



## BAB III

### METODE PENELITIAN

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### A. Objek Penelitian

Pada penelitian ini, yang menjadi objek penelitian adalah *KFC*, sedangkan subjek dari penelitian ini adalah para pelanggan yang pernah datang ke *KFC* kelapa gading. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuisioner.

#### B. Desain Penelitian

Menurut Cooper dan Schindler (2013:126), di awal setiap penelitian, seseorang menghadapi tugas memilih desain spesifik untuk digunakan. Terdapat sejumlah dimensi desain yang berbeda, tetapi, sayangnya, tidak ada sistem klasifikasi sederhana yang mendefinisikan semua variasi yang harus diperhatikan. Terdapat delapan perspektif desain penelitian yaitu sebagai berikut:

##### 1. Derajat Kristalisasi Pertanyaan Riset

Penelitian ini menggunakan studi formal yang dimulai dengan hipotesis atau pertanyaan penelitian yang melibatkan prosedur dan spesifikasi sumber data yang tepat. Tujuan dari desain penelitian formal adalah untuk menguji hipotesis dan menjawab semua pertanyaan penelitian yang dikemukakan

##### 2. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data untuk penelitian ini dilakukan dengan metode komunikasi yaitu dengan mengajukan pertanyaan – pertanyaan melalui kuesioner kepada subjek penelitian yang dalam hal ini adalah konsumen yang sudah pernah datang dan makan di *KFC* kelapa gading Jakarta Utara.

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. Kontrol Peneliti Terhadap Variabel  

Penelitian ini menggunakan *ex post facto*. Pada desain *ex post facto* peneliti tidak memiliki kontrol atas variabel, peneliti hanya melaporkan apa yang telah terjadi.
4. Tujuan Studi  

Penelitian ini termasuk dalam studi kausal (sebab-akibat), yaitu mencoba menjelaskan hubungan antar variabel-variabel. Peneliti ingin menguji apakah terdapat pengaruh antara brand image, harga dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan KFC di Kelapa Gading Jakarta Utara.
5. Dimensi waktu  

Penelitian ini merupakan penelitian *cross-sectional* yaitu pengumpulan data hanya dilakukan satu kali dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yang telah datang dan mengkonsumsi KFC di Kelapa Gading , Jakarta Utara
6. Cakupan Topik  

Penelitian ini termasuk studi statistik yang bertujuan untuk mengetahui karakteristik populasi dengan membuat kesimpulan dari karakteristik sampel.
7. Lingkungan Penelitian  

Penelitian ini termasuk dalam penelitian lapangan atau berdasarkan kondisi lapangan, dimana subjek dan objek penelitian berada dalam lingkungan aktual. Dimana penelitian dilakukan berdasarkan kondisi lapangan.
8. Persepsi subyek  

Persepsi seseorang atau subjek sangat berpengaruh terhadap penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti berusaha agar responden tidak merasa adanya penyimpangan dari situasi sehari-hari sehingga dapat dihasilkan persepsi yang baik (nyata).

© 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.



### C. Operasionalisasi Analisis Variabel Penelitian

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

**Tabel 3.1**

**Butir Pertanyaan Citra Merek**

Variabel	Indikator	Butir Pertanyaan	Skala
Brand Image Keller (2013)	Strength	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. KFC memiliki ayam goreng terenak diantara pesaing sejenis.</li> <li>2. Jargon jagonya ayam dari KFC mudah diingat.</li> <li>3. Jargon jagonya ayam sangat populer.</li> </ol>	Likert
	Uniqueness	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produk yang ditawarkan KFC berbeda dengan Produk ayam sejenis</li> </ol>	Likert
	Favorability	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Percaya bahwa KFC menggunakan bahan baku yang bagus</li> <li>2. Percaya bahwa KFC memberikan rasa yang konsisten</li> </ol>	Likert

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.



