



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### C Hak cipta milik IBI KGG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

#### A. Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah Cafe Starbucks. Penelitian ini dilakukan melalui pengisian kuesioner dengan subjek penelitian yaitu para konsumen yang mengetahui, atau pernah mengonsumsi segala jenis produk dari Café Starbucks. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara langsung terhadap responden yang mengetahui, atau pernah melakukan pemesanan pada Café Starbucks.

#### B. Desain Penelitian

Menurut Donald R. Cooper dan Pamela S. Schindler (2011:140-143), di setiap permulaan studi riset, setiap orang menghadapi tugas untuk memilih desain spesifik yang akan digunakan. Ada banyak pendekatan desain yang berbeda-beda yang tersedia, namun tidak ada sistem klasifikasi sederhana yang menjabarkan keseluruhan variasi yang harus dipertimbangkan. Pendekatan yang digunakan dalam metode penelitian ini bila ditinjau dari berbagai perspektif yang berbeda, yaitu:

##### 1. Tingkat Perumusan Masalah

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat formal, karena penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis dan menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang diajukan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKGG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKGG.



## 2. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data untuk penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner. Metode pengumpulan data dengan cara ini dipilih untuk mendapatkan data primer yang bersumber langsung dari responden pelanggan Café Starbucks.

## 3. Pengendalian Variabel-Variabel oleh Peneliti

Pengendalian variabel dibedakan menjadi dua, yaitu *experiment* dan *ex post facto study*. Penelitian ini menggunakan *ex post facto study* dimana peneliti tidak memiliki *control* atas variabel, dalam arti peneliti tidak mampu memanipulasi variabel. Peneliti hanya melaporkan peristiwa yang telah terjadi atau yang sedang terjadi.

## 4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif menggambarkan penilaian konsumen yang terkait untuk mencari tahu apa, siapa, dimana, kapan, dan berapa banyak. Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah terdapat pengaruh antara variable kualitas layanan dan kepuasan pelanggan pada loyalitas pelanggan Café Starbucks.

## 5. Dimensi Waktu

Jenis dimensi waktu yang akan digunakan adalah *cross-sectional*. Data dikumpulkan dalam rangka menjawab pertanyaan penelitian. Pengumpulan data hanya dilakukan satu kali pada saat pembagian kuesioner pada responden Café Starbucks.

## 6. Ruang Lingkup Topik Bahasan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



Penelitian ini dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah dari sampel yang diambil dari populasi tersebut. Sedangkan hipotesis dari penelitian ini diuji secara kuantitatif.

### 7. Lingkungan Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam kondisi penelitian aktual (kondisi lapangan) karena data-data didapatkan secara langsung di lapangan dengan menyebarkan kuesioner.

### 8. Persepsi Subjek

Persepsi subjek atau responden berpengaruh terhadap proses penelitian. Persepsi yang baik adalah persepsi yang nyata dan tidak terdapat penyimpangan dari situasi sehari-hari.

## C. Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini, variabel-variabel yang digunakan adalah sebagai berikut:

### 1. Variabel Bebas

- a. *Service Quality* (Kualitas Pelayanan)

**Tabel 3.1**

**Operasionalisasi Variabel *Service Quality***

Dimensi	Indikator	skala
Kehandalan (Realibity)	a. Starbucks menyediakan pelayanan jasa yang baik	Interval
	b. Starbucks memiliki keakuratan penanganan atau pengadministrasian	Interval

