

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif yaitu penelitian ilmiah yang menggunakan data-data berupa angka sebagai alat dalam menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui. Data pokok dari sampel suatu populasi dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan instrumen kuesioner yang mencakup tentang kualitas produk, promosi, harga terhadap loyalitas konsumen dan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. Pengumpulan data primer menggunakan metode *survei*.

#### **B. Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel**

##### **1. Variabel Dependen (Y) : Loyalitas Konsumen**

Variabel dependen juga biasa disebut variabel kriteria, variabel output, dan variabel konsekuen. Di dalam bahasa Indonesia sering disebut dengan variabel terikat. Variabel terikat adalah variabel yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2013). Variabel dependen di dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Loyalitas Konsumen (Y) merupakan seorang konsumen yang dikatakan setia atau loyal apabila konsumen menunjukkan perilaku pembelian baik barang atau jasa secara teratur atau terdapat suatu kondisi dimana mewajibkan konsumen membeli paling sedikit dua kali dalam waktu tertentu (Griffin, 2010).

Indikator Loyalitas Konsumen menurut Philip Kotler & Keller (2006) yaitu :

- a. *Repeat Purchase* ( kesetiaan pada pembelian produk)
- b. *Retention* (ketahanan pada pengaruh yang negative mengenai perusahaan)
- c. *Referrals* (mendefinisikan secara total esistensi perusahaan)

Indikator Loyalitas pada persoalan ini diukur dari :

- a. Menyarankan produk kepada orang lain
  - b. Melakukan pembelian ulang
  - c. Tidak terpengaruh terhadap kenaikan harga
  - d. Kepercayaan terhadap produk
2. Variabel Intervening (Z) : Kepuasan Konsumen

Variabel intervening di penelitian ini yaitu kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen menurut Kotler & Keller (2012), mengatakan bahwa kepuasan adalah perasaan seseorang akan kesenangan atau kekecewaan yang dihasilkan dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan dengan harapan mereka. Indikator persoalan ini dapat diukur dari :

- a. Pelayanan yang diterima oleh konsumen
  - b. Kecepatan karyawan dalam melayani konsumen
  - c. Fasilitas yang diterima konsumen
  - d. Merasa senang setelah melakukan transaksi pembelian
3. Variabel Independen (X)

Variabel bebas independen terdiri dari : Kualitas Produk, Promosi, Harga.

- a. Kualitas produk (X1) merupakan manfaat yang ditawarkan oleh perusahaan dalam berbagai bentuk model batik yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan konsumennya. Indikator persoalan ini diukur dari:
  - 1) Produk Batik memiliki kualitas kain batik yang baik
  - 2) Produk Batik sangat nyaman ketika dipakai
  - 3) Produk Batik tidak pernah mengecewakan
  - 4) Produk Batik memiliki desain produk yang menarik
- b. Promosi (X2) merupakan kegiatan yang bermaksud menyampaikan suatu produk kepada pasar sasaran untuk memberi informasi tentang keistimewaan, kegunaan, dan yang paling penting yaitu keberadaannya. Tujuan dari promosi yaitu menyampaikan informasi, mempengaruhi, membujuk dan mengingatkan konsumen. Indikator persoalan ini diukur dari :
  - 1) Promosi melalui media cetak, elektronik, internet dan lain-lain.
  - 2) Promosi yang bervariasi
  - 3) Promosi melalui adanya event-event
  - 4) Promosi dengan memberikan kupon gratis dan berlangganan
- c. Harga (X3) merupakan nilai terhadap suatu barang dengan sejumlah uang. Harga termasuk unsur penting bagi perusahaan, dengan adanya harga maka perusahaan akan mendapat pemasukan bagi keberlangsungan perusahaan. Indikator persoalan ini diukur dari :
  - 1) Harga produk berdasar kualitas yang disediakan

- 2) Harga yang dapat dijangkau oleh siapa saja
- 3) Harga memenuhi kepuasan pelanggan berdasar kualitasnya
- 4) Pengaruh harga untuk melakukan transaksi pembelian

