



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.

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai objek serta metode penelitian yang dilakukan oleh penulis, serta menjelaskan tentang indikator dan kriteria di dalam variabel dependen dan independen yang menjadi dasar dalam penyusunan kuisisioner.

Akan dijelaskan pula tentang teknik yang diambil dalam menganalisis data kuisisioner yang didapat oleh penulis, seperti Analisis Deskriptif, Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Normalitas, Uji multikolonieritas, Uji heterokedastisitas, Uji F, dan Uji t yang akan diolah di dalam program *IBM SPSS Statistics 20.0*.

#### A. Objek Penelitian

Objek penelitian pada penelitian pengaruh *Green Product Interest* dan *Customer Satisfaction* terhadap *Customer Loyalty* pada produk *The Body Shop*. Penelitian dilakukan kepada konsumen yang memakai atau pernah membeli produk *The Body Shop*.

#### B. Metode Penelitian

Sugiyono (2006:1) menjelaskan bahwa metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah disini berarti kegiatan penelitian ini didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yang rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian dilakukan dengan cara-cara masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sedangkan sistematis artinya proses yang digunakan dalam penelitian menggunakan langkah yang bersifat logis



Menurut Sugiyono (2006:142) metode deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa metode deskriptif adalah metode yang berupa pengumpulan data dan berdasarkan data-data tersebut disusun suatu gambaran untuk diteliti tanpa adanya perbandingan

### **Variable Penelitian**

Adapun Variabel dalam penelitian berikut aspek-aspeknya dan variabel tersebut sebagai berikut :

#### **1. Variabel bebas (*independent variable*)**

Pengertian variabel bebas menurut Husein Umar (2002 : 62) adalah “Variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel lain yang ada dalam suatu model.” Dalam penelitian ini, yang menjadi bagian dari variabel bebas (*independent variable*) adalah *Green product interest* dan *Customer Satisfaction*.

**Tabel 3.1**  
**Operasional Variabel *Green Product Interest***

	ITEM	SKALA	SUMBER
<i>Green Product Interest</i>	1. Saya merasa tertarik dengan produk <i>The Body Shop</i> . 2. Saya kagum dengan produk <i>The Body Shop</i> . 3. Saya merasa ingin tahu dengan produk <i>The Body Shop</i> . 4. Saya berminat dengan produk <i>The Body Shop</i> .	INTERVAL	Jones and Reynolds (2006)

**© 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.

**Tabel 3.2**  
**Operasional Variabel *Satisfaction***

	ITEM	SKALA	SUMBER
<i>Satisfaction</i>	1. Saya senang dengan produk yang dijual <i>The Body Shop</i> .  2. Saya merasa puas dengan produk yang dijual oleh <i>The Body Shop</i> .	INTERVAL	KOTLER

 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.

## 2. Variabel terikat (*dependent variable*)

Pengertian variabel terikat menurut Husein Umar (2002 : 62), “Variabel yang dijelaskan atau yang dipengaruhi oleh variabel independen.” Dalam penelitian ini, yang menjadi bagian dari variabel terikat (*dependent variabel*) adalah *customer loyalty*.

**Tabel 3.3**  
**Operasional Variabel *Loyalty***

	ITEM	SKALA	SUMBER
<i>Loyalty</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saya sering melakukan pembelian ulang produk <i>The Body Shop</i>..</li> <li>2. Saya terbiasa menggunakan produk-produk <i>The Body Shop</i>.</li> <li>3. Saya selalu menyukai produk <i>The Body Shop</i>.</li> <li>4. Saya merasa yakin bahwa produk <i>The Body Shop</i> adalah yang terbaik.</li> <li>5. Saya tetap memilih produk <i>The Body Shop</i>.</li> <li>6. Saya merekomendasikan produk <i>The Body Shop</i> kepada orang lain.</li> </ol>	INTERVAL	Griffin

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



#### D. Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini menggunakan teknik kuesioner. Menurut Sugiyono (2006 : 135), Teknik kuesioner merupakan “Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.” Peneliti akan memberikan kuisisioner kepada konsumen yang menggunakan atau membeli produk *The Body Shop*.

Penyusunan kuesioner dilakukan dengan media *Google Drive* dan disebarakan kepada konsumen yang menggunakan atau pernah membeli produk *The Body Shop* melalui *email*.

