

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Kedai Kopi Pink Ponk yang terletak di Jl. Aek Nabara-Sidorukun, Pd. Batu, Kecamatan Bilah Hulu, Kabupaten Labuhanbatu, Sumatera Utara ini.

2. Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan penulis mulai dari November 2022 sampai dengan dengan bulan Maret 2023, penelitian ini meliputi peninjauan langsung di Kedai Kopi Pink Ponk yang terletak di Jl. Aek Nabara-Sidorukun, Pd. Batu, Kecamatan Bilah Hulu, Kabupaten Labuhanbatu, Sumatera Utara ini.

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

No	Tabel Kegiatan	Jadwal Kegiatan																			
		November 2022				Desember 2022				Januari 2023				Februari 2023				Maret 2023			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Permohonan Judul	■	■	■	■																
2	Pengajuan Surat Riset				■																
3	Penyusunan Proposal					■	■	■	■	■	■	■	■								
4	Bimbingan Proposal													■	■	■	■				
5	Seminar Proposal																	■	■	■	■
6	Riset Penelitian																	■	■	■	■

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi Penelitian

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti karena itu dipandang sebagai sebuah semesta penelitian. (Ferdinand, 2015: 171). Populasi dalam penelitian ini yaitu konsumen Warkop Aek Nabara Jl. Aek Nabara-Sidorukun, Pd. Batu, Kecamatan Bilah Hulu, Kabupaten Labuhanbatu, Sumatera Utara yang berjumlah 300 populasi

2. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. (Sugiyono, 2015: 81). Tehnik penentuan sampel yang digunakan adalah menggunakan rumus slovin dengan pencarian sampel sebagai berikut :

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

$$n = \frac{300}{(1+300(0,1)^2)}$$

$$n = 75$$

Sehingga jumlah sampel yang digunakan adalah 75

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Ukuran populasi

e = Margin error (10% atau 0,1)

C. Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel yang diteliti yang terdiri dari :

1. Variabel independen (variabel bebas) adalah :
 - a) Kualitas Produk (X_1)
 - b) Layanan (X_2)
 - c) Lokasi (X_3)
2. Variabel dependen (variabel terikat) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas sehingga variabel dalam penelitian ini, variabel terikatnya adalah Loyalitas Pelanggan (Y).

Tabel 3.2
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran
Kualitas Produk (X_1)	Kualitas Produk (X_1) adalah kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya meliputi, daya tahan keandalan, ketepatan kemudahan operasi dan perbaikan, serta atribut bernilai lainnya	<ol style="list-style-type: none">1. Kualitas produk dibandingkan dengan produk lain.2. Teknologi produk dibandingkan dengan produk lain.3. Fungsional produk bagi konsumen.4. Desain dan varian produk dibandingkan dengan produk lain.	Skala Likert

		(Kotler & Amstrong, 2020)	
Layanan (X_2)	Layanan (X_2) adalah Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang di rasakan oleh pelanggan, sehingga muncul rasa kepuasan dengan sesuatu yang diberikan terhadap pelanggan	1. Reliabilitas 2. Daya Tanggap 3. Jaminan 4. Empati (Herawaty, 2016)	Skala Likert
Lokasi (X_3)	Lokasi (X_3) merupakan keputusan yang dibuat oleh perusahaan berkait dengan tempat operasi ditempatkan. Jadi dapat disimpulkan dari pembahasan diatas, lokasi adalah jarak tempuh dan arah konsumen untuk mendapatkan suatu produk yang telah dibuat oleh perusahaan terkait tempat operasi penjualan yang strategis yang telah ditetapkan oleh perusahaan	1. Mudah dijangkau 2. Strategis 3. Lalu lintas lancar 4. Tempat parkir luas dan tertib 5. Lingkungan sekitar aman (Strategi et al., 2020)..	Skala Likert

Loyalitas Pelanggan (Y)	Loyalitas pelanggan (Y) (customer loyalty) adalah komitmen untuk bertahan secara mendalam melalui cara pembelian ulang terhadap produk pemasaran berpotensi timbulnya perubahan perilaku	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pembelian ulang 2. Kebiasaan mengkonsumsi merek tersebut 3. Selalu menyukai merek tersebut 4. Tetap memilih merek tersebut 5. Yakin bahwa merek tersebut yang terbaik (Suarjana, 2017).	Skala Likert
-------------------------	--	--	--------------

