

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Objek dan Subjek Penelitian

Objek penelitian dapat dimaknai sebagai variabel penelitian atau apa yang menjadi fokus atau titik fokus utama suatu penelitian yang dilakukan, sedangkan subjek adalah sebagai tempat objek tersebut melekat di dalamnya (Suharsimi, 2014). Objek dalam penelitian ini yaitu kedai kopi *Starbucks* dan subjek yang digunakan dalam penelitian ini yaitu konsumen yang pernah berkunjung dan membeli produk kedai kopi *Starbucks*. Penelitian ini akan dilakukan di dalam lingkungan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang terdiri dari mahasiswa dan mahasiswi yang aktif yang menjadi pelanggan kedai kopi *Starbucks*.

B. Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ada dua, yaitu data primer dan data sekunder. Penelitian ini menggunakan jenis data primer, yaitu data atau informasi yang diperoleh dari tangan atau informan pertama yang nantinya analisis guna menemukan solusi atau masalah yang telah diteliti. Data penelitian jenis primer diperoleh secara langsung yang berasal dari responden penelitian yang berupa beberapa jawaban dari hasil pertanyaan yang diajukan dalam penelitian (Sekaran dan Bougie, 2017). Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan data primer. Dimana data yang diperoleh dari narasumber secara langsung dengan menggunakan alat pengukur berupa kuesioner penelitian.

C. Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Sekaran dan Bougie (2017) bahwa sampel adalah bagian dari populasi. Menurut Sugiyono (2015) sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang tidak semua dapat mewakili satu populasi yang lain. Apabila populasi terlalu besar kemungkinan peneliti tidak memungkinkan untuk meneliti semua populasi tersebut karena beberapa faktor, diantaranya, keterbatasan dana, tenaga dan waktu.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen kedai kopi *Starbucks* yang berasal dari mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian konsumen kedai kopi *Starbucks* yang dianggap menjadi pelanggan atau yang telah melakukan pembelian 2 kali atau lebih. Teknik yang digunakan adalah teknik *purposive sampling* yaitu dimana sekelompok subjek didasarkan atas ciri tertentu yang dipandang memiliki keterkaitan erat dengan ciri populasi. Jumlah pengambilan sampel ini yaitu 160 orang responden, dengan kriteria: Mahasiswa atau mahasiswi UMY yang pernah melakukan pembelian di kedai kopi *Starbucks* minimal 2 kali.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik pengumpulan data menggunakan alat angket atau kuesioner. Menurut Sekaran dan Bougie (2017) kuesioner merupakan daftar pertanyaan tertulis yang di tulis oleh peneliti yang berisi beberapa pertanyaan yang diajukan kepada responden yang sebelumnya telah dirumuskan dan responden menjawab.

Kuesioner yang nantinya akan dibagikan kepada responden bersifat tertutup, di dalam kuesioner tersebut sudah ada beberapa daftar pertanyaan beserta pilihan alternatif jawaban yang disusun sesuai dengan keperluan yang ini peneliti ketahui. Instrumen dalam penelitian ini diambil berdasarkan instrumen yang digunakan dalam penelitian Nam, *et al* (2011) dan Susanty dan Kenny (2015).

Kuesioner tersebut menggunakan teknik skala pengukuran likert untuk mengklarifikasi variabel yang akan diukur dalam penelitian tersebut. Menurut Riduwan (2013) teknik skala pengukuran likert terdapat 5 angka, berikut penjelasannya:

- Angka 1, tanggapan sangat tidak setuju terhadap pertanyaan (STS)
- Angka 2, tanggapan tidak setuju terhadap pertanyaan (TS)
- Angka 3, tanggapan netral terhadap pertanyaan (N)
- Angka 4, tanggapan setuju terhadap pertanyaan (S)
- Angka 5, tanggapan sangat setuju terhadap pertanyaan(SS)

E. Definisi Operasional Variabel

Menurut Sekaran dan Bougie (2017) variabel adalah apa pun yang dapat membedakan atau membawa variasi pada nilai. Nilai bisa berbeda pada berbagai waktu untuk objek atau orang yang sama, atau pada waktu yang sama untuk objek atau orang yang berbeda. Penelitian ini mempunyai 7 variabel, yaitu kualitas fisik, perilaku karyawan, keselarasan diri, identifikasi merek, keselarasan gaya hidup, kepuasan pelanggan dan loyalitas merek.

