

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Obyek/Subyek Penelitian

Obyek penelitian ini adalah GMT Swalayan yang berlokasi di Jalan Jangkang, Pokoh, Wedomartani, Ngemplak, Sleman, sedangkan untuk subyek penelitian ini adalah pelanggan yang melakukan transaksi pembelian di swalayan tersebut.

B. Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, merupakan data yang diperoleh dengan interaksi langsung dengan responden, seperti wawancara dibantu dengan pengisian kuesioner. Dalam pengambilan data ditujukan kepada responden yang berada di GMT Swalayan.

C. Teknik Pengambilan Sampel

Penentuan atau pengambilan keseluruhan obyek penelitian dilakukan dengan cara *purposive sampling*. *Purposive sampling* yaitu pengambilan sampel secara sengaja sesuai dengan persyaratan sampel yang diperlukan.

Metode *purposive sampling* digunakan karena elemen-elemen yang dipilih sebagai sampel dianggap dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti, dipilih berdasarkan kriteria tertentu. Kriteria yang digunakan dalam pengambilan sampel terhadap konsumen GMT Swalayan di Sleman adalah sebagai berikut:

- 1) Konsumen GMT Swalayan yang minimal telah menjadi pelanggan selama 6 bulan terakhir atau minimal telah melakukan pembelian di GMT Swalayan sebanyak 10 kali.
- 2) Konsumen sudah dewasa (berumur lebih dari 18 tahun)
- 3) Secara sukarela menjadi sampel atau responden dalam penelitian ini.

Sampel dalam penelitian ini ditentukan sebanyak 100 orang responden yang merupakan pengunjung GMT Swalayan. Pertimbangannya karena relatif lebih mudah, cepat, serta menghemat biaya.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, cara yang dilakukan untuk memperoleh data adalah dengan teknik kuesioner. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner berbentuk tertutup dengan jawaban pilihan ganda. Penggunaan teknik ini melalui pertimbangan bahwa teknik ini sangat relevan untuk mengumpulkan data dengan mudah dan cepat.

Teknik kuesioner ini dilakukan dengan tahap, yaitu (a) membagi lembar kuesioner yang sudah disiapkan untuk diisi kepada setiap pengunjung GMT Swalayan sesuai dengan sampel penelitian, yaitu 100 orang responden; (b) pembagian lembar kuesioner dilakukan dalam waktu 4 hari, masing-masing 25 lembar; (c) setelah data yang diperoleh terkumpul semua, data tersebut dihitung dengan alat bantu statistik, yaitu software SPSS 15.0.

E. Definisi Operasional Variabel Penelitian

1. Definisi Variabel Penelitian

Definisi operasional dari masing-masing variabel penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Loyalitas Pelanggan

Dalam penelitian ini loyalitas pelanggan didefinisikan secara operasional sebagai kesediaan diwaktu yang akan datang untuk berbelanja dan menyarankan orang lain untuk berbelanja di GMT swalayan.

Indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur variabel ini adalah (dikembangkan dari kuesioner Rizan, 2014):

- 1) Sering berbelanja di toko tersebut.
- 2) Diwaktu yang akan datang akan berbelanja di toko tersebut.
- 3) Memberi saran kepada keluarga untuk berbelanja di toko tersebut.
- 4) Memberi saran kepada teman-teman untuk berbelanja di toko tersebut.

b. Citra Toko

Dalam penelitian ini citra toko didefinisikan secara operasional sebagai persepsi atau penilaian pelanggan terhadap lokasi, tata ruang, penerangan, sirkulasi udara, kebisingan, susunan produk, informasi harga, lorong jalan, keamanan di GMT swalayan.

Indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur variabel ini adalah (dikembangkan dari kuesioner Rizan, 2014):

- 1) Lokasi yang strategis sehingga mudah dijangkau.
- 2) Tata ruang yang menarik.
- 3) Penerangan yang baik.
- 4) Sirkulasi yang baik.
- 5) Kebisingan yang rendah.
- 6) Susunan produk memudahkan pelanggan untuk memilih.
- 7) Informasi harga produk yang jelas.
- 8) Lorong-lorong yang cukup luas.
- 9) Keamanan yang sangat baik.
- 10) Penilaian masyarakat baik.

c. Kepuasan Pelanggan

Dalam penelitian ini kepuasan pelanggan didefinisikan secara operasional sebagai tingkat kepuasan pelanggan terhadap kelengkapan produk, harga produk, kualitas produk, kecepatan layanan, keramahan karyawan, kemudahan melakukan pembayaran, dan kecepatan dalam melakukan pembayaran di GMT swalayan.

Indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur variabel ini adalah (dikembangkan dari kuesioner Rizan, 2014):

- 1) Kepuasan terhadap kelengkapan produk.
- 2) Kepuasan terhadap harga produk.
- 3) Kepuasan terhadap kualitas produk.

- 4) Kepuasan terhadap keramahan swalayan.
- 5) Kepuasan terhadap kecepatan layanan.
- 6) Kepuasan terhadap kemudahan melakukan pembayaran.
- 7) Kepuasan terhadap kecepatan melakukan pembayaran.

2. Alat Ukur

Berdasarkan uraian sebelumnya, jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dengan kuesioner, karena itu untuk menentukan skalanya, penulis menggunakan teknik skala Likert 5 point (Azwar, 2007). Alternatif jawaban yang tersedia dalam skala Likert tersebut adalah:

- a) Sangat Setuju (SS), skor 5
- b) Setuju (S), skor 4
- c) Netral (N), skor 3
- d) Tidak Setuju (TS), skor 2
- e) Sangat Tidak Setuju (STS), skor 1

F. Uji Kualitas Instrumen

Instrumen yang akan digunakan untuk mengumpulkan data terlebih dahulu harus diuji kualitasnya. Pengujian kualitas instrumen dilakukan dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas.

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner atau instrumen. Pengujian validitas untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mengukur apa yang diukur dengan kata lain apakah alat ukur tersebut tepat mengukur obyek yang diteliti.

Uji validitas adalah tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Uji validitas dalam penelitian dilakukan dengan koefisien korelasi (metode Korelasi Pearson). Jika melakukan penilaian langsung terhadap koefisien korelasi, bisa digunakan batas nilai minimal korelasi 0,30 (Azwar, 2006). Semua item yang mencapai koefisien korelasi minimal 0,30, validitasnya dianggap memuaskan (Azwar, 2006).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan uji instrumen yang bertujuan untuk menguji kestabilan instrumen atau kestabilan kuesioner dalam penggunaan. Kuesioner yang stabil akan memberikan hasil pengukuran yang sama (tidak berubah) jika digunakan untuk mengukur obyek sama pada waktu yang berbeda.

Uji reliabilitas terhadap kuesioner dilakukan dengan metode Alpha-Cronbach. Menurut Hair et. al. (2006), jika koefisien reliabilitas Alpha-Cronbach suatu kuesioner lebih besar dari 0,60 maka kuesioner tersebut dikatakan reliabel.

G. Pengujian Asumsi Klasik

1. Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terjadi korelasi, berarti terdapat problem multikolinearitas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Cara mendeteksi ada/tidaknya multikolinearitas dalam model regresi adalah:

- a. R^2 cukup tinggi (0,7 – 0,1), tetapi uji-t untuk masing-masing koefisien regresinya tidak signifikan.
- b. Tingginya R^2 merupakan syarat yang cukup (*sufficient*) akan tetapi bukan syarat yang perlu (*necessary*) untuk terjadinya multikolinearitas. Sebab pada R^2 yang rendah < 0,5 bisa juga terjadi multikolinearitas.
- c. Tingginya R^2 merupakan syarat yang cukup (*sufficient*) akan tetapi bukan syarat yang perlu (*necessary*) untuk terjadinya multikolinearitas. sebab pada R^2 yang rendah < 0,5 bisa juga terjadi multikolinearitas.

Masalah multikolinearitas juga dapat dilihat pada nilai tolerance dan nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* dalam analisis regresi pada program spss. Apabila nilai tolerance lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10 maka tidak terjadi masalah multikolinearitas.

2. Heterokedastisitas

Heterokedastisitas merupakan keadaan dimana dalam fungsi regresi terdapat gangguan yang memiliki varian yang tidak sama. Asumsi penting pada model regresi linear *variance* masing-masing *disturbance* adalah sama dengan s^2 . Asumsi ini disebut dengan homokedastisitas. Secara simbolis dinyatakan sebagai berikut:

$$E(u_i^2) = \sigma^2 \quad i = 1, 2, \dots, n$$

Kenyataannya *variance* tidak selalu sama pada masing-masing i . Hal ini disebut dengan heterokedastisitas. Penyebab adanya heterokedastisitas adalah

error learning model, perbaikan dalam pengumpulan data dan kesalahan spesifikasi model. Akibat dari adanya heteroskedastisitas pada hasil regresi, adalah sebagai berikut :

- 1) Varians tidak lagi minimum.
- 2) Pengujian dari koefisien regresi menjadi kurang kuat.
- 3) Koefisien penaksir menjadi bias.
- 4) Kesimpulan yang diambil menjadi salah.

Masalah heterokedastisitas dapat dideteksi dengan menggunakan Grafik Plot pada program spss, dengan cara melihat Grafik Plot antara nilai prediksi variabel terikat yaitu (ZPRED) dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya heterokedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED.

Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heterokedastisitas. Jika tidak ada pola tertentu yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.

H. Uji Hipotesis dan Analisis Data

1. Alat Analisis Data

Alat analisis yang digunakan yaitu analisis Regresi Linier Berganda. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh dua variabel independent (X) atau lebih terhadap variabel dependen (Y).

Untuk pengujian hipotesis, penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi berganda dengan bantuan software SPSS. Persamaan umum dalam penelitian ini adalah:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + \varepsilon$$

Keterangan :

Y = Loyalitas pelanggan GMT Swalayan

X₁ = Citra Toko

X₂ = Kepuasan Pelanggan

B₁.. B₂ = Koefisien regresi

ε = Error

2. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

a. Uji Signifikansi Parsial (Uji Statistik t)

Uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara individual (parsial) dalam menerangkan variasi variabel dependen (Sekaran, 2006). Uji statistik t digunakan untuk mengetahui signifikansi masing-masing variabel independen. Besarnya tingkat signifikansi masing-masing variabel dapat diketahui dengan melihat p value pada uji t, apabila p value < α (0,05) berarti masing-masing variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Basuki, TA, 2015).

b. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F merupakan pengujian secara bersama-sama untuk mengetahui adanya pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Uji F dapat dikatakan memiliki pengaruh secara bersama-sama antara Citra toko (X_1) dan Kepuasan pelanggan (X_2) terhadap Loyalitas pelanggan (Y) jika p value $< \alpha$ (0,05), dan variabel X_1, X_2 dikatakan tidak memiliki pengaruh terhadap variabel Y jika p value $> \alpha$ (0,05).

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Sekaran (2006) menyatakan bahwa R^2 mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai dengan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen berarti memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.