

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan mulai dari bulan November 2022 sampai dengan bulan April 2023. Penelitian ini dilaksanakan di Fay *Delivery* Lamongan Jl. Andansari Gg. Duku No. 04 Mojo Kel. Sukorejo Lamongan

#### **3.2 Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kuantitatif, menurut Sugiyono (2019:7) penelitian kuantitatif bisa diartikan sebagai metode penelitian berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, teknik pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

#### **3.3 Teknik Penarikan Sampel**

##### **3.3.1 Populasi**

Sugiyono (2017:80), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik. Populasi pada penelitian ini merupakan konsumen Fay *Delivery* di Kota Lamongan. Populasi

penelitian ini yang diperoleh dari seluruh pelanggan *Fay Delivery* sebanyak 150 konsumen.

### 3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh seluruh populasi tersebut, bila populasi besar, dari peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representative* atau mewakili, Sugiyono (2017:81). Dalam penelitian ini penentuan sampel menggunakan rumus Slovin (Sugiyono, 2016: 40) pernyataan rumus slovin sebagai berikut:

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

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1+N(e)^2} = \frac{150}{1+150(0,05)^2} \\ &= \frac{150}{1+150(0,0025)} = \frac{150}{1+0,375} = \frac{150}{1,375} \end{aligned}$$

$$n = 109$$

keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Batas toleransi erorr (tingkat kesalahan maksimal pengambilan sampel yang dapat ditoleransi 5%)

Sampel dari penelitian ini adalah pelanggan *Fay Delivery*, dari beberapa pelanggan yang memahami tentang loyalitas pelanggan. Penelitian ini mengambil 109 responden pelanggan untuk memberikan data atau informasi yang akurat.

### **3.3.3 Teknik sampling**

Menurut Sugiyono (2017:81) Teknik sampling merupakan teknik yang digunakan untuk mengambil sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam suatu penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan.

Teknik sampling yang digunakan yaitu *Probability* sampling yang merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel, Sugiyono (2017:82). Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu 109.

## **3.4 Metode pengumpulan data**

### **3.4.1 Sumber data**

Jenis data yang digunakan pada penelitian mengenai pengaruh kinerja, hasil produksi, dan *reward* ataupun bonus terhadap pendapatan karyawan ini adalah data primer dan data sekunder.

#### **1. Data primer**

Data primer yang dimaksud adalah dapat opini atau subyek (orang) secara individu atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda

(fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian. Data primer ini diperoleh melalui penyebaran kuosioner pada konsumen.

## 2. Data sekunder

Data sekunder yang dimaksud adalah data yang digunakan untuk mendukung penulis skripsi yang diperoleh data sekunder umumnya berupa bukti, catatan, atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumen) yang di publikasikan dan yang tidak dipublikasikan. Dalam penelitian ini data sekunder didapati dari lembaga atau organisasi atau pihak-pihak yang berkaitan dengan penelitian ini, yaitu data dari yang berupa data-data tentang usaha jasa yang menjadi obyek penelitian ini.

### **3.4.2 Teknik pengumpulan data**

Dalam memperoleh data yang relevan dan akurat penulis melaksanakan pengumpulan data dengan cara sebagai berikut:

#### 1. *Interview* (wawancara)

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang diteliti, dan peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil (Sugiyono, 2017:137). Wawancara data dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung dengan pihak-pihak yang adat hubungannya dengan masalah yang diteliti.

## 2. Kuosioner (Angket)

Kuosioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan-pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2017:142) cara pengumpulan data dengan kuosioner pernyataan tentang kepuasan pelanggan menggunakan jasa *Fay Delivery* untuk mendapatkan data yang berkaitan secara langsung, data ini merupakan data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya.

Selanjutnya untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban ini dapat diberi skor sebagai berikut

**Tabel 3. 1 Skor Jawaban Responden**

<b>No.</b>	<b>Pilihan Jawaban</b>	<b>Nilai skor</b>
A	Sangat Setuju	5
B	Setuju	4
C	Cukup Setuju	3
D	Tidak Setuju	2
E	Sangat Tidak Setuju	1

*Sumber: Sugiyono (2017)*

## 3. Observasi

Menurut Sugiyono (2017:145) observasi merupakan suatu proses kompleks yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Suatu proses atau objek dengan memasarkannya dan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan suatu penelitian. Observasi sebagai teknik pengumpulan data sebagai ciri yang 4 spesifik

dibandingkan dengan teknik yang lain yaitu wawancara dan kuisioner (Sugiyono, 2018:176).

