

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Lkp Bahasakuinggris Pare – Kab. Kediri. Waktu penelitian yang direncanakan yaitu dimulai dalam rentang bulan Februari 2025 sampai dengan bulan April 2025. Sedangkan populasi penelitian ini nantinya adalah konsumen yang sudah menjadi pelanggan kursus dengan pembatasan pada jenjang pelajar SMA – konsumen yang pada masa Kuliah.

B. Metode dan Desain Penelitian

Menurut Wijayanti, Ratna Daniar Paramitha, dkk (2021), metode kuantitatif adalah metode penelitian Penelitian kuantitatif mengacu pada pandangan filsafat *positivisme*. filsafat *positivisme* memandang suatu bahwa fenomena dalam penelitian dapat diklasifikasikan, relatif tetap, konkrit, teramati, terukur, dan hubungan gejala bersifat sebab akibat. Analisis data dilakukan secara kuantitatif atau menggunakan statistik, dan tujuannya adalah untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan kausal. Tujuan utamanya adalah untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dan pengalaman pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. Penelitian ini menggunakan desain survei *cross-sectional*, di mana data dikumpulkan dalam satu periode waktu tertentu melalui penyebaran kuesioner.

Desain penelitian survei *cross-sectional* merupakan metode yang mengumpulkan data dari populasi atau sampel dalam satu waktu tertentu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antar variabel, baik hubungan kausal maupun korelasional, berdasarkan informasi yang diperoleh dari responden pada periode waktu tertentu. Desain ini cocok digunakan untuk mengidentifikasi pola dan tren hubungan antar variabel dalam konteks waktu yang terbatas. Dengan demikian, peneliti dapat memperoleh gambaran yang representatif mengenai pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen melalui data kuantitatif.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono, Prof., (2017)) populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang sedang menggunakan jasa kursus pendidikan Bahasakuinggris Pare Kediri selama periode tahun 2024 dengan kriteria pendidikan terakhir peserta SMA keatas sejumlah 15.436,(Lkp Bahasakuinggris,Kediri-Pare 2024) sumber data dari wawancara peneliti dengan *Manager Marketing* Lkp Bahasakuinggris Pare-Kab.Kediri.

2. Sampel

Wiyono,Gendro Dr., (2020) mengemukakan Sampel merupakan bagian populasi yang terwakili dan akan diteliti atau sebagian jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang terwakili.

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling*. *Desain penelitian survei cross-sectional* adalah pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi objek penelitian.

Rumus Slovin dengan tingkat kepercayaan 95% dan *margin of error* 5% dengan data yang peneliti peroleh dihitung dengan rumus sebagai berikut

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

$$n = \frac{15.436}{1 + 15.436 (0,1^2)}$$

$$n \approx 100$$

Keterangan:

n= Ukuran Sampel

N= Jumlah Populasi ; e = Tingkat Kesalahan yang diinginkan

D. Prosedur Penelitian

Pelaksanaan penelitian memerlukan beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Tahap Persiapan
 - a. Menyusun kerangka penelitian dan merancang kuesioner yang akan di distribusikan kepada responden.
 - b. Melakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen penelitian.

2. Pengumpulan Data

Data dikumpulkan dengan cara mendistribusikan kuesioner kepada responden penelitian, yaitu konsumen di Lkp Bahasakuingsgris Pare-Kab.Kediri.

3. Analisis Data

Data yang diperoleh dari kuesioner dianalisis menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan metode analisis *Partial Least Square* (PLS) for Windows versi 0.4 untuk menguji hubungan antar variabel.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara, yaitu metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi atau data langsung dari sumbernya. Data yang diperoleh yaitu berupa informasi terkait objek penelitian dan responden.
2. Kuisisioner (angket) yaitu metode pengumpulan data dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan tertulis kepada responden yang selanjutnya responden diminta untuk mengisi daftar pertanyaan dari kuisisioner tersebut.
3. Dokumentasi merupakan catatan tertulis tentang berbagai kegiatan yang sedang berlangsung. Semua dokumen yang berhubungan dengan penelitian yang bersangkutan perlu dicatat sebagai sebuah sumber informasi yang akan menjadi acuan bagi peneliti dalam memahami obyek penelitian.

