



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Objek Penelitian

Pada penelitian ini, objek yang diteliti adalah pelanggan di Starbucks Bekasi. Penelitian ini dilakukan melalui pengisian kuesioner dengan subyek penelitian yaitu para pelanggan Starbucks Bekasi. Periode penelitian dilakukan 2017 tepatnya mulai bulan Januari 2017 – Juni 2017.

B. Disain Penelitian

Menurut Cooper dan Schindler (2006 : 157) metode penelitian dikelompokkan dengan delapan perspektif. Berikut adalah desain penelitian yang digunakan dalam delapan perspektif penelitian, antara lain:

1. Derajat Kristalisasi Pertanyaan Riset

Merupakan tingkat sejauh mana masalah penelitian telah dirumuskan. Suatu penelitian dapat bersikap eksplorasi atau *formal*. Berdasarkan tingkat perumusan masalah, studi yang digunakan berkaitan dengan penelitian ini adalah *study formal*. *Study formal* ini dimulai dengan hipotesis atau pertanyaan dan mencakup prosedur-prosedur yang cermat dan rinci mengenai sumber data. Tujuan dari disain *formal* adalah melakukan pengujian hipotesis dan menjawab pertanyaan yang peneliti ajukan.

2. Metode pengumpulan data

Berdasarkan perspektif metode pengumpulan datanya, penelitian ini dilakukan dengan cara survei, menyebarkan kuesioner yang berisi daftar pertanyaan kepada responden mengenai variabel yang terdapat dalam penelitian kemudian menggunakan data dari



7. Lingkungan penelitian

Dilihat dari lingkungan risetnya, penelitian ini termasuk dalam kondisi lingkungan aktual (kondisi lapangan), karena data didapatkan secara langsung di lapangan dengan menyebarkan kuesioner, khususnya di Starbucks.

8. Berdasarkan persepsi subjek

Hasil kesimpulan dari penelitian ini bergantung pada jawaban-jawaban yang diberikan oleh subyek penelitian. Di mana persepsi subyek penelitian dapat memengaruhi hasil penelitian secara tidak terlihat. Walaupun tidak ada bukti yang jelas akan adanya upaya responden untuk menyenangkan periset melalui dugaan hipotesis yang berhasil atau bukti-bukti adanya sabotase, pada saat peserta percaya bahwa sesuatu diluar kebiasaan sedang berlangsung, mereka mungkin akan berperilaku tidak alami. Oleh karena itu, penulis berusaha memberikan pemahaman kepada subjek penelitian lakukan.

Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel *independent*

Variabel *independent* adalah variabel yang memengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat. Dalam penelitian ini variabel *independent* adalah kualitas layanan dan kepercayaan merek. Kedua variabel tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

Tabel 3.1



Indikator Variabel Kualitas Layanan

Indikator	Skala	Skor STS - SS
Starbucks memiliki kebersihan fasilitas fisik yang baik	Interval	1 – 5
Starbucks memiliki karyawan yang berpenampilan rapi dan menarik	Interval	1 – 5
Starbucks memiliki fasilitas yang mutakhir	Interval	1 – 5
Karyawan Starbucks memberikan perhatian secara personal kepada konsumennya	Interval	1 – 5
Starbucks mudah dalam melakukan pemesanan	Interval	1 – 5
Starbucks memahami kebutuhan pelanggan dengan sungguh-sungguh	Interval	1 – 5
Starbucks menyediakan pelayanan jasa dengan baik	Interval	1 – 5
Starbucks memiliki keakuratan penanganan atau pengadministrasian catatan/ dokumen (misal: struk pembelian)	Interval	1 – 5
Pelayanan Starbucks sesuai dengan yang dijanjikan	Interval	1 – 5
Kesediaan karyawan Starbucks dalam memberikan layanan yang cepat	Interval	1 – 5
Kesediaan karyawan Starbucks dalam membantu kesulitan pelanggan selalu cepat	Interval	1 – 5
Keluangan waktu karyawan Starbucks untuk menanggapi permintaan konsumen selalu cepat	Interval	1 – 5
Reputasi Starbucks yang terjamin	Interval	1 – 5
Kompetensi karyawan Starbucks yang terbaik dalam memberikan pelayanannya	Interval	1 – 5
Karyawan Starbucks memberikan layanan dengan ramah	Interval	1 – 5

Tabel 3.2

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.



Indikator Variabel Kepercayaan Merek

Indikator	Skala	Kategori STS - SS
Pelayanan Starbucks dapat dipercaya	Interval	1 - 5
Starbucks dapat memberikan kenyamanan dalam pelayanannya	Interval	1 - 5
Percaya bahwa Starbucks memiliki kualitas pelayanan yang memuaskan	Interval	1 - 5
Pelanggan percaya bahwa Starbucks memberikan pelayanan terbaik kepada konsumennya	Interval	1 - 5

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2. Variabel *dependent*

Variabel *dependent* adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel *independent*. Dalam penelitian ini variabel *dependent* yang digunakan adalah loyalitas pelanggan. variabel tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

Tabel 3.3

Indikator Variabel Loyalitas Pelanggan

Indikator	Skala	Kategori STS - SS
Anda akan mengatakan hal positif tentang Starbucks	Interval	1 – 5
Anda akan memberikan rekomendasi Starbucks pada pihak lain	Interval	1 – 5
Anda akan kembali memilih Starbucks	Interval	1 – 5
Anda tidak akan melakukan peralihan ke restaurant Coffee lainnya	Interval	1 – 5
Untuk waktu yang akan datang, Starbucks akan menjadi pilihan pertama Anda	Interval	1 – 5
Percaya bahwa Starbucks merupakan restaurant Coffee terbaik	Interval	1 – 5

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.



D. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang dilakukan adalah *non probability sampling* atau biasa disebut juga dengan penarikan sampel dengan tidak acak. Di dalam penelitian ini teknik yang dipilih adalah *judgement sampling* dimana peneliti memilih anggota-anggota sampel untuk dapat memenuhi kriteria tertentu yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, yang menjadi kriterianya adalah para konsumen yang sudah pernah menikmati minuman atau makan di Starbucks Coffee. Kuesioner akan disebarakan sebanyak 100 lembar dimana akan dibagikan kepada konsumen yang pernah menikmati Starbucks Coffee.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan datanya teknik yang digunakan adalah teknik komunikasi dengan cara menyebarkan kuesioner. Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data primer, dimana diperoleh dari sumber pertama yakni dari sumber yang mengisi kuesioner yang diisi oleh responden. Kuesioner 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.

Dalam penelitian ini skala yang digunakan adalah Skala Likert yang digunakan untuk mengukur pendapat, sikap, dan juga persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu fenomena sosial. Secara spesifik penelitian ini telah ditetapkan oleh peneliti dimana selanjutnya disebut sebagai variabel dari penelitian. Dengan menggunakan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi sebuah indikator. Indikator ini kemudian akan dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang isinya berupa pertanyaan atau pernyataan. Desain skala pengukuran yang digunakan pada kuesioner dengan menggunakan skala Likert. Pada penelitian ini menggunakan tingkat kesetujuan skala Likert dibawah ini sebagai berikut:



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

F. Teknik Analisis Data

Setelah semua kuesioner selesai diisi dan terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah pengolahan data yang bersumber dari kuesioner 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. Analisis Deskriptif

Menurut Cooper dan Schindler (2006 : 423), analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan pusat, penyebaran dan bentuk distribusi data serta sangat membantu sebagai alat awal untuk melaporan penelitian data. Menurut supranto (2000 : 57) Analisis deskriptif bertujuan untuk menguraikan tentang sifat-sifat (karakteristik) suatu keadaan pada waktu tertentu dari suatu populasi tertentu. Teknik analisis deskriptif yang dipakai antara lain.

a. Rata-rata Hitung (*Mean*)

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



- F_i = frekuensi pemilihan nilai
- X_i = skor 1,2,3,4,5
- n = jumlah yang digunakan

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.