#### 4. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data atau dokumen-dokumen yang berhubungan langsung dengan obyek penelitian atau yang berkaitan dengan obyek penelitian berupa yang dibutuhkan dalam penelitian, seperti pencatatan hasil wawancara, fotocopy dan perusahaan

### 3.5 Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya, (Sugiyono 2017:38). Variabel yang digunakan dalam penelitian dapat diklasifikasikan menjadi: variabel *independen* (bebas), dan variabel *dependen* (terikat).

#### 3.5.1 Variabel Independen atau Bebas (X)

Menurut Sugiyono (2018:96) mengemukakan bahwa variabel bebas sering disebut variabel stimulus atau prediktor. Variabel ini merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *dependen* (terikat). Variabel independent dalam penelitian ini terdiri dari:

##### 1. Kepuasan Pelanggan (X<sub>1</sub>)

Fay *delivery* selalu menjaga kepuasan pelanggan dengan meningkatkan kualitas jasa dan kualitas pelayanan agar pelanggan puas terhadap jasa yang diberikan dan fay *delivery*, menurut peneliti Kepuasan pelanggan

menurut Kotler dan Armstrong (2017:39) adalah tingkatan di mana dianggap tidak memenuhi ekspektasi pelanggan, maka pelanggan akan kecewa, begitupun sebaliknya. Adapun indikator kepuasan pelanggan menurut Priansa (2017:210), yaitu:

- a) Kinerja
- b) Harapan
- c) Pengalaman
- d) Konfirmasi
- e) Perbandingan

## **2. Kepercayaan Pelanggan (X<sub>2</sub>)**

Kepercayaan pelanggan adalah *fay delivery* meyakinkan pada pelanggan bahwa perusahaan tersebut mampu memberikan yang lebih bagus dari harapan para pelanggan, menurut peneliti. Menurut Maharani (2010) bahwa faktor yang menjadi dasar terciptanya kepercayaan dalam perusahaan yaitu persepsi kecakapan dan kejujuran dalam perusahaan. Adapun indikator kepercayaan pelanggan antara lain:

- a) Keandalan.
- b) Kejujuran.
- c) Kepedulian.
- d) Kredibilitas.

## **3. Kualitas Pelayanan (X<sub>3</sub>)**

Berdasarkan penelitian yang telah saya lakukan, kualitas pelayanan yaitu *fay delivery* mampu memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik

dari apa yang diminta para pelanggan. Menurut Tjiptono dan Chandra (2019:74) menyatakan bahwa dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan, produk yang ditawarkan organisasi harus berkualitas.

Indikator pada penelitian ini menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2009) antara lain:

- a) Berwujud (*tangibles*)
- b) Keandalan (*reliability*)
- c) Ketanggapan (*responsiveness*)
- d) Jaminan dan Kepastian
- e) Empati (*emphaty*)

### **3.5.2 Variabel Dependen atau Terikat (Y)**

Loyalitas pelanggan yaitu pada perusahaan yang bergerak dibidang jasa, fay *delivery* mampu menarik pelanggan dengan cara mengadakan promo pada hari tertentu agar pelanggan tidak beralih pada jasa lainnya, menurut peneliti. Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas, Sugiyono (2017:61)

- a) Melakukan Pembelian Ulang.
- b) Mendapatkan Kepercayaan Pelanggan.
- c) Tidak Beralih pada Pilihan Lain.
- d) Harga Bukan Lagi Prioritas Terpenting.
- e) Menyukai Citra Perusahaan.



### 3.6 Metode Analisis Data

#### 3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui hasil yang sah dan valid tidaknya suatu data kuisisioner. Menurut Ghazali (2017:3) dalam suatu data kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan dan jawaban yang mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuisisioner. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (*correlated item-total correlatios*) dengan nilai r tabel. Jika nilai r hitung > r tabel dan bernilai positif maka pertanyaan tersebut dikatakan valid. Rumus product moment menurut Arikunto (2017:87)

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n(\sum X^2) - (\sum X)^2\}(\sum Y^2) - (\sum Y)^2}}$$

keterangan:

$r_{xy}$  = koefesien korelasi antar variabel x dan y

n = jumlah reponden

x = skor butir soal

y = jumlah skor total

$\sum y$  = jumlah total skor soal

$\sum x$  = jumlah skor total

### 3.6.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisioner yang merupakan indikator dalam variabel. Suatu kuisioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai ( $\alpha$ )  $\geq 0,06$  (Ghozali 2016:45).

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1}\right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma^2}\right)$$

keterangan:

$r$  = reliabilitas instrument

$k$  = banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_t^2$  = jumlah varian butir atau item

$\sigma^2$  = varian total

### 3.6.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistic yang harus dipenuhi pada analisis regresi linier berganda yang berbasis *Ordinary least square (OLS)*. Dimana pengujian ini digunakan dalam memperoleh hasil atau nilai yang tidak biasa atau estimator linier tidak bias yang terbaik (*best linier unbiased estimator atau BLUE*). Asumsik klasik tersebut yaitu

## 1. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2016:154) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram. Dasar pengambilan keputusan adalah:

- a) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

## 2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas, yaitu modal psikologis, inovasi dan sumber daya manusia. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara modal psikologis, inovasi dan manajemen sumber daya manusia berkorelasi variabel-variabel tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas = 0. Multikolinearitas dapat dilihat dari nilai

*tolerance dan variance inflation factor (VIF)*. Menurut Ghozali (2015:97) cara mendeteksi terhadap adanya multikolinearitas dalam model regresi adalah sebagai berikut:

- a) Besarnya *Variabel Inflation Factor (VIF)*, pedoman suatu model regresi yang bebas multikolinearitas yaitu  $\leq 10$
- b) Besarnya *Tolerance* pedoman suatu model regresi yang bebas multikolinearitas yaitu  $\geq 0,1$

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas yang bertujuan apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual tetap disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau terjadi heteroskedastisitas (Ghozali,2015:125). Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat grafik scatterplot antara nilai prediksi variabel terikat yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID dengan dasar analisis sebagai berikut: (Ghozali, 2015:139).

- a) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- b) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah adalah angka nol pada sumbu Y, maka tidak ada heteroskedastisitas.

### 3.6.4 Korelasi Berganda

Korelasi adalah suatu alat statistik yang dapat digunakan untuk membandingkan hasil pengukuran dua variabel yang berbeda agar dapat menentukan tingkat hubungan variabel, Arikunto (2017: 171).

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

r = Koefisien korelasi

X = Variabel terikat (*independen*)

Y = Variabel bebas (*dependen*)

n = Jumlah sampel

Formula diatas bertujuan untuk mencari hubungan atau korelasi antara variabel yang satu dengan variabel yang lain, apabila  $r = 0$  atau mendekati 0, maka hubungan antara dua variabel sangat lemah atau tidak dapat berhubungan sama sekali. Apabila  $r = +1$  atau mendekati 1, maka korelasi diantara dua variabel dilakukan positif dan sangat kuat sekali dan apabila  $r = -1$  maka korelasi antara dua variabel dikatakan negatif

### 3.6.5 Koefisien Deteminan

Koefisien determinasi merupakan ukuran-ukuran untuk mengetahui kesesuaian dan ketepatan antara nilai dugaan atau garis regresi dengan data sampel. Untuk mengetahui seberapa persen besarnya hubungan antara variabel

X dengan variabel Y, maka menggunakan analisis koefisien determinasi yang diperoleh dengan mengkuadratkan koefisien korelasinya, Riduwan (2015:81).

Rumus koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

$$Kd = r^2 \times 100 \%$$

Keterangan:

Kd = Koefisien determinasi

R = Koefisien korelasi

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan keputusan pembelian. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai satu.

### 3.6.6 Regresi Linier Berganda

Analisis linier berganda digunakan untuk memprediksi seberapa jauh perubahan nilai variabel *dependen*, bila variabel independent dimanipulasi atau diubah-ubah, Arikunto (2017:243) Adapun rumusnya sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Loyalitas Pelanggan

$\alpha$  = Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$  = Koefisien Regresi

$X_1$  = Kepuasan Pelanggan

$X_2$  = Kepercayaan Pelanggan

$e$  = Kesalahan Estimasi Standar

### 3.6.7 Pengujian secara parsial (Uji T)

Menurut Sugiyono (2017:116) uji t merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah, yaitu menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Uji t dilakukan untuk menguji apakah parameter yang diduga untuk memprediksi model regresi linier berganda sudah merupakan parameter yang tepat atau belum.

1.  $H_0: \beta_i = 0$ , secara parsial variabel independen tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
2.  $H_1: \beta_i \neq 0$ , secara parsial variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
3. Rumus:

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

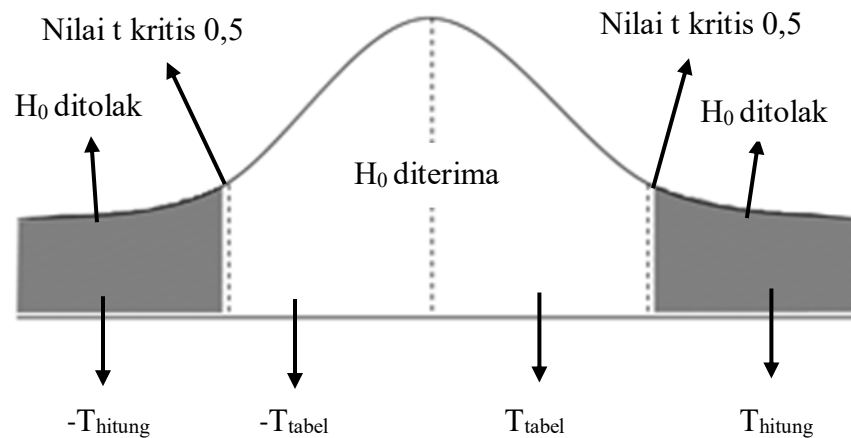
$t$  = Hasil uji tingkat signifikansi

$r$  = Koefisien korelasi

$n$  = Jumlah data

4. Kriteria pengujian sebagai berikut:

- a) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$   $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima maka hipotesis diterima.
- b) Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$   $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak maka hipotesis ditolak.
- c) Taraf signifikan = 5%



**Gambar 3. 1 Daerah Penolakan dan Penerimaan  $H_0$**

### 3.6.8 Pengujian secara simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen (bebas) secara bersama-sama atau simultan berpengaruh terhadap variabel dependen (terikat) untuk membuktikan kebenaran hipotesis digunakan uji distribusi F dengan cara membandingkan antara lain  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ .

Uji F bertujuan untuk menguji pengaruh variabel secara simultan atau bersama-sama (Sugiyono, 2016: 186). Uji F dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$F_{hitung} = \frac{R^2/K}{(1-R^2)/(N-K-1)}$$



Dimana:

$R^2$  = Koefisien korelasi yang telah ditentukan

$k$  = Jumlah variabel independen

$n$  = Jumlah anggota sampel

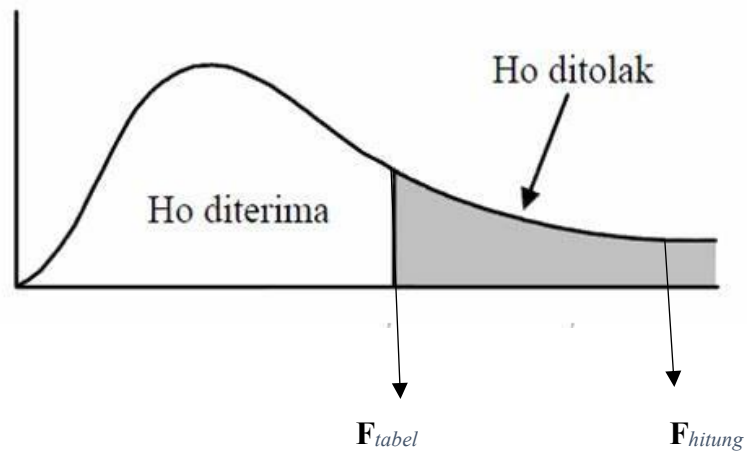
Keterangan:

- 1)  $H_0 = \beta_1, \beta_2, \beta_3 = 0$  yang artinya secara simultan tidak berpengaruh antara variabel kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Fay *Delivery* di Kota Lamongan.
- 2)  $H_1 = \beta_1 \neq 0$  yang artinya secara simultan ada pengaruh antara variabel kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Fay *Delivery* di Kota Lamongan.
- 3) Taraf nilai signifikan ( $\alpha$ ) yang digunakan adalah  $5\% = 0,05$ , menggunakan uji 2 sisi dengan  $df = k_1, df_2 = n-k-1$  ( $n$  adalah jumlah sampel dan  $k$  adalah jumlah variabel independen dan variabel dependen).

Adapun kriteria penerimaan dan penolakan:

**Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak.**

**Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima.**



**Gambar 3. 2 Daerah penerimaan dan penolakan  $H_0$  (Uji F)**



### 3.7 Jadwal Penelitian

**Tabel 3. 2 Jadwal Pelaksanaan Penelitian / Penulisan Skripsi Tahun 2022-2023**

**Fakultas Ekonomi – Manajemen**

**Universitas Islam Lamongan**

No	Jenis Kegiatan	Oktober				November				Desember				Januari				Februari				Maret				April			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Draft Proposal	■	■																										
2	Survey Awal			■	■																								
3	Konsultasi Proposal					■	■	■	■	■	■	■	■																
4	Seminar Proposal													■															
5	Komprehensif													■	■														
6	Proposal Jadi													■															
7	Proposal Penelitian													■	■														
8	Analisis Data													■	■														
9	Konsultasi Proposal													■	■														
10	Pembuatan Laporan													■	■														
11	Penulisan													■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
12	Skripsi Jadi																									■	■		
13	Ujian Skripsi																											■	