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**  
**Butir Pertanyaan Harga**

Variabel	Indikator	Butir Pertanyaan	Skala
Harga Kotler (2009)	Keterjangkauan harga	1. Harga yang ditetapkan KFC terjangkau bagi anda	Likert
	Kesesuaian Harga	1. Harga yang ditetapkan KFC sesuai dengan kualitas produk yang diterima 2. Harga yang ditetapkan sesuai dengan kuantitas yang diterima	Likert
	Daya saing harga	1. Harga yang ditetapkan KFC bersaing dengan produk sejenis	Likert
	Kesesuaian harga dengan manfaat	1. Harga yang ditetapkan KFC sesuai dengan manfaat yang diterima	Likert



**Tabel 3.3**

**Butiran pertanyaan Kualitas produk**

Variabel	Indikator	Butiran pertanyaan	Skala
Kualitas produk Kotler dan Keller (2016:393-394),	2. Conformance quality	1. produk yang diberikan KFC sesuai dengan apa yang ditawarkan  2. bahan yang digunakan sesuai dengan standart kualitas yang ditetapkan.	Likert
	3. reliability	1. Produk yang diberikan oleh KFC konsisten dari waktu ke waktu  2. Rasa yang diberikan KFC stabil disetiap outlet	Likert
	3. style	1. produk yang diberikan KFC  mengugah selera	Likert

**Tabel 3.4**

**Butiran pertanyaan loyalitas pelanggan**

Variabel	indikator	Butiran pertanyaan	skala
Loyalitas ( schiffman kanuk 2008 )	Affective loyalty	anda memiliki sikap positif terhadap KFC	Likert
	Behavioral loyalty	Anda akan melakukan pembelian kembali di KFC	Likert

**© 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.



#### D. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode komunikasi. Teknik komunikasi dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada 100 responden yaitu konsumen yang pernah mengkonsumsi KFC di kelapa gading Jakarta utara. Peneliti menggunakan *Google Form* untuk memperoleh data dari responden tersebut, dimana responden dapat mengisi kuisioner secara online. Jenis kuisioner yang disebarakan adalah pertanyaan tertutup, yaitu pertanyaan telah terlebih dahulu disusun dengan memberkan pilihan jawaban yang telah diberikan oleh penulis. Untuk penilaian skor atas jawaban yang diberikan responden, peneliti menetapkan nilai masing–masing jawaban berdasarkan skala likert, Menurut Cooper dan schindler (2013:278) skala likert terdiri dari pertanyaan yang mengekspresikan sikap terhadap objek. dengan tingkat kesetujuan yaitu STS (Sangat Tidak Setuju), TS (Tidak Setuju), N (Netral), S (Setuju), SS (Sangat Setuju). Untuk tingkat jawaban diberi skor dari 1 (satu) sampai 5 (lima), nilai 1 (satu) untuk jawaban STS (Sangat Tidak Setuju) dan 5 (lima) untuk jawaban SS (Sangat Setuju).

#### E. Teknik pengambilan Sample

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non-probability sampling* atau yang juga disebut pengambilan sampel secara tidak acak. Pendekatan yang digunakan adalah *judgement sampling*, dimana pengambilan anggota sampel dilakukan berdasarkan kriteria tertentu yaitu konsumen yang pernah mengkonsumsi KFC di kelapa gading Jakarta utara.

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



## F. Teknik Analisis Data

### 1. Uji Validitas dan Realibilitas

#### a. Uji Validitas

Menurut Ghozali (2018:51), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode analisis faktor.

Pertanyaan dikatakan valid apabila nilai Corrected Total-Item Correlation  $> 0,361$ .

Apabila item pertanyaan tidak valid maka item pernyataan yang tidak valid harus dibuang atau diperbaiki.

#### b. Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2018:45), reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten dan stabil dari waktu ke waktu.

Menurut Hair et al. (dalam bilson simamora 2018) batas 0,6 masih di toleransi. Selang 0,6/0,7 masih diterima atau cukup reliabel. Namun, yang diharapkan adalah  $r\text{-alpha}=0,7$  atau lebih besar.

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



## 2. Analisis Deskriptif

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Menurut Ghozali (2018:19), analisis deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi atas suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis, dan skewness (kemencengan distribusi). Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan mengenai fakta-fakta yang ada secara faktual dan sistematis.