Sumber : Data diolah (2021)

D. Jenis dan Sumber Data

Berdasarkan jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer, data Primer adalah data yang langsung diperoleh dari obyek penelitian, dimana jenis data dan informasi yang dikumpulkan langsung dari Warkop Aek Nabara Jl. Aek Nabara-Sidorukun, Pd. Batu, Kecamatan Bilah Hulu, Kabupaten Labuhanbatu, Sumatera Utara yang berkaitan dengan Kualitas produk (X_1), layanan (X_2), dan lokasi (X_3) mempunyai pengaruh secara parsial terhadap proses Loyalitas Pelanggan (Y).
2. Data Sekunder, data Sekunder adalah data tambahan lainnya yang diberikan Warkop Aek Nabara Jl. Aek Nabara-Sidorukun, Pd. Batu, Kecamatan Bilah Hulu, Kabupaten Labuhanbatu, Sumatera Utara seperti informasi mengenai gambaran umum perusahaan serta bacaan-bacaan pustaka yang menunjang.

E. Teknik Pengumpulan Data

Penggunaan metode pengumpulan data dalam penelitian ini dimaksudkan agar didapatkan data atau informasi yang objektif, akurat, dan dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya. Menurut (Indriastuti Kusuma Mardiyani, Dra. Kismartini, M.Si, Titik Djumiarti, S.Sos, n.d.) Ada beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian antara lain :

- a. Riset kepustakaan (*Library Research*), riset kepustakaan adalah pengumpulan data dengan membaca literatur-literatur yang ada kaitannya dengan masalah yang dibahas.
 1. Riset Lapangan, (*Field Research*) melalui pembagian kuesioner (angket), yaitu teknik pengumpulan data dengan mempergunakan daftar pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya kemudian dibagikan kepada setiap responden untuk diisi atau dijawab.
 2. Wawancara, hal ini dimaksudkan melalui percakapan dua arah atas inisiatif pewawancara untuk memperoleh informasi dari responden.wawancara tersebut akan dilaksanakan dengan eksekutif dan karyawan yang terkait dengan bidang personalia.
 3. Dokumentasi, yaitu usaha untuk memperoleh sejumlah data melalui pencatatan dari sejumlah dokumen (arsip) atau bukti-bukti lain yang terdapat pada lokasi penelitian, misalnya struktur organisasi dan daftar nama dan jabatan karyawan pada Warkop Aek Nabara Jl. Aek Nabara-Sidorukun, Pd. Batu, Kecamatan Bilah Hulu, Kabupaten Labuhanbatu, Sumatera Utara.

4. Pengamatan, yaitu suatu usaha untuk melakukan pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap obyek penelitian yang dalam hal ini Kualitas Produk, Layanan dan Lokasi Dalam Mempengaruhi Proses Loyalitas Pelanggan.

F. Skala Pengukuran Variabel

Menurut Sugiono (2018) Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Sehingga untuk mengetahui pengukuran jawaban responden pada penelitian ini yang menggunakan instrument penelitian berupa kuesioner, penulis menggunakan Skala Likert. Dalam pengukuran jawaban responden, pengisian kuesioner pengaruh kompetensi terhadap keputusan pembelian diukur dengan Skala Likert.

Tabel 3.3
Pedoman Pemberian Skor

No.	Pernyataan	Skor
1.	Sangat Setuju	1
2.	Setuju	2
3.	Kurang Setuju	3
4.	Tidak Setuju	4
5.	Sangat Tidak Setuju	5

G. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Menurut Sugiono (2016) validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas ini dilakukan untuk

mengukur apakah data yang didapat setelah penelitian merupakan data yang valid atau tidak dengan alat ukur yang digunakan (kuesioner) dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat.

Pengujian validitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan bantuan *software SPSS 23.0 for windows*.

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuisisioner. Kuisisioner dinyatakan valid apabila pernyataan dalam kuisisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur untuk kuisisioner tersebut. Metode yang akan digunakan adalah dengan melakukan korelasi antar skor butir pernyataan dengan total skor konstruk atau variabel.

