

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Obyek dan Subyek Penelitian

Obyek penelitian ini adalah lokasi di mana penelitian dilakukan. Obyek penelitian ini adalah Rumah Makan Pasar Senggol di Kabupaten Tegal. Sedangkan subyek penelitian adalah pelanggan Rumah Makan Pasar Senggol yang melakukan pembelian lebih dari satu kali.

B. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden atau obyek yang diteliti melalui daftar pertanyaan (kuesioner) yang telah disediakan peneliti.

C. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel dari populasi berdasarkan suatu kriteria tertentu. Kriteria responden yang diambil adalah responden yang telah melakukan pembelian lebih dari 1 kali.

Menurut Sekaran (2006) ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian, maka di
mengambil sampel 100 responden

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan koesioner. Koesioner merupakan serangkaian pertanyaan yang diberikan kepada responden yang diberikan kepada responden. Bentuk pertanyaan bersifat tertutup, artinya jawaban telah disediakan dan responden tinggal memilih jawaban yang sudah disediakan.

E. Definisi Operasional Variabel Penelitian

1. Variabel independen adalah:

a. Kepuasan yang berhubungan dengan produk merupakan semua bentuk kepuasan yang berhubungan dengan nilai sebuah produk. Instrumen penelitian menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh Samuel & Foedjiawati (2005) dengan 4 item pertanyaan dengan indikator yang meliputi:

- 1) Kualitas produk
- 2) Harganya tidak terlalu mahal.
- 3) Promosi yang menarik
- 4) Tempat yang strategis

b. Kepuasan yang berhubungan dengan layanan merupakan semua bentuk kepuasan yang berhubungan dengan nilai pelayanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan. Instrumen penelitian menggunakan instrumen yang

dikembangkan oleh Samuel & Foedjiawati (2005) dengan 3 item pertanyaan dengan indikator yang meliputi:

- 1) Kecepatan layanan
- 2) Penanganan keluhan
- 3) Kemampuan memecahkan masalah

c. Kepuasan yang berhubungan dengan pembelian merupakan semua bentuk kepuasan yang berhubungan dengan tingkat pembelian konsumen terhadap suatu produk. Instrumen penelitian menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh Samuel & Foedjiawati (2005) dengan 4 item pertanyaan dengan indikator yang meliputi:

- 1) Penyampaian informasi
- 2) Kemudahan informasi tentang produk
- 3) Reputasi perusahaan
- 4) Kemampuan mewujudkan permintaan

2. Variabel dependen adalah:

Kesetiaan konsumen adalah sejauh mana seorang pelanggan menunjukkan sikap positif terhadap suatu merek, mempunyai komitmen pada merek tertentu, dan berniat terus membelinya di masa yang akan datang. Instrumen penelitian menggunakan instrumen yang dikembangkan oleh Samuel & Foedjiawati (2005) dengan 4 item pertanyaan dengan

- 2) Pembelian ulang
- 3) Perasaan bangga
- 4) Rekomendasi

F. Skala Pengukuran Variabel

Dalam penelitian ini koesioner diukur dengan menggunakan skala Likert 5 angka yaitu dengan memberikan pada kuesioner sesuai dengan tingkatannya yang terdiri dari :

- (5) artinya sangat setuju
- (4) artinya setuju
- (3) artinya netral
- (2) artinya tidak setuju
- (1) artinya sangat tidak setuju

G. Uji Kualitas Instrumen

a. Uji Validitas

Validitas digunakan untuk ukur sah/valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu koesioner di katakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan di ukur oleh kuesioner terseut. Uji validitas ini dilakukan dengan menggunakan korelasi *product moment* dengan taraf kurano 5 % Penonjian dikatakan valid anabila berada nada taraf

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu koesioner di katakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2002). Uji reliabilitas instrumen dilakukan dengan statistik *Cronbatch Alpha*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* $\geq 0,60$. (Ghozali, 2002).

H. Analisia Data dan Uji Hipotesis

1. Analisis Regresi Berganda

Digunakan untuk menjelaskan pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Variabel bebas yaitu atribut yang berhubungan dengan produk, atribut yang berhubungan dengan layanan, dan atribut yang berhubungan dengan tingkat pembelian. Secara keseluruhan dengan variabel tergantung yaitu kesetiaan merek. Dengan menggunakan model persamaan

- X_1 = Kepuasan yang berhubungan dengan produk
 X_2 = Kepuasan yang berhubungan dengan layanan
 X_3 = Kepuasan yang berhubungan dengan pembelian
 e = Koefisien Error

2. Uji Koefisien Regresi Serentak (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas (independen) secara serempak berpengaruh secara signifikan terhadap dengan variabel terikat (dependen). Adapun hipotesis yang sebagai berikut :

Ho: tidak ada pengaruh secara bersama-sama antara variabel independen (X_1, X_2, X_3) terhadap variabel dependen (Y).

Ha: ada pengaruh secara bersama-sama antara variabel independen (X_1, X_2, X_3) terhadap variabel dependen (Y).

Kriteria pengujian:

- Bila signifikan hasil \geq taraf signifikan (0,05), Ho diterima dan Ha ditolak, maka tidak ada pengaruh secara bersama-sama antara variabel independen (X_1, X_2, X_3) terhadap variabel dependen (Y).
- Bila signifikan hasil $<$ taraf signifikan (0,05), Ho ditolak dan Ha diterima, maka tidak ada pengaruh secara bersama-sama antara variabel independen (X_1, X_2, X_3) terhadap variabel dependen (Y).

3. Uji Regresi Secara Parsial (Uji t)

Uji t ini digunakan untuk mengetahui signifikansi masing-masing variabel independen dengan variabel dependen. Dengan taraf signifikansi 5% (Algifari, 2000). Hipotesisnya adalah sebagai berikut:

Ho: tidak ada pengaruh secara individual antara variabel independen (X_1, X_2, X_3) terhadap variabel dependen (Y).

Ha: ada pengaruh secara individual antara variabel independen (X_1, X_2, X_3) terhadap variabel dependen (Y).

Kriteria pengujian:

- a. Bila signifikansi hasil \geq taraf signifikansi (0,05), Ho diterima dan Ha ditolak, maka tidak ada pengaruh secara bersama-sama antara variabel independen (X_1, X_2, X_3) terhadap variabel dependen (Y).
- b. Bila signifikansi hasil $<$ taraf signifikansi (0,05), Ho ditolak dan Ha diterima, maka tidak ada pengaruh secara bersama-sama antara variabel independen (X_1, X_2, X_3) terhadap variabel dependen (Y).

4. Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui tingginya derajat hubungan antara semua variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y), kecocokan model akan baik apabila *adjusted R²* semakin mendekati nilai satu, maka pengaruh dari ketiga variabel akan semakin besar.