# **BAB III**

# **METODE PENELITIAN**

## Desain penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Sugiyono (2019: 35) Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, Pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/ statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Peneliti memilih menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif untuk mengetahui pengaruh antara variabel pelayanan, kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan.

## Tempat dan waktu Penelitian

1. Tempat

Tempat pelaksanaan penelitian ini di CV Cipta Kimia yang beralamat di Dukuh menur Rt 03 Rw 05, Parangjoro, Kecamatan Grogol, Kabupaten Sukoharjo. Karena perusahaan ini berpotensi besar dalam menciptakan bisnis baru dan mendatangkan pelanggan-pelanggan baru jadi sangat disayangkan jika tidak memaksimalkan penjualan yang dapat meningkatkan loyalitas pelanggan perusahaan tersebut.

1. Waktu

Waktu penelitian ini akan dilaksanakan selama 6 bulan, sejak bulan Juli 2021 – bulan Desember 2021.

## 

## Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2019: 126) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek / subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah para pelanggan toko yang berjumlah 500 orang, jumlah tersebut diperoleh dari rekapan data pelanggan CV Cipta Kimia Sukoharjo.

1. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti, Riduwan (2015: 56). Pengambilan sampel untuk penelitian menurut Arikunto (2019: 104) jika subyeknya kurang dari 100 orang lebih baik diambil semua, jika jumlah subyeknya besar dapat diambil 10%-15% atau 20%-25% atau lebih. Dari jumlah populasi 500 orang diambil 15% maka jumlah responden adalah 75 orang.

1. Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Alasan meggunakan teknik *purposive sampling* ini karena sesuai untuk digunakan dalam penelitian kuantitatif, atau penelitian-penelitian yang tidak melakukan generalisasi (Sugiyono, 2019: 85). Metode *Purposive sampling* adalah tehnik pengambilan data dengan pertimbangan tertentu. Pada tehnik ini yang ditekankan untuk menjadi sampel karena adanya pertimbangan karakteristik atau ciri-ciri tertentu (Sugiyono, 2019:133). Maka sampel terpilih merupakan responden yang dipilih karena telah memenuhi kriteria dan karakteristik dengan ciri-ciri telah bertransaksi minimal 5 kali di CV Cipta Kimia Sukoharjo

## Sumber data

1. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh melalui kuesioner yang diberikan kepada responden berupa data mengenai kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dankepercayaanterhadap loyalitas pelanggan CV Cipta Kimia Sukoharjo.

1. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh peneliti dari sumber-sumber yang telah ada, berupa sejarah perusahaan, foto, dan lain sebagainya. Data ini biasanya diperoleh dari internet atau informasi dari perusahaan.

## Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan metode pengumpulan data yang diperoleh langsung ke lokasi penelitian, untuk mencari data yang lengkap dan berkaitan dengan masalah yang diteliti. Secara garis besar pengumpulan data dapat dibedakan menjadi 5, antara lain:

1. Observasi

Observasi merupakan kegiatan mengamati dan mencatat sistematik data atau informasi pada objek penelitian (Istiatin, 2018:34). Observasi dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung di lokasi penelitian yaitu di CV Cipta Kimia sukoharjo.

1. Dokumentasi

Teknik penelitian dengan mendapatkan dokumen langsung kepada obyeknya, dalam melaksanakan metode dokumentasi maka peneliti dapat menyelidiki barang-barang seperti dokumen dan catatan (Istiatin, Bambang Mursito, dan Sudarwati 2018: 96).

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan metode memperoleh data dengan cara memberikan seperangkat pernyataan secara tertulis yang akan dijawab responden penelitian, agar peneliti memperoleh data di lapangan untuk memecahkan penelitian dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Menurut Sugiyono (2019:136) angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Pengukuran variabel dilakukan dengan skala likert dan diberi skor sebagai berikut.

