

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Obyek Penelitian

Pada penelitian ini, yang menjadi obyek penelitian adalah restoran Sushi Tei Mal Kelapa Gading yang menjalankan kegiatan usaha di bidang makanan, dan subyek penelitian ini adalah pelanggan yang pernah berkunjung dan makan di restoran Sushi Tei Mal Kelapa Gading. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 orang responden.

B. Desain Penelitian

Berdasarkan klasifikasi ,metode penelitian menurut Cooper dan Schindler (2003:146-151), metode penelitian yang digunakan penulis akan ditinjau dari delapan perspektif, yaitu:

1. Derajat kristalisasi pertanyaan riset: Berdasarkan tingkat perumusan masalah, studi yang digunakan berkaitan dengan penelitian ini adalah studi formal. Studi formal dimulai dengan hipotesis atau pertanyaan penelitian dan mencakup prosedur-prosedur yang cermat dan spesifikasi mengenai sumber data. Tujuan dari studi ini adalah untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang diajukan.
2. Metode pengumpulan data: penelitian ini menggunakan metode *communication*, dengan mengajukan pertanyaan atau pernyataan kepada subjek penelitian berkaitan dengan variabel – variabel dalam penelitian, yaitu kualitas produk, citra merek, dan loyalitas pelanggan.





3. Pengendalian variabel - variabel oleh peneliti: penelitian ini merupakan penelitian *ex post facto* karena penelitian ini merupakan pencarian empirik yang sistematis dimana peneliti tidak dapat mengontrol variabel bebasnya, karena peristiwa telah terjadi atau sifatnya tidak dapat dimanipulasi.
4. Tujuan penelitian: penelitian ini menggunakan metode kausal atau metode sebab akibat untuk menunjukkan bagaimana pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan Sushi Tei di Mal Kelapa Gading.
5. Dimensi waktu: penelitian ini merupakan penelitian studi *cross sectional*, karena hanya dilakukan satu kali dan mencerminkan gambaran dari suatu keadaan pada satu saat tertentu.
6. Ruang lingkup topik bahasan: penelitian ini merupakan desain studi statistik, karena bertujuan untuk mengetahui ciri-ciri populasi melalui penarikan kesimpulan berdasarkan ciri-ciri sampel.
7. Lingkungan penelitian: penelitian ini tergolong dalam penelitian lapangan, karena data-data diambil langsung di lapangan dengan menyebarkan kuesioner, khususnya di wilayah Mal Kelapa Gading dan sekitarnya.
8. Persepsi subyek: kesimpulan dari penelitian ini akan sangat bergantung pada jawaban-jawaban yang diberikan oleh subyek penelitian. Oleh karena itu, penting bagi penulis dalam memberikan pengertian kepada subyek penelitian untuk menghindari persepsi negatif tentang penelitian yang sedang dilakukan.



C. Operasionalisasi Konsep

Operasionalisasi adalah proses pemberian definisi operasional atau indikator pada sebuah variabel. Pada penelitian ini, terdapat tiga variabel yang akan diukur yaitu kualitas produk, citra merek, dan loyalitas pelanggan. Untuk lebih jelasnya, operasionalisasi konsep ketiga variabel tersebut dijabarkan pada tabel 3.1 sebagai berikut :

Tabel 3.1

Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas Produk	Fitur	Memiliki variasi makanan dan minuman yang beragam
		Menggunakan bahan baku berkualitas tinggi
	Mutu Kinerja	Rasa makanan dan minuman yang ditawarkan enak
	Mutu Kesesuaian	Rasa makanan yang tidak berubah dari waktu ke waktu
	Gaya	Tampilan makanan dan minuman yang menarik.
Citra Merek	Manfaat bagi pelanggan	Produk yang ditawarkan aman dikonsumsi
		Memberikan layanan yang

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 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.



		memuaskan
<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. 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.</p>	Para Pesaing	Melakukan inovasi dengan mengeluarkan menu-menu baru
	Harga relatif	Harga yang sesuai dengan kualitas produk
	Life style /personality	Memberikan perasaan bangga saat mengkonsumsi
<p>Loyalitas Pelanggan</p>	Pembelian ulang	Saya akan tetap memilih makan di Sushi Tei dari waktu ke waktu.
	Tidak mudah terpengaruh bujukan pesaing	Saya lebih memilih makan di Sushi Tei daripada di Restoran sushi lain
	Merekomendasikan merek tsb pada orang lain	Menyarankan kepada orang lain untuk makan di Sushi Tei

Sumber: Kotler dan Keller (2009:361-363), Durianto, Sugiarto dan Sitinjak (2001:70-72), Griffin (dalam Marheni Eka Saputri 2014)

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis memperoleh data yang diperlukan dengan menggunakan teknik komunikasi, yaitu dengan menyebarkan kuesioner untuk mengumpulkan data primer.



Kuesioner ini ditujukan kepada responden yaitu pelanggan Sushi Tei. Sampel diperoleh dari pelanggan yang pernah berkunjung dan makan di restoran Sushi Tei.

E Teknik Pengambilan Sampel

Penulis melakukan teknik pengumpulan sampel dengan melakukan survey, pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Populasi: Pelanggan Sushi Tei di Jakarta.
2. Penulis menggunakan teknik pengambilan sampel metode *judgement sampling* yaitu pengambilan sampel dilakukan dengan pertimbangan bahwa sampel yang diambil dapat mewakili pelanggan restoran Sushi Tei. Kriteria yang digunakan adalah yang pernah makan di restoran Sushi Tei.
3. Jumlah sampel yang diambil adalah 100 responden yang berlokasi di wilayah Jakarta Utara dan sekitarnya.

F Teknik Analisis Data

Untuk analisis data, penulis menggunakan program SPSS untuk mempermudah proses perhitungan. Teknik analisis data yang digunakan oleh penulis untuk membantu menganalisis data-data mendukung hasil penelitian ini, antara lain:



1. Analisis Deskriptif



1.1. Nilai Rata-rata

Nilai rata-rata dihitung dengan cara menjumlah nilai masing-masing kasus dalam distribusi dan membaginya dengan jumlah seluruh pengamatan dalam distribusi tersebut.

Rumus nilai rata-rata adalah:

$$\bar{x} = \frac{\sum(fx_i)}{N}$$

Keterangan:

x_i : nilai yang akan dihitung

f_i : jumlah frekuensi untuk setiap variabel

i : kategori dalam variabel yang bersangkutan

1.2. Analisis Presentase

Jawaban-jawaban yang terkumpul dari hasil pengumpulan kuesioner ditabulasi dengan memberikan persentase pada masing-masing jawaban. Rumusnya adalah sebagai berikut:

$$= \frac{f_i}{\sum f_i} \times 100\%$$

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.



Keterangan:

P_i = persentase dari responden yang memilih kategori tertentu

n_i = jumlah responden yang memilih kategori

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2. Analisis Regresi Ganda

2.1. Penelitian ini akan menggunakan analisis regresi ganda dengan persamaannya adalah:

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

Untuk mengestimasi diharapkan memenuhi persamaan:

$$\hat{Y} = b_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

Keterangan:

Y : variabel dependen (Loyalitas pelanggan)

X_1 dan X_2 : variabel independen (Kualitas Produk dan Citra Merek)

b_0 : konstanta

b_1, b_2 : koefisien regresi

Di dalam menggunakan analisis regresi terlebih dahulu akan di uji asumsi klasik

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.



2.2. Uji Asumsi Klasik

Dalam analisis regresi ganda perlu dilakukan pengujian asumsi klasik agar memenuhi kriteria BLUE (Best Linear Unbiased Estimate). Dimana untuk memenuhi kriteria BLUE harus terpenuhi residual berdistribusi normal, tidak terjadi otokorelasi, tidak terjadi heteroskedastisitas, dan tidak terjadi multikolinearitas. Adapun pengujian asumsi klasiknya adalah sebagai berikut:

2.2.1. Uji Normalitas

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui, uji t dan uji F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar, maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel yang kecil (Imam Ghazali, 2006:147). Uji normalitas ini dilakukan dengan bantuan program SPSS 20.

Uji normalitas ini menggunakan Uji Statistik Kolmogorov – Smirnov. Model regresi dikatakan berdistribusi normal jika hasil uji One Sample Kolmogorov – Smirnov test yang dinyatakan dalam signifikansi Asymp.Sig (2-tailed) lebih besar dari 0,05.

Hipotesis pengujian adalah sebagai berikut:

H_0 : data residual berdistribusi normal.

H_a : data residual tidak berdistribusi normal.



2.2.2. Uji Heterosedastisitas

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians residual antar pengamatan tetap, maka disebut homoskedastisitas namun jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas. Umumnya data cross - section mengalami heterosedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang, dan besar) (Imam Ghazali, 2006:125). Untuk melakukan uji heterosedastisitas, peneliti menggunakan bantuan program SPSS 20. Pengujian heterosedastisitas menggunakan Uji Geljser. Glejser mengusulkan untuk meregres nilai absolut residual (U_t) terhadap variabel independen, dengan persamaan regresi sebagai berikut:

$$|U_t| = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2$$

Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- (1) Jika semua nilai sig. > 0,05 maka tidak terjadi heterosedastisitas.
- (2) Jika ada satu nilai sig. < 0,05 maka terjadi heterosedastisitas.

2.2.3. Uji Otokorelasi

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (periode sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan terdapat masalah otokorelasi. Masalah ini timbul karena kesalahan pengganggu (residual) tidak

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



time series (Imam Ghozali, 2006:99).

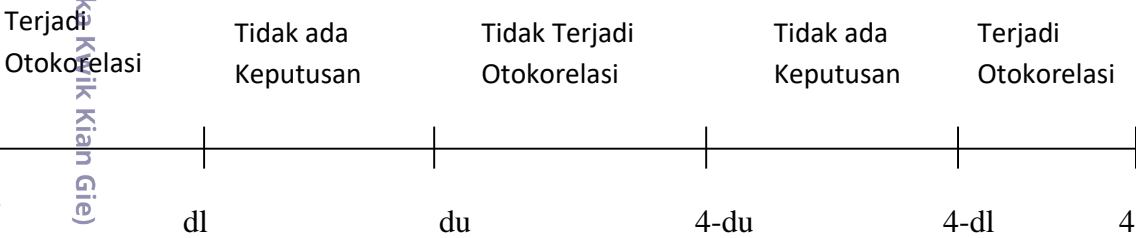
Model regresi yang baik adalah yang bebas dari otokorelasi. Pengujian otokorelasi ini menggunakan Uji Durbin-Watson (DW Test). Hipotesis pengujian adalah sebagai berikut:

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

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

Pengambilan keputusan ada tidaknya otokorelasi dinyatakan Gambar 3.1 berikut:

Gambar 3.1



2.2.4 Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas terjadi jika terdapat korelasi linear yang sangat tinggi diantara beberapa variabel independen. Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi multikolinearitas diantara variabel independen (Imam Ghozali,2006:95). Adanya multikolinearitas dapat dilihat dari nilai tolerance



atau VIF (Variance Inflation Factor). Kriteria pengambilan keputusan untuk pengujian multikolinearitas adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai VIF < 10, maka tidak terjadi multikolinearitas.
- 2) Jika nilai VIF \geq 10, maka terjadi multikolinearitas.

Setelah dilakukan pengujian asumsi klasik, maka akan dilakukan uji keberartian model dan uji koefisien regresi.

2.3. Uji Keberartian Model (Uji F)

Uji F digunakan untuk melihat signifikansi model regresi, apakah model regresi penelitian layak digunakan. Dalam analisisnya, hipotesis statistik yang digunakan adalah sebagai berikut:

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

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

Kriteria pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

- a. Jika $\text{sig} \leq 0,05$, maka tolak H_0 yang berarti model regresi tersebut dapat digunakan untuk memprediksi Y.
- b. Jika nilai $\text{sig} > 0,05$, maka tidak tolak H_0 yang berarti model regresi tersebut tidak dapat digunakan untuk memprediksi Y.

Jika uji F tolak H_0 maka lakukan Uji t



2.4. Uji Koefisien Regresi (Uji t)

Uji statistik t digunakan untuk pengujian hipotesis penelitian, yaitu mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen (Imam Ghozali 2006:164). Hipotesis statistik yang digunakan adalah sebagai berikut:

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

$$H_a: \beta_1 > 0 \quad H_a: \beta_2 > 0$$

Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- Jika nilai $\text{Sig} \leq 0,05$, maka tolak H_0 yang berarti variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- Jika nilai $\text{Sig} > 0,05$, maka tidak tolak H_0 yang berarti variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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