



BAB III

METODE PENELITIAN

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

A. Obyek Penelitian

Pada penelitian ini yang menjadi objek penelitiannya adalah tingkat loyalitas pelanggan Pizza Hut di Kelapa Gading, Jakarta Utara. Subyek yang diteliti dalam penelitian ini mengambil responden yang pernah melakukan pembelian dan mengkonsumsi Pizza Hut di Kelapa Gading, Jakarta Utara. Sehubungan dengan permasalahan yang telah disampaikan, maka akan dijelaskan mengenai desain penelitian, obyek penelitian, pengukuran variabel penelitian, metode pengumpulan data, teknik pemilihan sampel, dan teknik analisis data.

B. Desain Penelitian

Desain penelitian menurut R.Cooper & Pamela S. Schindler (2006:158), ada delapan klasifikasi desain yang dibagi oleh cooper dan Schindler, yaitu :

1. Derajat Kristalisasi Pertanyaan Riset

Merupakan tingkat sejauh mana masalah penelitian telah dirumuskan. Studinya dapat bersifat penjajakan atau formal. Berdasarkan tingkat perumusan masalah, studi yang digunakan berkaitan dengan penelitian ini adalah studi formal. Studi formal dimulai dengan hipotesis atau pertanyaan dan mencakup prosedur-prosedur yang cermat dan rinci mengenai sumber data. Tujuan dari desain penelitian formal adalah untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang diajukan.

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



2. Metode pengumpulan data (*method of data collection*)
Penelitian ini menggunakan metode komunikasi, dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan melalui kuisioner kepada subyek penelitian yang berkaitan dengan variable-variabel dalam penelitian.
3. Pengendalian variable-variabel oleh peneliti (*research control of variables*)
Penelitian ini dikatakan sebagai penelitian ex post facto, karena penelitian ini dilakukan setelah kejadian sesudah fakta atau peristiwa yang telah terjadi, sehingga peneliti tidak dapat mengontrol variable-variabel yang diteliti dan sifatnya tidak dimanipulasi.
4. Tujuan penelitian (*the purpose of the study*)
Berdasarkan tujuan penelitian, terdapat dua jenis penelitian, yaitu studi deksriptif dan kausal. Penelitian ini menggunakan studi deskriptif dan kausal. Penelitian deskriptif berkaitan dengan mencari tahu tentang apa, siapa di mana, bilamana, atau berapa banyak dan digunakan untuk menggambarkan bagaimana penelitian konsumen terhadap makanan dan minuman. Sedangkan studi kausal berusaha untuk menjelaskan hubungan-hubungan antara variabel yaitu bagaimana pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan pada Pizza Hut di Kelapa Gading, Jakarta Utara.
5. Dimensi waktu (*the time dimension*)
Penelitian ini merupakan penelitian cross-sectional, dimana penelitian hanya dilakukan sekali dan mewakili satu periode tertentu.

C Hak cipta milik IBI KKG (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.



6. Ruang lingkup topik bahasan (*the tropical scope*)
Ruang lingkup topik bahasan dapat dilihat dari luas dan kedalaman penelitian. Penelitian ini termasuk dalam studi statistik. Studi statistik lebih mementingkan keluasan dan bukan kedalaman. Studi ini berusaha untuk mengetahui ciri-ciri populasi melalui penarikan kesimpulan secara inferensi berdasarkan ciri-ciri sampel. Hipotesis akan diuji secara kuantitatif.
7. Lingkungan penelitian (*the research environment*)
Penelitian ini termasuk dalam kondisi lingkungan actual (kondisi lapangan) karena data-data didapatkan secara langsung di lapangan dengan menyebarkan kuisioner.
8. Persepsi subyek (*participants perceptual awareness*)
Dalam penelitian ini, persepsi subjek yang diusahakan adalah subjek tidak merasa ada penyimpangan dari situasi rutinitas sehari-hari sampai subjek merasa ada penyimpangan tetapi tidak terkait dengan periset.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