SS : Sangat Setuju, skor 5

S : Setuju, skor 4

N : Netral, skor 3

TS : Tidak setuju, skor 2

STS : Sangat Tidak Setuju, skor 1

1. Wawancara

Wawancara merupakan cara pengumpulan informasi dengan bertatap muka langsung di depan responden, peneliti melakukan dialog yang digunakan untuk menggali informasi secara langsung dengan sebuah pertanyaan yang tidak dapat diungkapkan dengan teknik kuesioner (Istiatin, 2018: 94).

## Definisi operasional variabel

Definisi operasional variabel adaalah suatu definisi yang diberikan pada suatu variabel dengan memberi arti kegitan untuk membenarkan operasional guna untuk mengukur variabel tersebut. variabel penelitian dijelaskan sebagai berikut:

Tabel III.1  
Definisi Operasional Variabel

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Variabel** | **Definisi Operasional** | **Indikator** | **Kisi-kisi** |
| 1 | Loyalitas Pelanggan | suatu keterikatan atau konsistensi pada barang maupun jasa yang timbul tanpa paksaan sehingga akan terjadi pembelian yang berulang | 1. Melakukan pembelian berulang secara teratur 2. Membeli antar lini produk dan jasa 3. Mereferensikan kepada orang lain 4. Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing.   (Alviska, 2018) | 1. Akan kembali untuk membeli produk di cipta kimia 2. Membeli semua kebutuhan yang ada di cipta kimia 3. Merekomendasikan cipta kimia ke orang lain/ keluarga 4. Akan mengajak oang lain/ keluarga untuk membeli produk di cipta kimia 5. Tidak akan beralih ke toko lain selain cipta kimia |
| 2 | Pelayanan | Kualitas pelayanan merupakan perlakuan atau tindakan terbaik yang diberikan agar pelanggan merasa aman, nyaman dan senang sehingga terciptanya kepuasan pelanggan | 1. Bukti Fisik (*Tangibles*) 2. Keandalan (*Reliability*) 3. Daya Tanggap (*Responsiveness*) 4. Jaminan (*Assurance*) 5. Empati (*Empathy*)   (Sofiati, Qomariah, & Hermawan, 2018) | 1. Sarana parkir luas dan fasilitas memadai 2. Memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan 3. Bersikap ramah dan sopan kepada setiap pelanggan 4. Memberikan rasa aman kepada pelanggan saat memberikan pelayanan 5. Pelayanan ramah dan memahami kebutuhan pelangan |
| 3 | Kepuasan | keadaan dimana kebutuhan dan keinginan pelanggan dapat terpenuhi sesuai dengan apa yang di harapkan melalui produk atau jasa yang dibeli | 1. Kepuasan Pelanggan Keseluruhan 2. Kesesuaian Harapan Kesesuaian produk dan/atau pelayanan yangditawarkan dengan harapan pelanggan 3. Tingkat kepuasan pelanggan selama menjalin hubungan dengan perusahaan (*experience*)   (Wirawan, Sjahruddin, & Razak, 2019) | 1. Kemudahan dan kejelasan dalam mendapatkan informasi 2. Merasa puas dan senang dengan pelayanan yang di tawarkan 3. Pelayanan yang di berikan sesuai dengan harapan 4. Akan melakukan pembelian ulang di cipta kimia 5. Produk cipta kimia sesuai dengan harapan |
| 4 | Kepercayaan | Kepercayaan memegang peran penting untuk hubungan jangka panjangyang dapat menciptakan rasa aman, nyaman dan loyal antara perusahaan dan pelanggan yang berpengaruh pada penilaian perusahaan | 1. Integritas 2. Kompetensi 3. Konsistensi 4. Keterbukaan   (Alviska, 2018) | 1. Cipta kimia memberikan kualitas produk yang sesuai dengan harapan 2. Dapat mengandalkan produk dari cipta kimia 3. Cipta kimia tidak pernah mengecewakan saya 4. Cipta kimia selalu memberikan yang terbaik 5. Bersikap terbuka terhadap pelanggan |

## Teknik Analisis Data

1. Uji Instrumen
   1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner sebagai instrumen penelitian dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Item kuesioner dikatakan valid apabila r hitung > r tabel pada nilai signifikasi 5% dan sebaliknya (Ghozali, 2018:51).