### C. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2012) populasi merupakan wilayah generalisasi terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kualitas serta karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah para pengunjung di Kampoeng Batik Laweyan. Sampel merupakan bagian dari jumlah serta karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2011). Pengambilan sampel dilakukan pada konsumen yang berkunjung di Kampoeng Batik Laweyan, dalam penelitian ini menggunakan jenis *Probability Sampling* dimana dalam pengambilan anggota sampel dilakukan secara acak tanpa melihat strata yang ada dalam populasi (Sugiyono, 2012). Dalam penelitian ini jumlah populasi tidak dapat diketahui secara pasti, maka dalam pengambilan sampel dapat menggunakan rumus. Menurut Purba (1996 dalam Kusumanegara, 2012) dalam pengambilan sampel menggunakan rumus :

$$n = \frac{Z^2}{4(moe)^2}$$

Keterangan :

$n$  : Jumlah sampel

$Z$  : Tingkat kepercayaan penentuan sampel 95% atau 1,96

$moe$  : *Margin of error*, atau tingkat kesalahan maksimum yang dapat ditoleransi 10%

Dengan demikian jumlah sampel minimal yang dapat diambil, sebesar :

$$n = \frac{1,96^2}{4(0,1)^2}$$

$$n = \frac{3,8416}{0,4}$$

$$n = 96,04$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini sebesar 96,04. Jadi, jumlah minimal sampel yang diambil adalah 96, namun agar penelitian ini menjadi fit maka sampel dibulatkan menjadi 100 responden.

#### **D. Data dan Sumber Data**

Dalam penelitian ini data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Kedua data tersebut diuraikan sebagai berikut :

##### 1. Data Primer

Data primer merupakan data yang di dapat langsung dari sumber data melalui observasi secara langsung (Sugiyono, 2014). Menurut Kuncoro (2009) data primer adalah data yang diperoleh dan dikumpulkan dari berbagai sumber asli untuk tujuan tertentu. Dalam penelitian ini terdapat variabel independent.

##### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data pendukung yang di dapat dari sumber lain atau melalui perantara lain yang berkaitan dengan penelitian (Sugiyono, 2014). Sedangkan menurut Sanusi (2012) data sekunder merupakan data yang sudah ada dan di kumpulkan oleh pihak lain di luar instansi yang di teliti. Data-data ini di peroleh melalui berbagai sumber antara lain buku, literatur, jurnal ilmiah, skripsi, dan berbagai referensi lainnya yang masih berkaitan masalah dalam skripsi.

#### **E. Instrumen Penelitian**

Instrumen dalam penelitian ini adalah lembar pengamatan serta lembar kuesioner. Instrumen penelitian merupakan alat yang akan digunakan dalam pengumpulan data yang dapat berupa kuesioner, formulir observasi, dan berbagai formulir lain yang berkaitan dengan pencatatan data dan lain sebagainya (Notoatmodjo, 2010). Skala pengukuran yang digunakan dalam kuesioner ini menggunakan empat jenis alternatif jawaban atau responsi dari responden dengan masing-masing alternatifnya, yaitu

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS: Sangat Tidak Setuju

Kuesioner merupakan daftar pertanyaan tertulis yang diberikan kepada subjek yang diteliti guna mengumpulkan informasi yang dibutuhkan peneliti (Kusumah, 2011). Agar kuesioner yang disebarkan kepada responden dapat benar-benar mengubah apa yang ingin diukur, maka kuesioner tersebut haruslah handal (reliabel) serta sah (valid). Alat ukur dalam penelitian ini, yaitu :

## 1. Uji Validitas

Uji yang digunakan dalam mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dapat dikatakan sah jika inti dari pertanyaan mampu mengungkapkan apa yang sedang diukur oleh kuesioner tersebut. Perhitungan menggunakan rumus Korelasi *product moment* (Pearson dalam Arikunto, 2002)

$$r_{xy} = \frac{\sum xy - \left\{ \sum x \right\} \left\{ \sum y \right\}}{N} \sqrt{\left\{ \frac{\sum x^2 - (\sum x)^2}{N} \right\} \left\{ \frac{\sum y^2 - (\sum y)^2}{N} \right\}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  : Koefisien validitas

