

## **BAB 3**

### **METODE PENELITIAN**

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

Metode penelitian yaitu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2019). Metode kuantitatif merupakan metode penelitian yang berdasarkan filsafat positivisme, untuk meneliti populasi tertentu, sedangkan instrumen penelitian yang digunakan analisis data statistik bertujuan untuk menguji hipotesis yang sudah ditetapkan (Sugiyono, 2019). Karena tujuan penelitian ini untuk menguji hubungan antara variabel independen suasana, terhadap variabel dependen loyalitas yang di hubungkan oleh variabel intervening kepuasan pelanggan di Markas Coffee.

#### **3.2. Objek Penelitian**

Objek penelitian ini adalah pelanggan Markas Coffee, dengan pertimbangan sebagai berikut:

- a. Konsep yang ditawarkan Markas Coffee unik, yaitu menikmati kopi di tengah ranu sambil naik perahu.
- b. Kopi yang disajikan di produksi dan dikelola sendiri.
- c. Sering diadakannya kegiatan-kegiatan di Markas Coffee seperti *Coffee Class*.

Objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel independen suasana, terhadap variabel dependen yaitu loyalitas dengan variabel intervening kepuasan pelanggan pada kafe Markas Coffee.

### **3.3. Jenis dan Sumber Data**

#### **3.3.1. Jenis Data**

Jenis data ialah macam-macam data yang dipakai dalam suatu penelitian. Jenis data yang dipakai dalam penelitian ini merupakan data primer. Data primer yaitu data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (Indriantoro, 2009). Data primer yang digunakan pada penelitian berasal dari wawancara terhadap pemilik Markas Coffee dan hasil kuesioner yang diisi oleh responden (konsumen Markas Coffee) berupa pertanyaan-pertanyaan yang bisa mempresentasikan suasana terhadap kepuasan yang menjadi variabel intervening terhadap loyalitas.

#### **3.3.2. Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian berupa data internal. Data internal data yang berasal langsung dari perusahaan atau organisasi tempat melakukan riset (Nur, 2009). Data internal diperoleh dari kafe Markas Coffee yang berada di ranu klakah Lumajang.

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

#### **3.4.1. Populasi**

“Populasi adalah suatu daerah yang terdapat obyek/subyek dan mempunyai kuantitas dan karakteristik tersendiri yang dipilih peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan” (Sugiyono, 2015). Pada penelitian ini populasi yang diambil adalah konsumen kafe Markas Coffee.

### 3.4.2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang terdapat pada populasi (Sugiyono, 2015). Sampel adalah bagian kelompok dari populasi yang dipilih untuk berpartisipasi dalam penelitian (Listiono & Sugiarto, 2015). Dalam penentuan sampel yang populasi besar dan jumlahnya tidak diketahui, maka menggunakan rumus:

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

Keterangan:

$n$  = jumlah sampel

$z$  = tingkat keyakinan yang dibutuhkan dalam penentuan jumlah sampel yaitu 95% yang mengacu pada table Z, (95% = 1,96)

$Moe$  = *margin of error* atau kesalahan maksimum yang bisa ditoleransi sebesar 10%

Dari rumus tersebut maka penghitungan sampel adalah sebagai berikut:

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

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

$$n = 96,04$$

Untuk memudahkannya, dari hasil jumlah sampel yang dibutuhkan 96,04 maka sampel dibulatkan menjadi 100.

### 3.4.3 Teknik Sampling

Pada pengambilan sampel peneliti memakai *teknik purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2019). Yakni dengan cara mengambil sejumlah pengunjung di Markas Coffee dengan kriteria seperti, berapa sering mengunjungi Markas Coffee.

## 3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

### 3.5.1 Variabel penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut, nilai dari orang, obyek, kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mendapatkan kesimpulan (Sugiyono, 2019:75).

#### a. Identifikasi Variabel

##### 1) Variabel Endogen

Variabel Endogen (variabel terikat) adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel Eksogen (Sugiyono, 2019). Variabel dependen di simbolkan dengan (Y1) dan pada penelitian ini variabel Endogen (variabel terikat) adalah loyalitas konsumen (Y1).

##### 2) Variabel Eksogen

Variabel Eksogen (variabel bebas) adalah yang mempengaruhi variabel Eksogen (Sugiyono, 2019). Variabel Eksogen di simbolkan dengan (X) dan pada penelitian ini variabel Eksogen (variabel bebas) adalah suasana (X).

##### 3) Variabel Intervening

Variabel intervening adalah variabel yang terletak di antara variabel independent dan dependen, sehingga variabel independent tidak langsung

mempengaruhi berubahnya variabel dependen (Sugiyono, 2019). Variabel intervening di simbolkan dengan (Y2) dan pada penelitian ini variabel intervening adalah kepuasan konsumen.

### 3.5.2. Definisi Operasional

Definisi operasional yaitu batasan yang diberikan peneliti terhadap variabel penelitiannya sehingga variabel penelitiannya dapat diukur (Syahrin & Salim, 2014).

#### a. Definisi Variabel

##### 1) Suasana

Suasana kafe yaitu yaitu suatu bentuk kombinasi antara desain, aroma, musik dll dalam sebuah kafe atau tempat yang secara keseluruhan dibuat untuk memberi kesan kepada konsumen. Suasana yang nyaman dan aman akan membentuk image konsumen akan tempat tersebut. Dioperasionalkan dengan komunikasi visual, penerangan, musik, dan aroma.

##### 2) Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen merupakan tanggapan atas pemenuhan pelanggan terhadap sebuah pengalaman konsumsi, atau sebagian kecil pengalaman tersebut (Widiyanto, 2015). Perasaan yang timbul ketika kinerja produk yang dirasakan sesuai dengan harapan mereka (Gusma & Kustijana, 2015). Dioperasionalkan dengan pengalaman yang menyenangkan merupakan pilihan yang tepat, harapan yang sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

### 3) Loyalitas konsumen

Loyalitas pelanggan adalah komitmen yang kuat dari pelanggan untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa yang disukai secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun mendapat pengaruh dari perusahaan lain (Burhanudin, 2018). Dioperasionalkan dengan berkata positif kepada orang lain, akan mengunjungi kembali, menyarankan pada orang lain.

### 3.6. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan sebuah alat yang dipakai untuk mengukur gejala alam dan sosial yang diteliti. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala ordinal (Sugiyono, 2014).

**Tabel 3.1. Instrumen Penelitian**

Variabel	Indikator	Instrumen	Skala	Sumber
Suasana	1. Komunikasi visual a. Keunikan desain interior. b. Layout kafe. c. Aroma	1. Komunikasi visual a. Desain interior Markas Coffe unik. b. Penataan layout (meja kursi, lampu) di Markas Coffe sudah sesuai. c. Sirkulasi udara di Markas Coffee terasa segar dengan ruangan terbuka.	Skala Ordinal	Utami 2017
Kepuasan konsumen	1. Pengalaman yang menyenangkan  2. Merupakan pilihan yang tepat 3. Harapan sesuai yang sesuai dengan ekspektasi	1. Ngopi tengah ranu di Markas Coffee memberi pengalaman yang menyenangkan.  2. Berkunjung ke Markas Coffee merupakan pilihan yang tepat. 3. Markas Coffee sesuai dengan harapan yang telah di ekspektasikan.	Skala Ordinal	Gusma & Kustijana, 2015
Loyalitas konsumen	1. <i>Say positive</i> , berkata positif kepada orang lain  2. <i>Recommend Friends</i>	1. Menceritakan dengan positive tentang pengalaman saat berkunjung di Markas Coffee.  2. Merekomendasikan Markas Coffee kepada keluarga, teman, kerabat, dan saudara untuk datang ke Markas Coffee.	Skala Ordinal	Hariato & Subagio, 2013.

3. Continue  
Purchasing

3. Melakukan pembelian dan  
berkunjung kembali ke Markas Coffee.

---

Sumber: Landasan Teoritis dan Empiris

### 3.7. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan cara wawancara dan kuesioner. Metode pengumpulan data dengan melakukan wawancara kepada pemilik atau karyawan di Markas Coffee. Sedangkan metode pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner dengan cara membagikan kuesioner kepada konsumen Markas Coffee.

### 3.8. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah PLS (*partial least square*). Model PLS yakni membuat analisis jalur, menggambarkan hubungan antara variabel yaitu variabel laten dan variabel indikator (Sulistyan et al., 2019). Variabel laten adalah variabel yang tidak bisa diukur secara langsung sedangkan variabel indikator adalah pembentuk variabel laten. Evaluasi Model PLS menurut Widarjono (2015) adalah sebagai berikut:

#### 3.8.1. Outer model

*Outer* model bertujuan untuk mengevaluasi variabel indikator. Variabel indikator pada model reflektif merupakan variabel yang berkorelasi tinggi dan saling mengganti sehingga didasarkan pada reliabilitas dan validitas variabel indikator.

##### a) Indikator Reliability

Didasarkan pada *outer loading*. Jika nilai *outer loading* lebih dari 0,7 maka variabel indikator perlu dipertahankan untuk penelitian uji teori sedangkan

untuk penelitian eksplorasi antara 0,5-0,7 dan bila kurang dari 0,5 maka variabel indikator dihilangkan.

b) *Discriminant Validity*

Ada dua metode yaitu *cross loading* variabel indikator dan *Fornell-Larcker*.

Cross loading variabel indikator harus lebih besar nilainya terhadap variabel laten lainnya. Fornell-Larcker setiap laten variabel harus lebih besar dari korelasi antar variabel laten.

c) *Internal Consistency*

Digunakan untuk mengevaluasi konsisten internal. Penelitian uji teori nilainya seharusnya lebih dari 0,7 sedangkan penelitian eksplorasi nilainya lebih dari 0,6. Atau menggunakan *Cronbach's alpha* dimana nilainya harus lebih dari 0,7 untuk uji teori dan diatas 0,6 untuk penelitian.

d) *Convergent validity*

*Average Variance Extracted (AVE)* digunakan untuk mengevaluasi *convergent validity*. Nilai AVE harus lebih dari 0,5.

### 3.8.2. Inner Model

*Inner model* persamaan struktural yang menjelaskan pengaruh variabel laten dependen.

a) Koefisien Determinan

Secara umum nilai  $R^2 \geq 0,75$  adalah baik.

b) Signifikan dan besarnya koefisien model struktural

Uji ini untuk mengetahui apakah variabel laten independen mempengaruhi variabel laten dependen melalui uji t.