Rumus korelasi *product moment*:

rxy

Keterangan:

rxy = Koefisien korelasi antara variabel X dan Y

Ʃxy = Jumlah perkalian antara variabel X dan Y

Ʃx2 = Jumlah dari kuadrat nilai X

Ʃy2 = Jumlah dari kuadrat nilai Y

(Ʃx)2 = Jumlah nilai X kemudian dikuadratkan

(Ʃy)2 = Jumlah nilai Y kemudian dikuadratkan

Berdasarkan hasil olah data dari pernyataan 75 responden dan dilakukan uji validitas dengan jumlah sampel 20 responden sehingga diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel III.2

Hasil uji validitas

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Variabel | Item  pertanyaan | rhitung | rtabel | Ket |
| Loyalitas Pelanggan (Y) | Y1  Y2  Y3  Y4  Y5 | 0,862  0,853  0,764  0,687  0,895 | 0,443  0,443  0,443  0,443  0,443 | Valid  Valid  Valid  Valid  Valid |
| Pelayanan (X1) | X1  X2  X3  X4  X5 | 0,632  0,853  0,479  0,620  0,716 | 0,443  0,443  0,443  0,443  0,443 | Valid  Valid  Valid  Valid  Valid |
| Kepuasan (X2) | X1  X2  X3  X4  X5 | 0,813  0,749  0,807  0,679  0,681 | 0,443  0,443  0,443  0,443  0,443 | Valid  Valid  Valid  Valid  Valid |
| Kepercayan (X3) | X1  X2  X3  X4  X5 | 0,772  0,741  0,698  0,595  0,681 | 0,443  0,443  0,443  0,443  0,443 | Valid  Valid  Valid  Valid  Valid |

Sumber: data primer yang diolah 2022

* 1. Hasil uji reliabilitas

Uji reliabilitas ialah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap penyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Semakin tinggi reliabilitas suatu alat pengukur, semakin stabil pula alat pengukur tersebut. Pengambilan keputusan reliabilitas, suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach’s Alpha* > 0,60 (Ghozali, 2018:45).

Rumus *alpha cronbach* sebagai berikut:

Keterangan:

r11 = reliabilitas instrument

n = jumlah butir pertanyaan yang diuji

Ʃσt2= jumlah varians skor tiap-tiap butir

σt2 = varians total

Berdasarkan hasil uji reliabilitas dari jumlah sampel 20 responden semua variabel mempunyai nilai *Cronbach* *Alpha* > 0,60 dan semua dinyatakan reliabel.

Tabel III.3

Hasil uji reliabilitas

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Variabel | Nilai *Cronbach’s Alpha* | *Cronbach’s Alpha* | Ket |
| Loyalitas Pelanggan (Y) | 0,668 | 0,60 | Reliabel |
| Pelayanan (X1) | 0,795 | 0,60 | Reliabel |
| Kepuasan (X2) | 0,657 | 0,60 | Reliabel |
| Kepercayaan (X3) | 0,768 | 0,60 | Reliabel |

Sumber: data primer yang diolah 2022

Berdasarkan tabel III.3 yang merupakan hasil dari uji reliabilitas, diketahui bahwa nilai *Cronbach’s Alpha* lebih besar dari 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

1. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan uji awal tentang judul penelitian untuk mengetahui pengaruh pelayanan, kepuasan, dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan CV Cipta Kimia Sukoharjo. Pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti menggunakan model regresi yaitu uji asumsi terdiri dari uji normalitas, uji multikolineritas, uji heteroskendastisitas. Berikut penjelasan masing-masing asumsi klasik:

* 1. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian yang dilakukan guna mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak. Model regresi dikatakan baik jika memiliki nilai residual yang berdistribusi normal atau mendekati normal. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak, dapat dilakukan dengan menggunakan *Kolmogorov-smirnov*. Jika nilai *Kolmogorov-smirnov* lebih besar dari α= 0,05, maka data normal (Ghozali, 2018:161). Deteksi normalitas dapat diketahui dengan melihat sebaran data pada sumbu diagonal pada suatu grafik. dasar dalam pengambilan keputusan uji normalitas adalah:

* + 1. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
    2. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau garis histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.
  1. Uji Multikolenieritas

Uji Multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik semestinya tidak tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Cara mendeteksi ada tidaknya Multikolonieritas yaitu dengan cara memperhatikan angka *Variance Inflation Factor* (VIF) dan tolerance. Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai *tolerance* kurang dari 0,10 atau sama dengan nilai VIF lebih dari 0,10 (Ghozali, 2018:180).

* 1. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variansi dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Cara mendeteksinya adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya ZRESID. Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Asumsi lain jika signifikan di atas tingkat kepercayaan 5% maka tidak mengandung adanya heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi lainnya jika nilai Absolut nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka tidak mengandung adanya heteroskedastisitas (Ghozali, 2018:138).

1. Analisis regresi linier berganda

Analisis regresi pada dasarnya adalah sebuah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (penjelas/bebas), dengan tujuan untuk mengestimasi dan/atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai-nilai variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui (Ghozali, 2018: 95) . Adapun formula yang digunakan dalam metode analisis regresi berganda adalah sebagai berikut:

Rumus regresi linier berganda:

Y= a + b1 X1 + b2 X2 + b3 X3 + e

Keterangan:

Y = Loyalitas Pelanggan

a = bilangan konstanta n

b = koefisien regresi

X1 = Pelayanan

X2 = Kepuasan

X3 = Kepercayaan

e = error

1. Uji Hipotesis
   1. Uji Parsial (uji t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelasan secara secara terpisah, kontribusi yang ditimbulkan masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, apabila hasil uji t dengan nilai signifikan < 0,05, memiliki arti bahwa variabel secara individual atau parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Siregar, 2017:304). Langkah-langkah pengujiannya sebagai berikut:

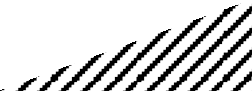
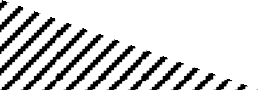
* + 1. Menentukan formulasi Ho dan Ha

Jika Ho : β1 = 0, artinya variabel independen pelayanan (X1) kepuasan (X2) dan kepercayaan (X3) tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) pada CV. Cipta Kimia sukoharjo.

Jika Ha : β1 ≠ 0, artinya variabel independen pelayanan (X1) kepuasan (X2) dan kepercayaan (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan (Y) pada CV. Cipta Kimia Sukoharjo.

* + 1. Menentukan level of signifikan (α)
    2. Rule of the test

-t (α/2), n-k t (α /2), n-k



Daerah Tolak Ho

Daerah Tolak Ho

*Daerah ditolak Daerah ditolak*

Gambar III.1

Kurva Normal Uji t

Ho diterima : -t (α/2, n-k) < t < t (α/2, n-k)

Ho ditolak : t < -t (α/2, n-k) atau t > t (α/2, n-k)

* + 1. Menghitung nilai t

Thitung =

Keterangan:

B = koefisien regresi

β = slop garis regresi

Sb = standart error

* + 1. Keputusan penguji
       1. Ho diterima berarti tidak terdapat pengaruh antara variable independen terhadap variabel dependen.
       2. Ho ditolak berarti terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

1. Koefisien Determinasi (Adjusted R²)

Uji koefisien determinasi (R²) digunakan untuk memprediksi seberapa besar kontribusi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Sebaliknya, nilai koefisien determinasi yang kecil menandakan kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas (Ghozali, 2018: 97).

Rumus:

*Kd* = r² x 100%

Keterangan:

Kd = Koefisien determinasi

r² = Koefisien korelasi

kriteria untuk analisis koefisiensi determinasi adalah

1. Jika Kd mendeteksi nol (0), maka pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent lemah.
2. Jika Kd mendeteksi satu (1), maka pengaruuh variabel independent terhadap variabel dependent kuat.