

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang akan digunakan adalah penelitian eksplanatori. Penelitian eksplanatori digunakan dengan tujuan untuk menganalisis hubungan antar variabel melalui uji hipotesis (Cooper dan Schindler, 2011). Terlebih penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yaitu metode yang menggunakan sejumlah sampel dan data-data numerik (Sugiyono, 2014:7).

#### **3.2. Populasi dan Sampel**

##### **3.2.1. Populasi**

Menurut Sugiyono (2014:80) populasi adalah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi yang digunakan adalah seluruh konsumen Terang Bulan – Martabak 93 yang berjumlah tak terbatas.

##### **3.2.2. Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2014:81). Metode dari pemilihan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *probability sampling* dengan teknik *Purposive Sampling*, dimana sampel yang diambil berdasarkan kriteria – kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti (Sugiyono, 2014:123). Adapun kriteria yang digunakan untuk memilih sampel adalah sebagai berikut:

1. Konsumen Terang Bulan – Martabak 93 yang sudah pernah membeli lebih dari dua kali.
2. Konsumen Terang Bulan – Martabak 93 yang telah membeli 2 kali dalam 1 bulan terakhir.

Sampel yang digunakan mengacu pada pedoman Hair *et al* yang menggunakan 5-10 kali indikator variabel (Ferdinand, 2011:51). Dalam penelitian ini indikator yang digunakan sebanyak  $5 \times 14 = 70$ , sehingga jumlah sampel yang digunakan sebanyak 70 sampel.

### **3.3. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menggunakan kuesioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2014:142). Skala pengukuran variabel penelitian ini menggunakan skala Likert sesuai teori Oei (2010:87), adalah 1= sangat tidak setuju, 2= tidak setuju, 3= netral, 4= setuju, 5= sangat setuju.

### **3.4. Variabel dan Definisi Operasional Variabel**

Agar mempermudah operasional dalam penelitian, maka setiap variabel akan diberikan definisi operasional variabel dan indikator pengukuannya. Adapun definisi operasional dan indikator penelitian ini adalah:

1. Inovasi (X1), yaitu gabungan dari berbagai macam proses yang saling mempengaruhi antara satu dengan yang lain dengan tujuan mendapatkan

hasil produk yang berbeda dari sebelumnya. Inovasi dalam penelitian ini diukur melalui beberapa indikator yang mengacu pada Kotler dan Bes dalam Sari dkk (2013), yaitu:

- a. Inovasi berbasis modulasi, Terang Bulan – Martabak 93 melakukan inovasi rasa yang lebih variatif.
  - b. Inovasi berbasis ukuran, Terang Bulan – Martabak 93 melakukan inovasi beberapa ukuran alternatif.
  - c. Inovasi berbasis kemasan, Terang Bulan – Martabak 93 melakukan inovasi pada kemasan yang lebih praktis.
  - d. Inovasi berbasis desain, Terang Bulan – Martabak 93 melakukan inovasi pada desain kemasan yang lebih menarik.
  - e. Inovasi berbasis pengembangan bahan komplementer, Terang Bulan – Martabak 93 melakukan inovasi pada topping yang lebih banyak pilihan.
  - f. Inovasi berbasis pengurangan upaya, Terang Bulan – Martabak 93 melakukan inovasi pada Kualitas Layanan pesan online.
2. Kualitas Layanan (X2), yaitu kegiatan yang dilakukan oleh para penyedia jasa kepada pelanggan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan. Kualitas Layanan dalam penelitian ini diukur melalui beberapa indikator yang mengacu pada Tjiptono (2011) yang terdiri dari:
- a. *Tangible* (Bukti Fisik), Terang Bulan – Martabak 93 menyediakan tempat duduk yang nyaman kepada konsumen untuk menunggu.

- b. *Reliability* (Kehandalan), Terang Bulan – Martabak 93 memberikan Kualitas Layanan sesuai dengan yang dijanjikan.
  - c. *Responsiveness* (Daya Tanggap), Karyawan Terang Bulan – Martabak 93 tanggap dalam memberikan informasi produk kepada pelanggan.
  - d. *Assurance* (Jaminan), Karyawan Terang Bulan – Martabak 93 mampu menyelesaikan Kualitas Layanan tepat waktu.
  - e. *Emphaty* (Empati), Karyawan Terang Bulan – Martabak 93 memperhatikan kebutuhan pelanggan dalam memberikan Kualitas Layanan.
3. Loyalitas (Y), yaitu sikap atau komitmen konsumen terhadap penggunaan produk dari hasil pengalaman mereka sebelumnya. Loyalitas dalam penelitian ini diukur melalui beberapa indikator yang mengacu pada Kotler dan Keller (2012:57), yang terdiri dari:
- a. *Repeat Purchase* (kesetiaan terhadap pembelian produk), Konsumen Terang Bulan – Martabak 93 akan melakukan pembelian kembali dimasa yang akan datang.
  - b. *Retention* (Ketahanan terhadap pengaruh yang negatif mengenai perusahaan), Konsumen tidak terpengaruh dengan kompetitor yang menawarkan produk serupa dengan Terang Bulan – Martabak 93.
  - c. *Referalls* (merefereasikan secara total esistensi perusahaan), Konsumen bersedia mereferensikan Terang Bulan – Martabak 93 kepada orang-orang terdekat.