### a. Nilai Rata–Rata Tertimbang

Rata- rata tertimbang adalah rata-rata yang dihitung dengan memperhitungkan bobot/bobot untuk setiap datanya. Setiap bobot tersebut merupakan pasangan setiap data.

$$\bar{X} = \frac{\sum fi.Xi}{\sum fi}$$

Keterangan :

$fi$  : Frekuensi

$Xi$  : Bobot nilai

$\sum fi$  : 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. Analisis Persentase

Analisis persentase digunakan untuk mengetahui karakteristik responden seperti jenis kelamin, usia, pekerjaan dan sebagainya. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

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

Keterangan :

P = Persentase responden

$\sum f_i$  = jumlah responden dalam suatu kategori tertentu

n = total responden

### c. Rentang Skala

Setelah memperoleh nilai rata-rata, maka selanjutnya digambarkan rentang skala untuk menentukan posisi variabel dengan menggunakan nilai skro setiap variable. Untuk itu, perlu dihitung dengan rumus rentang nilai sebagai berikut :

$$Rn = \frac{m - p}{b}$$

Keterangan :

m = Skor Tertinggi

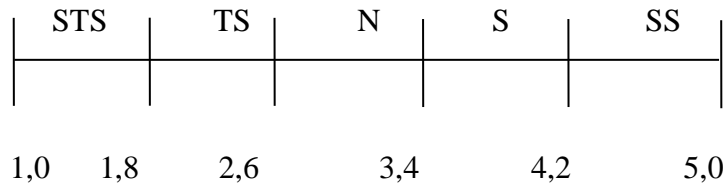
p = Skor Terendah

b = Jumlah jenjang yang dibentuk

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.



Setiap kategori diberikan nilai rentang skala 1 sampai 5 dengan kategori sebagai berikut :



Keterangan:

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 – 5,00 = Sangat Setuju (SS)

### 3. Regresi berganda

#### a. Uji Asumsi klasik

##### 1. Uji normalitas

Menurut Ghozali (2018:161), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variable pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik adalah model yang memiliki residual yang berdistribusi normal. Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

1) Data tidak berdistribusi normal jika sig. > 0,05

2) Data berdistribusi normal jika sig. < 0,05

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.



## 2. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2018:107), uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variable pengganggu atau residual berdistribusi normal.

Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

- 1) Tidak terjadi multikolinearitas jika  $VIF < 10$  dan  $TOL > 0,1$
- 2) Terjadi multikolinearitas jika  $VIF > 10$  dan  $TOL < 0,1$

## 3. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2018:137), uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam regresi terdapat ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.

## 4. Model Regresi

### a. Model Penelitian

Penelitian menggunakan analisis regresi ganda dengan model peresamaan

regresi:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \epsilon$$

Keterangan :

- $Y$  = Loyalitas pelanggan  
 $X_1$  = Brand Image  
 $X_2$  = Harga

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.



$X_3$	= Kualitas produk
$\beta$	= Nilai konstanta
$\beta_{1,2,3}$	= Koefisien regresi
$\epsilon$	= Error

#### b. Uji Signifikan Koefisien (Uji T)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen. Langkah-langkah yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut :

1) Menentukan hipotesis :

$$H_0 : \beta_i = 0$$

$$H_a : \beta_i > 0$$

2) Menetapkan tingkat kesalahan ( $\alpha$ ) = 0,05

3) Pengambilan keputusan :

- Jika Sig-t < 0,05 maka tolak  $H_0$ , artinya adalah variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan secara positif terhadap variabel dependen.
- Jika Sig-t  $\geq$  0,05 maka tidak tolak  $H_0$ , artinya adalah variabel independen tidak memiliki pengaruh yang signifikan secara positif terhadap variabel dependen.

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 Keberartian Model (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji keberartian model regresi apakah model regresi dapat digunakan atau tidak :

$$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = 0$$

$$H_a : \text{paling sedikit ada satu } \beta_1 \neq 0$$

Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

- 1) Jika  $\text{Sig-F} < 0,05$  maka tolak  $H_0$ , artinya adalah model regresi berarti dan dapat digunakan.
- 2) Jika  $\text{Sig-F} \geq 0,05$  maka tidak tolak  $H_0$ , artinya adalah model regresi tidak berarti dan tidak dapat digunakan.

### d. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan model dapat menerangkan variasi variabel dependen. Koefisien determinasi merupakan bagian dari keragaman total variabel terikat Y yang dapat dijelaskan atau diterangkan oleh keragaman variabel bebas X. Nilai  $R^2$  selalu positif, karena merupakan rasio dari jumlah kuadrat.

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