C. Variabel Penelitian

Terdapat tiga variabel dalam penelitian ini, yaitu kualitas produk, citra merek dan loyalitas pelanggan. Indikator dan item pertanyaan setiap variabel dijabarkan sebagai berikut :

1. Variabel Kualitas Produk

Variabel Kualitas Produk dijabarkan dalam tabel 3.1 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Tabel 3.1

Operasionalisasi Kualitas Produk

Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas Produk	1. Bentuk	<p>a. Restoran Pizza Hut menyajikan porsi makanan yang sesuai dengan kebutuhan saya.</p> <p>b. Restoran Pizza Hut menyajikan porsi minuman yang sesuai dengan kebutuhan saya.</p> <p>c. Restoran Pizza Hut menyajikan paket menu yang bervariasi.</p>
	2. Fitur <i>(features)</i>	<p>a. Pizza Hut menyediakan produk dengan rasa yang enak sehingga menjadi daya tarik lebih bagi saya.</p> <p>b. Pizza Hut menyediakan berbagai pilihan produk yang bervariasi.</p>
	3. Kualitas kinerja	<p>a. Pizza Hut memiliki kualitas produk yang baik.</p>

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Instititut 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.



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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

	<i>(performanc e quality)</i>	
	4. Kualitas kesesuaian <i>(performan ce quality)</i>	a. Rasa makanan di Pizza Hut tidak berubah dari waktu ke waktu. b. Rasa minuman di Pizza Hut tidak berubah dari waktu ke waktu.
	5. Daya Tahan <i>(durability)</i>	a. Kondisi produk di Pizza Hut pada saat dipesan baik. b. Produk di Pizza Hut yang dipesan untuk dibawa pulang senantiasa fresh dan tidak mudah rusak.
	6. Keandalan <i>(reliability)</i>	a. Rasa dari produk yang disajikan oleh Pizza Hut sesuai dengan selera pelanggan.

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.



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.

	<p>7. Gaya <i>(style)</i></p>	<p>a. Pizza Hut menyediakan tampilan produk yang menarik.</p> <p>b. Pizza Hut memiliki ciri khas dalam menyajikan produknya.</p>
--	-----------------------------------	--

Sumber : Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2009:8)

2. Variabel Citra Merek

Variabel citra merek dijabarkan dalam tabel 3.2 berikut :

Tabel 3.2

Operasionalisasi Variabel Citra Merek

Variabel	Dimensi	Indikator
Citra Merek	Atribut produk	Pizza Hut memiliki produk dengan rasa yang enak.
	Atribut tak berwujud	Kualitas produk di Pizza Hut di persepsikan baik.
	Pesaing	Pizza Hut memiliki keunggulan dibandingkan dengan pesaing.
	Harga relative	Pizza Hut memiliki produk dengan harga yang relatif terjangkau.
	Gaya hidup/kepribadian	Mengkonsumsi pizza mencerminkan cara hidup praktis.



C Hak cipta, milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	Manfaat bagi pelanggan	Merek Pizza Hut memberikan kesan percaya diri atau sangat bergengsi.
---	------------------------	--

Sumber: Durianto, Sugiarto, dan Sitinjak (2001:70)

3 Variabel Loyalitas Pelanggan

Variabel loyalitas pelanggan dijabarkan dalam tabel 3.3 berikut :

Tabel 3.3

Operasionalisasi Variabel Loyalitas Pelanggan

Variabel	Dimensi	Indikator
Loyalitas Pelanggan	Repeat Purchase	Apabila saya akan membeli produk pizza lagi, maka saya akan memilih membeli di Pizza Hut kembali. Saya sering membeli produk pizza di Pizza Hut.
	Referalls	Saya akan memberikan rekomendasi yang positif tentang produk Pizza Hut kepada teman dan keluarga saya.
	Retention	Saya akan tetap senantiasa membeli produk Pizza Hut walaupun ada merek lain menawarkan produk sejenis dan harga yang lebih menarik.

Sumber: Penelitian Terdahulu Nuruni Ika Kusuma (2012)

D. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability* sampling atau yang disebut juga penarikan sampel secara tidak acak. Menurut Sugioyono (2012:120) metode *non-probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang

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.



tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Jenis teknik non-probability sampling yang digunakan adalah teknik judgement sampling. Dimana melakukan sampel sesuai dengan batasan-batasan sampel yang seperti apa yang akan diambil. Dalam hal ini responden yang dipilih yaitu orang-orang yang pernah membeli dan mengkonsumsi Pizza Hut di wilayah Kelapa Gading Jakarta Utara

E. Teknik Pengumpulan Data

Menurut pengumpulan data untuk penelitian ini dilakukan dengan cara komunikasi yaitu menyebarkan kuisisioner. Teknik ini dipilih untuk mendapatkan data primer yang bersumber langsung dari responden yang pernah melakukan pembelian produk dan mengkonsumsi makanan dan minuman di Pizza Hut. Kuisisioner yang diperoleh diolah dengan IBM SPSS Statistics 20. Skala yang digunakan adalah Likert. Menurut Sugiyono (2012:132), skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variable yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variable. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



Tabel 3.4

Jawaban Skala Likert

Jawaban	Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu/ Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

F. Teknik Analisis Data

Setelah semua kuisisioner selesai diisi dan terkumpul, maka langkah berikutnya adalah pengolahan data yang bersumber dari kuisisioner. Data dari kuisisioner tersebut merupakan data mentah yang harus diolah lebih lanjut agar menghasilkan suatu informasi yang berguna bagi penelitian.

Untuk analisis data, penulis menggunakan program LISREL 8.80 untuk mempermudah seluruh proses perhitungan. Teknik analisis data yang digunakan oleh penulis untuk membantu menganalisis data-data untuk mendukung hasil penelitian ini antara lain :

1. Analisis Deskriptif

Penulis melakukan perhitungan statistik deskriptif melalui :



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.



a. Rata-rata (mean)

Rata-rata (mean) didapat dengan menjumlahkan data seluruh individu dalam kelompok itu, kemudian dibagi dengan jumlah individu yang ada pada kelompok tersebut. Rata-rata (mean) di buat dengan ketentuan :

Keterangan :

$$\bar{x} = \frac{\sum fx}{n}$$

\bar{x} = Rata-rata (mean)

x = Score

n = ukuran sampel

b. Presentase

Presentase adalah sebuah angka atau perbandingan (rasio) untuk menyatakan pecahan dari seratus. Presentase di buat dengan ketentuan :

Keterangan :

$$P(x) = \frac{n(x)}{n}$$

P = Presentase dari responden yang memiliki kategori tertentu..

n = Jumlah sampel responden.

c. Rentang Skala

Panjang rentang skala yang digunakan adalah :

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

© 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.



Keterangan :

Rs = Rentang Skala penelitian

M = Nilai tertinggi

N = Nilai terendah

b = Banyak kategori

Maka rentang skala adalah :

1.0-1.80 = Sangat Tidak Setuju (STS)

1.81-2.60 = Tidak Setuju (TS)

2.61-3.40 = Netral (N)

3.41- 4.20 = Setuju (S)

4.21-5.00 = Sangat Setuju (SS)

2. Analisis SEM (*Structural Equation Model*)

Structural Equation Model (SEM) merupakan suatu teknik yang mampu menganalisis variabel laten, variabel indikator, dan kesalahan pengukuran secara langsung. Dengan SEM kita dapat mampu menganalisis hubungan antara variabel laten dengan variabel indikatornya, hubungan antara variabel laten dengan variabel laten yang lain, juga mengetahui besarnya kesalahan pengukuran (Tumpal dan Sugiarto 2006 : 2).

SEM terdiri atas variabel laten dan variabel teramati. Variabel laten merupakan konstruk atau konsep abstrak yang menjadi perhatian yang hanya dapat diamati secara tidak langsung melalui efeknya pada variabel-variabel teramati. Variabel teramati adalah variabel yang dapat diamati atau diukur secara empiris (Tumpal dan Sugiarto 2006:9).

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.



Analisis SEM terdapat 2 model yaitu model pengukuran dan model structural.

Model pengukuran adalah model yang menggambarkan hubungan variabel laten dengan variabel-variabel teramati (indicator). Model pengukuran digunakan untuk uji validitas dan uji reliabilitas.

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrument dalam mengukur apa yang ingin diukur. Analisis model pengukuran dilakukan dengan memeriksa t-value dari muatan factor hasil estimasi $< 1,96$. Jika ada t-value muatan faktornya $> 1,96$, maka dikatakan valid, menurut Tumpal JR Sitinjak dan Sugiarto (2006:70).

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu pengujian untuk menentukan konsistensi pengukuran indikator-indikator dari variabel laten.

Construct reliability / composite reliability digunakan untuk menilai reliabilitas gabungan setiap variabel laten. Informasi yang digunakan adalah *loading factor* dan *error variance*. Rumus yang digunakan adalah :

Rumus yang digunakan adalah :

$$CR = \frac{(\sum\lambda)^2}{[(\sum\lambda)^2 + (\sum\Theta)]}$$

Keterangan :

CR : construct reliability / composite reliability

λ : loading indikator

Θ : error variance indikator

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



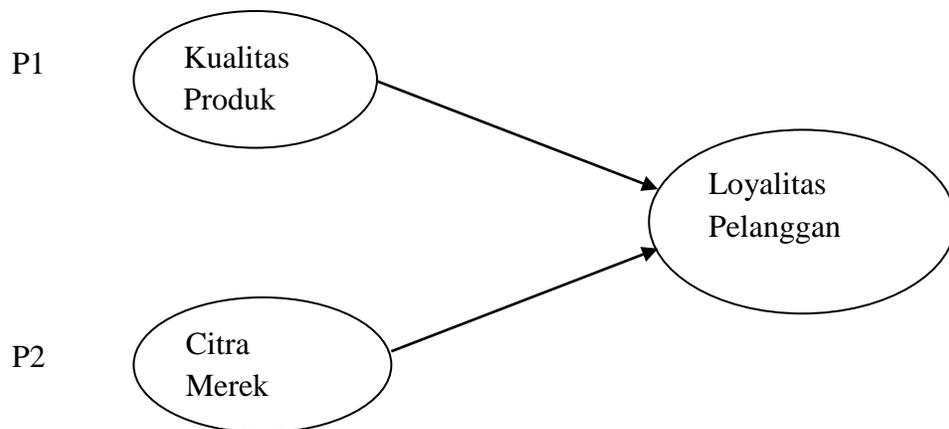
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

Suatu reliabilitas *construct* dikatakan baik jika nilai *construct reliability*-nya $\geq 0,70$ dan nilai *variance extracted*-nya $\geq 0,50$. (Tumpal dan Sugiarto 2006:71).

c. Diagram Jalur

Path diagram menurut Tumpal dan Sugiarto (2006:93) adalah suatu diagram jalur akan membantu di dalam menganalisis dan menginterpretasikan hubungan yang dihipotesiskan. Oleh karena itu sebelum menganalisis jalur tersebut, peneliti sudah mempunyai teori atau hipotesis terlebih dahulu terhadap model atau diagram jalurnya, sebagaimana dicantumkan pada gambar 3.1.

Gambar 3.1
Diagram Jalur



Gambar 3.1 merupakan gambar model penelitian. Anak panah menunjukkan hubungan antar variabel. Setiap nilai p pada setiap jalur menggambarkan koefisien jalur (yang merupakan koefisien regresi yang setelah distandarisasi), dari gambar diatas dapat dibuat persamaan sebagai berikut :

1. $Loyalitas\ Pelanggan = \beta_0 + \beta_1\text{ Kualitas Produk} + \beta_2\text{ Citra Merek.}$