

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini bertempat di Dsn, Kepatihan Kec, Turi Kab, Lamongan selaku tempat pemakai jasa dari CV. Saktian Putra Travelindo atau lebih dikenal CV. Saktian Putra Travelindo. Waktu pelaksanaan penelitian ini dilaksanakan kurang lebih selama 6 bulan yang dimulai pada bulan Januari 2023 sampai dengan bulan Juni 2023.

3.2 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Dengan tujuan untuk mengetahui manakah diantara variable kepuasan, kepercayaan yang berpengaruh lebih dominan terhadap variable loyalitas pelanggan. maka penelitian ini dinilai cocok untuk menggunakan metode kuantitatif.

Menurut Sugiono (2018:10) metode kuantitatif sering disebut sebagai metode yang tradisional, karena metode ini sudah sangat lama digunakan sehingga sudah menjadi tradisi sebagai metode untuk sebuah penelitian. Metode ini juga disebut sebagai metode positivistic karena berlandaskan pada filsafat positivisme. Metode ini juga disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.

Metode pengumpulan data yang ada dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode kuesioner, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan di lokasi tempat penelitian

3.3 Teknik Penarikan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiono (2018:119) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan dari bulan januari sampai dengan bulan juni tahun 2023 CV. Saktian Putra Travelindo di Kecamatan Turi dengan jumlah 1,539 jumlah populasi.

3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2018:120) sampel yakni bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh sebuah populasi. Bila populasinya besar, dan peneliti tersebut tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. jika ukuran populasi diketahui maka dapat digunakan rumus slovin sebagai berikut (Sugiono, 2010:87)

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

Keterangan :

n : jumlah sampel yang diperlukan N : ukuran populasi populasi

E : Standar kesalahan sampel (sampling eror), biasanya 10% Populasi

berjumlah 1,539 orang, sehingga jumlah sampel adalah :

$$n = \frac{1.539}{1 + 1.539(0,1)^2}$$

$$\begin{aligned}
 &= \frac{1.539}{1 + 1.539 \times 0,01} \\
 &= \frac{1.539}{16} \\
 &= 96
 \end{aligned}$$

3.4 Metode Pengumpulan Data

3.4.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data primer

Data primer merupakan data atau sebuah sistem informasi yang berkaitan secara langsung dengan penelitian diantaranya wawancara dan kuisisioner dengan beberapa pelanggan CV. Saktian Putra Travelindo di Kecamatan Turi mengenai pengaruh kepuasan dan kepercayaan dalam loyalitas pelanggan.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang berasal dari hasil penelitian kepustakaan dimana data tersebut berupa :

- a Data umum CV. Saktian Putra Travelindo di Desa Sukorejo

Data umum CV. Saktian Putra Travelindo di Desa Sukorejo meliputi profil perusahaan dan struktur organisasi, pelanggan CV. Saktian Putra Travelindo di Desa Sukorejo.

- b Data khusus CV. Saktian Putra Travelindo di Desa Sukorejo

Dalam penelitian ini data sekunder berupa data pelanggan CV. Saktian Putra Travelindo di Desa Sukorejo pada tahun 2023

3.4.2 Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Menurut Sugiyono (2018:196), observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan apabila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

2. Wawancara

Menurut Suugiyono (2018:188), wawancara dalam penelitian ini dilakukan oleh peneliti dengan cara mencatat jawaban atas pertanyaan yang diberikan kepada responden. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah kumpulan data yang berbentuk nyata dan diperoleh berdasarkan sistem pengolahan data yang disebut dengan proses dokumentasi. Dokumentasi didapat dengan cara mencatat atau menyalin dan mengcopy dokumen atau catatan-catatan yang didapat pada pelanggan CV. Saktian Putra Travelindo di Kecamatan Turi maupun referensi lain yang berguna bagi peneliti.

4. Kuisisioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi beberapa pertanyaan tertulis atau pertanyaan

berupa dokumen digital kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner ini ditujukan kepada pelanggan CV. Saktian Putra Travelindo di Kecamatan Turi yang diharapkan dapat memberikan gambaran jelas atas objek penelitian. Daftar pertanyaan yang telah dibagikan kepada responden berisi masalah yang berkaitan dengan objek yang diteliti sesuai indikator indikator variabel pada kisi-kisi tersebut. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup yang mana jawaban dari pernyataan pernyataan dalam kuesioner sudah diarahkan oleh peneliti sehingga responden dapat memilih jawaban yang telah disediakan. Kuesioner yang diisi oleh responden terlebih dahulu diseleksi agar kuesioner yang tidak lengkap tidak disertakan

3.5 Operasional Variabel

Menurut Raafika Ulfa dan Al Fathonah (2021) variabel merupakan segala sesuatu yang akan menjadi objek pengamatan penelitian, dimana didalamnya terdapat faktor-faktor yang berperan dalam peristiwa yang akan diteliti. Variabel dapat diartikan sebagai sifat yang akan diukur atau diamati yang nilainya bervariasi antara satu objek ke objek lainnya.

Dengan demikian, penekanan pada variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Untuk menentukan variabel yang baik ditentukan oleh landasan teoritis, ditegaskan oleh hipotesis dan tergantung dari rumit dan sederhana rancangan penelitian

Dalam penelitian ini ada dua variabel yang digunakan, yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Dari judul penelitian ini dapat ditentukan variabel terikatnya sebagai berikut :

3.5.1 Variabel Independen (Variabel Bebas) (X)

Variabel independen dapat disebut sebagai variabel stimulus, prediktor, antecedent atau biasanya disebut variabel bebas menurut Sugiono (2018:64). Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat). Maka dalam penelitian ada dua variabel independen yang diteliti sebagai berikut :

1. Kepuasan (X1)

Kepuasan konsumen adalah rasa puas terhadap pelayanan maupun hasil kinerja melebihi harapan pelanggan. Jika perusahaan melakukan kinerja yang melebihi ekspektasi pelanggan, maka pelanggan memberikan kepuasan terhadap kinerja tersebut, sebaliknya jika suatu perusahaan mempunyai kinerja yang mengecewakan pelanggan, maka perusahaan akan mendapat nilai negatif dari pelanggan.

2. Kepercayaan (X2)

Kepercayaan adalah elemen dasar dalam membentuk suatu hubungan, baik dengan konsumen dan pelaku usaha. Dengan membangun kepercayaan para pelanggan mampu menilai suatu barang atau jasa tersebut memiliki integritas, kompetensi, kompetensi lainnya yang akan mempengaruhi sikap dan perilaku.

3.5.2 Variabel Dependen (Variabel Terikat) (Y)

Menurut Sugiyono (2018:64), variabel dependen sering disebut sebagai sebagai variabel output, kriteria, dan konsekuen. Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Pada penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah loyalitas pelanggan (Y) berikut ini adalah pengertian dari kinerja :

1. Loyalitas (Y)

Loyalitas konsumen sering di artikan dengan perilaku konsumen yang sering melakukan pembelian berulang, padahal kontribusi dari pelanggan yang loyal tidak hanya sebatas itu, tetapi bisa lebih luas cakupannya dan kadang bisa lebih berkontribusi, yaitu kesetiaan konsumen terhadap merek dan rekomendasi yang di berikan pelanggan kepada orang lain yang nantinya bisa menjadi pelanggan potensial perusahaan.

3.6 Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini metode analisis data yang digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas air terhadap kepuasan pelanggan adalah metode analisis data kuantitatif. Teknik analisis dari penelitian ini menggunakan aplikasi yang bernama statistical program for special scien (SPSS) maka terlebih dahulu harus melakukan uji validitas dan realibilitas,

3.6.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2015:348). Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Meteran yang dapat

digunakan untuk mengukur panjang dengan teliti, karena meteran memang alat untuk mengukur panjang. Meteran tersebut tidak valid jika digunakan untuk mengukur berat atau massa. Maka validitas adalah suatu instrumen yang menurutnya menunjukkan seberapa jauh ia dapat mengukur apa yang hendak diukur.

Uji validitas yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan rumus korelasi product moment sebagai berikut :

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

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi (validitas) item yang dicari

n = Jumlah sampel/responden

$\sum X$ = Jumlah skor pertanyaan ke-X

$\sum Y$ = Jumlah skor total

$\sum XY$ = Jumlah skor total dikali dengan skor pertanyaan

$\sum X^2$ = Jumlah kuadrat skor pertanyaan

$\sum Y^2$ = Jumlah suadrat skor total

Kriteria penilaian uji validitas adalah :

1. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka item kuesioner valid
2. Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$, maka item kuesioner tidak valid

3.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Ghazali (2018:95), analisis regresi linier berganda merupakan analisis yang digunakan untuk mengukur suatu variabel bebas (X) lebih dari satu terhadap variabel terikat (Y). Analisis ini bertujuan untuk menggunakan variabel-variabel independen yang nilainya diketahui untuk memprediksi nilai

dependen tunggal yang dipilih oleh peneliti. Jadi analisis ini dilakukan jika jumlah variabel bebas (X) lebih dari satu.

Rumus yang ada dalam Analisis Regresi Linier Berganda sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Loyalitas

a = Konstanta

B1 = Koefisien regresi kepuasan

B2 = Koefisien regresi kepercayaan

X1 = Variabel pengaruh kepuasan

X2 = Variabel pengaruh kepercayaan

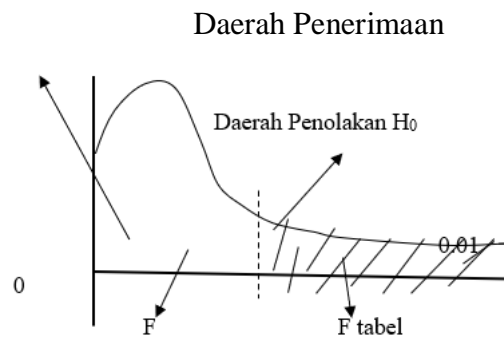
E = Standar Kesalahan

3.6.3 Signifikansi Pengaruh simultan (Uji F)

Uji simultan atau uji F adalah uji statistik yang digunakan untuk pengujian signifikansi atau uji hipotesis terhadap korelasi berganda, menggunakan softwar SPSS versi 20.

Perumusan hipotesis :

1. H0 = variabel pengaruh kepuasan, kepercayaan tidak berpengaruh secara simultan terhadap variable loyalitas pelanggan.
2. H1 = variabel pengaruh kepuasan dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap variabel loaylitas pelanggan.



Gambar 3.6 1 Kurva Uji F

Uji Simultan Kaidah pengujian signifikan :

- a. Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ maka H_0 ditolak H_a diterima artinya hipotesis diterima.
- b. Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka H_0 diterima H_a ditolak artinya hipotesis ditolak.

3.6.4 Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t)

Uji secara parsial adalah uji statistik yang digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan antara salah satu variabel independen terhadap atau dengan variabel dependen, sedangkan variabel independen lainnya dibuat konstan (dikendalikan). Untuk menguji hipotesis tersebut digunakan software SPSS versi 20, dengan membandingkan thitung dengan ttabel.

Langkah-langkah pengujian dengan menggunakan uji t sebagai berikut:

1. Perumusan hipotesis (H_0) dan hipotesis (H_1)

H_0 = Variabel independen secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

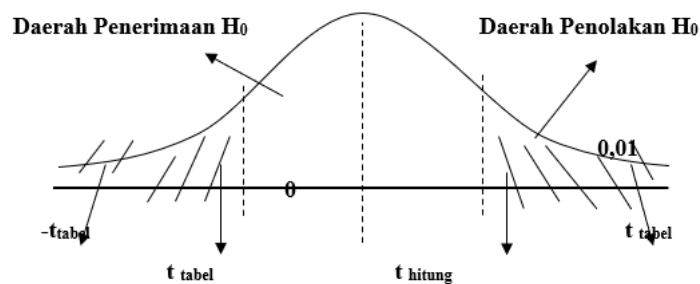
H_1 = Variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen.

2. Menentukan kriteria pengujian :

H_0 ditolak dan H_a diterima jika $-t_{tabel} \geq t_{hitung} \geq t_{tabel}$ (Hal ini berarti ada pengaruh nyata antara variabel bebas dan variabel terikat).

H_0 diterima dan H_a ditolak jika $-t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $t_{hitung} < -t_{tabel}$ (Hal ini berarti tidak ada pengaruh nyata antara variabel bebas dan variabel terikat).

3. Daerah penolakan dan penerimaan.



Gambar 3.6 2 Kurva Uji T

4. Menentukan tingkat signifikansi yaitu $\alpha = 0,01$ (10%).

5. Dalam penelitian ini juga dilakukan dengan melihat nilai tingkat signifikansi 0,01 ($\alpha = 10\%$) dengan derajat bebas ($n - k$), dimana n = jumlah pengamatan dan k = jumlah variabel.

6. Dengan kriteria pengujian :

- a. Apabila tingkat signifikansi $> 0,01$ maka H_0 diterima dan H_1 diterima, berarti tidak ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.
- b. Apabila tingkat signifikansi $< 0,01$ maka H_0 ditolak dan H_1 ditolak, berarti ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.

3.6.5 Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018:161) Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa pada uji t dan uji F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti nilai distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil

Uji normalitas diperlukan dalam penelitian kuantitatif karena dalam uji t dan uji F mengasumsikan nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika asumsi ini tidak terpenuhi maka hasil uji statistik menjadi tidak valid khususnya untuk ukuran sampel kecil. Adapun persamaan uji normalitas sebagai berikut:

$$Z_{skew} = \frac{S-0}{\sqrt{6/N}} \quad Z_{kurt} = \frac{K-0}{\sqrt{24/N}}$$

Dimana :

S = Nilai skewness

N = Jumlah kasus

K = Nilai kurtosis

$$JB = N \left[\frac{S^2}{6} + \frac{(K-3)^2}{24} \right]$$

Dimana :

JB = Statistik Jarque-Bera

N = Jumlah sampel

S = Koefisien skewness

K = Koefisien kurtosis

3.6.6 Koefisien Determinasi

Menurut Ghozali (2018:97), koefisien determinasi adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh variabel X (bebas) terhadap variabel Y (terikat). Koefisien determinasi bertujuan untuk menguji tingkat keeratan atau keterikatan antara variabel dependen dan variabel independen yang dapat dilihat dari besar kecilnya nilai R-square. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Jika nilai $r = 0$, menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika nilai r semakin mendekati 1 maka menunjukkan semakin kuat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat, dan jika nilai r semakin kecil dan mendekati nol maka semakin kecil pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

$$\text{Rumus : } KD = (r^2) \times 100\%$$

Keterangan :

KD = koefisien determinasi

r = koefisien korelasi

3.6.7 Koefisien Korelasi

Koefisien Korelasi adalah suatu angka indeks yang melukiskan hubungan antara dua rangkaian data yang dihubungkan. Dengan kata lain, koefisien korelasi adalah ukuran atau indeks dari hubungan antara dua variable, koefisien korelasi besarnya antara +1 sampai -1. Rumusan koefisien korelasi sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{\Sigma xy}{\sqrt{(\Sigma x^2 \Sigma y^2)}}$$

r_{xy} = Koefisien korelasi Variabel X dan Y

x = selisih antara X dengan rata-rata X

y =selisih antara Y dengan rata-rata

