

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Metode penelitian merupakan cara yang dilakukan peneliti untuk mengumpulkan data. Metode penelitian pada dasarnya ialah cara ilmiah untuk mendapatkan data yang memiliki tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian yang didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris, dan sistematis.⁶⁴ Jadi dapat disimpulkan bahwa metode penelitian ialah suatu cara yang ilmiah digunakan untuk memperoleh data penelitian.

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan peneliti adalah metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan studi kasus. Analisis dalam penelitian kuantitatif bersifat statistik yang bertujuan untuk menguji hipotesis.⁶⁵ Metode penelitian kuantitatif tepat digunakan untuk mengkaji rumusan masalah dalam penelitian ini. Pada penelitian ini fokus peneliti yaitu “Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Loyalitas Konsumen Pada RC Cafe, Carwash and Detailing di Desa Dandong, Kecamatan Srengat, Kabupaten Blitar”.

⁶⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Penerbit Alfabeta, 2017), hal.7

⁶⁵ Syaiful Bahri, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Yogyakarta: ANDI, 2018), hal.10

B. Populasi, Sampling, Dan Sample Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang memenuhi karakteristik tertentu yang dapat digunakan untuk membuat beberapa kesimpulan.⁶⁶ Menurut Sugiyono, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang kemudian ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Peneliti memilih konsumen dari badan usaha RC Cafe, Carwash and Detailing dikarenakan sebagai pelaku langsung yang menikmati pelayanan serta fasilitas RC Cafe, Carwash and Detailing di Desa Dandong, Kecamatan Srengat, Kabupaten Blitar.

2. Sampling dan Sample Penelitian

a. Sampel

Sampel pada penelitian ini adalah konsumen RC Cafe, Carwash and Detailing di Desa Dandong, Kecamatan Srengat, Kabupaten Blitar. Ukuran populasi dalam penelitian sangat banyak dan tidak dapat diketahui pasti, maka besar sampel yang digunakan menggunakan rumus:

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

Keterangan:

⁶⁶ Syaiful Bahri, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Yogyakarta: ANDI, 2018), hal.49

n = Jumlah sampel

Z = Tingkat distribusi normal pada taraf signifikan 5% = 1,96

Moe = Margin of error (tingkat kesalahan maksimum adalah 10%)

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

$$n = 96,04$$

Dari perhitungan rumus tersebut, dapat diperoleh sampel yang dibutuhkan, Dari hasil perhitungan tersebut, diperoleh hasil sebesar 96,04 yang dibulatkan menjadi 100. Jadi, jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden.⁶⁷

b. Sampling

Sampling merupakan teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel. Menurut Sugiyono⁶⁸, ada dua teknik sampling yang dapat digunakan yaitu *probability sampling* dan *non probability sampling*. Teknik pengambilan sampel yang akan di gunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik *non probability sampling* dengan jenis *Snowball Sampling*. Teknik *Snowball Sampling* merupakan pengambilan

⁶⁷ Sugiyono, "Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D", (Bandung: Alfabeta, 2016), hal. 85

⁶⁸ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D ,(Bandung:Penerbit Alfabeta,2017), hlm.145

anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.⁶⁹

C. Sumber Data, Variabel, Dan Skala Pengukuran

1. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber asli dan tidak melalui perantara. Pengambilan data dilakukan secara langsung oleh peneliti guna menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian.⁷⁰

Pada penelitian ini, penulis menggunakan sumber data primer. Di tahap ini penulis berusaha untuk memperoleh berbagai data dan informasi dari situs-situs yang berhubungan dengan penelitian terkait.

2. Variabel Penelitian

Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.⁷¹ Dalam penelitian ini, variabel penelitiannya antara lain.

a. Variabel Bebas (*Independent*)

Variabel bebas disebut variabel yang mempengaruhi atau

⁶⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), Hal.82

⁷⁰ Syaiful Bahri, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Yogyakarta: ANDI, 2018), hal. 81

⁷¹ *Ibid.*,hal.38

yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variable dependent (terikat).⁷² Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel bebas yang diteliti, yaitu fasilitas (X1), kualitas pelayanan (X2), harga (X3) dan Lokasi (X4).

b. Variabel Terikat (*Dependent*)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas⁷³. Variabel terikat dari penelitian ini yaitu loyalitas konsumen (Y).

Operasionalisasi variabel di perlukan guna menentukan jenis dan indikator dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian ini. Disamping itu, operasionalisasi variabel bertujuan untuk menentukan skala pengukuran dari masing-masing variabel, sehingga pengujian hipotesis dengan menggunakan alat bantu dapat dilakukan dengan tepat.

3. Skala Pengukuran Variabel

Skala pengukuran pada penelitian ini memakai metode penghimpun/pengumpulan data melalui kuisisioner atau angket dan kemudian peneliti juga menggunakan skala likert sebagai skala pengukuran dari instrumenn penelitian Skala likert yaitu skala yang digunakan dengan tujuan mengukur suatu pendapat, sikap serta presepsi orang mengenai objek/kejadian

⁷² Ibid.,hal.39

⁷³ Ibid.,hal.39

khusus. Skala likert ada dua model pertanyaan yaitu pertanyaan yang bersifat positif dan negatif. Dalam penelitian ini peneliti memilih model jawaban dalam bentuk setuju yang terdiri atas :

- 1) Sangat setuju (SS)
- 2) Setuju (S)
- 3) Netral (N)
- 4) Tidak setuju (TS)
- 5) Sangat tidak setuju (STS).

Jika dalam penelitian menggunakan skala likert, yang harus dilakukan terlebih dahulu adalah menjabarkan variabel yang akan diukur terlebih dahulu hingga menjadi suatu dimensi yang kemudian dari dimensi tersebut dijabarkan lagi menjadi indikator setelah itu dari indikator tersebut dijabarkan lebih lanjut membentuk sub indikator yang kemudian bisa dihitung/diukur. Sub indikator yang sudah dibuat akan digunakan sebagai patokan dalam pembuatan pernyataan ataupun pertanyaan- pertanyaan yang akan diberikan kepada informan untuk dijawab.⁷⁴

⁷⁴Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian...*, hal. 138-139

D. Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber, dan berbagai cara.

Dalam penelitian ini teknik penghimpunan data yang dilakukan yaitu dengan Angket (Kuesioner). Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner dapat dikirim secara langsung maupun tidak langsung kepada responden. Berdasarkan bentuk pertanyaannya, kuesioner dapat dikategorikan dalam dua jenis, yakni kuesioner terbuka dan kuesioner tertutup. Kuesioner terbuka adalah kuesioner yang memberikan kebebasan kepada objek penelitian untuk menjawab. Sementara itu, kuesioner tertutup adalah kuesioner yang telah menyediakan pilihan jawaban untuk dipilih oleh objek penelitian. Seiring dengan perkembangan, beberapa penelitian saat ini juga menerapkan metode kuesioner yang memiliki bentuk semi terbuka. Dalam bentuk ini, pilihan jawaban telah diberikan oleh peneliti, namun objek penelitian tetap diberi kesempatan untuk menjawab sesuai dengan kemauan mereka.⁷⁵

Pada penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan adalah

⁷⁵ Syaiful Bahri, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Yogyakarta: ANDI, 2018), hal. 92-94

kuisisioner, dengan mengirimkan daftar pertanyaan untuk di jawab dan diberikan pendapat oleh responden.

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengukur suatu fenomena yang sedang diamati. Fenomena disebut juga sebagai variabel penelitian. Dari variabel-variabel tersebut diberikan definisi operasional dan kemudian ditentukan indikator yang akan diukur. Indikator-indikator tersebut dijabarkan menjadi pernyataan atau pertanyaan. Untuk memudahkan penyusunan instrumen, maka perlu digunakan kisi-kisi instrumen.

Tabel 3.1
Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Pertanyaan
1	Fasilitas	Pertimbangan	Fasilitas sesuai dengan tempat
		Perencanaan ruangan	Perencanaan interior dan arsitektur
		Perlengkapan/prabotan	kelengkapan
		Tata cahaya dan warna	Pencahayaan dan warna untuk meningkatkan efisiensi, menimbulkan kesan rileks.
2	Kualitas Pelayanan	Wujud Fisik	Gedung, ruangan, tempat parkir, kebersihan, kerapian, peralatan
		Daya Tanggap	Responsive, penyampaian informasi, pelayanan tepat waktu
		Jaminan	Kesopanan, Keterampilan, kemampuan

			memberikan kepercayaan
		Empati	Perhatian pribadi, komunikasi yang baik
3	Harga	Keterjangkauan harga	keterjangkauan
		Kesesuaian harga dengan kualitas produk	Kesesuaian harga
		Daya saing harga	Persaingan harga
		Kesesuaian harga dengan manfaat	Kesesuaian harga
4	Lokasi	Akses	Lokasi yang mudah dijangkau oleh sarana transportasi umum
		Visibilitas	Lokasi yang dapat terlihat dengan jelas dan berada ditepi jalan
		Lalu Lintas	Saya sering berlalu lalang melewati Radio Duta
		Tempat Parkir	Tempat parkir yang luas, nyaman dan aman
		Ekspansi	Tersedia tempat yang cukup luas untuk perluasan usaha di kemudian hari
5	Loyalitas Konsumen	Pembelian Ulang	Pembelian Ulang Jasa
		Merekomendasikan	Mereferensikan kepada orang lain
		Tidak memilih produk lain	Tidak memilih produk lain

Sumber : Diolah oleh Peneliti,2022

E. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data

berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.⁷⁶ Analisis data merupakan tahapan pengolahan data. Data yang dikumpulkan akan dianalisis sesuai teknik dengan teknik analisis data yang digunakan pada penelitian tersebut. Sebelum proses analisis data dilakukan, terdapat tahapan awal yang harus dilakukan, yaitu:⁷⁷

Teknik analisa data tersebut seperti dibawah ini:

1. Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.⁷⁸

2. Uji Kualitas Data

Kualitas data akan mempengaruhi kualitas hasil penelitian, sehingga alat pengumpulan data yang dipakai harus memenuhi kriteria keabsahan data atau *goodness of data*. Terdapat dua cara

⁷⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal. 199

⁷⁷ Syaiful Bahri, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Yogyakarta: ANDI, 2018), hal. 155

⁷⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta 2016), hal 147

umum, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur seberapa cermat suatu item dalam mengukur apa yang ingin diukur.⁷⁹ Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jadi validitas ingin mengukur apakah pertanyaan dalam kuisisioner yang sudah kita buat betul-betul dapat mengukur apa yang hendak kita ukur.

Pengujian validitas ini menggunakan fasilitas SPSS 16. Dengan menggunakan *pearson correlation* yaitu melakukan korelasi antara skor item dengan total skor. Sedangkan total skor variabel diperoleh dengan menjumlahkan skor semua pertanyaan. Suatu indikator dapat dikatakan valid apabila r hitung $>$ r tabel dan bernilai positif. Sedangkan, apabila r hitung $<$ r tabel maka dapat dikatakan tidak valid.⁸⁰

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang menggunakan kuisisioner. Tujuannya adalah untuk menilai apakah pengukuran yang digunakan tetap konsisten apabila pengukuran

⁷⁹ Rochmat Aldy Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*, (Ponorogo: CV.WAGE GROUP, 2017), hlm.65

⁸⁰ *Ibid.*, hlm.65

dilakukan kembali.

Alat ukur yang reliable memiliki tingkat reliabilitas tinggi yang ditentukan oleh suatu angka, yang disebut koefisien reliabilitas berkisar antara 0-1. Semakin tinggi koefisien reliabilitas, yaitu mendekati angka satu maka alat ukurnya semakin reliable.⁸¹

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk menguji apakah model regresi benar-benar menunjukkan hubungan yang signifikan dan representative.

Ada empat pengujian dalam uji asumsi klasik yaitu:⁸²

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data yang digunakan untuk mengetahui apakah suatu data terdistribusi secara normal atau tidak. Untuk mendeteksi suatu data terdistribusi secara normal atau tidak, dapat menggunakan analisis grafik. Jika distribusi residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya. Uji statistic yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistic *non-parametik Kolmogrov-Smirnov* (Uji K-S). Uji ini dilakukan dengan membandingkan probabilitas yang diperoleh dengan taraf signifikan 0,05. Apabila nilai signifikan hitung >0,05 maka data terdistribusi normal. Ada beberapa teknik yang digunakan untuk menguji

⁸¹Ibid., Hal. 117

⁸² Rohmat Aldy P., *Analisis Ekonomi dan Bisnis*, (Ponorogo: CV. Wade Group, 2017) hal.

normalitas, antara lain Uji Chi Kuadrat, Uji Liliefors, Uji Kolgomorov-Smirnov dan dengan grafik.⁸³

b. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas merupakan alat uji model regresi untuk menemukan kolerasi antar variable bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak akan terjadi kolerasi diantara variable independen. Uji multikolinearitas dapat digunakan dengan menggunakan uji regresi, dengan nilai patokan VIF (*Variance Inflation Factor*) dan nilai Tolerance. Kriteria yang digunakan yaitu:

- 1) Jika nilai VIF di sekitar angka 1-10, maka dikatakan tidak terdapat masalah multikolinearitas.
- 2) Jika nilai Tolerance ≥ 0.10 , maka dikatakan tidak terdapat masalah multikolinearitas.⁸⁴

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas merupakan alat uji model regresi untuk mengetahui ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi masalah heterokedastisitas.⁸⁵ Salah satu cara untuk melihat adanya heteroskedastisitas yaitu dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi

⁸³ Perdana K, *Olah Data Skripsi*, ...42

⁸⁴ *Ibid.*, hal. 47

⁸⁵ *Ibid.*, hal. 49

variabel terkait (ZPRED) dengan residualnya (SRESID), dengan menganalisisnya sebagai berikut:⁸⁶

- 1) Melihat apakah titik-titik memiliki pola tertentu yang teratur seperti bergelombang, menyempit kemudian melebar, maka terjadi heteroskedastisitas
- 2) Jika tidak ada pola jelas, seperti titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Apabila dengan cara diatas membuat peneliti bingung atau ragu maka dapat melakukan dengan cara menggunakan cara lain. Salah satu cara untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas yaitu dengan melakukan uji gletjser. Uji gletjser merupakan cara untuk meregres nilai absolut residual terhadap variabel independen. Apabila nilai signifikansi $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas, sebaliknya jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka terjadi heteroskedastisitas.⁸⁷

d. Uji Autokolerasi

Uji autokolerasi merupakan suatu alat uji model regresi untuk mengetahui adanya kolerasi antara kesalahan pengganggu pada periode tertentu dengan kesalahan pengganggu pada periode sebelumnya. Jika terjadi kolerasi, maka dinamakan ada masalah autokolerasi. Dalam hal ini autokolerasi dapat muncul dikarenakan

⁸⁶Priyatno, Duwi. *SPSS 22 Pengolahan Data Terpraktis*. (Yogyakarta: CV Andi Offset.2014), hal. 113

⁸⁷ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro,2013), hal.142

observasi yang berurutan sepanjang waktu serta berkaitan satu sama lain. Deteksi autokolerasi dilakukan dengan menggunakan uji statistik Durbin-Watson dengan cara sebagai berikut:

- 1) Jika $d < dl$, berarti terdapat autokolerasi positif
- 2) Jika $d > (4-dl)$, berarti terdapat autokolerasi negatif
- 3) Jika $du < d < (4-dl)$, berarti tidak terdapat autokolerasi
- 4) Jika $dl < d < du$ atau $(4-du)$, berarti tidak dapat disimpulkan.

Keterangan:

d = Nilai Durbin-Watson

dl = Batas bawah DW

du = Batas atas DW.⁸⁸

4. Uji Hipotesis

a. Uji T

Nilai t diperoleh pada bagian *output* koefisien regresi. Uji statistik t digunakan untuk pengujian hipotesis pengaruh variabel independen secara individu terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian yang digunakan adalah dengan membandingkan nilai signifikan yang diperoleh dengan taraf signifikan yang telah ditentukan yaitu 0,05. Apabila nilai signifikan $< 0,05$ maka variabel independen mampu mempengaruhi variabel dependen secara signifikan atau hipotesis diterima.

⁸⁸ *Ibid.*, hal. 52

b. Uji F

Nilai F terdapat dalam *output* ANOVA. Uji statistik F digunakan untuk pengujian hipotesis semua variabel independen yang dimasukkan dalam model berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen dan juga untuk menentukan model kelayakan model regresi.

Kriteria Pengujian berdasarkan Signifikansi:

1. Apabila nilai signifikan $> 0,05$ maka H_0 diterima. Variabel independen mampu mempengaruhi variabel independen secara signifikan atau hipotesis diterima.
2. Apabila nilai signifikan $< 0,05$ maka H_0 ditolak. Variabel independen tidak mampu mempengaruhi variabel independen secara signifikan atau hipotesis ditolak.

5. Uji Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, dan untuk menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Variabel independen diasumsikan random/ stokastik, yang berarti mempunyai distribusi probabilistik. Variabel independen diasumsikan memiliki nilai tetap (dalam pengambilan sampel yang berulang). Adapun bentuk persamaan regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + e$$

Dimana

a = konstanta

b1..b3 = koefisiensi regresi

Y = variabel loyalitas konsumen

X1 = variabel fasilitas

X2 = variabel kualitas pelayanan

X3 = variabel harga

X4 = variabel lokasi

e = eror

6. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (R^2) merupakan pengujian yang digunakan untuk mengukur seberapa jauh kecocokan garis regresi yang mewakili kelompok data sebuah observasi dalam menerangkan variansi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi diantara 0 sampai dengan 1, dimana semakin mendekati angka 1 nilai koefisien determinasi maka pengaruhnya semakin kuat. Dan sebaliknya, semakin mendekati 0 nilai koefisien determinasi maka pengaruhnya semakin lemah. Semakin besar nilai R^2 maka semakin baik.⁸⁹

⁸⁹ Dr.Ir.Setiawan & Dwi Endah Kusriani, *Ekonometrika*,.....,hlm.64