



2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah studi komunikasi yaitu peneliti memberikan pertanyaan kepada subjek penelitian dan mengumpulkan respons mereka berdasarkan makna personal maupun umum.

3 Kontrol Peneliti terhadap Variabel

Peneliti menggunakan desain *ex post facto* (*ex post facto design*) yaitu peneliti tidak memiliki kontrol terhadap variabel-variabel, dalam arti memanipulasinya. Peneliti hanya dapat melaporkan apa yang telah terjadi dan apa yang sedang terjadi. Peneliti yang menggunakan desain penelitian ini tidak memengaruhi variabel yang diteliti sehingga tidak ada bias.

4 Tujuan Studi

Studi yang digunakan adalah studi deskriptive (*descriptive*). Fokus penelitian ini adalah untuk menemukan siapa, apa, dimana, kapan, atau berapa banyak.

5 Dimensi Waktu

Peneliti menggunakan studi *cross-sectional* yang dilakukan satu kali dan menyajikan potret satu kejadian dalam satu waktu.

6 Cakupan Topik

Peneliti menggunakan studi statistik yang didesain untuk cakupan yang lebih luas dan bukan lebih mendalam. Studi ini berusaha untuk menangkap karakteristik populasi dengan membuat kesimpulan dari karakteristik sampel. Hipotesis diuji secara kuantitatif. Generalisasi tentang temuan peneliti disajikan berdasarkan representasi sampel dan validitas desain.

7 Lingkungan Penelitian

Peneliti menggunakan lingkungan aktual/kondisi lapangan (*field conditions*) dalam melakukan penelitiannya.

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



8. Kesadaran Persepsi Partisipan

© Terdapat tiga persepsi :

- Partisipan tidak merasakan adanya penyimpangan dalam rutinitas kesehariannya.
- Partisipan merasa ada penyimpangan, namun tidak ada hubungannya dengan peneliti.
- Partisipan merasakan adanya penyimpangan ketika terlibat dengan peneliti.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Dalam penelitian ini terdapat 3 jenis variabel yang digunakan yaitu sebagai berikut:

1. Variabel Bebas

Yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini meliputi:

- Kualitas Produk (X1)
- Kualitas Layanan (X2)

2. Variabel Terikat

Yang menjadi variabel terikat dalam penelitian ini adalah variabel Loyalitas Pelanggan (Y).

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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



Berikut ini adalah definisi operasional yang akan digunakan dalam penelitian ini

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel Kualitas Produk

| Variabel | Dimensi | Indikator |
|---|--|---|
| Kualitas Produk <small>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</small> Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie | Bentuk Produk yang dibedakan dalam ukuran, bentuk, dan struktur fisik suatu produk | Produk warunk UPNORMAL mempunyai struktur fisik yang baik dari pesaing. |
| | Fitur Produk yang ditawarkan dengan berbagai fitur yang melengkapi fungsi dasarnya | Fitur produk yang tersedia di warunk UPNORMAL. Fitur produk yang mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. |
| | Kualitas kinerja Karakteristik utama suatu produk beroperasi | Nilai produk warunk UPNORMAL. |
| | Kesesuaian kualitas Produk mempunyai kualitas kesesuaian yang tinggi dan memenuhi spesifikasi yang dijanjikan | Kualitas produk warunk UPNORMAL sangat menjanjikan. Tingkat kesesuaian kualitas produk warunk UPNORMAL. |

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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



| | | |
|--|--|---|
| <p>© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</p> <p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p> <p>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.</p> <p>2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.</p> | <p>Ketahanan</p> <p>Seberapa lama produk dapat beroperasi.</p> | <p>Daya tahan produk warunk UPNORMAL</p> <p>Penggunaan bahan pengawet pada produk warunk UPNORMAL</p> |
| | <p>Keandalan</p> <p>Ukuran produk yang tidak akan mengalami kegagalan dalam jangka waktu tertentu</p> | <p>Cita rasa produk warunk UPNORMAL sangat tinggi.</p> |
| | <p>Perbaikan</p> <p>Kemudahan perbaikan produk bila mengalami kegagalan</p> | <p>Jika produk mengalami kegagalan, karyawan warunk UPNORMAL menggantikan produk yang baru.</p> |
| | <p>Style</p> <p>Tampilan dan nuansa produk kepada pembeli dan menciptakan kekhasan yang sulit ditiru</p> | <p>Penampilan produk warunk UPNORMAL meningkatkan selera makan anda.</p> <p>Anda merasa produk yang ada di warunk UPNORMAL sangat unik dibandingkan dengan warunk yang lainnya.</p> |

