan y terdapat

⁸⁸ Imam Machali, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 133.

⁸⁹ V. Wiratama Sujarweni, *Belajar Mudah SPSS*, 71.

⁹⁰ C. Trihendradi, *7 Langkah Melakukan Analisis Statistik Menggunakan SPSS 21* (Yogyakarta: Andi Offset, 2009), 197-198.

	korelasi yang cukup
0,50 - 0,699	Antara variabel x dan y terdapat korelasi yang kuat
0,70 - 1,000	Antara variabel x dan y terdapat korelasi yang sangat kuat

f. Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana merupakan salah satu metode statistik inferensial yang digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh satu variabel independen (X) terhadap satu variabel dependen (Y).⁹¹ Sehingga analisa regresi merupakan suatu prosedur yang sangat kuat dan fleksibel untuk menganalisis hubungan asosiatif antara sebuah variabel matrik tidak bebas dengan satu atau lebih variabel bebas.⁹² Persamaan regresi dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = variabel dependen atau variabel terikat

X = variabel independen atau variabel bebas

a = konstanta (nilai Y apabila X = 0)

b = koefisien regresi

g. Uji t

Melakukan uji t yaitu melakukan pengujian koefisien regresi secara parsial untuk mengetahui apakah variabel independen secara

⁹¹ Imam Machali, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 149.

⁹² Soegyarto Mangkuatmojo, *Statistik Lanjutan* (Jakarta: PT. Asdi Mahasatya, 2004), 189-190.

parsial berpengaruh terhadap variabel dependen dilakukan uji t atau t-statistik dengan ketentuan, sebagai berikut:⁹³

- 1) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima, artinya variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap perubahan nilai variabel dependen.
- 2) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

h. Koefisien Determinasi Parsial (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) bermakna sebagai sumbangan pengaruh yang diberikan variabel bebas atau variabel independen (X) terhadap variabel terikat atau variabel dependen (Y) atau dengan kata lain fungsi dari uji koefisien determinasi (R^2) yaitu untuk memprediksi dan melihat seberapa besar kontribusi pengaruh yang diberikan variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji R^2 dinyatakan dalam persentase yang nilainya berkisar antara $0 < R^2 < 1$.⁹⁴ 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.

Dalam penelitian ini pengujian korelasi determinasi untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel bebas X (kepercayaan) dalam menjelaskan variabel terikat Y (loyalitas

⁹³ Ali Anwar, *Statistik untuk Penelitian Pendidikan dan Aplikasinya dengan SPSS dan Excel* (Kediri: IAIT Press, 2009), 146.

⁹⁴ Sugiyono, *Statistik untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2010), 34.

pelanggan). Dalam hal ini pengujian koefisien determinasi (R^2) menggunakan bantuan program SPSS 21.