Adapun teknik yang digunakan untuk uji validitas yaitu dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* digunakan dalam menganalisis item, dimana setiap nilai yang ada setiap butir pertanyaan dikorelasikan dengan nilai total seluruh butir pertanyaan.

Dengan tingkat signifikansi sebesar 95% atau $\alpha = 5\%$, maka kriteria pengujiannya

- 1) Jika r_{hitung} positif dan $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir pertanyaan tersebut validasi
- 2) Jika r_{hitung} negatif atau $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka butir pertanyaan tersebut tidak valid.

Nilai r_{tabel} didapat pada tabel statistik pada signifikansi 0,05. Adapun penentuan r_{tabel} sebagai berikut:

$$\begin{aligned} r_{tabel} &= n-2 \\ &= 75 - 2 \\ &= 73 \end{aligned}$$

= 0,227

Untuk lebih jelasnya, uji validitas ini dilakukan dengan bantuan program SPSS, dengan hasil sebagai berikut:

Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Produk (X_1)

Tabel 3.4 Uji Instrumen Variabel Kualitas Produk (X_1)

Item	Nilai r_{hitung}	Nilai r_{tabel}	Keterangan
$X_{1.1}$	0,762	0,227	Valid
$X_{1.2}$	0,671	0,227	Valid
$X_{1.3}$	0,775	0,227	Valid
$X_{1.4}$	0,677	0,227	Valid

Hasil uji validitas tersebut menunjukkan bahwa semua pernyataan untuk variabel Kualitas Produk (X_1) di dalam kuesioner dinyatakan valid. Hal ini dikarenakan nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai .

Hasil Uji Validitas Layanan (X_2)

Tabel 3.5 Tabel Validitas Instrumen Layanan (X_2)

Item X_4	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
$X_{1.1}$	0,762	0,349	Valid
$X_{1.2}$	0,671	0,349	Valid
$X_{1.3}$	0,775	0,349	Valid
$X_{1.4}$	0,677	0,349	Valid

Hasil uji validitas tersebut menunjukkan bahwa semua pernyataan untuk variabel Layanan (X_2) di dalam kuesioner dinyatakan valid. Hal ini dikarenakan nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} .

Hasil Uji Validitas Insrumen Lokasi (X_3)

Tabel 3.6 Uji Validitas Lokasi (X₃)

Item X ₃	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
X _{4.1}	0,836	0,349	Valid
X _{4.2}	0,786	0,349	Valid
X _{4.3}	0,618	0,349	Valid
X _{4.4}	0,755	0,349	Valid
X _{4.5}	0,618	0,349	Valid

Hasil uji validitas tersebut menunjukkan bahwa semua pernyataan untuk variabel Lokasi (X₃) di dalam kuesioner dinyatakan valid. Hal ini dikarenakan nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} .

Hasil Uji Validitas Instrumen Loyalitas Pelanggan (Y)

Tabel 3.7 Uji Validitas Variabel Proses Loyalitas Pelanggan (Y)

Item Y	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
Y.1	0,829	0,349	Valid
Y.2	0,917	0,349	Valid
Y.3	0,664	0,349	Valid
Y.4	0,836	0,349	Valid
Y.5	0,829	0,349	Valid

Hasil uji validitas tersebut menunjukkan bahwa semua pernyataan untuk variabel Loyalitas Pelanggan (Y) di dalam kuesioner dinyatakan valid. Hal ini dikarenakan nilai r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} .

2. Uji Realibilitas

Adapun teknik yang digunakan untuk uji validitas yaitu dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* digunakan dalam menganalisis item, dimana setiap nilai yang ada setiap butir pertanyaan dikorelasikan dengan nilai total seluruh butir pertanyaan.

Dengan tingkat signifikansi sebesar 95% atau $\alpha = 5\%$, maka kriteria pengujiannya

- 1) Jika r_{hitung} positif dan $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir pertanyaan tersebut validasi
- 2) Jika r_{hitung} negatif atau $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka butir pertanyaan tersebut tidak valid.

Reliabilitas merupakan tingkah keandalan suatu instrument penelitian. Instrument yang reliabel yang apabila digunakan berulang kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama (Sugiono, 2016 : 110)

Uji reliabilitas yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan fasilitas SPSS, yakni dengan uji statistik *cronbach alpha* > 0,60 s/d 0,80 dan dianggap sangat baik atau sangat reliable jika nilai *cronbach alpha* > 0,80 s/d 1.00. (Santoso, 2016: 110)

Tabel 3.8
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Produk (X₁), Layanan (X₂),
Lokasi (X₃), Loyalitas Pelanggan (Y)

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	N of Items	Batasan Nilai	Keterangan
Kualitas Produk	0,818	4	0,60	Reliabel
Layanan	0,667	4	0,60	Reliabel
Lokasi	0,674	5	0,60	Reliabel
Loyalitas Pelanggan	0,702	5	0,60	Reliabel

Sumber: Hasil Olahan Data Kuesioner Melalui SPSS

Berdasarkan tabel 3.8 menunjukkan bahwa semua item dalam variabel kualitas produk, layanan, lokasi, loyalitas pelanggan dinyatakan reliabel. Hal ini di dasarkan atas keterangan masing-masing variabel *cronbach alpha* lebih besar

0,60. Sehingga seluruh atribut penelitian dinyatakan reliabel dan dapat dilanjutkan ke pengujian selanjutnya.

H. Metode Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu :

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah suatu analisis yang dilakukan untuk memberikan gambaran secara umum terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi yang diteliti.

Meskipun penelitian ini dimaksudkan untuk menguji pengaruh komunikasi dan manajemen hubungan pegawai terhadap kinerja karyawan pada Warkop Aek Nabara Jl. Aek Nabara-Sidorukun, Pd. Batu, Kecamatan Bilah Hulu, Kabupaten Labuhanbatu, Sumatera Utara, namun untuk melengkapi pembahasan maka dilakukan pula analisis deskriptif dengan membuat distribusi frekuensi yang bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang Kualitas Produk, Layanan Dan Lokasi Mempengaruhi secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan apakah tergolong rendah, sedang, ataukah tinggi.

2. Analisis Regresi Linear Berganda

Peneliti menganalisis dengan menggunakan metode analisis regresi linear berganda. Metode ini berfungsi untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas dengan variabel terikat. Analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini menggunakan model persamaan :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Loyalitas Pelanggan

A = Konstanta

b_1 - b_2 - b_3 = Koefisien Regresi X_1

X_1 = Kualitas Produk

X_2 = Layanan

X_3 = Lokasi

e = Standart Error

3. Uji Hipotesis

Setelah persamaan regresi didapat, maka tahap berikutnya adalah melakukan pengujian terhadap hipotesis penelitian untuk mengetahui apakah variabel independen dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen.

Pengujian hipotesis tersebut dilakukan dengan uji statistik yaitu :

a. Uji Parsial (Uji t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen mempunyai pengaruh secara parsial terhadap variabel dependen.

Kriteria pengujiannya sebagai berikut :

Jika probabilitas (signifikansi) lebih besar dari 0,05 (α), maka variabel independen secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Jika probabilitas (signifikansi) lebih kecil dari 0,05 (α), maka variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen.

Kriteria pengujian :

Ho diterima dan Ha ditolak jika t_{hitung} kurang dari t_{tabel} . Artinya variabel independen tersebut tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

Ho ditolak dan Ha diterima jika t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} . Artinya variabel independen tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen mempunyai pengaruh secara serempak terhadap variabel dependen (Y).

Kriteria pengujian :

Jika tingkat signifikansi $F > 0,05$ atau $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka Ho diterima

Jika tingkat signifikansi $F < 0,05$ atau $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka Ho ditolak

c. Koefisien Determinasi (R_2)

Koefisien determinasi (R_2) digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Koefisien determinasi dapat dihitung dengan rumus :

$$D = R_2 \times 100\%$$

Dimana :

D : Koefisien Determinasi

r : Koefisien Korelasi

Dari rumus dapat diambil kesimpulan bahwa :

Jika r semakin besar (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa keterikatan hubungan variabel bebas terhadap variasi variabel terikat. Hal ini berarti model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan hubungan variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat.