



## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai metode yang digunakan dalam menganalisis obyek penelitian, desain penelitian, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengambilan sampel, dan teknik analisis data.

#### A. Objek Penelitian

Pada penelitian skripsi ini, yang menjadi objek penelitian yaitu pengaruh kualitas layanan dan tingkat kepuasan pelanggan terhadap loyalitas merek. Subjek penelitian yang diambil yaitu para pelanggan Pizza Hut di Mall Of Indonesia. Objek variabel penelitian ini yaitu kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas merek. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada responden yang pernah berkunjung di Pizza Hut Mall of Indonesia. Penelitian ini akan mengambil sampel sebanyak 121 orang responden yang dilakukan pada bulan Januari 2017.

#### B. Desain Penelitian

Berdasarkan klasifikasi desain penelitian menurut Cooper (2006:157), desain penelitian yang digunakan peneliti akan ditinjau dari beberapa perspektif yang berbeda:

##### 1. Tingkat perumusan masalah:

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat formal. Penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis dan menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang akan diajukan kepada responden.



Hak cipta milik IBKKG 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 IBKKG.

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



## 2. Metode pengumpulan data:

2. Pengumpulan data untuk penelitian ini dilakukan dengan cara komunikasi yaitu menyebarkan kuisioner. Metode pengumpulan data dengan cara ini dipilih untuk mendapatkan data primer yang bersumber langsung dari pelanggan yang pernah berkunjung di Pizza Hut Mall Of Indonesia.

## 3. Pengendalian Variabel-variabel oleh Peneliti

Pengendalian variabel memandang aspek kemampuan peneliti untuk memanulasi variabel. Penelitian dibagi menjadi dua, yaitu *experiment* dan *ex post facto study*.

Penelitian ini menggunakan *ex post study*, dimana peneliti tidak memiliki *control variable*, dalam artian peneliti tidak mampu memamipulasi variabel. Peneliti hanya dapat melaporkan peristiwa sesuai dengan kenyataan yang dilihat.

## 4. Tujuan penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, penelitian ini menggunakan studi, yaitu studi deskriptif dan kausal. Penelitian deskriptif berkaitan dengan pencarian informasi yang berkaitan dengan apa, siapa, dimana, atau untuk menggambarkan tentang penilaian konsumen mengenai restoran Pizza Hut Mall of Indonesia. Sedangkan studi kausal berusaha menjelaskan hubungan antara variabel-variabel dalam penelitian, ada atau tidaknya pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas merek melalui kepuasan pelanggan restoran Pizza Hut di Mall of Indonesia.

## 5. Dimensi Waktu

Jenis dimensi waktu yang digunakan adalah studi lintas seksi ( *Cross-Sectional* ). Studi lintas seksi dilaksanakan satu kali dan mencerminkan gambaran dari suatu keadaan pada satu saat tertentu.

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.



## 6. Ruang lingkup topik

Penelitian ini menggunakan studi statistik, dimana lebih mementingkan keluasan bukan kedalaman. Studi statistik berusaha untuk mengetahui ciri-ciri populasi melalui penarikan kesimpulan secara inferensi berdasarkan ciri-ciri sampel. Hipotesis diuji dengan cara kuantitatif. Kesimpulan mengenai hasil-hasil temuan disajikan berdasarkan tingkatan representatif dan tingkat validitas sampel.

## 7. Lingkungan penelitian:

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan, karena data-data diambil langsung dari responden yang pernah berkunjung di Pizza Hut Mall of Indonesia dengan menyebarkan kuesioner.

## C. Variabel penelitian

Terdapat 2 variabel independen dan 1 variabel dependen dalam penelitian ini, yaitu kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas merek. Berikut ini aspek-aspek dari variabel tersebut :

### 1. Variabel independen

Variabel yang memengaruhi atau menjadi sebab terjadinya perubahan terhadap variabel independen / variabel bebas (Gendro, 2011:31). Dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah kualitas layanan dan kepuasan pelanggan

### 2. Variabel dependen

Variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen, sering disebut sebagai variabel terikat. Dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah loyalitas merek. (Gendro, 2011:31)



Dalam bagian ini akan dijelaskan mengenai variabel-variabel yang akan dianalisis. Berikut ini indikator-indikator yang akan digunakan dalam penelitian ini akan diuraikan pada tabel berikut ini.

