



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Objek Penelitian

Objek yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah pengalaman pelanggan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pada kafe Caribbe. Sedangkan subjek penelitian ini adalah pelanggan yang pernah membeli di kafe Caribbe lebih dari satu kali.

B. Desain Penelitian

Desain penelitian menurut Cooper dan Schindler (2017) adalah suatu perencanaan dan struktur dari investigasi yang disusun untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan penelitian. Perencanaan merupakan skema menyeluruh atau program dari penelitian, termasuk mencakup garis besar dari apa yang ingin dilakukan oleh peneliti dari penulisan hipotesis dan implikasi operasionalnya untuk analisis data akhir. Cooper dan Schindler (2017) selanjutnya mengklasifikasikan desain penelitian ke dalam beberapa kategori, antara lain:

1. Tingkat Penyelesaian Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan tingkat penyelesaian pertanyaan penelitian, penelitian ini termasuk dalam studi formal (*formal study*) karena penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis dan menjawab semua pertanyaan penelitian yang telah dikemukakan.

2. Metode Pengumpulan Data

Berdasarkan metode pengumpulan data, penelitian ini menggunakan studi komunikasi (*communication study*) dimana peneliti menyebarkan

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



kuesioner secara elektronik melalui *Google Forms* yang berisi sejumlah pertanyaan yang diajukan kepada subjek penelitian yang telah mengunjungi atau membeli produk leih dari satu kali dan mengumpulkan respon mereka.

© 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,
 - 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. Kontrol Peneliti terhadap Variabel

Berdasarkan kemampuan peneliti untuk memanipulasi variabel, penelitian ini menggunakan desain *ex post facto* (*ex post facto design*) dimana peneliti tidak memiliki kontrol terhadap variabel-variabel, dalam arti tidak mampu memanipulasi variabel. Peneliti hanya mampu melaporkan apa yang telah terjadi atau apa yang sedang terjadi.

4. Tujuan Studi

Berdasarkan tujuan studi, penelitian ini termasuk dalam penelitian kausal eksplanatori (*causal-explanatory*), karena penelitian ini berfokus pada bagaimana satu variabel menyebabkan perubahan pada variabel lainnya. Dalam penelitian kausal-eksplanatori (*causal-explanatory*), peneliti berusaha untuk menjelaskan hubungan antar variabel.

5. Dimensi Waktu

Berdasarkan dimensi waktu, penelitian ini menggunakan studi *crosssectional* (*cross-sectional study*) karena penelitian ini hanya dilakukan satu kali dan menyajikan potret dari suatu kejadian dalam satu waktu.

6. Cakupan Topik

Berdasarkan cakupan topik, penelitian ini menggunakan studi statistik (*statistical study*). Studi statistik didesain untuk cakupan yang lebih luas dan bukan lebih mendalam. Studi ini bertujuan untuk menangkap karakteristik populasi dengan membuat kesimpulan dari karakteristik sampel dan hipotesis akan diuji secara kuantitatif.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



7. Lingkungan Penelitian

Berdasarkan lingkungan penelitian, penelitian ini termasuk dalam kondisi lingkungan aktual (*field condition*) karena penelitian ini dilakukan pada kondisi lapangan yang sesungguhnya dengan cara menyebarluaskan kuesioner kepada responden.

8. Kesadaran Persepsi Partisipan

Kesadaran persepsi responden pada saat mengisi kuesioner dapat mempengaruhi hasil penelitian ini secara tidak langsung. Dalam penelitian ini, persepsi responden yang diusahakan adalah persepsi yang nyata dan tidak ada penyimpangan dalam rutinitas kesehariannya.

C. Variabel Penelitian

Menurut Cooper dan Schindler (2017), variabel adalah simbol dari kejadian, tindakan, karakteristik, perlakuan, maupun atribut yang dapat diukur dan yang dapat diberikan penilaian. Dalam penelitian ini terdapat dua jenis variabel, yaitu variabel terikat (*dependent variable*) dan variabel bebas (*independent variable*). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah loyalitas pelanggan, sedangkan yang menjadi variabel bebas adalah pengalaman pelanggan dan kepuasan pelanggan. Berikut ini adalah definisi dan pengukuran yang digunakan dari masing-masing variabel tersebut.

1. Pengalaman Pelanggan

Pengalaman pelanggan menurut Brakus, Schmitt, & Zarantonello, (2009) adalah pengamatan pelanggan ketika merasakan penggunaan layanan secara sepenuhnya, Sebelum melakukan pembelian layanan 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,
 - 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.





mengalami komunikasi langsung atau tidak langsung yang dibuat oleh perusahaan.

(C)

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,
 - 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

Operasional Variabel Pengalaman Pelanggan

| Indikator | Butir Pernyataan | Skala |
|-------------|---|----------|
| Sensorik | 1. Saya merasa nyaman ketika mengunjungi kafe Caribbe. | Interval |
| | 2. <i>Layout</i> / tata ruang kafe Caribbe indah dipandang mata. | |
| Afeksi | 3. Saya senang datang ke kafe Caribbe. | Interval |
| | 4. Mengunjungi kafe Caribbe membuat saya lebih percaya diri. | |
| Intelektual | 5. Foto di area kafe Caribbe membuat penampilan saya menjadi berani tampil di media sosial. | Interval |
| | 6. Mengunjungi kafe Caribbe membuat saya lebih <i>instagramable</i> . | |
| Perilaku | 7. Ruangan yang tersedia di kafe Caribbe menunjang aktivitas kerja saya. | Interval |
| | 8. Saya pergi bersama teman-teman untuk mengunjungi kafe Caribbe. | |

Sumber: Diadaptasi dari Brakus, (2009)

2. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan Pelanggan menurut Kotler dan Keller (2016) merupakan salah satu tujuan utama yang dicari oleh organisasi jasa, karena manfaat jangka



panjang dari pelanggan yang puas seperti komentar positif dari mulut ke mulut,

loyalitas pelanggan, dan profitabilitas yang berkelanjutan.

Pengukuran variabel kepuasan pelanggan yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui tiga indikator beserta butir pernyataan yang disajikan dalam Tabel 3.2.

Tabel 3.2

Operasional Variabel Kepuasan Pelanggan

| Indikator | Butir Pernyataan | Skala |
|-----------------------------------|---|--------------|
| Menyukai Pelayanan yang diberikan | 1. saya menyukai pelayanan dari karyawan kafe Caribbe. 2. karyawan kafe Caribbe ramah. | Interval |
| Layanan memenuhi kebutuhan | 3. Pelayanan kafe Caribbe sudah sesuai dengan apa yang saya harapkan. 4. Karyawan kafe Caribbe tahu apa yang saya butuhkan. | Interval |
| Pelayanan secara keseluruhan | 5. Secara keseluruhan saya selalu mendapatkan pelayanan yang terbaik. 6. Secara keseluruhan saya puas dengan pelayanan penjualannya. | Interval |

Sumber: Diadaptasi Kotler dan Keller (2016).

Loyalitas Pelanggan (Y)

Loyalitas pelanggan menurut Kotler dan Keller (2016) dapat diartikan sebagai kesetiaan, yaitu kesetiaan seseorang terhadap suatu objek. Loyalitas menggambarkan kesediaan pelanggan untuk menggunakan barang atau jasa secara berulang-ulang dan secara eksklusif, dan dengan sukarela merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada pelanggan lain.

(C) 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.

Pengukuran variabel loyalitas pelanggan yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui tiga indikator beserta butir pernyataan yang disajikan pada tabel

Hak 3.3.