1. Kualitas fisik

Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas fisik ada 7 item, yaitu: (Susanty dan Kenny, 2015)

- a. Peralatan memiliki nilai Estetis (keindahan)
- b. Terdapat koneksi *Wi-fi* yang baik
- c. Membership menawarkan keuntungan
- d. Tempatnya menarik secara visual
- e. Minuman sesuai dengan selera
- f. Makanan sesuai dengan selera
- g. Penataan ruang dapat menghilangkan kebosanan.

2. Perilaku Karyawan

Indikator yang digunakan untuk mengukur perilaku karyawan ada 3 item, yaitu: (Susanty dan Kenny, 2015)

- a. Karyawan selalu mendengarkan keluhan pelanggan
- b. Karyawan sangat membantu dalam memilih menu terbaik
- c. Karyawan ramah kepada pelanggan

3. Keselarasan diri

Indikator yang digunakan untuk mengukur Keselarasan diri ada 3 item, yaitu: (Susanty dan Kenny, 2015)

- a. Memiliki ciri khas gambaran yang mirip dengan diri pelanggan
- b. Citra merek konsisten dengan gambaran diri pelanggan
- c. Citra merek konsisten menggambarkan bagaimana diri pelanggan dipandang orang lain

4. Identifikasi Merek

Indikator yang digunakan untuk mengukur identifikasi merek ada 3 item, yaitu: (Susanty dan Kenny, 2015)

- a. Merasa ikut memiliki merek
- b. Ikut merasa malu jika ada yang mengkritik merek
- c. Ikut merasa terhina jika ada yang menghina merek

5. Keselarasan Gaya Hidup

Indikator yang digunakan untuk mengukur Keselarasan gaya hidup ada 3 item, yaitu: (Susanty dan Kenny, 2015)

- a. Merek mencerminkan gaya hidup pelanggan
- b. Merek benar-benar sejalan dengan gaya hidup saya
- c. Merek mendukung gaya hidup pelanggan

6. Kepuasan Pelanggan

Indikator yang digunakan untuk mengukur k epuasan pelanggan ada 3 item, yaitu: (Susanty dan Kenny, 2015)

- a. Layanan karyawan sangat memuaskan
- b. Makanan dan minuman yang disajikan sangat memuaskan
- c. Pengaturan ruang dan peralatan sangat memuaskan

7. Loyalitas Merek

Indikator yang digunakan untuk mengukur loyalitas merek ada 3 item, yaitu: (Susanty dan Kenny, 2015)

- a. Merekomendasikan merek orang lain
- b. Tetap menggunakan merek yang sama dilain waktu

- c. Tidak pernah beralih ke merek lain

F. Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas dalam model SEM menggunakan *loading factor*. *Loading factor* dalam konteks SEM merupakan suatu hubungan antara indikator variabel dengan konstruk latennya, atau korelasi variabel dengan indikator konstruk latennya. Indikator dengan *loading factor* yang tinggi memiliki kontribusi yang lebih tinggi untuk menjelaskan konstruk latennya. Sebaliknya pada indikator dengan *loading factor* rendah memiliki kontribusi yang lemah untuk menjelaskan konstruk latennya. Ukuran *loading factor* dapat diterima bermacam-macam batasnya, tetapi semakin tinggi semakin baik). Wijanto (2016) menyebutkan batas *loading factor* adalah $\geq 0,70$. Pada sebagian besar referensi *loading factor* adalah sebesar $\geq 0,50$ atau lebih dianggap memiliki validasi yang cukup kuat untuk menjelaskan konstruk laten (Hair et al, 2010; Ghozali, 2016). Walaupun terdapat referensi lainnya menjelaskan bahwa *loading factor* paling lemah yang bisa diterima adalah 0,40 (Sharma, 1996; Ferdinand, 2011).

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan suatu ukuran tentang adanya konsistensi internal yang terjadi pada indikator-indikator konstruk yang menyusunnya, yang mampu menunjukkan kemampuannya dalam menunjukkan indikasi sebuah sebuah konstruk atau faktor laten secara umum. Dengan kata lain, bagaimana hal-hal yang spesifik saling membantu dalam menjelaskan sebuah fenomena yang umum. Sebelum reliabilitas dapat dinilai, dilakukan uji unidimensionalitas terhadap

semua konstruk-konstruk multiindikator. Adapun pendekatan yang digunakan adalah dengan menilai besaran *Composite Reliability* dan *Variance Extracted* dari masing-masing konstruk (Ferdinand, 2011).

Composite Reliability (CR) diperoleh dengan rumus:

$$\text{Construct Reliability} = \frac{(\sum \text{Std.Loading})^2}{(\sum \text{Std.Loading})^2 + \sum \epsilon_j}$$

Variance Extracted (VE) diperoleh dengan rumus:

$$\text{Variance Extracted} = \frac{\sum \text{Std.Loading}^2}{n}$$

Dimana:

- a. *Std. Loading* diperoleh langsung dari *standardized loading* untuk tiap-tiap indikator (diambil dari perhitungan komputer).
- b. ϵ_j adalah *measurement error* dari tiap indicator.
- c. N = jumlah indikator dari variabel

G. Alat Analisis Data

Analisis yang digunakan dalam memecahkan masalah yang telah dipaparkan adalah sebagai berikut:

1. Analisis deskriptif, yaitu menggambarkan keadaan data secara umum dengan menguraikan perkembangan yang ada dan telah dicapai oleh sebuah data penelitian. Analisis ini berguna untuk menunjukkan gambaran umum data, trend, pola data serta deskripsi lainnya terkait dengan data, termasuk mengenai jawaban variabel yang ada. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan

Teknik Analisis Indeks, untuk menggambarkan persepsi responden atas item-item pertanyaan yang diajukan (Ferdinand, 2011).

2. Analisis Model Persamaan Struktural (*Structural Equation Modeling - SEM*), yaitu suatu analisis yang digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel eksogen dan endogen secara lengkap serta mengetahui komponen apa saja yang berkontribusi terhadap pembentukan variabel bentukan (konstruk). Untuk membuat permodelan SEM yang lengkap perlu dilakukan langkah-langkah berikut ini (Ferdinand, 2011):

- a. Pengembangan model berbasis teori

Pengembangan model teoritis diperlukan pencarian atau pengembangan sebuah model yang mempunyai justifikasi yang kuat untuk model yang dikembangkan. Penggunaan SEM bukan untuk menghasilkan sebuah model melainkan untuk mengkonfirmasi model teoritis melalui data empiris.

- b. Pengembangan diagram jalur (*Path Diagram*)

Pada langkah ini peneliti menggambarkan sebuah diagram jalur yang dapat mempermudah dalam melihat hubungan-hubungan kausalitas yang ingin diuji. Selain diagram yang menunjukkan hubungan antara variabel eksogen dengan endogen, diagram juga menggambarkan pembentukan variabel konstruk.

- c. Mengubah jalur diagram ke dalam persamaan struktural dan pengukuran.

Pada langkah ini, model yang dinyatakan adalah *path diagram* yang dinyatakan dalam dua kategori dasar persamaan, yaitu pertama, persamaan

pengukuran (*measurement model*), adalah spesifikasi model pengukuran (*measurement model*) dilakukan pada konstruk eksogen dan endogen. Kedua persamaan struktural, yaitu yang dirumuskan untuk menyatakan hubungan kausalitas antara berbagai konstruk, dan biasanya disusun dengan pedoman sebagai berikut: (Ferdinand, 2011)

$$\text{Variabel Endogen} = \text{Variabel Eksogen} + \text{Variabel Endogen} + \text{Error}$$

d. Memilih jenis matriks input dan estimasi model

Penelitian ini akan menguji hubungan kausalitas, maka matriks input yang digunakan adalah matriks kovarians (Ferdinand, 2011). Teknik estimasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *Maximum Likelihood Estimation Method* yang telah menjadi *default* dari program ini.

e. Meneliti munculnya masalah identifikasi

Masalah ini muncul dikarenakan adanya ketidakmampuan model yang disusun atau dikembangkan peneliti, sehingga memunculkan hasil-hasil estimasi yang nilainya unik. Problem identifikasi dapat muncul melalui gejala-gejala berikut ini (Ferdinand, 2011):

- 1) Besarnya nilai *Standard error* terhadap satu atau beberapa koefisien.
- 2) Matrik yang seharusnya disajikan tidak muncul yang disebabkan oleh keterbatasan program..
- 3) Hasil perhitungan yang aneh seperti adanya *varians error* yang bernialai negatif.
- 4) Adanya hubungan atau korelasi antar koefisien estimasi yang sangat
- 5) tinggi (misalnya $> 0,9$).

f. Evaluasi kriteria *Goodness of Fit*

Pada langkah ini dilakukan pengujian terhadap kesesuaian model melalui telaah terhadap berbagai kriteria *goodness of fit*. Adapun langkah-langkah yang dilakukan adalah (Ferdinand, 2011):

1) Asumsi SEM

- a) Ukuran sampel, ukuran sampel minimum adalah 100 dan selanjutnya menggunakan perbandingan lima observasi untuk setiap estimasi parameter.
- b) Normalitas dan Linearitas, normalitas dapat diuji dengan melihat histogram data atau dengan metode-metode statistik. Uji normalitas dilakukan baik untuk data tunggal maupun *multivariate*. Sedangkan uji linearitas dapat dilakukan dengan mengamati *scatter plots* dari data yaitu dengan memilih pasangan data dan dilihat pola penyebarannya untuk menduga ada tidaknya linearitas.
- c) *Outliers*, adalah munculnya nilai-nilai ekstrim dari hasil pengukuran, baik itu dalam bentuk univariat, bivariat maupun multivariat.
- d) *Multicollinearity* dan *singularity*, multikolinearitas dapat dideteksi dari determinan matriks kovarians. Multikolinearitas atau singularitas terjadi diindikasikan oleh nilai matrik kovarian yang sangat kecil angkanya atau *extremely small*, yang hal ini dapat diselesaikan dengan membuang variabel penyebabnya.

2) Uji kesesuaian dan uji statistik

Pengujian dengan menggunakan fit indeks dilakukan untuk mengukur “kebenaran” model yang diajukan. Beberapa *fit indeks* dan *cut off value*-nya yang digunakan dalam menguji apakah model dapat diterima atau ditolak adalah sebagai berikut (Ferdinand, 2011):

Tabel 3.1
Tabel *Goodness of Fit Index*

Goodness of Fit Index	Cut off Value
Normed X^2 (X^2 dibagi df)	$1 < \text{Normed } X^2 < 2$ or $2 < \text{normed } X^2 < 3$
GFI	≥ 0.90
AGFI	≥ 0.90
CFI	≥ 0.90
RMSEA	≤ 0.08
ECVI	ECVI model $<$ ECVI saturated dan Independence
RMR	≤ 0.05

a. Interpretasi dan modifikasi model

Langkah terakhir dalam SEM adalah menginterpretasikan dan memodifikasi model, khususnya model yang tidak memenuhi syarat dalam proses pengujian yang dilakukan. Perlunya suatu model dimodifikasi dapat dilihat dari jumlah residual yang dihasilkan dari model. Modifikasi perlu dipertimbangkan bila jumlah residual lebih dari 5% dari semua residual kovarians yang dihasilkan oleh model. (Ferdinand, 2011).

b. Kriteria Pengujian Hipotesis

Untuk menilai kriteria pengujian hipotesis dapat dilakukan dengan cara melihat nilai probabilitas. Jika nilai probabilitas $\leq 0,05$ maka hipotesis dapat diterima yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan, jika nilai probabilitas $> 0,05$ maka hipotesis ditolak artinya tidak ada pengaruh signifikan (Ghozali, 2016).