

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Jenis penelitian menggunakan *explanatory research*. Dimana *explanatory research* adalah suatu pengujian teori maupun hipotesis yang berfungsi untuk dapat memperkuat maupun menolak dari teori dan hipotesis penelitian sudah dilakukan sebelumnya. Adapun penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metode kuantitatif yang digunakan pada penelitian ini adalah suatu metode yang dilakukan dengan tujuan melihat populasi dan sampel tertentu. Pada metode kuantitatif, pengambilan data dalam studi ini dilakukan dengan memanfaatkan instrumen-instrumen penelitian yang relevan, analisis data bersifat statistik, yang berfungsi sebagai uji hipotesis yang sudah dipertahankan (Sugiyono, 2019).

Penelitian ini memakai dimensi waktu yaitu *cross sectional* yang mana pengumpulan data pada jangka waktu tertentu tetapi waktu untuk pengumpulan data tidak dalam satu titik persis pada periode tertentu. Unit analisis pada penelitian ini pada level individu. Pengukuran dari variabel harga, kualitas pelayanan, lokasi serta loyalitas pelanggan menggunakan *first order*. Data yang dihasilkan berupa angka sehingga pendekatan kuantitatif dipilih peneliti untuk mengetahui hubungan antar variabel. Sumber data akan diperoleh dari sumber lain melalui jurnal ilmiah, buku, maupun *website*. Data penelitian ini akan dikerjakan menggunakan aplikasi *smartPLS*.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Pelaksanaan penelitian dilakukan di Bento Kopi cabang Godean untuk melihat apakah harga, kualitas pelayanan, serta lokasi memiliki pengaruh pada loyalitas pelanggan. Objek dari penelitian yaitu masyarakat umum yang sudah melakukan pembelian di Bento Kopi cabang Godean. Lokasi penelitian ini bertempat di Bento Kopi cabang Godean yang terletak di Jalan Pakuan No. area Sawah, Banyuraden, Kecamatan Gamping, Kab. Sleman, DIY 55293. Penelitian terjadwalkan dimulai dari penulisan proposal skripsi sampai dengan sidang skripsi. Jadwal dari penelitian ditampilkan pada tabel 3.1:

Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Bulan				
		Februari	Maret	April	Mei	Juni
1	Penulisan Proposal					
4	Seminar Proposal					
5	Revisi Pasca Seminar Proposal					
6	Penelitian					
7	Bab IV & V					
8	Sidang Skripsi					

C. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel dari penelitian yaitu suatu kelengkapan atau nilai dari orang, objek, ataupun aktivitas dengan memiliki variasi tertentu yang dapat dipilih dari peneliti yang nantinya dipahami selanjutnya memperoleh informasi sehingga dapat disimpulkan (Sugiyono, 2019).

Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
Harga	Harga merupakan total nilai yang dibayarkan oleh pelanggan untuk suatu barang atau jasa agar mendapatkan manfaat saat menggunakan atau memiliki produk dan jasa tersebut (Kotler & Armstrong, 2011)	1. Produk yang sesuai dengan kualitas 2. Keterjangkauan harga 3. Daya saing harga 4. Kesesuaian harga dengan manfaat	Skala Likert
Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan yaitu suatu tindakan yang dilakukan oleh suatu perusahaan kepada pelanggan yang biasanya tidak ada dan tidak memiliki kepemilikan apapun (Elyana & AC, 2023)	1. Bukti fisik (<i>Tangibles</i>) 2. Keandalan (<i>Reliability</i>) 3. Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) 4. Jaminan (<i>Assurance</i>) 5. Empati (<i>Emphaty</i>)	Skala Likert
Lokasi	Lokasi adalah tempat dimana perusahaan akan mendirikan dan melaksanakan aktivitas penjualan (Rahmani, 2022)	1. Akses 2. Lahan parkir luas, nyaman, dan aman 3. <i>Visibilitas</i> 4. Lalu lintas (<i>traffic</i>)	Skala Likert
Loyalitas Pelanggan	Loyalitas pelanggan merupakan komitmen pelanggan terhadap suatu merek, toko atau pemasok yang didasarkan pada sikap yang sangat positif dan ditunjukkan dengan pembelian ulang secara berulang (Tjiptono, 2019)	1. <i>Repeat</i> 2. <i>Retention</i> 3. <i>Referrals</i>	Skala Likert