### 3.5. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk menguji ketepatan sebuah alat ukur yang dalam penelitian ini adalah kuesioner. Sebuah pernyataan dianggap valid bila nilai sig. *pearson correlation* setiap butir pernyataan kurang dari 0,05 (Ghozali, 2013: 42).

Uji reliabilitas adalah sebuah alat ukur yang digunakan konsisten dan dapat memberikan informasi yang tetap apabila digunakan secara berulang. Dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas akan menggunakan *Cronbach Alpha*. Jika nilai *Cronbach Alpha* > 60% maka pertanyaan/ indikator dikatakan reliabel (Ghozali, 2013: 42).

### 3.6. Analisis Data

#### 1. Analisis Regresi Linear Berganda

Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda dikarenakan alat uji untuk mengukur pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Menurut Sugiyono (2014:277) Regresi linear berganda digunakan apabila variabel independen terdiri dari dua atau lebih. Formulasi regresi berganda adalah:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

Dimana:

Y : Loyalitas Konsumen

$\alpha$  : Konstanta

$\beta_1, \beta_2$  : Koefisien regresi

$X_1$  : Inovasi

$X_2$  : Kualitas Layanan

$\varepsilon$  : Residual

## 2. Uji Hipotesis

- a. Uji F digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh satu atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikansi  $F < \alpha$  maka ada pengaruh satu atau lebih variabel bebas (simultan) terhadap terikat.
- b. Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikansi  $t < \alpha$  maka ada pengaruh variabel bebas terhadap terikat secara parsial.

## 3. Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien korelasi berganda (R) adalah tingkat keeratan hubungan variabel bebas dengan variabel terikat yang bernilai diantara 0-1. Apabila R mendekati 1 maka dikatakan bahwa memiliki hubungan yang sangat erat, dan sebaliknya, seperti terlihat pada pedoman berikut ini.

Tabel 3.1  
Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber: Sugiyono (2014)

Berdasarkan tabel pedoman korelasi, hasil yang didapat semakin mendekati nilai satu maka korelasi yang ada semakin kuat (Sugiyono, 2014:134). Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) menurut Kuncoro (2011:240), adalah mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat.

## 4. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik dalam analisis regresi linear berganda, meliputi :

a. Normalitas

Uji normalitas dapat dilihat dengan Kolmogorov Smirnov. Menurut Ghazali (2013:163) dikatakan normal jika nilai sig pada Kolmogorov Smirnov  $> 0.05$ .

b. Multikolinearitas

Pengujian multikolinieritas digunakan untuk menguji erat antara variabel bebas. Menurut Ghazali (2013 : 92) pengujian multikolinieritas dapat diamati melalui *variabel inflation factor* (VIF) dengan syarat  $VIF < 10$ , maka dapat dikatakan tidak terjadi multikolinearitas.

c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pengganggu pada periode  $t-1$  (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi (Imam Ghazali, 2011: 110). Kriteria autokorelasi dapat dilihat pada tabel Durbin-Watson sebagai berikut :

Tabel 3.2  
Pedoman Autokorelasi

Hipotesis ( $H_0$ )	Keputusan $H_0$	Jika
Tidak ada autokorelasi positif	Tolak	$0 < d < d_l$
Tidak ada autokorelasi positif	No decision	$d_l \leq d \leq d_u$
Tidak ada autokorelasi negatif	Tolak	$4 - d_l < d < 4$
Tidak ada korelasi negatif	No decision	$4 - d_u \leq d \leq 4 - d_l$
Tidak ada autokorelasi, positif atau negatif	Tidak ditolak = diterima	$d_u < d < 4 - d_u$

Sumber: Ghazali (2011:96)

Hipotesis yang akan dijawab :

$H_0$  = Tidak ada Autokorelasi

$H_1$  = Ada Autokorelasi

Tabel 3.2 menunjukkan bahwa nilai Durbin Watson (d) penelitian tersebut berada pada daerah mana mengacu tabel Durbin Watson yakni Durbin Watson Upper (du) dan Durbin Watson lower (dl).

d. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Glejser* dengan cara meregresikan variabel bebas dengan absolute residual. Apabila nilai probabilitas (sig) > dari 0,05 tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2013:129).

e. Uji Linearitas

Uji linieritas ini digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Apakah fungsi yang digunakan dalam suatu studi empiris sebaiknya berbentuk linear, kuadrat atau kubik (Ghozali, 2013). Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan Test for Linearity pada taraf signifikan 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi kurang dari 0,05. Pada tabel ANOVA, bila didapatkan nilai signifikansi pada Linearity sebesar 0,000 (signifikansi kurang dari 0,05) maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel terdapat hubungan yang linier.