$N$  : Jumlah subyek

$x$  : Skor pada subyek item

$y$  : Skor total pada subyek

$\sum x$  : Jumlah skor item

$\sum y$  : Jumlah skor total

$\sum x^2$  : Jumlah kuadrat skor item

$\sum y^2$  : Jumlah kuadrat skor total

Kesesuaian harga  $r_{xy}$  diperoleh melalui perhitungan rumus diatas dengan dikonsultasikan tabel harga regresi moment dengan korelasi harga  $r_{xy}$  sama atau lebih besar dari regresi tabel, maka kuesioner sebagai alat ukur tersebut valid. Jika korelasi harga  $r_{xy}$  lebih kecil dari regresi tabel, maka kuesioner sebagai alat ukur tersebut tidak valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji yang digunakan dalam mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel dan konstruk. Suatu kuesioner dapat dikatakan handal atau reliabel jika jawaban responden terhadap pertanyaan konsisten dan stabil dari waktu ke waktu. Perhitungan menggunakan rumus Koefisien *alpha cronbach* (Umar, 2002)

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum S^2 j}{S^2 x} \right)$$

Keterangan :

$\alpha$  : Koefisien reliabilitas alpha

$k$  : Jumlah item

$S_j$  : Varians responden untuk item I

$S_x$  : Jumlah varians skor total

Apabila nilai alpha lebih besar dari regresi tabel, maka kuesioner sebagai alat ukur tersebut dapat dikatakan reliabel.

## F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian, terdapat beberapa jenis instrumen yang biasa digunakan (Kusumawardani, 2011) antara lain :

### 1. Observasi

Observasi adalah metode penelitian dimana peneliti melakukan tindakan pengamatan secara langsung pada objek yang diteliti.

### 2. Kuesioner

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan kepada responden dengan panduan kuesioner.

### 3. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah metode pengumpulan data dengan cara membaca literatur, buku, jurnal ilmiah, referensi penelitian terkini dan terdahulu berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

## **G. Metode Analisis**

Untuk membuktikan hipotesis dalam penelitian ini digunakan metode analisis, antara lain :

### **1. Analisis Deskriptif Kuantitatif**

Analisis deskriptif kuantitatif adalah metode yang bertujuan mengubah sekumpulan data mentah menjadi bentuk yang lebih mudah dipahami kedalam bentuk informasi yang ringkas, dimana hasil penelitian serta analisisnya tersebut diuraikan menjadi suatu tulisan ilmiah yang mana hasil analisis tersebut akan diolah menjadi suatu kesimpulan (Kusumawardani, 2011)

### **2. Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik dapat dikatakan sebagai uji kriteria ekonomi untuk mengetahui bahwa hasil estimasi asumsi dasar linier klasik. Dengan terpenuhinya asumsi-asumsi ini, maka diharapkan

koefisien-koefisien yang diperoleh menjadi penaksir mempunyai sifat efisiensi, linier, dan tidak bias.

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah residual atau variabel pengganggu dalam model regresi memiliki distribusi normal. Salah satu uji normalitas residual yang dapat digunakan yaitu Kolmogorov-Smirnov (K-S). Uji K-S dapat dilakukan melalui hipotesis sebagai berikut:

Ho : Data residual terdistribusi secara normal

Ha : Data residual tidak terdistribusi secara normal

Berdasarkan hasil uji K-S apabila nilai signifikansi untuk model regresi  $> 0,05$  maka persamaan regresi model Uji Normalitas dalam penelitian ini menunjukkan sebaran data normal.

b. Uji Multikolinieritas

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas atau independen dalam suatu model regresi. Bentuk model regresi yang baik seharusnya tidak ditemukan korelasi diantara variabel independen. Nilai *cut off* yang umumnya digunakan untuk menunjukkan adanya Multikolinieritas adalah nilai toleransi  $\geq 0,10$  atau sama dengan nilai VIF  $\leq 10$  (Ghozali, 2011). Multikolinieritas terjadi bila nilai  $R^2$  lebih tinggi, namun tingkat signifikan masing-masing variabel serta nilai standar *error* rendah.

c. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah *variance* dari residual antara pengamatan satu dengan lainnya tidak terjadi persamaan dalam suatu model regresi. Uji Heterokedastisitas dalam penelitian ini menggunakan uji Glejtser yang mana apabila probabilitas signifikan  $> 0,05$  maka model regresi tidak menunjukkan adanya Heterokedastisitas (Ghozali, 2011)

d. Uji Regresi Berganda

Regresi berganda bertujuan untuk mengetahui secara kuantitatif besarnya pengaruh dari suatu perubahan kejadian (Variabel X) terhadap kejadian lainnya (Variabel Y). Analisis regresi berganda dalam penelitian ini berperan sebagai teknik statistik yang digunakan dalam menguji variabel Kualitas Produk, Promosi, Harga terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai Intervening. Analisis regresi menggunakan rumus persamaan regresi berganda (Sugiyono, 2010), sebagai berikut :

$$y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + e$$

Dimana :

$y$  : Kepuasan Konsumen di Kampoeng Batik Laweyan (variabel dependen / terikat)

$a$  : Nilai konstan rata-rata pada nilai Y saat ini  $x_1, x_2, x_3, x_4$  bernilai nol

$x_1$  : Kualitas Produk

$x_2$  : Promosi

$x_3$  : Harga

$b_1$  : Koefisien regresi parsial, dengan rata-rata nilai  $y$  tiap perubahan  $x_1$  menganggap lainnya konstan

$b_2$  : Koefisien regresi parsial, dengan rata-rata nilai  $y$  tiap perubahan  $x_2$  menganggap lainnya konstan

$b_3$  : Koefisien regresi parsial, dengan rata-rata nilai  $y$  tiap perubahan  $x_3$  menganggap lainnya konstan

$e$  : *standard error of estimate*

e. Uji t (Uji Parsial)

Pada dasarnya uji t digunakan untuk mengkaji hipotesis secara parsial guna melihat pengaruh variabel bebas atau independen secara individu terhadap variabel terikat atau dependen (Ghozali, 2013). Jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $-t_{hitung} < -t_{tabel}$  maka secara individual variabel bebas mempengaruhi variabel terikat. Sebaliknya apabila nilai  $-t_{tabel} < t_{hitung} < t_{tabel}$  maka secara individual variabel bebas tidak mempengaruhi variabel terikat. Menurut Sugiyono (2014), daerah penerimaan dan daerah penolakan digambarkan sebagai berikut :

Uji t dapat dilihat pada tingkat signifikansinya :

- Apabila tingkat signifikansi  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima
- Apabila tingkat signifikansi  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak

f. Uji F (Uji Serempak)

Pada dasarnya uji F bertujuan untuk menunjukkan apakah variabel bebas atau independen terdapat pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat atau dependen (Ghozali, 2013). Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak atau dalam serentak dapat menerangkan secara bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Sebaliknya jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima atau secara bersama-sama variabel bebasnya tidak terdapat pengaruh terhadap variabel terikat. Untuk dapat mengetahui signifikan atau tidaknya pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat, dapat menggunakan *probability* sebesar 5% ( $\alpha = 0,05$ ),

$$F = \frac{\frac{R^2}{k}}{(1 - R^2)(n - k - 1)}$$

Keterangan :

$F$  : Nilai  $F_{hitung}$

$R^2$  : Koefisien korelasi yang telah ditentukan

$k$  : Jumlah variabel bebas

$n$  : Jumlah anggota sampel

Hipotesis tersebut akan diuji berdasarkan daerah penerimaan dan penolakan yang ditetapkan sebagai berikut :

- $H_0$  akan diterima apabila nilai signifikan lebih besar dari 0,05
- $H_0$  akan ditolak apabila nilai signifikan lebih kecil dari 0,05

g. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Pada model linear berganda ini bertujuan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya dengan melihat besarnya koefisien determinasi total ( $R^2$ ). Apabila ( $R^2$ ) yang diperoleh mendekati nilai 1, maka model tersebut semakin kuat dalam menerangkan hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat. Kebalikannya apabila ( $R^2$ ) semakin mendekati nilai 0, maka model tersebut semakin lemah pengaruhnya variabel bebas terhadap variabel terikat. Dikarenakan dalam penelitian ini terdapat lebih dari 2 variabel independen, maka koefisien determinasi yang digunakan adalah Adjusted R. Square (Ghozali, 2011). Dari koefisien determinasi ( $R^2$ ) tersebut diperoleh suatu nilai untuk mengukur besarnya sumbangan dari beberapa variabel X terhadap variasi naik turunnya variabel Y yang biasanya dibuat ke dalam bentuk persentase.

h. Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Menurut Ghozali (2011), untuk menguji pengaruh variabel intervening digunakan metode analisis jalur (*path analysis*). Analisis jalur merupakan perluasan jalur dari analisis regresi linear berganda, yang digunakan untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel (model causal) yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori. Analisis jalur sendiri tidak dapat menentukan hubungan sebab-akibat dan juga tidak dapat digunakan sebagai substitusi bagi peneliti untuk melihat hubungan kualitas antar variabel yang telah dibentuk dengan model berdasarkan landasan teori. Yang dapat dilakukan oleh analisis

jalur adalah menentukan pola hubungan antar tiga atau lebih variabel yang tidak dapat digunakan untuk mengkonfirmasi atau menolak hipotesis kasualitas imajiner. Untuk menganalisis seberapa besar suatu variabel penyebab mempengaruhi variabel akibat, maka analisis jalur ini terdiri dari hubungan substruktur yang menyerupai struktur regresi. Hasil besaran diagram jalur menunjukkan besarnya pengaruh masing-masing variabel terhadap variabel dependen yang disebut koefisien jalur.

Persamaan regresi :

$$Z = \rho_1 X_1 + \rho_2 X_2 + \rho_3 X_3 + \rho X_4 + e_1 \quad (1)$$

$$Y = \rho X_1 + \rho X_2 + \rho X_3 + \rho X_4 + \rho Z + e_2 \quad (2)$$

Keterangan :

X1 : Kualitas Produk

X2 : Promosi

X3 : Harga

X4 : Kualitas Pelayanan

Z : Kepuasan Pelanggan

Y : Loyalitas Pelanggan

e1, e2 : Faktor residual

$\rho_{x_1 y_1}, \rho_{x_2 y_1}, \rho_{x_1 y_2}, \text{dst}$  : Koefisien jalur

Model di atas menunjukkan bahwa variabel dependen Y dipengaruhi oleh empat variabel independen. Sementara itu variabel Z (kepuasan pelanggan) tersebut akan mempengaruhi variabel dependen Y

(loyalitas pelanggan). Sebagaimana diketahui bahwa Z sebagai variabel intervening.

Uji Sobel dilakukan dengan cara menguji kekuatan pengaruh tidak langsung variabel independen (X) kepada variabel dependen (Y) melalui variabel intervening (Z). Pengaruh tidak langsung X ke Y melalui Z dihitung dengan cara mengalikan jalur  $X \rightarrow Z$  ( $b_1$ ) dengan jalur  $Z \rightarrow Y$  ( $b_2$ ) atau  $b_1b_2$ . Jadi koefisien  $b_1b_2 = (c - c')$ , dimana c adalah pengaruh X terhadap Y tanpa mengontrol Z. Standar error koefisien pengaruh e1 dan e2 ditulis dengan  $Se_1$  dan  $Se_2$ , besarnya standar error tidak langsung (*indirect effect*)  $S_{b_1b_2}$  dihitung dengan rumus berikut ini :

$$S_{b_1b_2} = \sqrt{b_1^2 Se_2^2 + b_2^2 Se_1^2 + Se_1^2 Se_2^2}$$

Untuk menguji signifikansi pengaruh tidak langsung, maka kita perlu menghitung nilai t dari koefisien  $b_1b_2$  dengan rumus berikut :

$$t = \frac{b_1b_2}{S_{b_1b_2}}$$

Nilai t hitung ini dibandingkan dengan nilai t tabel dan jika nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel maka dapat disimpulkan bahwa terjadi pengaruh mediasi.