#### E. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *nonprobability sampling*, dimana menurut Husein Umar (2002 : 139) *nonprobability sampling* merupakan tekhnik pengambilan sampel yang semua elemen populasi belum tentu memiliki peluang yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel.

Teknik *non-probability sampling* digunakan dengan pendekatan *judgement sampling*. Penulis menetapkan kriteria dari sampel yang akan diambil adalah mereka yang pernah membeli produk *The Body Shop* dan melakukan pembelian ulang produk *The Body Shop* di Jakarta.



## F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah cara-cara mengolah data yang telah terkumpul kemudian dapat memberikan interpretasi. Hasil pengolahan data ini digunakan untuk menjawab masalah yang telah dirumuskan :

### 1. Analisis Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran dan deskripsi mengenai variabel-variabel yang ada dalam penelitian. Analisis statistic deskriptif dilihat dari jumlah, sampel, nilai minimum, nilai maksimum, nilai rata-rata (*mean*), dan standar deviasi. (Ghozali, 2011 : 19)

Alat analisis deskriptif yang digunakan adalah :

#### a. Rata-rata

Dalam analisis rata-rata tertimbang, rumus yang digunakan adalah :

$$\bar{X} = \frac{\sum f_i x X_i}{\sum f_i}$$

Keterangan:

$f_i$  : Frekuensi

$X_i$  : Bobot Nilai

$\sum f_i$ : Jumlah responden

© 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.



## b. Rentang Skala

Pada penelitian ini, rentang skala digunakan untuk menggambarkan keseluruhan pernyataan responden atas suatu variabel. Rumusnya adalah :

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

Keterangan:

m : Skor tertinggi dalam skala

n : Skor terendah dalam skala

b : Banyaknya kelas/kategori

Nilai skor tertinggi adalah 5, dan nilai skor terendah adalah 1, jumlah kategori adalah 5, maka :

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

1.00-1.80 : Sangat Tidak Setuju (STS)

1.81-2.60 : Tidak Setuju (TS)

2.61-3.40 : Netral (N)

3.41-4.20 : Setuju (S)

4.21-5.0 : Sangat Setuju (SS)

© 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.



## 2. Uji Kualitas Data

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Di dalam pengujian kualitas data terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas, penulis akan melakukan uji validitas dan uji reliabilitas sebanyak dua kali. Yang pertama akan dilakukan pra-kuesioner kepada sampel 30 responden. Jika semua butir pertanyaan dinyatakan valid dan reliable, maka seluruh butir pertanyaan dapat digunakan untuk tahap kedua yaitu pengumpulan data kuesioner kepada 100 responden.

### a. Uji Validitas

Uji validitas menurut Husein Umar (2008 : 52), berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan. Metode korelasi yang digunakan adalah korelasi produk moment:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

r = korelasi

X = skor tiap pertanyaan / item

Y = skor total

N = jumlah responden

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.



## b. Uji Reliabilitas

Menurut Husein Umar (2002 : 101), Reliabilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila alat ukur tersebut digunakan berulang kali.

Dalam penelitian ini teknik untuk menghitung indeks reliabilitas yaitu dengan menggunakan *cronbach's alpha*. Rumus *cronbach's alpha* dapat digunakan untuk mencari reliabilitas instrumen yang skornya merupakan rentangan antara beberapa nilai atau berbentuk skala. Dalam Husein Umar ( 2002 : 125 ) berikut ini adalah rumusnya :

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) 1 - \left( \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

### Keterangan :

- $r_{11}$  = reliabilitas instrument  
 $k$  = banyak butir pertanyaan  
 $\sigma_t^2$  = varians total  
 $\sum \sigma_b^2$  = jumlah varians butir

Uji reliabilitas memiliki dasar pengambilan keputusan sebagai berikut :

- Jika  $r_{alpha}$  (*Cronbach's Alpha*) positif dan  $r_{alpha} \geq 0,60$ , maka butir atau variabel tersebut reliabel
- Jika  $r_{alpha}$  (*Cronbach's Alpha*) positif dan  $r_{alpha} < 0,60$ , maka butir atau variabel tersebut tidak reliabel
- Jika  $r_{alpha} \geq 0,60$  tapi bertanda negatif, maka butir atau variabel tersebut tidak reliabel

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



### 3. Uji Normalitas

Menurut Imam Ghozali (2011 : 160), Uji normalitas bertujuan untuk mengukur apakah di dalam model regresi variabel independen dan variabel dependen keduanya mempunyai distribusi normal atau mendekati normal. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi normal atau mendekati normal.

Dalam penelitian ini, uji normalitas menggunakan uji statistic *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Suatu residu dikatakan berdistribusi secara normal jika memiliki tingkat signifikansi di atas 0,05 dan suatu data dikatakan tidak berdistribusi normal jika memiliki tingkat signifikansi di bawah 0,05.

### 4. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orthogonal. Variabel orthogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol.

Untuk mendeteksi apakah terjadi multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Model regresi dianggap bebas dari multikolinieritas jika variabel independen penelitian memiliki nilai *tolerance*  $> 0,10$  dan nilai VIF  $< 10$ .

### 5. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi tidak terjadi ketidaksamaan varians dan residual satu pengamatan ke pengamatan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBI KKG (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.



yang lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas (Ghozali 2011). Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Dalam penelitian ini, uji heteroskedastisitas menggunakan uji statistik *Glejser*. Jika variabel independen memiliki nilai signifikan kurang dari 0,05 maka ada indikasi terjadinya heteroskedastisitas, dan jika variabel independen memiliki nilai signifikan lebih dari 0,05 maka dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas (Ghozali, 2011).

## 6. Uji Hipotesis

Uji hipotesis pada penelitian ini menggunakan regresi linear sederhana. Regresi linier sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independent dengan variabel dependent, dan analisis regresi linear berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independent dengan variabel dependent. Menurut Husein Umar ( 2002 : 170), persamaan regresi pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$H_1 \rightarrow Y = a + b_1X_1 \dots\dots\dots[1]$$

$$H_2 \rightarrow Y = a + b_2X_2 \dots\dots\dots[2]$$

### Keterangan:

Y = *Customer Loyalty* (Variabel terikat)

X<sub>1</sub> = *Green Product Interest* (Variabel Bebas)

X<sub>2</sub> = *Customer Satisfaction* (Variabel Bebas)

a = nilai *intercept* (Konstan)

b = Koefisien Arah Regresi

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.



### a. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut Imam Ghozali ( 2011 : 97 ), Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu (1) berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen.

### b. Uji F

Uji F digunakan untuk melihat apakah semua variabel independen akan mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen untuk digunakan dalam model penelitian.

Selain itu F juga digunakan untuk mengukur model fit, jika tingkat signifikan berada di bawah 0,05 maka model tersebut dikatakan fit, tetapi jika tingkat signifikan berada di atas 0,05 maka model tersebut dikatakan tidak fit.

### Hipotesis

$H_0$ : Model regresi merupakan model yang tidak fit, sehingga persamaan regresi tidak dapat digunakan

$H_a$ : Model regresi merupakan model yang fit, sehingga persamaan regresi dapat digunakan

### Dasar Pengambilan Keputusan

$\text{Sig} \geq 0,05$  maka  $H_0$  diterima

$\text{Sig} < 0,05$  maka  $H_a$  diterima

## © 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.



c. Uji t

Menurut Imam Ghozali ( 2011 : 98 ). Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Dalam melakukan analisis regresi sederhana dilakukan pengujian hipotesis terhadap variabel independen.

Adapun hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut :

(1) **Variabel *Green Product Interest* terhadap *Customer Loyalty***

Hipotesis :

$H_0$ : Variabel *green product interest* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *customer loyalty*

$H_a$ : Variabel *green product interest* berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *customer loyalty*

(2) **Variabel *Customer Satisfaction* terhadap *Customer Loyalty***

Hipotesis :

$H_0$ : Variabel *customer satisfaction* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *customer loyalty*

$H_a$ : Variabel *customer satisfaction* berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *customer loyalty*

Kriteria pengujian yang digunakan adalah :

- (a)  $\text{Sig} \geq 0,05$  maka  $H_0$  diterima
- (b)  $\text{Sig} < 0,05$  maka  $H_a$  diterima