**Tabel 3.1**  
**Operasional variable**

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas layanan	1. <i>Tangibles</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memiliki fasilitas yang lengkap dan modern</li> <li>Memiliki kenyamanan suasana</li> <li>Mempunyai identitas berupa seragam</li> </ul>	Interval
	2. <i>Reliability</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Layanan merek ini dapat diandalkan</li> <li>Karyawan mampu memberikan informasi yang akurat</li> </ul>	Interval
	3. <i>Responsiveness</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Karyawan mampu melayani dengan cepat</li> <li>Karyawan cepat dan tanggap dalam menjelaskan pertanyaan pelanggan mengenai menu</li> </ul>	Interval
	4. <i>Assurance</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Karyawan memiliki pengetahuan terhadap produk</li> <li>Karyawan bersikap ramah dalam memberikan layanan</li> </ul>	Interval
	5. <i>Emphaty</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Karyawan memberikan layanan yang dibutuhkan pelanggan</li> <li>Karyawan mau mendengarkan keluhan pelanggan</li> </ul>	Interval
Kepuasan Pelanggan	1. Kecepatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Karyawan cepat menanggapi permintaan pelanggan</li> <li>Karyawan cepat dalam menyelesaikan masalah keterlambatan menu pesanan</li> </ul>	Interval
	2. Keramahan Karyawan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Karyawan memberikan layanan yang ramah</li> <li>Karyawan berpenampilan menarik</li> </ul>	Interval
	3. Pengetahuan Karyawan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Karyawan mampu menjelaskan produk</li> <li>Karyawan mampu memberikan penjelasan alternatif solusi mengenai delivery service</li> </ul>	Interval
	4. Jumlah Layanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Memiliki ruang restoran yang memadai</li> </ul>	Interval
	5. Tampilan Formalitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kerapihan dan tata ruang restoran diatur dengan baik</li> <li>Kebersihan restoran terjaga dengan baik</li> </ul>	Interval
Loyalitas Merek	1. <i>Attitudinal Loyalty</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pelanggan tidak beralih ke merek lain</li> <li>Pelanggan selalu membeli varian menu terbaru merek ini</li> <li>Pelanggan selalu membeli merek ini</li> </ul>	Interval
	2. <i>Behavioral Loyalty</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pelanggan tidak tertarik dengan merek lain</li> <li>Pelanggan akan selalu membeli pada merek ini</li> </ul>	Interval

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) dan menyebutkan sumber:  
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan 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 Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini kami menggunakan pengumpulan data komunikasi, dimana peneliti mengajukan pertanyaan kepada subjek dan mengumpulkan tanggapan mereka baik secara pribadi maupun non pribadi (Donald R. Cooper / Pamela S. Schindler, 2006 ). Hal ini dilakukan dengan maksud memperoleh data yang diperlukan dalam melakukan penelitian. Penyebaran kuesioner dilakukan kepada konsumen yang pernah berkunjung di Pizza Hut Mall Of Indonesia.

#### E. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling*. Menurut Sugiarto (2001:36), *non probability sampling* dikembangkan untuk menjawab kesulitan yang ditimbulkan dalam metode acak, terutama kaitannya dengan kualitas layanan melalui rasa puas pelanggan yang mungkin akan tercipta sikap loyalitas kepada merek.

Teknik non-probability sampling yang digunakan adalah *judgment sampling*. Menurut Sugiarto (2001:40), sampel yang diambil dari anggota populasi dipilih sekehendak hati oleh peneliti menurut pertimbangan dan intuisinya. Dalam penelitian ini akan dilakukan penelitian terhadap konsumen yang pernah berkunjung di Pizza Hut Mall Of Indonesia.

#### F. Teknik Analisis Data

Setelah melakukan pengumpulan data melalui kuesioner, maka peneliti mengolah data tersebut untuk dianalisis agar dapat menjadi informasi yang berguna untuk menjawab



masalah yang ada. Alat bantu berupa software komputer yang digunakan untuk menganalisis data adalah SPSS 20. Teknik analisis data yang akan digunakan peneliti ini yaitu :

### 1. Analisis Deskriptif

#### a. Presentase

Setiap jawaban pertanyaan yang terkumpul dari hasil pengumpulan kuisioner akan ditabulasikan dengan memberikan presentase pada masing-masing jawaban.

Rumus:

$$Pr = \frac{\text{Jumlah Responden}}{\text{Total Jumlah Responden}} \times 100$$

#### b. Rata-rata Tertimbang

Setelah memperoleh data yang lengkap, maka harus dicari nilai rata-ratanya. Perhitungan nilai rata-rata skor adalah dengan menjumlahkan seluruh bobot dibagi dengan jumlah total responden secara sistematis, rata-rata skor adalah dengan menjumlahkan seluruh bobot dibagi dengan jumlah total responden secara sistematis.

#### c. Rentang Skala

Menurut Donald R. Cooper dan Pamela S. Schindler (2006:40), orang – orang diminta untuk membaca setiap pernyataan dan menentukan tingkat persetujuan mereka dengan pernyataan tersebut, menggunakan skala 5 titik.

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.



**Tabel 3.2**  
**Rentang Skala**

Klasifikasi Peringkat	Bobot
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Untuk mempromosikan jawaban responden maka digunakan rentangskala yang menggambarkan posisi dari yang sangat negatif ke posisi yang sangat positif.

