

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif. Data kuantitatif merupakan data yang berupa angket dan perhitungan disajikan dalam bentuk tabel. Lalu data tersebut diproses menggunakan uji statistik. Metode penelitian kuantitatif adalah metode survey yang dipakai untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah, peneliti melakukan pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner, test, wawancara terstruktur, dan sebagainya (Sugiyono, 2019).

Sumber data pada penelitian ini merupakan data primer dan sekunder. Data primer dalam penelitian ini merupakan jawaban dari pertanyaan responden dalam pengisian kuesioner. Sedangkan data sekunder merupakan data penelitian yang diperoleh tidak berhubungan langsung dan memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2018). Sumber data yang dimaksud berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilaksanakan. Data sekunder pada penelitian ini adalah penyebaran skala likert Pelanggan PT. Etos Indonusa cabang Medan.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi Penelitian

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terikat atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian untuk ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan PT. Etos Indonusa cabang Medan.

Tabel 3.1
Jumlah Pelanggan Berdasarkan Segmentasi
PT. Etos Indonusa Cabang Medan

No	Segmentasi	Jumlah Segmentasi
1	Resto	50
2	Building	25
3	Factory	25
4	Residensial	3
	Total	103

Sumber : PT. Etos Indonusa Cabang Medan (2023)

Berdasarkan data tabel di atas dapat dijelaskan bahwa jumlah data populasi dari perusahaan PT. Etos Indonusa Cabang Medan sebanyak 103 karyawan yang terdiri dari, Resto sebanyak 50 segmentasi, Building 25 segmentasi, Factory 25 segmentasi, dan Residensial 3 segmentasi. Jadi, total keseluruhan pelanggan yang ada di PT. Etos Indonusa Cabang Medan berkisar 103 total pelanggan.

3.2.2 Sampel Penelitian

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2019). Menurut Silaen (2018) merupakan sebagian dari populasi yang diambil dengan cara tertentu untuk diukur atau diamati karakteristiknya. Pada penelitian ini peneliti menggunakan *sampel jenuh*. Menurut Sugiyono (2019), *sampling jenuh* merupakan teknik pemilihan sampel apabila semua anggota populasi dijadikan sampel. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *sampling jenuh*, dimana semua populasi dalam penelitian ini dijadikan sampel.

Jadi jumlah sampel yang berdasarkan perhitungan adalah sebanyak 103 responden yang dimana sampel dalam penelitian ini merupakan pelanggan PT. Etos Indonusa Cabang Medan Tahun 2023.

3.3 Definisi Operasional dan Aspek Pengukuran Variabel

Definisi operasional variabel merupakan suatu definisi yang diberikan pada suatu variabel dengan memberi arti atau mempesifikasikan kegiatan atau memberikan suatu oprasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut. Variabel penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan merupakan variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y).

Tabel 3.2

Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
1	Kualitas Pelayanan (X1)	a. Kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian pelanggan terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan dan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak terwujud	b. Tangible/fakta c. Reliability d. Responsiveness e. Assurance f. Emphaty (Jeany dan Mauli, 2020)	Likert

		tetapi dapat dirasakan oleh pelanggan atau konsumen.		
2	Kepuasan pelanggan (X2)	Kepuasan pelanggan merupakan perbandingan antara ekspektasi atau ekspektasi sebelum pembelian dengan persepsi kinerja setelah pembelian dan kepuasan pelanggan adalah suatu perasaan sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang sudah dikonsumsi.	a. Kesesuaian layanan dengan hasil yang diharapkan b. Kesesuaian layanan dengan sikap yang dilakukan c. Kebutuhan pelanggan akan layanan yang ditawarkan (Krisdianti, Sunarti, 2019)	Likert
3	Persepsi Harga (X3)	Persepsi harga adalah kesesuaian atau kesetaraan harga yang sudah diterima oleh pelanggan melalui informasi yang sudah didapatkan,	a. Keterjangkauan harga b. Persepsi harga dan manfaat c. Persaingan harga, dalam pasar d. Kesesuaian harga dengan kualitas	Likert

