

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Waktu Dan Lokasi Penelitian**

Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Februari 2023. Lokasi penelitian ini dilakukan di Hippam Tirto Joyo II, Dsn. Mloko Ds. Gempoltukmloko Kec. Sarirejo Kab. Lamongan.

#### **3.2 Jenis Penelitian**

Berdasarkan judul yang diajukan maka peneliti menentukan bentuk penelitian yang paling sesuai yaitu menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif sebagai metode penelitian yang didasarkan pada pemanfaatan data statistic yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu.

Penelitian kuantitatif memperoleh pengetahuan melalui pemanfaatan data yang berupa angka, dimana data tersebut digunakan untuk menganalisis hal-hal yang akan dipahami dan diketahui. Penelitian kuantitatif ini juga dapat menggunakan pengukuran data kuantitatif objektif dan data statistik yang diperoleh melalui perhitungan ilmiah, data ini berasal dari sampel orang atau penduduk yang diminta untuk menjawab serangkaian pertanyaan yang berkaitan dengan survei untuk menentukan frekuensi dan presentase jawaban mereka.

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

##### **3.3.1 Populasi**

Menurut Sugiyono (2016:4) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas 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 yang terdaftar di Hippam Gempoltukmloko Sarirejo Lamongan pada bulan Februari yang berjumlah 260 orang.

### 3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2018:131), mendefinisikan sampel yaitu bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dilakukan karena dalam penelitian memiliki keterbatasan dalam melakukan penelitian baik dari segi waktu, dana dan jumlah populasi. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Sampling* Jenuh yaitu menjadikan seluruh anggota populasi menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2010). Dalam penelitian ini populasi yang di ambil adalah pelanggan pengguna Hippam Tirto Joyo II sebanyak 260 di desa Gempoltukmloko Kecamatan Sarirejo Kabupaten Lamongan.

### 3.3.3 Teknik Sampling

Menurut Sugiyono (2017:81-84) teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan dipakai dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel jenuh.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling jenuh yaitu menjadikan seluruh anggota populasi menjadi anggota sampel, sehingga sampel dalam penelitian ini adalah 260 responden pelanggan Hippam Tirto Joyo II.

### **3.4 Metode Pengumpulan Data**

#### **3.4.1 Jenis Data**

- a. Data primer adalah data yang diperoleh atau yang dikumpulkan langsung dari lokasi penelitian, yaitu dengan melalui penyebaran kuesioner kepada konsumen sebagai responden. Disamping itu dapat dilakukan dengan wawancara.
- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen atau data-data intern organisasi maupun literatur yang berhubungan dengan permasalahan penelitian.

#### **3.4.2 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

##### **1. Kuisisioner**

Menurut Sugiyono (2016) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden kemudian dijawab. Kuesioner ini akan diberikan kepada pelanggan Hippam Tirto Joyo II Desa Gempoltukmloko kec. Sarirejo Kab. Lamongan. Skala yang digunakan dalam pengukuran ini ialah menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan menggunakan skala likert maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel.

Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai patokan untuk menyusun item-item instrumen berupa pertanyaan maupun pernyataan. Modifikasi skala likert dimaksudkan untuk menghilangkan kelemahan yang dikandung oleh skala lima tingkat, modifikasi skala likert meniadakan kategori jawaban yang ditengah berdasarkan tiga alasan yaitu :

- a. Kategori tersebut biasanya memiliki arti ganda, biasanya. Diartikan belum dapat memutuskan atau memberikan jawaban yang pasti diartikan masih netral dan ragu-ragu.
- b. Tersedianya jawaban ditengah itu menimbulkan kecendrungan menjawab ditengah.
- c. Maksud kategori STS, TS, KS, S, SS adalah untuk melihat kecendrungan pendapat responden, ke arah tidak setuju atau ke arah setuju.

Maka dari itu, peneliti menggunakan lima alternatif jawaban yang akan dijabarkan dalam kuisisioner beserta skor nya yaitu sebagai berikut :

**Tabel 3. 1**  
**Skala Likert pada pertanyaan Tertutup**

<b>Keterangan</b>	<b>Skor</b>
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Kurang Setuju	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Sumber : Sugiyono (2019)

## 2. Wawancara

Menurut Hardani (2020:137) Wawancara ialah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung atau percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara

(interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.

### 3.5 Oprasional Variabel

Operasionalisasi variabel penelitian menjelaskan tentang jenis variabel serta gambaran dari variabel yang diteliti berupa nama variabel, sub variabel, indikator variabel, ukuran variabel dan skala pengukuran variabel. Menurut Sugiyono (2016) mengemukakan bahwa variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan. Dalam penelitian ini adalah dua variabel yang digunakan yaitu:

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

Menurut Sugiyono (2016) mendefinisikan variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Dalam penelitian ini terdapat 3 variabel yaitu kualitas produk X1, kualitas pelayanan X2 dan *Customer Relationship Management* X3 :

##### a. Kualitas Produk X1

Menurut (Kotler dan Armstong, 2019) barang bagus ialah personalitas dari sebuah produk yang berpotensi memenuhi keinginan klien. Senada dengan (Kotler dan Keller, 2016) mengatakan jika barang yang menyenangkan ialah potensi sebuah produk guna menghasilkan efek serta hasil yang sama bahkan lebih dari keinginan pembeli.

##### b. Kualitas Pelayanan X2

Usmara dalam (Pattaray et al., 2021:11) Kualitas pelayanan merupakan

suatu sikap yang dihasilkan dari membandingkan harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan dengan kinerja perusahaan seperti yang dipersepsikan konsumen.

c. *Customer Relationship Management X3*

Menurut (Safitri, 2021) CRM merupakan cara baru perusahaan dalam pengelolaan hubungan pelanggan, dengan beberapa kegunaan bagi perusahaan. Dapat disimpulkan bahwa *customer relationship management* merupakan suatu strategi yang harus dilakukan oleh perusahaan untuk menjaga hubungan baik dengan pelanggan dalam level organisasional untuk mencapai profitabilitas yang lebih.

**3.5.2 Variabel Dependen/ Variabel Terikat (Y)**

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. (Sugiyono, 2016). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Retensi Pelanggan yang diberi simbol (Y) :

a. Loyalitas Pelanggan Y

Menurut Griffin (2019), loyalitas dapat didefinisikan berdasarkan perilaku membeli seseorang yang menjadi terbiasa untuk membeli. Kebiasaan tersebut terbentuk melalui pembelian dan interaksi yang sering selama periode waktu tertentu.

**Tabel 3. 2**  
**Definisi Operasional**

<b>No.</b>	<b>Variabel</b>	<b>Definisi Operasional</b>	<b>Indikator</b>	<b>Alat Ukur</b>	<b>Tahun</b>
1	Kualitas Produk X1	Jika barang yang menyenangkan ialah potensi sebuah produk guna menghasilkan efek serta hasil yang sama bahkan lebih dari keinginan pembeli (Kotler dan Amstrong, 2019)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kinerja.</li> <li>2. Fitur.</li> <li>3. Keandalan..</li> <li>4. Kesesuaian.</li> <li>5. Ketahanan atau daya tahan.</li> <li>6. Kemampuan Pelayanan.</li> <li>7. Estetika.</li> </ol> (Menurut fandy tjiptono 2019)	Skala Likert 1-5	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menurut (Kotler dan Amstrong , 2019)</li> <li>2. Menurut fandy tjiptono (2019)</li> </ol>
2	Kualitas Pelayanan X2	Kualitas pelayanan merupakan suatu sikap yang dihasilkan dari membandingkan harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan dengan kinerja perusahaan seperti yang dipersepsikan konsumen. Usmara dalam (Pattaray et al., 2021:11)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Tangible</i> (Berwujud/Bukti Fisik).</li> <li>2. <i>Reliability</i> (Keandalan).</li> <li>3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).</li> <li>4. <i>Assurance</i> (Jaminan).</li> <li>5. <i>Empathy</i> (Empati).</li> </ol> (Harfika dan Abdullah 2017)	Skala Likert 1-5	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menurut Usmara dalam (Pattaray et al., 2021:11)</li> <li>2. Menurut Harfika dan Abdullah (2017)</li> </ol>
3	<i>Customer Relationship Management</i> X3	CRM merupakan cara baru perusahaan dalam pengelolaan hubungan pelanggan, dengan beberapa kegunaan bagi perusahaan Menurut (Safitri, 2021)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepercayaan.</li> <li>2. Komitmen Perusahaan.</li> <li>3. Komunikasi.</li> <li>4. Penanganan Konflik.</li> </ol> (Menurut sivesan 2012)	Skala Likert 1-5	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menurut (Safitri, 2021)</li> <li>2. Menurut sivesan (2012)</li> </ol>
4	Loyalitas Pelanggan Y	loyalitas dapat didefinisikan berdasarkan perilaku membeli seseorang yang menjadi terbiasa untuk membeli (Menurut Griffin 2019)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan pembelian secara berulang dan teratur.</li> <li>2. Membeli di luar lini produk/ jasa.</li> <li>3. Mereferensikan kepada orang lain.</li> <li>4. Menunjukkan</li> </ol>	Skala Likert 1-5	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menurut Griffin (2019)</li> <li>2. Menurut Griffin (2019).</li> </ol>

			kekebalan terhadap tarikan pesaing. (Menurut Griffin 2019).		
--	--	--	---	--	--

Sumber : Data diolah tahun 2023

### 3.6 Metode Analisis Data

#### 3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang dipergunakan pada suatu pengukur apa yang diukur. Validitas adalah suatu instrumen yang menurutnya menunjukkan seberapa jauh ia dapat mengukur apa yang hendak diukur Sugiyono (2015:348).

Rumus hubungan yang digunakan adalah yang disampaikan Pearson yang dikenal rumus korelasi *product moment* yaitu :

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

Keterangan :

$r_{xy}$  = Koefisiensi korelasi dari variabel x dan y.

$n$  = Jumlah responden.

$X$  = Skor butiran soal.

$Y$  = Jumlah skor total.

$\sum X$  = jumlah skor total.

$\sum Y$  = Jumlah skor total soal.

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 Uji Reliabilitas

Percobaan yang reliabel adalah instrument yang apabila dipakai beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menumbuhkan data sama (Sugiyono, 2015:348). Adapun cara untuk menguji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus koefisiensi Alpha Cronbach, yaitu:

$$r = \left[ \frac{n}{(n-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

$r$  = Koefisiensi reliabilitas konsumsi

$n$  = Jumlah responden

$\sum \sigma_b^2$  = Jumlah varians skor-skor setiap item

$\sigma_t^2$  = Varian total

1. Apabila hasil koefisiensi Alpha  $\geq$  taraf signifikan 60% atau 0,6%, maka kuesioner reliabel.
2. Apabila hasil koefisiensi Alpha  $\leq$  taraf signifikan 60% atau 0,6%, maka kuesioner tidak reliabel.

### 3.6.3 Statistik Deskriptif

Ghozali (2018: 19) menyatakan bahwa statistik deskriptif memberikan

gambaran suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis dan skewness. Statistik deskriptif biasanya digunakan untuk menggambarkan profil data sampel sebelum memanfaatkan teknik analisis statistik yang berfungsi untuk menguji hipotesis. Statistik deskriptif dapat menjelaskan variabel-variabel yang terdapat didalam penelitian ini. Statistik deskriptif juga menyajikan ukuran-ukuran numerik yang sangat penting bagi data sampel. Pengujian ini dapat dilakukan dengan menggunakan program SPSS.

#### 3.6.4 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistic yang harus dipenuhi opara analisis regresi linier berganda yang berbasis ordinary least square (OLS). Dimana pengujian ini digunakan untuk memperoleh hasil / nilai yang tidak bias atau estimator linier tidak biasa yang terbaik (*Best Linier Unbiased Estimator/ BLUE*). Asumsi klasik tersebut yaitu:

##### A. Uji Normalitas

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

3. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi Normalitas.
4. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan /atau tidak

mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi Normalitas.

### **B. Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinieritas digunakan untuk melihat ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinieritas, yaitu adanya hubungan linier antara variabel independent dalam model regresi. Jika ada, maka hubungan antara variabel independent dengan variabel dependen akan terganggu.

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan ada hubungan antara variabel independent. Model yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas. Persyaratan untuk dapat menemukan ada tidaknya korelasi yang tinggi diantara variabel-variabel independent dapat dilihat. Jika nilai  $VIF \geq$  (lebih kecil dari) 10 maka tidak ada korelasi yang tinggi diantara variabel-variabel bebas, Sedangkan jika nilai  $VIF =$  (sama dengan) 10 maka akan terjadi \ multikolinieritas.

### **C. Uji Heteroskedastisitas**

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidak samaan variabel dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Karena model regresi yang baik merupakan terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

Model regresi dapat dikatakan mempunyai kesamaan varians jika Ketika dilakukannya uji heteroskedastisitas dengan melihat diagram

scatter-plots dapat menunjukkan suatu pola tertentu, atau butir-butir menyebar tanpa membentuk suatu pola.

### 3.6.5 Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Ghozali (2018:95), analisis regresi berganda adalah analisis yang digunakan untuk mengukur suatu variabel bebas (X) lebih dari satu variabel terikat (Y). Analisis ini bertujuan untuk menggunakan variabel-variabel independen yang nilainya diketahui untuk memperkirakan nilai dependen tunggal yang dipilih oleh peneliti. Jadi, analisis ini dilakukan jika jumlah variabel bebas (X) lebih dari satu.

Rumus analisis Regresi Linier Berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Keterangan :

Y = Loyalitas

a = Bilangan konstanta

X1 = Kualitas Produk

X2 = Kualitas Pelayanan

X3 = *Customer Relationship Management*

### 3.6.6 Koefisiensi Determinasi

Menurut Ghozali (2018:97), Koefisiensi determinasi bertujuan untuk menguji 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  $r = 0$ , mellihatkan 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  $r$  semakin kecil dan mendekati 0 maka semakin kecil pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

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

### 3.6.7 Uji t

Uji secara parsial adalah uji statistik yang digunakan untuk melihat pengaruh atau korelasi 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 26, dengan membandingkan  $t_{\text{hitung}}$  dengan  $t_{\text{tabel}}$ .

Prosedur pengujian dengan memakai Uji t sebagai berikut :

1. Perumusan hipotesis ( $H_0$ ) dengan 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  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  atau  $t_{\text{hitung}} < -t_{\text{tabel}}$

(Hal ini berarti ada pengaruh nyata variabel bebas dan variabel terikat).

$H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak jika  $-t_{\text{tabel}} \leq t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$

(Hal ini berarti tidak ada pengaruh nyata variabel bebas dan variabel terikat).

3. Meningkatkan signifikansi yaitu menentukan  $\alpha = 0,05$  (5%)

4. Dalam penelitian ini juga dilakukan dengan melihat nilai tingkat signifikansi 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ) dengan derajat bebas ( $n - k$ ), dimana  $n$ = jumlah pengamatan dan  $k$ = jumlah variabel.
5. Dengan kriteria pengujian :
  - a. Dengan tingkat sig  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, berarti tidak ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.
  - b. Dengan tingkat sig  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, berarti ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.

### 3.6.8 Uji F

Untuk menguji ketergantungan linier berganda, maka dilakukan pengujian hipotesis dengan uji F yaitu menguji koefisiensi berganda secara serentak. Variabel kualitas produk ( $X_1$ ), kualitas pelayanan ( $X_2$ ), customer relationship manajemen ( $X_3$ ), berhubungan signifikansi terhadap variabel loyalitas pelanggan ( $Y$ ). Jika sig  $> \alpha$  (0,05), maka  $H_0$  diterima  $H_1$  ditolak. Jika sig  $< \alpha$  (0,05), maka  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima.

Uji F dapat dihitung dengan menggunakan rumus :

$$F_h = \frac{\frac{R^2}{K}}{\frac{(1-R^2)}{(N-K-1)}}$$

Dimana :

$R$  = koefisiensi korelasi ganda

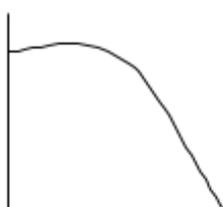
$K$  = jumlah variabel independent

$\alpha$  = jumlah anggota sampel

Rumusan hipotesis :

$H_0$  = Tidak ada pengaruh antara variabel X dengan variabel Y

$H_1$  = Ada pengaruh antara variabel X dengan variabel Y



**Gambar 3. 1**  
**Daerah penerimaan dan penolakan (Uji f)**

### 3.7 Jadwal Penelitian

Tabel 3.3

**JADWAL PELAKSANAAN PENULISAN SKRIPSI TAHUN 2023  
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN UNIVERSITAS ISLAM LAMONGAN**

NO.	KEGIATAN	Desember				Januari				Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus				September			
		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	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul	■	■	■	■																																				
2	Draf Proposal Penelitian					■	■	■	■																																
3	Survey Awal									■	■	■	■																												
4	Konsultasi Proposal											■	■	■	■	■	■																								
5	Pendaftaran Seminar													■	■	■	■																								
6	Seminar Proposal															■	■	■	■	■	■																				
7	Proses Penelitian																	■	■	■	■	■	■	■	■																
8	Analisis Data																			■	■	■	■	■	■																
9	Konsultasi Bab IV-VI																					■	■	■	■	■	■	■	■												
10	Perbaikan Skripsi																									■	■	■	■												
11	Skripsi jadi																											■	■	■	■	■	■								
12	Pendaftaran Ujian																												■	■	■	■	■								
13	Pelaksanaan Ujian																													■	■	■	■								