Sumber Philip Kotler dan Kevin Lane Keller



Tabel 3.2

Definisi Operasional Variabel Kualitas Layanan

| Variabel | Dimensi | Indikator |
|---|--|---|
| Kualitas Layanan Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang | Reliabilitas Kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan dan akurat | Warunk UPNORMAL menyediakan jasa pelayanan dengan baik dari awal hingga akhir Keakuratan penanganan pengadministrasian dokumen/catatan Pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan |
| | Kepekaan Ketersediaan untuk memberikan pelayanan yang terbaik | Kesiediaan karyawan dalam memberikan layanan yang cepat Kesiediaan karyawan dalam membantu kesulitan pelanggan dengan cepat. Keluangan waktu karyawan untuk menanggapi permintaan pelanggan dengan cepat. |
| | Jaminan Pengetahuan dan kesopanan dari karyawan | Reputasi perusahaan yang terjamin |

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

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>© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p> | <p>untuk menyampaikan kepercayaan dan kesabaran</p> | <p>Kompetensi (kemampuan) karyawan dalam bidang pelayanan warunk yang diberikan</p> <p>Keramahan karyawan dalam memberikan layanan</p> |
| <p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p> | <p>Empati</p> <p>Ketepatan untuk memberikan rasa kepedulian dan perhatian individual terhadap pelanggan</p> | <p>Perhatian secara personal oleh karyawan warunk UPNORMAL.</p> <p>Mudah diakses</p> <p>Memperhatikan kebutuhan pelanggan dengan sungguh sungguh</p> |
| <p>Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie</p> | <p>Bukti Fisik</p> <p>Bukti akan adanya fasilitas secara fisik, perlengkapan, ketersediaan staff dan alat komunikasi</p> | <p>Kebersihan fasilitas fisik warunk</p> <p>Kerapihan penampilan karyawan</p> <p>Kemuktahiran sarana fisik yang dimiliki.</p> |

Sumber : Philip Kotler dan Kevin Lane Keller

1. Ditarangi 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 3.3

Definisi Operasional Variabel Loyalitas Pelanggan

| Variabel | Dimensi | Indikator |
|---------------------|--|---|
| Loyalitas Pelanggan | Pembelian ulang | Pelanggan akan makan di warunk UPNORMAL lagi. |
| | Mereferensikan kepada orang lain | Merekomendasikan warunk UPNORMAL ke orang terdekat. Pelanggan mengatakan hal positif tentang warunk UPNORMAL. |
| | Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan | Jarang melakukan peralihan ke warunk lainnya. Percaya warunk UPNORMAL merupakan warunk yang terbaik. Warunk UPNORMAL merupakan pilihan pertama jika pelanggan ingin makan |

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

| | | |
|--|--|------------|
| | | di warunk. |
|--|--|------------|

Sumber : Gremler dan Brown

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

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.





D. Teknik Pengambilan Sampel

- 1) **C** Populasi : Pelanggan Cafe UPNORMAL yang berada di Sunter dan sekitarnya.
- 2) Sampel : Pelanggan Cafe UPNORMAL yang berada di Sunter dan sekitarnya.
- 3) Daerah Penelitian : Jakarta Utara.
- 4) Ukuran Sampel : 100 pelanggan.
- 5) Teknik Sampling : *Non Probability* dengan *judgement sampling*

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik komunikasi. Komunikasi yang dilakukan dengan cara kuesioner secara elektronik. Pengukuran pada kuesioner menggunakan skala likert 1-5. Berikut pernyataan dan skor menurut skala Likert.

Tabel 3.4

Skala Likert

| Pernyataan | Skor |
|---------------------|------|
| Sangat Tidak Setuju | 1 |
| Tidak Setuju | 2 |
| Cukup Setuju | 3 |
| Setuju | 4 |
| Sangat Setuju | 5 |

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.