Mengumpulkan data primer dengan menggunakan kuesioner terstruktur yang disusun berdasarkan indikator pada setiap variabel. Dengan menggunakan skala *likert* 1 sampai dengan 5, Dimana 1 menunjukkan pernyataan sangat tidak setuju dan 5 menunjukkan pernyataan sangat setuju.

Skala likert digunakan untuk mengembangkan instrument yang digunakan untuk mengukur sikap persepsi dan pendapat seseorang atau kelompok terhadap

potensi dan permasalahan suatu objek, rancangan produk, proses pembuatan produk, dan produk yang telah dikembangkan atau diciptakan.

Bentuk skala *likert* menurut Sugiyono, Prof., (2022) sebagai berikut:

- | | |
|--|---|
| 1. Setuju/selalu/sangat positif diberi skor | 5 |
| 2. Setuju/sering/positif diberi skor | 4 |
| 3. Ragu – ragu/kadang-kadang/netral diberi skor | 3 |
| 4. Tidak setuju/hamper tidak pernah/negative diberi skor | 2 |
| 5. Sangat tidak setuju/tidak pernah/diberi skor | 1 |

F. Instrument Penelitian

Adapun ringkasan sumber variabel, indikator, daftar pertanyaan penelitian dapat dilihat pada table 3.1 dibawah ini.

Tabel 3.1
Ringkasan Sumber Variabel, Indikator, dan Item Pertanyaan

Variabel	Indikator	Item	Skala	Sumber
Keputusan Pembelian (Y1)	Pengenalan masalah	1. Saya menyadari pentingnya meningkatkan kemampuan bahasa Inggris untuk keperluan akademik atau profesional.	Ordinal	(Keller, 2021)
	Mencari informasi dari berbagai sumber	1. Saya membaca ulasan dan testimoni dari peserta sebelumnya sebelum memutuskan untuk belajar di Lkp Bahasakuinggris Pare-Kab.Kediri		
	Evaluasi Alternatif	1. saya mem bandingkan dari berbagai lembaga pendidikan lain yang saya telusuri sebelum saya memilih Lkp Bahasakuinggris		

		Pare-Kab.Kediri.	
Service Encounter (X1)	Keputusan Pembelian	1. Saya merasa yakin dengan keputusan saya untuk belajar di Lkp Bahasakuinggris Pare-Kab.Kediri	Ordinal Fandy,Tjipto no ,(2019)
	Perilaku Pasca Pembelian	1. Saya merasa puas setelah les di Lkp Bahasakuinggris Pare-Kab.Kediri karena adanya interaksi yang aktif antara pengajar dan peserta kursus..	
	Remote Encounter (Interaksi Jarak Jauh)	1. Interaksi melalui media sosial atau platform online lainnya mempermudah saya dalam memperoleh informasi tentang layanan yang ditawarkan oleh Lkp Bahasakuinggris Pare-Kab.Kediri.	
	Phone Encounter (Interaksi melalui Telepon)	1. Komunikasi melalui telepon dengan staf Lkp Bahasakuinggris Pare-Kab.Kediri sangat membantu saya dalam mendapatkan informasi yang diperlukan.	
	Face to Face Encounter (Interaksi Langsung)	1. Interaksi langsung dengan pengajar dan staf membuat saya semakin yakin untuk melanjutkan	

		kursus di Lkp Bahasakuinggris Pare-Kab.Kediri.		
<i>Servicecape</i> (X2)	Kondisi Lingkungan (<i>Ambient Conditions</i>)	1. Platform pembe lajaran online yang digunakan selama ini (<i>Zoom, Google Meet, dll.</i>) sudah berjalan lancar tan pa gangguan teknis	<i>Ordinal</i>	Fandy,Tjipto no ,(2019)
	Tata Letak dan Fungsionalitas (<i>Spatial Layout and Functionality</i>)	1.Materi pembe lajaran sangat mudah diakses me lalui platform online yang disediakan selama ini.		
	Tanda, Simbol, dan Artefak (<i>Signs, Symbols, and Artifacts</i>)	1. Informasi penting seperti jadwal kelas, link <i>Zoom/Meet</i> , dan pengumuman sangat mudah ditemukan		
E-Wom (X3)	Frekuensi Penyebaran	1. Ulasan mengenai Lkp Bahasakuinggris Pare-Kab.Kediri muncul secara konsisten di berbagai media online.	<i>Ordinal</i>	(Junni Priansa,Donn i.S.Pd., S.E.,M.M.20 17).
	Kepercayaan terhadap sumber	1. Sumber ulasan yang saya lihat tentang Lkp Bahasakuinggris Pare-Kab.Kediri dianggap dapat dipercaya.		
	Emosi dalam ulasan	1. Saya cenderung memerhatikan ulasan yang mengungkapkan rasa puas dan bahagia terhadap		

		layanan Lkp Bahasaku Inggris Pare-Kab.Kediri.		
	Interaksi dan keterlibatan	1. Saya merasa bahwa keterlibatan saya dalam kegiatan Lkp Bahasaku Inggris Pare-Kab.Kediri meningkatkan minat saya untuk melanjutkan kursus atau merekomendasikan kepada orang lain.		
	Kelengkapan dan keberagaman informasi	1. Beragam informasi dari berbagai ulasan membantu saya memahami kelebihan Lkp Bahasaku Inggris Pare-Kab.Kediri.		
	Sumber Ulasan	1. Saya lebih percaya ulasan yang berasal dari konsumen yang pernah menggunakan layanan Lkp Bahasaku Inggris Pare-Kab.Kediri.		
Minat Beli (Z1)	Kesadaran (Awareness)	1. Saya menyadari bahwa Lkp Bahasaku Inggris Pare-Kab.Kediri menawarkan berbagai program kursus bahasa Inggris yang menarik.	Ordinal	(Keller, 2021)
	Pengetahuan (Knowledge)	1. Saya memiliki pemahaman yang cukup tentang program kursus		

	yang ditawarkan oleh Lkp Bahasakuinggris Pare-Kab.Kediri.
Kesukaan (<i>Liking</i>)	1.Saya lebih memilih Lkp Bahasakuinggris Pare-Kab.Kediri dibandingkan lembaga kursus lain karena suasana belajarnya menyenangkan.
Preferensi (<i>Preference</i>)	1. Saya lebih memilih Lkp Bahasakuinggris Pare-Kab.Kediri dibandingkan dengan lembaga kursus lainnya.
Keyakinan (<i>Conviction</i>)	1. Saya yakin bahwa layanan yang diberikan oleh Lkp Bahasakuinggris Pare-Kab.Kediri berkualitas tinggi.
Niat Membeli (<i>Purchase Intention</i>)	1. Saya berniat untuk mengikuti program kursus yang ditawarkan oleh Lkp Bahasakuinggris Pare-Kab.Kediri.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah sebuah proses mencari dan menyusun data secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan yang diperoleh dilapangan beserta dokumen-dokumen pendukungnya. Proses ini dilakukan dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkannya kedalam unit-unit, melakukan sintesis, menyuisun kedalam pola, memilih data yang penting untuk dipelajari, serta membuat kesimpulan agar data tersebut mudah dipahami baik oleh peneliti sendiri maupun orang lain (Sugiyono, Prof., 2022).

Alat bantu yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah software SmartPLS, yaitu perangkat lunak yang digunakan untuk mengolah data melalui pendekatan *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan metode analisis *Partial Least Square* (PLS) for Windows versi 0.4.. Analisis dengan *Partial Least Square* (PLS) memungkinkan dilakukannya pengujian secara simultan terhadap dua model, yaitu model pengukuran dan model struktural. Model pengukuran pada PLS digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen, sedangkan model struktural digunakan untuk menguji hubungan kausal antar variabel. Menurut Ghazali, (2021) analisis *Partial Least Square* (PLS) dengan pendekatan SEM bertujuan untuk menguji hubungan prediktif antar konstruk, guna melihat apakah terdapat hubungan atau pengaruh antar konstruk tersebut.