Tabel 3.3

Operasional Variabel Loyalitas Pelanggan

| Indikator | Butir Pernyataan | Skala |
|-----------------|--|----------|
| Repeat order | 1. Saya membeli minuman varian yang sama di kafe Caribbe. | Interval |
| | 2. Saya membeli makanan varian yang sama di kafe Caribbe.. | |
| Retensi product | 3. Saya tidak terpengaruh oleh berita <i>negative</i> dari kafe Caribbe. | Interval |
| | 4. Saya mendukung kafe Caribbe ketika ada berita yang kurang baik tentang produknya. | |
| Referall | 5. Saya pernah memporosikan merek Caribbe di media sosial saya. | Interval |
| | 6. Saya pernah merekomendasikan teman untuk mengunjungi kafe Caribbe.. | |

5 Sumber: Diadaptasi Kotler & Keller, (2016)

D. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang dilakukan penulis adalah *non-probability sampling*. Metode *non-probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota untuk dipilih menjadi sampel.

Jenis teknik *non-probability* sampling yang digunakan adalah teknik judgement sampling, yaitu sampel non-probabilitas yang pengambilan anggota

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



sampelnya berdasarkan kriteria tertentu. Kriteria yang digunakan adalah individu yang pernah mengunjungi kafe Caribbe, sehingga penyebaran kuisioner terarah pada kriteria tersebut.

E. Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer yang merupakan data yang dapat diperoleh langsung dari sumber pertama (subyek penelitian). Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik komunikasi. Teknik komunikasi yaitu dengan menyebarkan daftar pernyataan (kuesioner) kepada 134 responden menggunakan *google form*. Jenis kuesioner yang tertutup dan menggunakan skala Likert dengan lima tingkatan, yaitu, STS = Sangat Tidak Setuju, TS = Tidak Setuju, CS = Cukup Setuju, S = Setuju, SS = Sangat Setuju. Dalam pertanyaan ini responden hanya memilih satu jawaban yang paling sesuai dari lima alternatif jawaban tersebut. Sejumlah pertanyaan dalam kuisioner ditanyakan kepada pelanggan bertujuan untuk mengetahui pengaruh Pengalaman Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada kafe Caribbe.

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Instrumen

Tahapan ini dilakukan dengan tujuan untuk memastikan data yang telah terkumpul dalam penelitian ini memang memiliki keakuratan (*valid*) data dan kehandalan (*reliable*). Oleh karena itu, uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner data perlu dilakukan sebelum uji statistik inferensial untuk pengambilan keputusan.

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,
- 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

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

2. Evaluasi Outer Model

Outer model terbagi menjadi dua yaitu reflektif dan formatif. *Outer model* reflektif dievaluasi dengan *convergent* dan *discriminant validity* dari indikatornya dan *composite reliability* untuk *block* indikator. Sedangkan *Outer model* formatif dievaluasi berdasarkan *substantive content* yaitu dengan melihat tingkat signifikansi dari *weight*.

Convergent validity dari model pengukuran dengan refleksi indikator dinilai berdasarkan korelasi dari model antara *item score/component score* dengan *construct score* yang dihitung dengan PLS. Ukuran refleksi individual dikatakan tinggi jika korelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang ingin diukur. Penelitian sosial tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai *loading* 0,5 sampai 0,60 dianggap sudah mencukupi. Sedangkan nilai *composite reliability* yang diharapkan adalah harus berada di atas 0,7 dan nilai *average variance extracted (AVE)* harus lebih besar diatas 0,5 (Hair, Joseph F. dkk, 2014).

Discriminant Validity adalah nilai *cross loading factor* yang berguna untuk mengetahui apakah konstruk memiliki diskriminan yang memadai yaitu dengan cara membandingkan nilai *loading* pada konstruk yang dituju harus lebih besar dibandingkan dengan nilai *loading* dengan konstruk yang lain. Selain itu, nilai ini dapat juga dilihat dari koefisien *Discriminant Validity* Fornell-Larcker yang terdapat dalam output pengujian dengan *SmartPLS*. Uji reliabilitas pada *outer model* diperkuat dengan *Cronbach Alpha*, nilai yang diharapkan adalah >0.6 untuk semua konstruk.

3. Evaluasi Inner Model

Evaluasi *Inner model* diukur dengan menggunakan beberapa kriteria yaitu:

- R^2 untuk variable laten endogen.
- GoF atau *Goodness of Fit indeks*

- C. Relevansi prediksi (Q^2). Apabila diperoleh nilai Q^2 lebih dari nol hal tersebut memberikan bukti bahwa model memiliki *predictive relevance* namun apabila diperoleh nilai Q^2 dibawah nol maka terbukti bahwa model tidak memiliki *predictive relevance*..

4. Metode Analisis Data

Analisis data dan interpretasi ditujukan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian dalam rangka mengungkap fenomena sosial tertentu. Analisis data adalah proses penyederhanaan berbagai macam bentuk data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diimplementasikan. Metode yang dipilih untuk analisis data disesuaikan dengan pola penelitian dan variabel yang akan diteliti. Guna menganalisis data pada penelitian ini digunakan *Partial Least Square* (PLS). *Partial Least Square* merupakan metode analisis yang memiliki kekuatan yang lebih (Ghozali, 2018), karena tidak didasarkan pada banyak asumsi. Misalnya, data harus terdistribusi normal, sampel tidak harus besar. Selain dapat digunakan untuk mengkonfirmasi teori, *Partial Least Square* juga dapat digunakan untuk menjelaskan ada tidaknya hubungan antar variabel laten. Analisis PLS ini dapat sekaligus menganalisis konstruk yang dibentuk dengan indikator reflektif dan formatif.

- Berikut ini adalah keterangan dari langkah-langkah PLS menurut (Ghozali, 2018):
- Merancang model struktural atau *inner model*. *Inner model* yang kadang disebut juga *inner relation*, *structural model* atau *substantive theory* yang digunakan untuk menggambarkan hubungan antar variabel laten berdasarkan pada *substantive theory*.
 - Merancang model pengukuran atau *outer model*. *Outer model* sering juga disebut (*outer relation* atau *measurement model*) mendefinisikan bagaimana setiap blok indikator berhubungan dengan variabel laten.
 - Mengkonstruksi diagram jalur.

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Diagram alur digunakan untuk menunjukkan adanya hubungan antar konstruk yang dinyatakan melalui anak panah. Anak panah yang lurus menunjukkan korelasi antar konstruk. Konstruk yang dibangun dalam diagram alur dapat dibedakan dalam dua kelompok, yaitu:

Has cipta miir 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, b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

i) Konstruk Eksogen (*Exogenous Constructs*), yang dikenal juga sebagai *source variables* atau *independent variables*.

ii) Konstruk Endogen (*Endogenous Construct*), yang merupakan faktor-faktor yang diprediksi oleh satu atau beberapa konstruk. Konstruk endogen dapat diprediksi satu atau beberapa konstruk endogen lainnya, tapi konstruk eksogen hanya dapat berhubungan kausal dengan konstruk endogen.

d. Mengkonversi diagram jalur ke sistem persamaan.

e. Melakukan estimasi atau pendugaan parameter.

Pendugaan parameter dilakukan untuk menghitung data variabel laten. Metode pendugaan parameter (estimasi) di dalam PLS adalah metode kuadrat terkecil (*least square methods*). Proses perhitungan dilakukan dengan cara iterasi, dimana iterasi akan berhenti jika telah tercapai kondisi konvergen. Estimasi parameter yang didapat dengan PLS dapat dikategorikan menjadi tiga yaitu (Ghozali, 2018) :

i) *Weight estimate* yang digunakan untuk menciptakan skor variabel laten.

ii) *Path estimate* (estimasi jalur) yang menghubungkan variabel laten dan antara variabel laten dan blok indikatornya (*loading*).

iii) *Means* dan lokasi parameter (nilai konstanta regresi) untuk indikator dan variabel laten.

f. Model spesifikasi dengan PLS. Dalam hal ini dibagi menjadi dua yaitu *outer model* dan *inner model*.

g. Evaluasi Model. Model ini dibagi menjadi dua yaitu *outer model* dan *inner model*.



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

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.



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS