

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kuantitatif, yang bertujuan untuk memperoleh data dalam bentuk informasi, baik secara lisan maupun tulisan tentang bagaimana pengaruh varian menu dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan pada anak muda yang suka mengunjungi Kedai Kopi Brotherhood. Menurut Sugiyono (2016), metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang dilandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis dan bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

B. Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengembangan. Menurut Sugiyono (2015) penelitian pengembangan adalah metode penelitian yang digunakan untuk menghasilkan produk dan menguji keefektifan produk tersebut. Sifat penelitian pengembangan yang paling umum adalah pengembangan situasi dimana dilakukan pengembangan produk, kemudian ada analisis setelah itu dijelaskan.

Penelitian ini mengembangkan penelitian dari (Dwiridotjahjono & Ningrum 2021) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Jasa Paket J&T Express Dp Sugiolamongan. Pengembangan yang dilakukan peneliti adalah penambahan variabel bebas yaitu Varian Menu kedalam penelitian ini. Alasannya penambahan varian menu sebagai variabel independen karena menurut hasil penelitian Chaidar Muhammad & Ali (2021) menunjukkan bahwa varian menu berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

C. Lokasi dan Periode Penelitian

1. Lokasi penelitian ini di Kedai Kopi Brotherhood Kec. Sei Bamban Kab. Serdang Bedagai.
2. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari sampai Juli 2023

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah genearis yang terdiri dari atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti dan kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono, (2016). Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pelanggan Kedai Kopi Brotherhood pada periode rata-rata September 2022 - Februari 2023 yang berjumlah 945 pelanggan.

2. Teknik Penentuan Besar Sampel

Menurut Sugiyono, (2018) sampel merupakan bagian dari ciri dan jumlah suatu populasi. Dalam menentukan jumlah sampel penelitian ini menggunakan rumus Slovin. Pada penelitian ini tidak semua populasi diteliti tetapi hanya sebagian dari populasi yang akan diteliti. Perhitungan jumlah sampel dengan rumus slovin dapat dilakukan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Populasi

e = Persentase kelonggaran ketidaktelitian (10%)

Maka:

n = 945 Pelanggan

e = 10% atau (0,1)

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{945}{1 + 945(0,1)^2}$$

$$n = \frac{945}{10,45}$$

n = 90,43 (Menjadi 91 responden)

Dari hasil perhitungan diatas, maka sampel penelitian ini sebanyak 91 responden pada pelanggan Kedai Kopi Brotherhood Sei. Baman Kab. Serdang Bedagai.

3. Teknik Sampling

Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *accidental sampling*. Menurut Sugiyono, (2019) teknik *accidental sampling* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok dengan kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti.

E. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder:

1. Data Primer

Sumber data primer, yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, Sugiyono, (2017). Dalam penelitian ini data primer yaitu data yang terbentuk kalimat yang diucapkan secara langsung atau lisan. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang di peroleh dari hasil kuesioner yang disebarakan melalui google form pada pelanggan Kedai Kopi Brotherhood Kec. Sei Bamban Kab. Serdang Bedagai.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, Sugiyono, (2017). Dalam penelitian ini yang menjadi data sekunder yaitu data yang bersumber dari artikel, jurnal, skripsi, serta situs internet yang berkaitan dengan judul penelitian

F. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan angket online dengan memberikan pertanyaan kepada responden melalui aplikasi Google Form yang diberikan kepada responden.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Kuesioner

Menurut Sugiyono, (2018) kuesioner merupakan teknik analisis data yang dilakukan dengan memberikan sekumpulan pertanyaan atau pernyataan kepada responden untuk dijawab. Penelitian ini menjadikan pernyataan dari variabel indikator yang diteliti sebagai kuesionernya. Perwujudan tersebut dibentuk pada skala *Likert*. Menurut Sugiyono, (2018) skala *likert* yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Untuk setiap pertanyaan atau pernyataan responden harus mendukung pertanyaan yang akan dipilih. Pengukuran Skala *Likert* ini dilakukan dengan pembagian:

Tabel 3.1
Skala *Likert*

Pertanyaan	Bobot
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: (Sugiyono, 2018)

2. Studi Pustaka

Menurut Sugiyono, (2019) studi pustaka berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang teliti, selain itu studi pustaka sangat penting dalam melakukan penelitian, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan terlepas dari literatur-literatur ilmiah. Data diperoleh dari data yang relevan terhadap permasalahan yang akan diteliti dengan melakukan studi pustaka lainnya seperti buku, jurnal, artikel, dan penelitian terdahulu.

G. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Menurut Saifudin Azwar (2019) definisi operasional variabel adalah suatu definisi yang memiliki arti tunggal dan diterima secara objektif bila mana indikatornya tidak tampak. Suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel yang diamatin. Agar tidak terjadi salah paham dalam memaknai judul skripsi ini, maka perlu dijelaskan tentang definisi operasional dari judul tersebut sebagai berikut:

1. Variabel Terikat Y (Dependen)

Menurut Sugiyono, (2019) variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variable terikat dalam penelitian ini adalah Loyalitas Pelanggan.

2. Variabel Bebas X (Independen)

Menurut Sugiyono, (2019) variable independen adalah variabel-variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau

timbulnya variabel dependen (terikat). Variable independen dalam penelitian ini adalah Varian Menu dan Kualitas Pelayanan.

3. Variabel Intervening (Z)

Menurut Sugiyono, (2019) variabel intervening (penghubung) adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antar variabel independen dan dependen menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur. Variabel intervening dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan.

Tabel 3.2
Definisi Operasiona Variabel Penelitian

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala Ukur
1.	Loyalitas Pelanggan (Y)	Loyalitas pelanggan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya dan pada akhirnya akan melakukan pembelian ulang. Kotler dan Keller (2016)	1. <i>Repeat Purchase</i> 2. <i>Retention</i> 3. <i>Referalls</i> Kotler & Keller, (2016)	Skala Likert
2.	Kepuasan Pelanggan	Kepuasan pelanggan adalah	1. Kesesuaian Harapan	Skala Likert

	(Z)	<p>perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas.</p> <p>(Kotler & Keller (2016))</p>	<p>2. Minat Berkunjung Kembali</p> <p>3. Kesiediaan Merekomendasikan</p> <p>Kotler & Keller (2016)</p>	
3.	Varian Menu (X1)	<p>Kelengkapan produk adalah tersedianya semua jenis produk dan barang yang ditawarkan penjual tertentu untuk dijual.</p> <p>Kotler dan Keller (2016)</p>	<p>1. Rasa</p> <p>2. Ukuran</p> <p>3. Kualitas Produk</p> <p>4. Tampilan</p> <p>5. Ketersediaan Produk</p> <p>Philip Kotler (2015)</p>	Skala Likert
4.	Kualitas Pelayanan (X2)	<p>1. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) adalah Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (<i>responsive</i>) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.</p>	<p>1. Ketanggapan (<i>Reponsiveness</i>)</p> <p>a. Pelayanan tepat waktu</p> <p>b. Pengetahuan produk</p>	Skala Likert

	<p>2. Jaminan (<i>Assurance</i>) Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.</p> <p>3. Bukti fisik (<i>Tangible</i>) Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.</p> <p>4. Perhatian (<i>Empathy</i>) Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.</p> <p>5. Keandalan (<i>Realibility</i>) Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang</p>	<p>2. Jaminan (<i>Assurance</i>) a. Kesopan Santunan b. Keamanan</p> <p>3. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) a. Peralatan b. Desain Gedung</p> <p>4. Perhatian (<i>Empathy</i>) a. Keinginan Pelanggan b. Kebutuhan Pelanggan</p> <p>5. Keandalan (<i>Realibility</i>) a. Kemampuan Pegawai b. Kinerja Pegawai Parasuraman</p>	
--	---	--	--

		dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Parasuraman (2017)	(2017)	
--	--	---	--------	--

H. Metode Analisis Data

Analisis data merupakan suatu proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Analisis data pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan *path analysis* (Analisis Jalur) dengan SPSS. Penggunaan metode kuantitatif diharapkan mampu mendapatkan hasil pengukuran yang lebih akurat tentang jawaban yang diberikan responden, sehingga data yang berbentuk angka tersebut dapat diolah dengan menggunakan metode statistik.

1. Uji Instrumen

Suatu kegiatan penelitian yaitu dengan pengumpulan data. Kegiatan pengumpulan data ini dilakukan dengan teknik tertentu yang menggunakan alat tertentu sering disebut instrument penelitian. Adapun instrument ini adalah:

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuisisioner, suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut Ghazali, (2018).

Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner

tersebut. Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, apabila uji signifikan koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0.05 artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total. Untuk mengukur validitas dapat dilakukan dengan melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel, sedangkan untuk mengetahui skor masing-masing item pertanyaan valid atau tidaknya, maka ditetapkan kriteria statistik sebagai berikut:

- 1) Jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ bernilai positif, maka tersebut valid
- 2) Jika $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$, maka variabel tersebut tidak valid
- 3) Jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ tetapi bertanda negatif, maka H_0 akan tetap ditolak dan H_1 diterima

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah untuk mengukur suatu kuisioner yang mempunyai indikator dari variabel atau konstruk suatu kuisioner dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban seorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu Ghazali, (2016).

Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan bantuan program spss, yang akan memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α).

Suatu instrumen dikatakan reliabel jika instrumen yang digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan

data yang sama pula atau jika jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Penelitian ini mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach's Alpha* (α). Instrumen dikatakan reliabel apabila nilai *choranbach's alpha* $> 0,6$.

2. Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini uji asumsi klasik yang peneliti gunakan hanya tiga uji saja yaitu sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Menurut Ghozali, (2016), uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah pada suatu model regresi, suatu variabel indenpenden dan variabel dependent ataupun keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Apabila suatu variabel tidak berdistribusi secara normal, maka hasil uji statistik akan mengalami penurunan. Pada uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan uji one sample komogorow smirnov yaitu dengan ketentuan apabila nilai signifikan diatas 5% atau 0.05 maka data tidak memiliki distribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali, (2016), Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel independent atau variabel bebas. Efek dari multikolonearitas ini adalah menyebabkan tingginya variabel pada sampel. Hal tersebut berarti standar eror besar, akibatnya ketika koefisien diuji, t-hitung akan

bernilai kecil dari t-tabel, hal ini menunjukkan tidak adanya hubungan linear antara variabel independent yang dipengaruhi dengan variabel dependent.

Menurut Ghozali, (2016), cara mendeteksi terhadap adanya multikolinearitas dalam model regresi adalah sebagai berikut:

- 1) Nilai R² yang dihasilkan suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi, tetapi secara individual variabel-variabel independent banyak yang tidak signifikan mempengaruhi variabel dependent.
- 2) Menganalisis matrik korelasi variabel-variabel independent. Jika antar variabel independent ada korelasi yang tinggi (umumnya di atas 0.90), hal ini merupakan indikasi adanya multikolinearitas. Multikolinearitas dapat disebabkan adanya efek kombinasi dua atau lebih variabel independent.
- 3) Multikolinearitas dapat dilihat juga dari (1) nilai *tolerance* dan lawannya (2) *variance inflation factor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independent yang terpilih yang dijelaskan oleh variabel independent lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1 / tolerance$). Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *tolerance* ≤ 0.10 atau sama dengan nilai $VIF \geq 10$. Setiap peneliti harus menentukan tingkat kolinearitas yang masih dapat ditolelir. Penelitian ini menguji

multikolinearitas dengan melihat nilai nilai *tolerance* dan nilai *variance inflation factor* (VIF).

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali, (2018) uji heterokedastisitas berfungsi untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Bila *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka dapat disebut Homoskedastisitas dan bila berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak ada heteroskedastisitas. Cara yang paling sering digunakan untuk mengetahui adanya heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik *scatterplot* antara nilai prediksi variabel terikat dengan residualnya. Selain melihat pada grafik *scatterplot*, ada atau tidak adanya heteroskedastisitas juga dapat diketahui melalui uji Glejser. Untuk melakukan uji heterokedastisitas dapat dilakukan dengan melakukan uji glejser untuk menyelidiki ada tidaknya masalah heterokedastisitas dalam variabel bebas dengan kreteria sebagai berikut:

- 1) Jika nilai t -hitung $>$ t -tabel dan nilai sugnifikansi $<$ 0.05 maka hasil penelitian terjadi heterokedastisitas.
- 2) Jika nilai t -hitung $<$ t -tabel dan nilai signifikansi $>$ 0.05 maka hasil penelitian tidak terjadi heterokedastisitas.

3. Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen ($X_1, X_2 \dots X_n$) terhadap variabel dependen (Y) melalui variabel (Z). Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan. Model persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Z = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

$$Y = a + b_3 X_1 + b_4 X_2 + b_5 Z + e_2$$

Keterangan:

- Z = Kepuasan Pelanggan
- Y = Loyalitas Pelanggan
- a = konstanta
- X₁ = Varian Menu
- X₂ = Kualitas Pelayanan
- b₁ = Koefisiensi Regresi Varian Menu
- b₂ = Koefisiensi Regresi Kualitas Pelayanan
- b₃ = Koefisiensi Regresi Kepuasan Pelanggan
- e = Variabel Pengganggu (*Residual Error*)

4. Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur faktor manakah yang paling berpengaruh dari variabel 34 bebas terhadap variabel terikatnya. Nilai (R^2) yang besar menunjukkan variabel independen yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap variabel dependen.

Tujuan menghitung koefisien determinasi parsial (R^2) adalah untuk mengetahui variabel bebas mana yang paling dominan terhadap variabel terikat Ghozali, (2016).

I. Uji Hipotesis

Dalam pengujian hipotesis dapat dilihat dari nilai t – *statistic* dan nilai probabilitas. Untuk pengujian hipotesis yaitu dengan menggunakan nilai *statistic* maka digunakan nilai alpha 5%.

1. Uji Parsial

Uji ini digunakan untuk melihat tingkat signifikansi variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara individu atau sendiri-sendiri. Uji t Ghozali, (2016), digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara individu (parsial) berpengaruh terhadap variabel dependen.

- a. Jika $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$, dan probabilitas signifikan > 0.05 , maka dapat disimpulkan variabel independen berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel dependen.
- b. Jika $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$, dan probabilitas signifikan < 0.05 , maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

2. Uji Analisis Jalur

Penelitian ini juga menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Analisis jalur merupakan perluasan dari analisis regresi linear berganda Ghozali,

(2016). Analisis jalur digunakan untuk menguji pengaruh variabel intervening dalam penelitian ini. Hasil dari uji analisis jalur ini juga akan digunakan untuk membandingkan pengaruh mana yang lebih besar antara pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung, serta menarik suatu kesimpulan apakah dengan adanya variabel intervening ini dapat memperkuat atau justru memperlemah pengaruh independen terhadap dependen. Pengujian hipotesis mediasi dapat dilakukan dengan melakukan uji Sobel atau *Sobel test*. Menurut Ghazali, (2016) Uji sobel dilakukan dengan cara menguji pengaruh tidak langsung antara variabel independen terhadap variabel dependen melalui variabel intervening. Uji sobel adalah uji hipotesis mediasi yang dikembangkan oleh sobel pada tahun 1982 dan dikenal dengan sebutan uji sobel. Pengaruh mediasi dapat dilihat dari perkalian koefisien signifikan atau tidak. Uji sobel memiliki perhitungan sebagai berikut:

$$S_{ab} = \sqrt{b^2 s_a^2 + a^2 s_b^2 + s_a^2 s_b^2}$$

Keterangan:

- S_{ab}: besarnya standar eror pengaruh tidak langsung
- a: jalur variabel bebas (X) dengan variabel interverning (I)
- b: jalur variabel interverning (I) dengan variabel terikat (Y)
- s_a: standar eror koefisien a
- s_b: standar eror koefisien b

Untuk menguji signifikansi pengaruh tidak langsung, maka perlu menghitung nilai t dari koefisien ab dengan rumus sebagai berikut:

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

Nilai thitung dibandingkan dengan nilai nilai ttabel, jika nilai thitung > nilai ttabel maka dapat disimpulkan terjadi pengaruh mediasi Herlina & Diputra, (2018)