Pengujian dengan menggunakan model struktural dalam analisis *Partial Least Square* (PLS) dilakukan dengan bantuan software SmartPLS for Windows versi 0.4. Adapun langkah-langkah pengujiannya adalah sebagai berikut:

1. Merancang Model Pengukuran (*Outer Model*)

Model pengukuran atau yang disebut dengan *Outer Model* , dirancang dengan menghubungkan seluruh indikator variabel dengan variabel laten yang diwakilinya. Pengukuran menggunakan analisis *outer model* bertujuan untuk menilai validitas dan reliabilitas suatu model (Ghozali, 2021). Pengujian yang dilakukan pada *outer model* antara lain meliputi:

a. Uji Validitas

1) Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Validitas konvergen berkaitan dengan prinsip bahwa indikator-indikator yang mengukur suatu konstruk seharusnya memiliki korelasi yang tinggi satu sama lain (Ghozali, 2021). Karena penelitian ini menggunakan indikator reflektif, yaitu indikator yang dipengaruhi oleh variabel laten, maka validitas konvergen dalam analisis menggunakan SmartPLS versi 4.0 dapat dilihat melalui nilai *loading factor* pada setiap indikator konstruk. Pedoman yang digunakan untuk menilai nilai loading faktor tersebut mengacu pada ketentuan dari (Ghozali, 2021), adalah sebagai berikut:

a) *Loading Factor*

Nilai *loading factor* antara 0.60 sampai dengan 0.70, sudah dapat dikatakan cukup memenuhi *validitas konvergen*.

b) *Average Variance Extracted (AVE)*

Average Variance Extracted (AVE) > 0.50 Nilai *Average Variance Extracted (AVE)* harus lebih dari 0.50 atau > 0.50 , sudah dapat dikatakan cukup memenuhi validitas konvergen.

b. Validitas Discriminant (*Discriminant Validity*)

Validitas diskriminan, menurut Ghozali, (2021), berkaitan dengan prinsip bahwa indikator-indikator dari konstruk yang berbeda seharusnya tidak memiliki korelasi yang tinggi. Pada model dengan indikator reflektif, validitas diskriminan dapat dilihat melalui nilai *cross loading*, di mana setiap indikator harus memiliki nilai lebih dari 0,70 atau $> 0,70$ terhadap konstruk yang diukurnya.

1) Uji Reliabilitas

Menurut, Ghozali, (2021) Uji reliabilitas dalam analisis PLS (*Partial Least Square*) dipergunakan untuk membuktikan tingkat akurasi, konsistensi, dan ketepatan dalam pengukuran suatu konstruk. Untuk mengetahui tingkat reliabilitas dalam PLS-SEM menggunakan software SmartPLS versi 4.0, dapat dilakukan dengan mengacu pada pedoman sebagai berikut:

a) *Composite Reliability*

Composite reliability digunakan untuk mengukur nilai *internal consistency*. Nilai *composite reliability* antara 0.60 sampai dengan 0.70 masih dapat diterima untuk *exploratory research*, (Ghozali, 2021).

b) *Cronbach's Alfa*

Cronbach's Alpha digunakan untuk mengukur konsistensi internal dari keseluruhan item dalam suatu skala dengan mengacu pada koefisien reliabilitas. Untuk penelitian eksploratif, nilai *Cronbach's Alpha* di atas 0,60 masih dianggap layak atau dapat diterima.

2. Merancang Model Structural (*Inner Model*)

Model bagian dalam model struktural atau yang disebut *Inner model*, dirancang dengan menghubungkan setiap variabel laten satu sama lain. Variabel laten dalam inner model dibedakan menjadi dua jenis, yaitu variabel eksogen dan variabel endogen. Perancangan inner model dilakukan setelah uji validitas dan uji reliabilitas berhasil membentuk suatu model pengukuran yang layak.