## 2. Uji Validitas

Uji validitas merupakan tingkat dimana sebuah pengujian mengukur apa yang benar – benar ingin diukur (Donald R. Cooper dan Pamela S. Schindler (2006:16).

Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Salah satu kriteria validitas yang telah umum digunakan dan yang peneliti pakai di dalam penelitian ini adalah Construct Validity.

Menurut Imam Ghazali (2012:49), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada



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.



kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuisisioner yang harus dibuang atau diganti karna dianggap tidak relevan.

Dasar pengambilan keputusan adalah bila:

- Jika  $r$  hitung (pada nilai corrected item total correlation)  $> r$  tabel (0,361), maka pernyataan kuisisioner valid
- Jika  $r$  hitung (pada nilai corrected item total correlation)  $< r$  tabel (0,361), maka pernyataan kuisisioner tidak valid. Butir yang tidak valid tersebut akan dibuang.

### 3. Uji Reliabilitas

Menurut Donald R. Cooper dan Pamela S. Schindler (2006:40), reliabilitas merupakan pendukung penting bagi validitas tetapi bukan syarat yang cukup untuk mendapatkan validitas. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Jadi reliabilitas merupakan instrument yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relative konsisten apabila alat ukur digunakan berulang kali. Dari sekian banyak teknik untuk mengukur reliabilitas, peneliti menggunakan teknik *Cronbach Alpha*.

### 4. Uji Regresi Linear Berganda

Jika pada regresi sederhana jumlah variabel bebasnya hanya ada satu, maka peneliti menggunakan regresi linier berganda dimana variabel bebasnya lebih dari satu.

Menurut Donald R. Cooper (2006:307), regresi ini digunakan untuk menggambarkan





seluruh struktur hubungan yang telah dikembangkan dari sebuah teori sebab akibat.

Ⓒ Persamaan umumnya adalah :

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

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + + \epsilon \quad (\text{Donald dan Pamela, 2006:308})$$

$\beta_0$  = Konstanta, nilai Y jika semua nilai X adalah nol

$\beta_1$  = Lereng dari regresi

( $\beta$  mewakili koefisien koefisien regresi yang terkait dengan setiap  $X_1$ )

$\epsilon$  = Error

**a. Uji Keberartian Model (Uji F)**

Uji statistik F menunjukkan apakah variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat.

Uji F digunakan untuk melihat signifikan model regresi, apakah penelitian layak digunakan. Dalam analisisnya menggunakan hipotesis statistik sebagai berikut :

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$

$H_a : \text{Tidak semua } \beta_i = 0$

Dasar pengambilan keputusannya sebagai berikut :

- 1) Jika nilai  $\text{sig} \leq 0.05$  atau  $F \text{ hitung} \geq F \text{ table}$  maka tolak  $H_0$  (ada pengaruh), maka model regresi tersebut dapat digunakan untuk memprediksi Y.

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.



- 2) Jika nilai  $\text{sig} > 0.05$  atau  $F \text{ hitung} < F \text{ table}$  maka tidak tolak  $H_0$  (tidak ada pengaruh), maka model regresi tersebut tidak dapat digunakan untuk memprediksi Y.

#### b. Uji Signifikan Koefisien (Uji t)

Uji T digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pengambilan keputusan menerima atau menolak hipotesis dalam penelitian didasarkan pada pertimbangan signifikan koefisien dari setiap variabel independen terhadap terhadap variabel dependen. Kriteria yang digunakan dalam menentukan suatu variabel independen signifikan atau tidak signifikan adalah sebagai berikut :

$$H_0 : \beta_i = 0$$

$$H_a : \beta > 0$$

Dasar pengambilan keputusannya sebagai berikut :

- 1) Jika nilai  $\text{sig} \leq \alpha$  atau  $t \text{ hitung} \geq t \text{ table}$  maka tolak  $H_0$ , yang berarti variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai  $\text{sig} > \alpha$  atau  $t \text{ hitung} < t \text{ table}$  maka tidak tolak  $H_0$ , yang berarti variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

#### 5. Uji Asumsi Klasik

Pada uji asumsi klasik, peneliti akan menguji data dengan uji normalitas berdasarkan *Kolmogorov-Smirnov Test*, *Uji Multikolinieritas*, dan *Uji Heteroskedastisitas*.

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.



a.

### Uji Normalitas

Menurut Husein Umar (2008:79), uji normalitas berguna untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen, atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Jika data berdistribusi normal, analisis parametric termasuk model-model regresi dapat digunakan.

### Uji Multikolinieritas

Menurut Husein Umar (2008:82), uji multikolinieritas dapat berguna untuk mengetahui apakah pada model regresi yang diajukan telah ditemukan korelasi kuat antar variabel independen.

### Uji Heteroskedastisitas

Menurut Husein Umar (2008:84), Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah model yang heteroskedastisitas.

© Hak cipta milik IBI BIKKG (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.