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



**(C) Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

	<p>catatan/ dokumen (misal: struk pembelian)</p> <p>c. Pelayanan Starbucks sesuai yang dijanjikan</p>	Interval
<p>Daya Tanggap (Responsiveness)</p>	a. Ketersediaan karyawan Starbucks dalam memberikan layanan yang cepat	Interval
	b. Ketersediaan karyawan Starbucks dalam membantu kesulitan pelanggan selalu cepat	Interval
	c. Kelangkaan waktu karyawan Starbucks untuk menanggapi permintaan konsumen selalu cepat.	Interval
<p>Jaminan (Assurance)</p>	a. Reputasi Starbucks yang terjamin	Interval
	b. Kompetensi karyawan Starbucks yang terbaik dalam memberikan pelayanannya	Interval
	c. Karyawan Starbucks memberikan layanan dengan ramah	Interval
<p>Empati (<i>Emphaty</i>)</p>	a. Karyawan Starbucks memberikan perhatian secara personal kepada konsumennya	Interval
	b. Starbucks mudah dalam melakukan pemesanan	Interval



	c. Starbucks memahami kebutuhan pelanggan dengan sungguh-sungguh	Interval
Berwujud (Tangible)	a. Starbucks memiliki kebersihan fasilitas fisik yang baik	Interval
	b. Starbucks memiliki karyawan yang berpenampilan rapi dan menarik	Interval
	c. Starbucks memiliki fasilitas yang mutakhir	Interval

Sumber: Cronin & Taylor, 1994

b. *Customer Satisfaction* (Kepuasan Konsumen)

**Tabel 3.2**

**Operasionalisasi Variabel *Customer Satisfaction***

no	Indikator	Skala
1.	Anda merasa senang dengan pelayanan yang diberikan oleh Starbucks	Interval
2.	Starbucks telah memenuhi harapan anda	Interval
3.	Anda merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh Starbucks memuaskan	Interval
4.	Secara keseluruhan, Starbucks telah menyenangkan	Interval

Sumber : Taylor dan Baker, 1994

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## 2. Variabel Terkait

### (C) *Customer Loyalty* (Loyalitas Pelanggan)

**Tabel 3.3**

#### **Operasionalisasi Variabel *Customer Loyalty***

No	Pertanyaan	Skala
1.	Anda akan mengatakan hal positif tentang Starbucks	Interval
2.	Anda akan memberikan rekomendasi Starbucks pada pihak lain	Interval
3.	Anda akan kembali memilih Starbucks	Interval
4.	Anda tidak akan melakukan peralihan ke restaurant coffee lainnya	Interval
5.	Untuk waktu yang akan datang, Starbucks akan menjadi pilihan pertama anda	Interval
6.	Percaya bahwa Starbucks merupakan restaurant coffee terbaik	Interval

Sumber : Gremler & Brown, 1996

#### **D. Teknik Pengambilan Sample**

Penelitian ini menggunakan *non probability sampling* dengan pendekatan *judgement sampling*, yaitu pengambilan sampel yang berdasarkan kriteria tertentu. Kriteria yang digunakan adalah responden yang mengetahui, atau pernah mengonsumsi produk pada Starbucks Coffee.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam pengumpulan datanya teknik yang digunakan adalah teknik komunikasi dengan cara menyebarkan kuisioner. Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data primer,

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



dimana diperoleh dari sumber pertama yakni dari sumber yang mengisi kuisisioner yang diisi oleh responden. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan sejumlah pertanyaan tertulis kepada responden untuk memberikan jawaban.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan data berupa jawaban responden yang akan dijadikan sebuah informasi untuk digunakan pada penelitian ini. Untuk memperoleh data tersebut, penulis menggunakan *Google Docs*, dimana para responden dapat mengisi kuisisioner secara *online*.

Desain skala pengukuran yang digunakan pada kuisisioner dengan menggunakan skala Likert. Pada penelitian ini menggunakan tingkat kesetujuan skala Likert seperti pada berikut ini :

Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Biasa saja	Setuju	Sangat setuju
1	2	3	4	5

### F. Teknik Analisis Data

Kuisisioner yang telah selesai diisi dan terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah pengolahan data yang bersumber dari kuisisioner tersebut. Data tersebut merupakan data yang masih belum diolah sehingga masih memerlukan beberapa pengolahan lebih lanjut agar menjadi informasi yang berguna bagi penelitian ini. Teknik yang akan digunakan oleh peneliti untuk menganalisis data untuk mendukung hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKGG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKGG.



## 1. Analisis Deskriptif

Menurut Cooper dan Schindler (2011:423), analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan pusat, penyebaran dan bentuk distribusi data serta sangat membantu sebagai alat awal untuk mendeskripsikan data. Alat analisis deskriptif yang digunakan adalah:

### a. Rata-rata Hitung ( $\bar{x}$ )

Rata-rata hitung (*mean*) adalah jumlah nilai yang diamati dalam distribusi dibagi dengan jumlah pengamatan. Rumus rata-rata adalah:

$$\bar{X} = \sum \frac{Fi \cdot Xi}{n}$$

Keterangan :

$\bar{X}$  = Skor rata – rata tertimbang

fi = Frekuensi

i = Skor penilaian

n = Total jumlah frekuensi

Setelah nilai rata-rata diperoleh, selanjutnya penulis menggambarkan rentang skala untuk menentukan posisi responden dengan menggunakan nilai skor setiap variabel. Bobot alternative responden menggunakan nilai skor setiap variabel. Dengan peringkat jawaban tertinggi adalah 5 dan terkecil adalah 1, yang menggambarkan posisi dari yang paling negatif sampai dengan ke posisi yang paling positif.



**C b. Rentang Skala**

**Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Rentang skala digunakan untuk menentukan posisi responden dengan menggunakan nilai skor rata-rata setiap variabel. Untuk itu, perlu dihitung dengan rumus rentang skala sebagai berikut:

$$RS = \frac{m - n}{b}$$

Keterangan:

Rs = Rentang skala penelitian

m = Skor tertinggi pada skala

n = Skor terendah pada skala

b = jumlah kelas atau kategori yang dibuat

Skor terbesar adalah 5 dan skor terkecil adalah 1, jumlah kelas atau kategori 5, maka dapat ditentukan rentang skalanya sebagai berikut :

$$Rs = \frac{5-1}{5} = 0.8$$

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Tabel 3.1

Rentang Skala

Rentang Nilai	Kategori
1,0 – 1,8	Sangat Tidak Setuju (STS)
1,81 – 2,6	Tidak Setuju (TS)
2,61 – 3,4	Biasa Saja (BS)
3,41 – 4,2	Setuju (S)
4,21 – 5,0	Sangat Setuju (SS)

2. Analisis SEM (*Structural Equation Modeling*)

Analisis SEM atau evaluasi model structural *Structural equation modeling*, yang dalam buku ini untuk selanjutnya akan disebut SEM, adalah suatu teknik modeling statistik yang bersifat sangat cross-sectional, linear dan umum. Termasuk dalam SEM ini ialah analisis faktor (*factor analysis*), analisis jalur (*path analysis*) dan regresi (*regression*). Definisi lain menyebutkan *structural equation modeling* (SEM) adalah teknik analisis multivariat yang umum dan sangat bermanfaat yang meliputi versi-versi khusus dalam jumlah metode analisis lainnya sebagai kasus-kasus khusus.

Definisi berikutnya mengatakan bahwa *Structural equation modeling* (SEM) merupakan teknik statistik yang digunakan untuk membangun dan menguji model statistik yang biasanya dalam bentuk model-model sebab akibat. SEM sebenarnya merupakan teknik hibrida yang meliputi aspek-aspek penegasan (*confirmatory*) dari

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



analisis faktor, analisis jalur dan regresi yang dapat dianggap sebagai kasus khusus dalam SEM.

Sedikit berbeda dengan definisi-definisi sebelumnya mengatakan *structural equation modeling* (SEM) berkembang dan mempunyai fungsi mirip dengan regresi berganda, sekalipun demikian nampaknya SEM menjadi suatu teknik analisis yang lebih kuat karena mempertimbangkan pemodelan interaksi, nonlinearitas, variabel-variabel bebas yang berkorelasi (*correlated independents*), kesalahan pengukuran, gangguan kesalahan-kesalahan yang berkorelasi (*correlated error terms*), beberapa variabel bebas laten (*multiple latent independents*) dimana masing-masing diukur dengan menggunakan banyak indikator, dan satu atau dua variabel tergantung laten yang juga masing-masing diukur dengan beberapa indikator. Dengan demikian menurut definisi ini SEM dapat digunakan alternatif lain yang lebih kuat dibandingkan dengan menggunakan regresi berganda., analisis jalur, analisis faktor, analisis time series, dan analisis kovarian.