D. Populasi dan Sampel

Populasi yaitu semua komponen yang dapat dinilai dan menjadi unit yang diteliti (Sugiyono, 2019). Populasi dari penelitian ini yaitu pelanggan dari Bento Kopi cabang Godean

Sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki atribut dan harus dapat mewakili (Sugiyono, 2019). Penentuan sampel memakai teknik *non probability sampling* yang seluruh anggota populasi tidak mendapatkan kesempatan dan peluang sama untuk diambil sebagai sampel (Sugiyono, 2019). Pada penelitian ini memakai metode *purposive sampling* yang merupakan teknik untuk menentukan sampel dengan meninjau hal-hal tertentu (Sugiyono, 2019). Syarat-syarat untuk penentuan sampel dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Pelanggan melakukan makan ditempat Bento Kopi cabang Godean.
2. Pelanggan yang pernah berkunjung ke Bento Kopi cabang Godean minimal 2 kali dalam waktu tertentu.

Jumlah dari sampel pada penelitian ini menyatakan bahwa sebaiknya ukuran sampel berkisar antara 50 sampai 100 atau lebih besar (Hair et al., 2014).

E. Teknik Pengumpulan Data

Sumber dari data penelitian adalah data primer yang mana sumber data yang diberikan langsung kepada pengumpul data (Sugiyono, 2019). Peneliti menggunakan teknik pengambilan data berupa survei yang melibatkan penggunaan kuesioner sebagai pengumpulan informasi responden dari

penelitian ini (Cahyono & Syahril, 2023). Kuesioner akan diberikan kepada pelanggan yang sudah pernah berkunjung ke Bento Kopi cabang Godean melalui *Google Form*. Kuesioner dapat dipilih karena data yang diperoleh lebih efisien untuk mengetahui variabel yang akan diukur. Apabila responden tersebar di wilayah luas dan jumlahnya cukup banyak maka kuesioner cocok untuk digunakan.

Dalam pernyataan kuesioner diukur dengan skala *likert*. Pengukuran ini dapat berfungsi untuk mengukur perilaku, gagasan, serta asumsi dari seseorang atau sekelompok orang yang berkaitan dengan fenomena sosial (Sugiyono, 2019). Responden nantinya akan memberikan jawaban terhadap pernyataan dengan jawaban yang berkisar dimuali dengan sangat tidak setuju sampai sangat setuju. Penelitian ini terdapat lima pilihan jawaban dan diberi skor agar mudah dijawab oleh responden. Bobot skala *likert* disajikan dalam Tabel 3.3.

Tabel 3. 3 Bobot Skala Likert

No	Jawaban	Skor
1	Sangat Tidak Setuju = STS	1
2	Tidak Setuju = TS	2
3	Netral = N	3
4	Setuju = S	4
5	Sangat Setuju = SS	5

F Teknik Analisis Data

Penelitian ini menerapkan metode PLS (*Partial Least Squares*) untuk menganalisis data melalui perangkat lunak *SmartPLS* versi 4. PLS yaitu metode

untuk menyelesaikan SEM (*Structural Equation Modeling*) karena PLS lebih efisien dibandingkan dengan teknik SEM lainnya.

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif berfungsi pada penelitian ini sebagai alat analisis data dan menghasilkan kesimpulan secara umum yang menjelaskan data yang sudah dikumpulkan (Sugiyono, 2019). Penelitian ini dibagi menjadi 5 kategori: jenis kelamin, usia, jenis pekerjaan, pendapatan, dan jumlah kunjungan ke Bento Kopi cabang Godean.

2. Uji Instrumen Penelitian

a) Uji Validitas

Pengujian validitas pada peneliti ini digunakan untuk semua item pertanyaan dengan setiap variabelnya serta untuk menilai apakah kuesioner yang telah dibuat sesuai dan valid. Jika kuesioner dapat mengungkapkan ukuran yang diukurnya, kuesioner dianggap valid. Uji validitas konvergen dan diskriminan adalah dua prosedur yang dapat digunakan untuk menjalankan uji validitas.

1) Validitas Konvergen

Setiap item pada pertanyaan dapat melihat indikator masing-masing variabel menggunakan nilai dari *average variance extracted* (AVE) $> 0,5$ untuk semua unit yang

berkaitan dengan konstruk, validitas konvergen disebut komunalitas (Hair et al., 2014).

2) Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan memaparkan apakah ada perbedaan diantara dua variabel. Jika satu variabel memiliki nilai hubungan yang lebih besar dengan variabel itu sendiri daripada seluruh variabel lainnya, maka uji validitas dapat dilakukan. Hal ini ditentukan menggunakan nilai dari *cross-loading*. Jika nilai dari *cross-loading* dimasing-masing pertanyaan variabel diketahui memiliki nilai $>0,70$ maka item dikatakan valid (Hair et al., 2014).

b) Uji Reliabilitas

Penelitian ini juga menggunakan model pengukuran melalui uji reliabilitas. Karena tidak hanya mengevaluasi validitas berdasarkan hasil dari nilai *factor loading* konstruk sebagai uji validitasnya. Uji reliabilitas memiliki kemampuan untuk menilai dan mengukur kekuatan setiap jenis pernyataan. Uji reliabilitas dapat mengukur tingkat konsistensi alat ukur. Alat ukur ini digunakan untuk mengukur suatu tingkat dari konsisten responden dalam menjawab jumlah pertanyaan pada instrumen kuesioner. Uji reliabilitas dilakukan jika item memiliki *composite reliability* dan nilai dari *Cronbach Alpha* instrumen $>0,70$ maka

instrumen memiliki nilai reliabilitas yang sudah (Hair et al., 2014).

c) Uji Model Struktural

Uji Model Struktural atau *Goodnes of Fit Model* digunakan untuk menganalisa pengaruh dari antar variabel laten dengan melihat model fit yang memiliki ketentuan jika nilai dibawah 0,10 maka model dapat diterima. Akan tetapi, jika nilai diatas 0,10 model dinyatakan tidak fit, dan harus mengganti model (Ghozali & Latan, 2014).

d) *R-Square*

R-Square atau koefisien determinasi adalah metode untuk menganalisis seberapa besar nilai pengaruh dari variabel laten independen pada variabel laten dependennya. Semakin tinggi nilai dari *r-square* berarti semakin besar juga pengaruh variabel dependennya (Ghozali & Latan, 2014).

e) Pengujian Pengaruh langsung dengan SEM

Analisis Structural Equation Modeling (SEM) digunakan pada *smartPLS* berfungsi untuk melakukan pengujian pada hipotesis. SEM dipakai untuk mengkonfirmasi teori, namun berguna menentukan korelasi antar variabel laten. Pengujian hipotesis dilaksanakan dengan meninjau nilai *path coefisien* di *inner model*. Untuk melihat tingkat signifikan terhadap variabel menggunakan *t-statistic* dengan ketentuan $>1,96$ dianggap

signifikan. *Original Sample* digunakan untuk mengetahui hubungan positif atau negatif hipotesis dan *p value* digunakan apakah hipotesis dapat diterima atau ditolak (Wahyuning & Handayani, 2023).

PERPUSTAKAAN
JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA
UNIVERSITAS