b. Rentang Skala

Setelah nilai rata-rata tertimbang diperoleh, maka selanjutnya di gambarkan rentang skala untuk menentukan posisi responden dengan menggunakan nilai skor setiap variabel. Untuk itu, perlu dihitung dengan rumus rentang skala sebagai berikut:

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

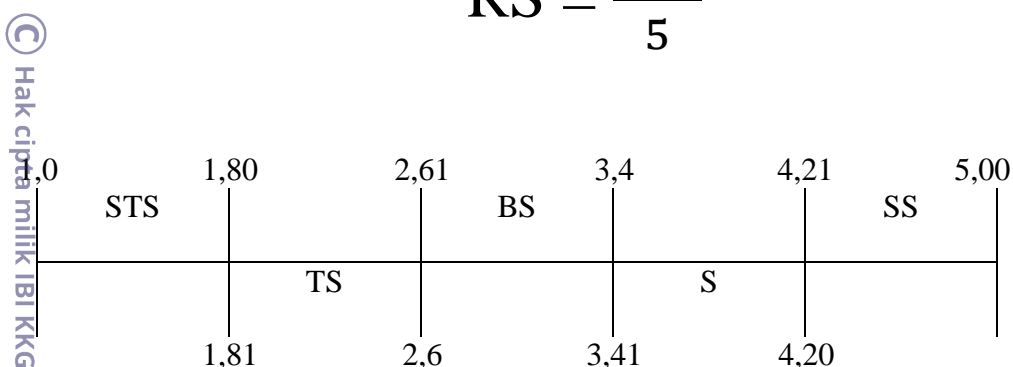
Keterangan :

- RS = rentang skala penilaian
- H_n = skor tertinggi pada skala
- H_p = skor terendah pada skala
- k = jumlah kelas atau kategori yang dibuat

jadi karena skor terbesar yakni 5 sedangkan nilai terkecil yakni 1, dan jumlah kelas atau kategori ada 5, maka dapat ditentukan rentang skalanya 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 IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

$$RS = \frac{5-1}{5}$$



2. Analisis SEM (*Structural Equation Modeling*)

Evaluasi model struktural *Structural equation modeling*, yang 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*). SEM merupakan analisis yang tepat digunakan untuk analisis multivariat dalam penelitian sosial selain keuangan atau variabel yang digunakan menggunakan skala nominal/rasio. 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.

Evaluasi model struktural berfokus pada hubungan-hubungan antara variabel laten eksogen dan endogen serta hubungan antara variable endogen. Tujuan dalam menilai struktural adalah untuk memastikan apakah hubungan-hubungan yang dihipotesis pada model konseptualisasi didukung oleh data empiris yang di peroleh melalui survei (Imam Ghozali, 2008).

Definisi berikutnya mengatakan bahwa *Structural equation modeling* (SEM) merupakan teknik statistik yang digunakan untuk membangun dan menguji model



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.



statistik yang biasanya dalam bentuk model-model sebab akibat. SEM sebenarnya merupakan teknik hibrida yang meliputi aspek-aspek penegasan (*confirmatory*) dari 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. Prosedur yang digunakan dalam pengemngan dan pengujian model serta pengolahan data adalah model persamaan struktural (*structural equation modeling*). 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 $> 0,361$ 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.

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



3) Uji Reliabilitas Konstruk (CR)

Hulland (1999) dalam Widhiarso (2012) menyatakan bahwa koefisien reliabilitas 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. Reliabilitas konstruk (CR) diharapkan 0,7 agar dapat dinyatakan reliabel, dengan rumus:

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

Keterangan:

λ = faktor loading (*loading factor* adalah besar korelasi antara indikator dengan konstruk latennya).

e = nilai error

b) Penilaian Model Structural

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

H1: kualitas layanan berpengaruh terhadap kepercayaan merek

H2 : kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan

H3 : kepercayaan merek berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan

Kriteria keputusan yang digunakan sebagai berikut:

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.

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

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

Kriteria diatas menyatakan nilai tersebut adalah nilai yang terbaik.

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