Tahapan selanjutnya adalah mengkaji pengaruh antar variabel laten melalui model struktural, yang disebut inner model. Evaluasi terhadap model ini dilakukan dengan memperhatikan nilai R^2 sebagai ukuran kekuatan hubungan antar variabel. Semakin tinggi nilai *R-Square* yang dihasilkan, maka semakin besar pula pengaruh variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen (Ghozali, 2021).

a. Uji *R-Square*

Menurut Ghozali,(2021), penilaian terhadap model struktural dalam PLS (*Partial Least Square*) dapat dilakukan dengan terlebih dahulu melihat nilai *R-Square* pada setiap variabel laten endogen, yang mencerminkan kekuatan prediktif dari model struktural tersebut. Hasil uji *R-Square* menunjukkan proporsi varians dari konstruk yang dapat dijelaskan oleh model. Pedoman atau *rule of thumb* yang digunakan untuk menilai nilai *R-square* adalah sebagai berikut: nilai sebesar 0,75 menunjukkan model yang kuat, 0,50 menunjukkan model yang moderat, dan 0,25 menunjukkan model yang lemah.

3. Uji Hipotesis dengan *Path Analysis*

Analisis jalur (*path analysis*) adalah bentuk pengembangan dari model regresi berganda yang digunakan untuk menganalisa hubungan kausal antara variabel bebas (*eksogen*) dan variabel terikat (*endogen*). Tujuan utama dari analisa ini adalah untuk mengidentifikasi serta mengukur besarnya pengaruh langsung

maupun tidak langsung antar variabel dalam suatu model struktural. Sebelum dilakukan pengujian koefisien jalur melalui uji T, terlebih dahulu perlu dilakukan pengujian terhadap kesesuaian model (model fit) dengan menggunakan Uji F serta perhitungan koefisien determinasi yang disesuaikan (*Adjusted R²*). Uji F berperan dalam menguji signifikansi pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Selanjutnya, Uji T digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh masing-masing variabel secara parsial (Ghozali, 2021).

Hasil dari pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis jalur atau path analysis dapat diketahui pada pengujian model dalam (*Inner Model*), adalah:

a. T-Statistic

Jika hasil uji koefisien melalui nilai T-Statistik menunjukkan nilai yang lebih besar dibandingkan nilai T-Tabel, maka hal tersebut mengindikasikan bahwa variabel tersebut memiliki pengaruh yang signifikan secara statistik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh nyata antara variabel laten yang satu terhadap variabel laten lainnya. Sementara itu, variabel eksogen dinyatakan berpengaruh signifikan terhadap variabel endogen apabila nilai T-Statistik yang diperoleh juga melebihi nilai T-Tabel, yang menunjukkan adanya hubungan kausal yang signifikan di antara keduanya, (Ghozali, 2021)

b. Path coefficients

Nilai yang diperoleh pada *Path Coefficients* mengindikasikan adanya hubungan yang ditunjukkan melalui besarnya koefisien antara satu variabel laten dengan variabel laten lainnya. Hal ini mencerminkan adanya keterkaitan struktural di antara variabel-variabel tersebut dalam model yang dianalisis (Ghozali, 2021).

c. Pengujian variabel intervening

Pengujian terhadap peran variabel intervening dapat dilakukan dengan membandingkan besarnya pengaruh langsung dengan hasil estimasi melalui Metode *Bootstrapping*. Selanjutnya, dilakukan analisis terhadap total pengaruh tidak langsung (*Indirect Effect*). Apabila nilai pengaruh langsung lebih kecil dibandingkan total pengaruh keseluruhan (*Total Effect*), maka dapat disimpulkan bahwa variabel minat beli berperan sebagai variabel intervening yang memediasi hubungan antara variabel-variabel yang dianalisa (Ghozali, 2021).