F. Teknik Analisis Data

Apapun analisis data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Menurut Imam Ghazali (2016:52), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Jadi validitas ingin mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang sudah dibuat betul-betul dapat mengukur apa yang hendak ingin diukur.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Imam Ghazali (2016:47), uji reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

2. Analisis Deskriptif

Menurut Imam Ghazali (2016:19), analisis deskriptif memberikan gambaran atau deskriptif suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis, dan skewness (kemencengan distribusi). Berikut pengukurannya :

a. Skor Rata-rata (*mean*)

Rata-rata hitung adalah penjumlahan nilai-nilai pengamatan dalam suatu distribusi yang dibagi oleh jumlah pengamatan. Rumus rata-rata hitung populasi adalah:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.


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.

$$\bar{X} = \sum_{i=1}^n \frac{Xi}{n}$$

Keterangan :

\bar{X} = Rata-rata hitung

X_i = Data

n = Jumlah data

b. Rentang Skala

Rumus yang digunakan adalah :

$$Range = \frac{m - p}{b}$$

Keterangan :

m : Rata-rata nilai tertinggi

p : Rata-rata nilai terendah

b : Banyaknya kategori

Tabel 3.5

Rentang Skala

| Rentang Nilai | Kriteria |
|---------------|---------------------|
| 1,00 – 1,80 | Sangat Tidak Setuju |
| 1,81 – 2,60 | Tidak Setuju |
| 2,61 – 3,40 | Cukup Setuju |
| 3,41 – 4,20 | Setuju |
| 4,21 – 5,00 | Sangat Setuju |



3. Analisis Regresi Ganda

Ⓒ a. Model persamaan Regresi

Model regresi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon$$

dimana, X_1 = Kualitas Produk

Y = Loyalitas Pelanggan

X_2 = Kualitas Layanan

ϵ = Variabel Gangguan.

b. Uji Asumsi Klasik

Sebelum data tersebut dianalisis, model regresi berganda di atas harus memenuhi syarat asumsi klasik sebagai berikut:

1. Uji Normalitas

Menurut Imam Ghozali (2016:154) Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel *pengganggu atau residual* memiliki *distribusi normal*. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik.

H_0 : data residual berdistribusi normal

H_a : data residual tidak berdistribusi normal

2. Uji Otokorelasi

Menurut Imam Ghozali (2016:107) uji otokorelasi bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya.

H_0 : tidak ada otokorelasi ($r = 0$)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.



H_a : ada otokorelasi ($r \neq 0$)

3. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Imam Ghozali (2016:134) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variance dan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas.

H_0 : terjadi heteroskedastisitas

H_a : tidak terjadi heteroskedastisitas.

4. Uji Multikolinieritas

Menurut Imam Ghozali (2016:103) uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel *independent*. Jika variabel *independent* saling berkorelasi, maka variabel – variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel *independent* yang nilai korelasi antar sesama variabel *independent* sama dengan nol. Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

1. $VIF > 10$ maka terjadi multikolinieritas.
2. $VIF < 10$ maka tidak terjadi multikolinieritas.

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.



c. Pengujian Kesesuaian Model (Uji F)

Menurut Imam Ghozali (2016:96), pengujian ini dilakukan untuk menguji apakah model regresi tersebut dapat digunakan/tidak. Adapun hipotesis nol dan hipotesis alternatif adalah sebagai berikut :

$$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$$

$$H_a : \text{Paling sedikit ada satu } \beta_i \neq 0 \quad i = 1,2$$

Apabila nilai sig. F < 0,05 maka tolak H_0 , yang menunjukkan model regresi tersebut dapat digunakan.

d. Pengujian Hipotesis Penelitian (Uji t)

Uji t digunakan untuk menentukan apakah setiap variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Adapun hipotesis nol dan hipotesis alternatif adalah sebagai berikut :

$$H_0 : \beta_i = 0$$

$$H_a : \beta_i > 0 \quad i = 1,2$$

Apabila nilai sig. t < 0,05 maka tolak H_0 , yang menunjukkan bahwa variabel bebas terbukti berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat