



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Obyek Penelitian

Pelanggan yang pernah membeli produk skincare Skintific menjadi subjek penelitian ini, dan obyek penelitiannya yaitu produk skincare Skintific. Lokasi dan wilayah penelitian adalah di Jakarta.

Penelitian dengan mengisi kuesioner online memberikan penilaian kualitas suatu produk serta harga terhadap loyalitas pelanggan skincare skintific di Jakarta. Penelitian dilakukan melalui pengambilan sampel dari pelanggan yang pernah membeli skincare skintific di Jakarta.

B. Disain Penelitian

Sekaran & Bougie (2017a : 109), mendefinisikan desain penelitian sebagai strategi pengumpulan, evaluasi, dan interpretasi data sesuai dengan pertanyaan penelitian. Rencanakan studi sehingga informasi yang diperlukan dapat dikumpulkan dan diperiksa untuk memecahkan masalah yang menjadi katalis proyek. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah

1. Tingkat Perumusan Masalah

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian formal, di mana tujuan penelitian adalah untuk menguji hipotesis dengan menjawab pertanyaan penelitian.

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. Variabel Penelitian



1. Kualitas produk (X₁)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hal cipta milik IBI KKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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.

Tabel 3. 1

Operasionalisasi Variabel Kualitas Produk

Variabel	Indikator	Pernyataan	Skala
Kualitas Produk	Kinerja	Saya merasa Skincare Skintific menggunakan kandungan yang berkualitas	Interval
	Fitur	Saya merasa Skincare Skintific mudah meresap dan tidak lengket di kulit	Interval
	Keandalan	Saya merasa Skincare Skintific memberikan hasil yang konsisten dari waktu ke waktu	Interval
	Kesesuaian	Saya merasa Skincare Skintific memberikan efek yang sesuai dengan yang ditawarkan	Interval
	Daya Tahan	Saya merasa Skincare Skintific memiliki jangka waktu expired yang relatif lama	Interval
	Kemudahan Layanan	Saya merasa Skincare Skintific memiliki informasi produk yang jelas	Interval
	Estetika	Saya merasa Skincare Skintific desain produk yang menarik	Interval
	Kualitas Persepsi	Saya merasa Skincare Skintific dapat merawat kulit wajah	Interval



2. Harga (X₂)

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Tabel 3.2

Operasionalisasi Variabel Harga

Variabel	Indikator	Pernyataan	Skala
Harga	Kesesuaian harga dengan kualitas yang ditawarkan	Saya merasa harga yang ditawarkan Skincare Skintific sesuai dengan kualitas produk	Interval
	Keterjangkauan	Saya merasa harga yang ditawarkan Skincare Skintific terjangkau	Interval
	Persaingan harga	Saya merasa harga yang ditawarkan skincare skintific bersaing dengan merek lain	Interval

3. Loyalitas Pelanggan (Y)

Tabel 3.3

Operasionalisasi Variabel Loyalitas Pelanggan

Variabel	Indikator	Pernyataan	Skala
Loyalitas Pelanggan	Pembelian rutin	Saya selalu membeli Skincare Skintific secara rutin	Interval
	Membeli produk lain dari perusahaan	Saya selalu membeli setiap Skincare Skintific launching produk baru.	Interval
	Merekomendasikan kepada orang lain	Saya akan merekomendasikan Skincare Skintific kepada orang lain	Interval
	Menunjukkan ketahanan terhadap tarikan pesaing	Saya lebih memilih produk Skincare Skintific dibanding merek skincare lain.	Interval

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

Menurut Sugiyono (2017 : 81), sampel merupakan perwakilan populasi baik dari segi jumlah maupun susunannya. Sekaran & Bougie (2017b : 54) menyatakan bahwa sampel terdiri dari sekelompok orang yang dipilih dari sebagian populasi.

Menurut Sugiyono (2017 : 80), populasi adalah suatu kategori generalisasi yang mencakup hal-hal atau orang-orang dengan atribut dan ciri tertentu yang dipilih peneliti untuk diselidiki dan kemudian diambil kesimpulannya. Sekaran & Bougie (2017b : 53) menyatakan bahwa istilah populasi mengacu pada kelompok individu, objek, maupun peristiwa yang menarik bagi peneliti untuk dipelajari.

Metode sampling nonprobability digunakan dalam penelitian ini. Sugiyono (2017 : 84) mendefinisikan nonprobability sampling sebagai metode pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama kepada setiap individu dalam populasi terpilih.

Purposive sampling adalah jenis sampel nonprobabilitas yang digunakan dalam penelitian ini. Purposive sampling menurut Sugiyono (2017 : 85) merupakan teknik pengambilan sampel yang mempertimbangkan faktor tertentu.

Penelitian ini akan melibatkan 100 responden yang pernah membeli produk skincare Skintific.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui komunikasi yaitu melalui penggunaan Google Form untuk menyebarkan survei online. Sekaran & Bougie (2017a: 170) menggambarkan kuesioner sebagai kumpulan pertanyaan yang telah ditulis sebelumnya yang disertai dengan pilihan yang jelas yang diberikan kepada peserta untuk mereka mencatat tanggapan mereka.

Hak cipta milik IBIKKG (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.



Untuk menghitung cronbach's alpha (α) yaitu

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

©

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Penjelasan :

- r_{11} = nilai reliabilitas
- k = jumlah pertanyaan yang akan diuji
- $\sum Si$ = jumlah varians skor tiap butir
- St = total varians

2. Analisis Statistik Deskriptif

Sugiyono (2017 : 147) menyatakan bahwa statistik deskriptif digunakan untuk mengkaji data dengan cara menggambarkan data yang telah dikumpulkan tanpa bermaksud menarik kesimpulan atau generalisasi yang luas.

Analisis statistik deskriptif digunakan dalam penelitian ini, yaitu

a. Rata-rata Hitung

Mean adalah rata-rata nilai sekumpulan data. Nilai ini dapat dicari dengan membagi total data dengan total data. Rumus untuk mencari mean adalah:

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

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.



Penjelasan :

\bar{x} = nilai rata-rata hitung

x_i = sampel ke i

n = total data

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

b. Weighted Average

Rata-rata tertimbang, juga dikenal sebagai weighted average, adalah cara untuk menemukan nilai rata-rata di mana setiap nilai memiliki nilai berat atau nilai penting.

Rumus yang digunakan untuk menghitung rata-rata tertimbang adalah sebagai berikut:

$$\bar{x} = \frac{\sum f_i x_i}{\sum f_i}$$

Penjelasan :

\bar{x} = nilai rata-rata tertimbang

f_i = frekuensi

x_i = bobot

$\sum f_i$ = jumlah responden

c. Analisis persentase

Metode statistik untuk menghitung persentase atau proporsi dalam suatu populasi atau sampel disebut analisis persentase. Berikut rumus persentasenya:

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.



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.

$$Fr = \frac{\text{Jumlah responden memilih}}{\text{Total responden}} \times 100 \%$$

d. Rentang skala

Rentang skala untuk menghitung varians, atau perbedaan antara nilai terendah dan tertinggi dari setiap variabel.

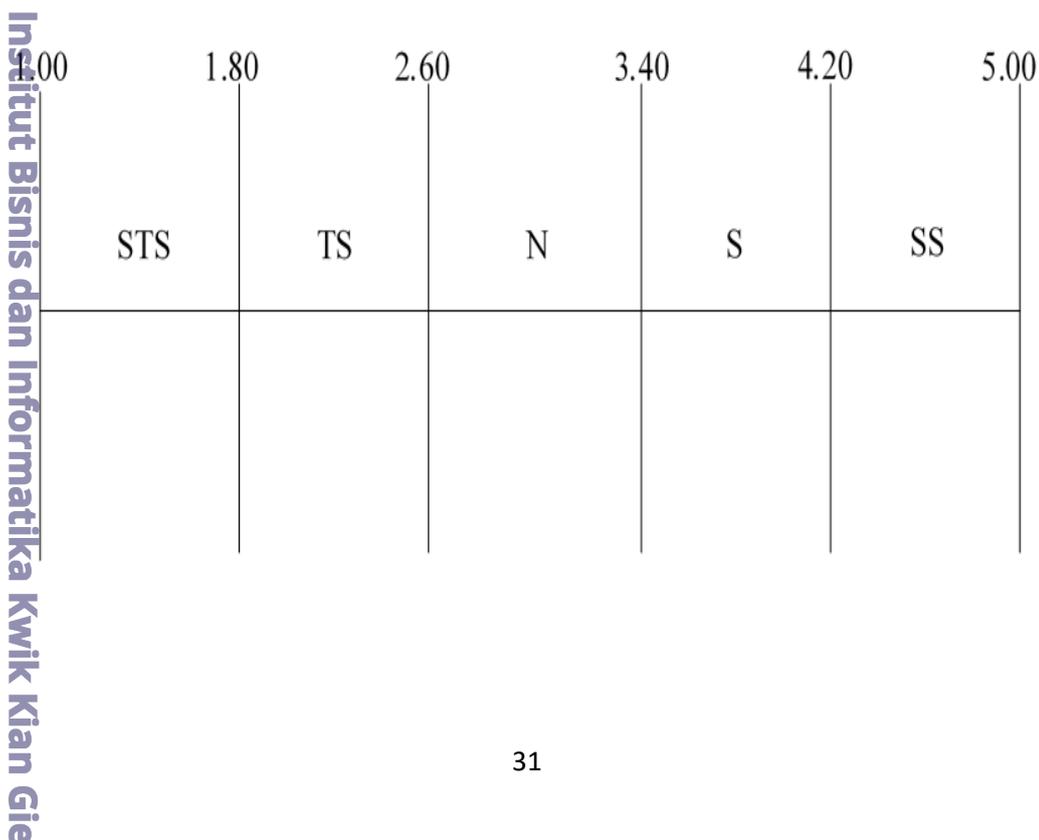
Berikut rumus rentang skala:

$$\text{Rentang skala} = \frac{\text{banyaknya kategori} - 1}{\text{banyaknya kategori}}$$

Dalam penelitian ini, 1 adalah skor terendah dan 5 adalah skor tertinggi. Rentang skala saat ini yang terdiri dari 5 kelompok atau kelas adalah sebagai berikut:

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

Skor rata-rata adalah 0.8, oleh karena itu dapat digolongkan ke beberapa kelas yaitu sebagai berikut





Penjelasan:

- 1.00 – 1.80 = STS
- 1.81 – 2.60 = TS
- 2.61 – 3.40 = N
- 3.41 – 4.20 = S
- 4.21 – 5.00 = SS

3. Skala Likert

Sugiyono (2017:93) menyatakan bahwa skala Likert adalah alat yang digunakan untuk mengukur perasaan individu atau kelompok masyarakat terhadap berbagai peristiwa sosial. Variabel yang ingin dinilai dipisahkan menjadi variabel indikator dengan menggunakan skala Likert. Indikator ini juga berfungsi sebagai dasar untuk pembuatan elemen instrumen, yang dapat berupa penyelidikan atau deklarasi. Pada skala lima item, responden diminta untuk memilih apakah mereka setuju atau tidak setuju dengan setiap topik. Tanggapan mereka kemudian dikonversi menjadi skor numerik, dan skor total responden digunakan untuk mengetahui sikap umum mereka. Berikut adalah tingkatan skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini:

Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Netral (N)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)
1	2	3	4	5

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



4. Menilai Overall Fit



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
© Hak Cipta Milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Untuk mengetahui apakah model sesuai dengan data awalnya, menilai overall fit digunakan. Sepuluh ukuran fit model termasuk yang berikut.

1) APC (Average Path Coefficient)

Dengan tingkat signifikansi 5%, nilai cut-off APC Nilai P yang direkomendasikan sebagai ukuran model fit adalah $\leq 0,05$. (Ghozali, 2020 : 83)

2) ARS (Average R-squared)

Kurang dari $\leq 0,05$ adalah nilai cut off Nilai P yang disarankan untuk ARS sebagai ukuran kesesuaian model, dengan tingkat signifikansi 5%. (Ghozali, 2020 : 83)

3) AARS (Average Adjusted R-squared)

Untuk AARS, nilai cut off Nilai P batas $\leq 0,05$ disarankan sebagai ukuran kesesuaian model, dengan tingkat signifikansi 5%. (Ghozali, 2020: 83)

4) AVIF (Average Block Variance Inflation Factor)

Nilai AVIF optimal harusnya $\leq 3,3$ jika sebagian besar konstruk atau variabel dalam model diukur oleh dua atau lebih indikator. Sebaliknya, jika sebagian besar konstruk atau variabel diukur oleh satu indikator, nilai AVIF ≤ 5 masih dapat diterima untuk kedua ukuran. (Ghozali, 2020 : 84)

5) AFVIF (Average Full Collinearity VIF)

Jika mayoritas konstruk atau variabel dalam model diukur oleh dua atau lebih indikator, maka nilai AFVIF yang disarankan adalah $\leq 3,3$. Sebaliknya, jika mayoritas konstruk atau variabel diukur oleh satu indikator, maka angka ≤ 5 masih dapat diterima untuk kedua ukuran. (Ghozali, 2020 : 84)

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.



6) GoF (Tenenhaus GoF)

Lebih dari 0.10 dianggap kecil, 0.25 dianggap sedang, dan 0.36 dianggap tinggi untuk nilai GoF. (Ghozali, 2020 : 85)

7) SPR (Simpson's Paradox Ratio)

Lebih dari 0,7, atau 70% atau lebih rute, diperlukan untuk mendapatkan nilai SPR yang baik, dan idealnya, indeks SPR harus sama dengan 1. (Ghozali, 2020 : 85)

8) RSCR (R-Squared Contribution Ratio)

Nilai RSCR ideal adalah sama dengan 1, yang menunjukkan bahwa tidak ada kontribusi R-kuadrat negatif dalam suatu model. Angka RSCR yang dapat diterima adalah lebih besar dari 0,9, yang menunjukkan bahwa 90% atau lebih rute model tidak terhubung dengan kontribusi R-kuadrat negatif. (Ghozali, 2020 : 86)

9) SSR (Statistical Suppresion Ratio)

Jika nilai SSR minimal 0,7, berarti tidak terjadi penghapusan statistik pada minimal 70% rute model. (Ghozali, 2020 : 86)

10) NLBCDR (Nonlinear Bivariate Causality Direction Ratio)

Ketika nilai NLBCDR minimal 0,7, hal ini menunjukkan bahwa hipotesis kausalitas yang lemah didukung oleh setidaknya 70% jalur terkait dalam model (Ghozali, 2020:87)

5. Inner Model

Keterkaitan antar laten variabel, kadang disebut model struktural, adalah inner model.

Persamaan struktural berikut diterapkan dalam penelitian ini:

$$LP = \gamma_{11} * KP + \gamma_{12} * H$$



Penjelasan

LP: loyalitas pelanggan

KP: kualitas produk

H: harga

Menurut Ghozali (2020:74), tujuan dari inner model adalah untuk memastikan bahwa nilai Nilai P, hubungan antara laten variabel, dan jumlah variasi yang dapat dijelaskan. Ada beberapa hal yang harus dipertimbangkan:

a. Arah hubungan antara laten variabel menunjukkan apa hasil hubungan dipengaruhi sehingga mendukung hipotesis:

1. Pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan

$$H_0: \gamma_{11} = 0$$

$$H_a: \gamma_{11} > 0$$

2. Pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan

$$H_0: \gamma_{12} = 0$$

$$H_a: \gamma_{12} > 0$$

Kriteria berikut akan digunakan untuk menguji hipotesis

Tolak H_0 jika Nilai P < 0.05 maka terbukti memiliki pengaruh

Tidak Tolak H_0 jika Nilai P > 0.05 maka tidak terbukti memiliki pengaruh

b. R^2 (koefisien determinasi)

Seberapa efektif suatu model dalam menjelaskan fluktuasi variabel keterikatan ditunjukkan dengan uji koefisien determinasi. Koefisien determinasi atau 0-1

mempunyai nilai antara nol dan satu. Nilai R^2 yang rendah berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan perubahan variabel dependen sangat terbatas. Sebaliknya, semakin tinggi angka R^2 berarti hampir seluruh informasi yang diperlukan untuk memprediksi variabel terikat disediakan oleh variabel bebas.

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.

