

## **BAB 3**

### **METODE PENELITIAN**

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

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu kegiatan pengolahan data, analisis, pengumpulan dan penyajian data yang dilakukan secara numerik berdasarkan jumlah yang dilakukan secara objektif untuk menguji suatu hipotesis atau persoalan untuk mengembangkan prinsip-prinsip umum (Yazid, 2017). Untuk menganalisis variabel independen yang terdiri dari variabel kualitas pelayanan dan harga terhadap variabel dependen yaitu loyalitas pelanggan, sehingga penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Dengan teknik tersebut akan dapat diuji hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh secara parsial antara variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan harga terhadap variabel dependen yaitu loyalitas pelanggan. Serta dapat mengetahui bahwa kedua variabel dalam penelitian ini yakni kualitas pelayanan dan harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

#### **3.2 Objek Penelitian**

Objek penelitian ini dilakukan di Travel Penumpang CV Harapan Kita Lumajang, yang beralamat di Jalan Wahid Hasyim Lumajang karena terdapat masalah mengenai loyalitas pelanggan pada tempat tersebut dan akan dilakukan penelitian pada bulan September sampai bulan Desember 2020.

### **3.3 Jenis Dan Sumber Data**

#### **3.3.1 Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer. Data primer adalah data asli yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti untuk menjawab masalah dalam penelitian (Gunawan, 2015). Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil pengisian kuesioner oleh responden yaitu konsumen yang telah menggunakan jasa travel penumpang pada CV Harapan Kita Lumajang.

#### **3.3.2 Sumber Data**

Data adalah informasi yang dihasilkan oleh riset pemasaran yang merupakan hasil akhir proses pengolahan selama riset berlangsung (Gunawan, 2015). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data internal dan eksternal, dimana data internal diperoleh dari dari profil perusahaan dan jumlah karyawan travel CV Harapan Kita Lumajang. Sedangkan data eksternal diperoleh dari konsumen yang telah menggunakan jasa travel CV Harapan Kita Lumajang.

### **3.4. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling**

#### **3.4.1 Populasi**

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subyek yang karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini yang menjadi populasinya adalah konsumen atau masyarakat sekitar yang telah menggunakan jasa travel penumpang pada CV Harapan Kita Lumajang pada bulan September – Desember tahun 2020 sebanyak 88 orang.

### 3.4.2 Sampel

Menurut (Sugiyono, 2012) sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel dari penelitian ini adalah sebagian masyarakat yang telah menggunakan jasa travel penumpang pada CV Harapan Kita Lumajang.

### 3.4.2 Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini diambil secara *Non Probability Sampling*, dan teknik yang dipilih yaitu *sampling purposive* yang merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Menurut (Sugiyono, 2013) teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Teknik pengambilan sampel sampel menggunakan kriteria pertimbangan sebagai berikut :

- 1) Responden adalah pelanggan yang telah menggunakan jasa travel penumpang pada CV Harapan Kita Lumajang.
- 2) Responden adalah masyarakat yang tinggal di Kabupaten Lumajang.

Dari jumlah populasi 88 orang tersebut, peneliti mengambil sampel menggunakan perhitungan sampel menurut rumus solvin (Sugiyono, 2013):

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

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = ukuran Populasi

$e$  = kelonggaran ketidak telitian atau toleransi (diinginkan  $10\%=0,1$ ) sehingga perhitungan adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{88}{1+88 \times 0,1^2} = 46$$

Dan perhitunga diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa sampel yang diambil oleh peneliti sejumlah 46 responden.

### **3.5 Variabel Penelitian, Definisi Konseptual dan Devinisi Operasional**

#### **3.5.1 Variabel Penelitian**

Menurut (Sugiyono, 2013) variabel penelitian yaitu segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini menggunakan 3 (tiga) variabel yang terdiri dari 2 (dua) variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan harga serta 1 (satu) variabel dependen yakni loyalitas pelanggan.

##### **a. Variabel Independen**

Menurut pendapat (Sugiyono, 2013) variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya dan timbulnya variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan harga ( $X_2$ ).

b. Variabel dependen

Menurut pendapat (Sugiyono, 2013) mengungkapkan bahwa variabel dependen adalah variabel yang di pengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variable bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah loyalitas pelanggan (Y).

### 3.5.2 Definisi Konseptual

Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan harga ( $X_2$ ) terhadap variabel dependen yaitu loyalitas pelanggan (Y).

a. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Gofur, 2019).

b. Harga

Harga (*price*) adalah sejumlah uang yang harus dibayar oleh pelanggan untuk memperoleh produk atau jasa (Nalendra, 2018).

c. Loyalitas Pelanggan

Loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek toko, atau pemasok, berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten, menurut (Bulan, 2016).

### 3.5.3 Definisi Operasional Variabel

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan

(Gofur, 2019). Kualitas pelayanan yang baik akan mendorong loyalitas pelanggan.

Dengan indikator sebagai berikut :

- a. *Reability* (Ketahanan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang diinginkan dengan segera.
- b. *Responsivess* (Daya Tanggap) Kemampuan perusahaan untuk membantu memberikan pelayanan dengan cepat.
- c. *Assurance* (Jaminan) Adanya kepastian pengetahuan, sopan santun, kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan pada pelayanan perusahaan.

Dengan kuesioner penelitian sebagai berikut :

- a. Travel Cv Harapan Kita Lumajang selalu memberikan kualitas pelayanan yang baik
- b. Travel Cv Harapan Kita Lumajang selalu memberikan kualitas pelayanan yang cepat
- c. Travel Cv Harapan Kita Lumajang dalam pelayanannya selalu sopan santun pada pelanggan.

2. Harga (*price*) adalah sejumlah uang yang harus dibayar oleh pelanggan untuk memperoleh produk atau jasa harga yang relevan lebih murah dengan kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan loyalitas pelanggan (Narendra, 2018).

Dengan indikator sebagai berikut:

- a. Keterjangkauan harga

Konsumen bisa menjangkau harga yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

- b. Harga sesuai kemampuan atau daya saing harga

Konsumen sering membandingkan harga suatu produk dengan produk lainnya.

- c. Kesesuaian harga dengan kualitas produk

Harga sering dijadikan sebagai indikator kualitas bagi konsumen orang sering memilih harga yang lebih tinggi diantara dua barang karena mereka melihat adanya perbedaan kualitas.

Dengan kuesioner penelitian sebagai berikut :

- a. Travel CV Harapan Kita Lumajang mempunyai harga yang relative terjangkau.
- b. Travel CV Harapan Kita Lumajang mempunyai harga yang lebih muah dari travel lain.
- c. Travel CV Harapan Kita Lumajang mempunyai harga yang sesuai dengan kualitas pelayanan yang di berikan.
- d. Travel CV Harapan Kita Lumajang

### 3. Loyalitas Pelanggan

Loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap suatu merek toko, atau pemasok, berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten, menurut (Bulan, 2016). Loyalitas pelanggan adalah suatu tindakan komitmen untuk melakukan pembelian ulang secara rutin dan merekomendasikan produk yang diperayai. Dengan indikator penelitian menurut (Bulan, 2016) sebagai berikut :

- a. Pembelian ulang,
- b. Merekomendasikan produk
- c. Menunjukkan ketertarikan



Dengan kuesioner penelitian sebagai berikut :

- a. Saya akan melakukan pembelian ulang pada Travel Cv Harapan Kita Lumajang
- b. Saya akan merekomendasikan Travel Cv Harapan Kita Lumajang pada orang-orang
- c. Saya sangat senang menjadi pelanggan dari Travel Cv Harapan Kita Lumajang).

### 3.6 Instrumen Penelitian dan Skala Pengukuran

Instrumen penelitian dibentuk dari indikator yang telah dikembangkan dalam penelitian. Indikator akan diuji terlebih dahulu dan menentukan pengukur datanya. Kemudian dibentuk kuisisioner kepada 46 responden yang telah menggunakan jasa travel penumpang Cv Harapan Kita Lumajang. Uji coba yang dilakukan harus menunjukkan hasil yang valid dan reliabel sebelum di sebarakan secara luas. Intrumen dalam penelitian ini di susun berdasarkan indikator-indikator variabel dan selanjutnya intrumen penelitian ini dan skala pengukurannya disajikan dalam tabel berikut :

**Tabel 3.1**  
**Variabel Intrumen Penelitian dan Skala Pengukuran**

No	Variabel	Indikator	Instrumen	Skala	Sumber
1.	Kualitas pelayanan (X <sub>1</sub> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Reability</i></li> <li>2. <i>Responsivess</i></li> <li>3. <i>Assurance</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Travel Cv Harapan Kita Lumajang selalu memberikan kualitas pelayanan yang baik</li> <li>2. Travel Cv Harapan Kita Lumajang selalu memberikan kualitas pelayanan yang cepat</li> <li>3. Travel Cv Harapan Kita Lumajang dalam pelayanannya selalu sopan santun pada pelanggan</li> </ol>	Ordinal	(Gofur, 2019)
2.	Harga (X <sub>2</sub> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keterjangkauan harga</li> <li>2. Harga sesuai dengan kemampuan atau daya saing</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Travel CV Harapan Kita Lumajang mempunyai harga yang relative terjangkau</li> <li>2. Travel CV Harapan Kita Lumajang mempunyai harga yang lebih muah dari travel lain</li> </ol>	Ordinal	(Nalendra, 2018)



		3. Harga sesuai dengan kualitas produk	3. Travel CV Harapan Kita Lumajang mempunyai harga yang sesuai dengan kualitas pelayanan yang di berikan. d. Travel CV Harapan Kita Lumajang		
3.	Loyalitas pelanggan (Y <sub>1</sub> )	1. Pembelian ulang 2. Merekomendasikan produk 3. Menunjukkan ketertarikan	1. Saya akan melakukan pembelian ulang pada Travel Cv Harapan Kita Lumajang 2. Saya akan merekomendasikan Travel Cv Harapan Kita Lumajang pada orang-orang 3. Saya sangat senang menjadi pelanggan dari Travel Cv Harapan Kita Lumajang	Ordinal	(Bulan, 2016)

Sumber : Penelitian terhadap

### 3.7 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, Sugiyono (2013).

Untuk mengetahui tanggapan responden tentang kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan serta untuk mempermudah pengambilan kesimpulan dari tanggapan konsumen yang diperoleh dalam pembagian kuesioner. Kuesioner yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner tertutup yang berupa data identitas responden dan pertanyaan yang diajukan. Identitas yang berisikan nama, usia, dan jenis kelamin. Sedangkan pertanyaan kuesioner berupa pertanyaan dari pengembangan indikator dalam penelitian ini. Penyebaran kuesioner nantinya akan dilakukan secara online. Penyebaran secara online menggunakan *google form* yang disebarkan melalui media sosial aplikasi *WhatsApp*. Data dari hasil kuesioner akan

dievaluasi kembali untuk menentukan kelayakan dari responden yang telah disyaratkan.

### **3.8 Teknik Analisis Data**

Pada penelitian kuantitatif, teknik analisis data yang digunakan yaitu untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan (Sugiyono, 2012) . Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan inferensial.

Sebelum dilakukan analisis dan uji pengaruh, maka terhadap kuesioner perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Selanjutnya akan dilakukan analisis dan uji pengaruhnya yang menggunakan asumsi dasar regresi linier berganda bahwa data harus berdistribusi normal, terbebas dari multikolinieritas (*multicolonearity*) dan heterokedastisitas (*heterokedasticity*).

#### **3.8.1 Uji Instrumen**

##### **a. Uji Validitas**

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah pertanyaan – pertanyaan pada kuseioner yang harus dibuang/diganti karena dianggap tidak relevan. Pengujian dilakukan secara statistik, yang dapat dilakukan secara manual atau dukungan komputer, misalnya melalui bantuan paket komputer SPSS (Sugiyono, 2013).

##### **b. Uji Realibilitas**

Reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Dalam pandangan *positivistic* (kuantitatif), suatu data dinyatakan reliabel apabila dua

atau lebih peneliti dalam objek yang sama menghasilkan data yang sama, atau sekelompok data bila dipecah menjadi dua menunjukkan data yang tidak berbeda. Karena reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi, maka bila ada peneliti lain mengulangi atau mereplikasi dalam penelitian (Sugiyono,2013).

### **3.8.2 Uji Asumsi Klasik**

#### **a. Uji Normalitas Data**

Menurut Sugiyono (2013) pada bagian normalitas dilakukan uji untuk mengetahui apakah residual berdistribusi normal atau tidak. Apabila berdistribusi normal maka metode statistika yang dipakai adalah statistic parametric. Sedangkan data yang tidak berdistribusi normal menggunakan statistik nonparametrik.

Didalam penelitian ini, pengujian normalitas data diuji dengan pendekatan metode grafik. uji normalitas residual dengan metode grafik yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumber diagonal pada grafik normal *P-P Plot of regression standardized residual*.

#### **b. Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linier berganda. Jika ada korelasi yang tinggi diantara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terkaitnya menjadi terganggu. Uji multikolinieritas bertujuan untuk menghindari kebiasaan dalam pengambilan kesimpulan mengenai pengaruh uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen (Sugiyono, 2013).

Beberapa kriteria untuk mendeteksi multikolinearitas pada suatu model adalah sebagai berikut :

- 1) Jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) tidak lebih dari 10 dan nilai *tolerance* tidak kurang dari 0,1 maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinearitas. Semakin tinggi VIF, maka semakin rendah *tolerance*.
- 2) Jika nilai koefisien korelasi antar masing-masing variabel independen kurang dari 0,70 maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolinearitas. Jika lebih dari 0,70 maka diasumsikan terjadi korelasi (interaksi hubungan) yang sangat kuat antar variabel independen sehingga terjadi multikolinearitas.
- 3) Jika nilai koefisien determinasi, baik nilai  $R^2$  maupun Adjusted  $R^2$  di atas 0,60 namun tidak ada variabel independen yang berpengaruh terhadap variabel dependen, maka diasumsikan model terkena multikolinearitas.

**c. Uji Heteroskedastisitas**

“Heteroskedastisitas berarti variasi residual tidak sama dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain, sehingga variansi residual harus bersifat heteroskedastisitas, yaitu pengamatan satu dengan pengamatan yang lain sama agar memberikan pendugaan model yang lebih akurat” (Sugiyono, 2013).

Model regresi yang baik adalah yang tidak terdapat heteroskedastisitas. Menurut Mudrajad Kuncoro (2017:96), heteroskedastisitas muncul apabila kesalahan atau residual dari model yang diamati tidak memiliki *variant* yang konstan dari satu observasi ke observasi lainnya. Gejala heteroskedastisitas lebih sering dijumpai dalam data silang tempat dari pada runtun waktu. Pada asumsi ini mengharuskan

bahwa nilai sisa yang merupakan variabel pengganggu pada masing-masing variabel selalu konstan atau tidak berubah.

- a. Jika terdapat pola tertentu, seperti titik-titik (*point*) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka telah terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika ada pola yang jelas serta titik yang melebar di atas dan di bawah angka 0. Pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3.8.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk meramalkan bagaimana suatu keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), apabila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi. Sehingga analisis regresi linier berganda tersebut dilakukan bila keseluruhan variabel bebasnya minimal dua, (Sugiyono, 2013)

### 3.8.3 Rumus Regresi Linier Berganda

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Dimana :

Y = Variabel dependen yaitu keputusan pembelian

X<sub>1</sub> = Kualitas Pelayanan (KP)

X<sub>2</sub> = Harga (P)

A, b<sub>1</sub>, dan b<sub>2</sub> = Konstanta

Sehingga rumus regresi linier berganda dalam penelitian ini sebagai berikut :

$$LP = a + b_1KP + b_2P$$

Dimana :

KP = Keputusan Pembelian

KP = Kualitas Pelayanan

P = Price

a = Koefisien konstanta

### **3.8.4 Pengujian Hipotesis**

#### **a. Uji t (parsial)**

Uji t bisa berfungsi untuk memberikan bukti terhadap variabel independen secara parsial mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Peneliti dapat mengajukan dua hipotesis nol  $H_0$  dan hipotesis nol dapat dikatakan dengan anggapan benar yang kemudian akan dibuktikan salah dengan sampel yang ada Sugiyono (2013) Sedangkan hipotesis alternatif dapat dikatakan harus mempunyai kebenaran ketika hipotesis nol dibuktikan salah.

#### **3.8.5 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui tingkat ketepatan yang paling baik dalam analisa regresi, hal ini ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi ( $R^2$ ) antara 0 (nol) sampai dengan 1 (satu). Jika koefisien determinasi nol berarti variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk pengukuran keseluruhan variabel terikat (Y) yang telah dijelaskan oleh variabel bebas (X). untuk mengetahui koefisien determinasi pada regresi linier berganda yaitu dengan menggunakan nilai *RSquare*. Dalam koefisien determinasi ( $R^2$ ) nanti akan mendapatkan nilai untuk

mengukur besarnya bantuan oleh beberapa variabel bebas (X) terhadap naik turunnya variabel terikat (Y) yang pada dasarnya dinyatakan dalam presentase (%) (Gunawan, 2015).