#### a. Penilaian Model Pengukuran

*Measurement model* adalah bagian dari model SEM yang terdiri dari variabel laten (konstruk) dan beberapa variabel manifes (indikator). Tujuan pengujian adalah untuk mengetahui seberapa tepat variabel-variabel manifes dapat menjelaskan variabel laten yang ada.

##### 1. Uji Validitas Indikator

Dalam melakukan uji validitas dapat dilakukan dengan uji t yang mana  $t_{uji} > 1,96$  atau memiliki loading faktor diatas 0,5 yang menunjukkan bahwa indikator valid. Pengujian validitas untuk indikator reflektif menggunakan korelasi antara



skor item dengan skor konstraknya. Pengukuran dengan indikator reflektif menunjukkan adanya perubahan pada suatu indikator dalam suatu konstruk jika indikator lain pada konstruk yang sama berubah (atau dikeluarkan dari model). Indikator reflektif cocok digunakan untuk mengukur persepsi sehingga penelitian ini menggunakan indikator reflektif. Dengan asumsi tertentu, analisis pemodelan kemudian memperluas konsep validitas. Validitas konvergen (memusat atau fokus) bisa dibuktikan melalui satu konstruk ukur saja, misalnya melalui nilai muatan faktor yang tinggi. Konvergen dalam hal ini ditujukan untuk menggambarkan hubungan alat ukur yang mengukur atribut yang sama.

## 2. Uji Reliabilitas Indikator

Untuk menghitung reliabilitas model yang menunjukkan adanya indikator-indikator yang mempunyai derajat kesesuaian yang baik dalam satu model satu dimensi. Reliabilitas merupakan ukuran konsistensi internal indikator-indikator suatu konstruk yang menunjukkan derajat sejauh mana setiap indikator tersebut menunjukkan sebuah konstruk laten yang umum. Reliabilitas berikutnya ialah varians extracted dengan besar diatas atau sama dengan 0,5. Dengan ketentuan nilai yang semakin tinggi menunjukkan bahwa indikator-indikator sudah mewakili secara benar konstruk laten yang dikembangkan. Uji reliabilitas dapat menggunakan uji t yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebas secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya.

## 3. Uji Reliabilitas Konstruk

### C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Hulland (1999) menyatakan bahwa koefisien ini merupakan koefisien konsistensi internal yang mendekati nilai koefisien konsistensi internal Cronbach. Koefisien reliabilitas ini cocok untuk pengukuran konjenerik yang mengasumsikan bahwa presisi dan skala ukur antar *item* memiliki perbedaan (Joreskog, 1971). Minimal 0,7 untuk faktor loading dengan rumus:

$$CR = \frac{(\sum \lambda_i)^2}{(\sum \lambda_i)^2 + \sum e_i}$$

Keterangan:

$\lambda$  = faktor loading

e = nilai error

#### b. Model Struktural

Analisis Struktural (*inner model*) yaitu spesifikasi hubungan antar variabel laten (structural model) yang menggambarkan hubungan antar variabel laten berdasarkan teori substansif penelitian. Pada model structural akan dilakukan pengujian hipotesis penelitian dengan variabel eksogen adalah kualitas layanan, kepuasan pelanggan sedangkan variabel endogennya adalah loyalitas pelanggan. Adapun hipotesis sebagai berikut:

H1 : kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

H2 : kualitas layanan mempengaruhi loyalitas pelanggan.

H3 : kepuasan pelanggan mempengaruhi loyalitas pelanggan.

Kriteria keputusan yang digunakan sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Tolak  $H_0$  jika  $t\text{-value} < 1,96$ . Hal ini berarti hipotesis terbukti.

Tidak tolak  $H_0$  jika  $t\text{-value} > 1,96$ . Hal ini berarti hipotesis tidak terbukti.

**Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.