		dan harga yang sudah didapatkan sesuai dengan pengaruh sesuai harapan yang diterima oleh konsumen atau pelanggan	(Maulana, 2021)	
4	Loyalitas pelanggan (Y)	Loyalitas dapat dijelaskan bahwa sebuah komitmen, kekuatan hubungan, kesetiaan, untuk menggunakan suatu produk dan jasa dengan continue atau terus menerus, sebab memiliki kepuasan yang tinggi terhadap produk atau jasa yang digunakan.	a. <i>Cognitive loyalty</i> b. <i>Affective loyalty</i> c. <i>Conative loyalty</i> d. <i>Action loyalty</i> (Supriyanto A et al, 2021)	Likert

3.4 Teknik Pengukuran Data

Pengukuran variabel dilakukan dengan alat bantuan kuesioner yang diisi oleh responden secara lill. Pengukuran kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala likert dibuat dalam bentuk pilihan ganda sehingga memudahkan informan untuk mengisinya. Skala likert digunakan untuk mengukur

sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial yang terjadi dan akan diteliti. Dalam penelitian ini, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian yang akan diteliti (Sugiyono, 2017). Dari setiap jawaban akan diberi skor, dimana hasil skor akan menghasilkan skala pengukuran ordinal. Untuk variabel (X1) Kualitas, variabel (X2) Kepuasan pelanggan, (X3) Persepsi harga, dan variabel (Y) loyalitas pelanggan. Untuk lebih jelasnya, berikut ini kriteria bobot penilaian dari setiap pernyataan dalam kuesioner yang dijawab responden, dapat dilihat pada table dibawah ini :

Tabel 3.1
Pemberian Skor dan Opsi Pertanyaan

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

(Sumber: Sugiyono, 2017)

Penelitian ini juga menggunakan teknik observasi, menurut Sugiyono (2015) observasi adalah kegiatan pemuatan penelitian terhadap suatu objek. Apabila dilihat pada proses pelaksanaan pengumpulan data, observasi dibedakan menjadi partisipan dan non partisipan. Jenis observasi yang digunakan dalam penelitian ini merupakan observasi non- partisipan. Dalam melakukan observasi, peneliti memilih hal-hal yang diamati dan mencatat hal-hal yang berhubungan dengan penelitian. Observasi yang dilakukan pada penelitian ini adalah pada

proses atau tata kelola bagian produksi seperti margarin, felling, molding serta yang terakhir adalah loading.

3.5 Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen

3.5.1 Uji Validitas

Menurut Saptutyingsih dan Setyaninrum (2019) validitas merupakan ketepatan alat ukur dalam mengukur suatu objek. Validitas dilakukan untuk mengetahui seberapa baik tes pengukuran dalam mengukur objek yang seharusnya diukur. Instrument yang dinilai valid apabila alat yang digunakan dapat dengan baik mengukur objek ukur. Oleh karena itu, alat yang valid adalah alat yang tepat untuk mengukur objek yang akan diukur.

Dalam uji validitas, setiap item akan diuji korelasinya dengan skor total variabel. Pengujian validitas menggunakan ketentuan jika signifikansi dari r hitung atau r hasil $> r$ tabel maka item variabel disimpulkan valid, dan apabila r hitung atau r hasil $< r$ tabel maka item variabel disimpulkan tidak valid.

3.5.2 Uji Reabilitas

Dalam Sapututyningsih dan Setyanigrum (2019) dijelaskan reliabilitas adalah kestabilan hasil pengukuran secara repetitive dari masa kemasa. Reliabilitas alat ukur dapat diketahui dengan melakukan pengukuran berulang pada gejala yang sama dengan hasil yang sama. Uji reabilitas digunakan untuk melihat sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya dan diperoleh hasil dengan konsisten pengukuran yang baik. Dalam penelitian ini untuk menentukan

kuesioner reliabel atau tidak dengan menggunakan cronbach's alpha $> 0,60$ dan tidak reliabel jika sama dengan dibawah 0.60.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisa data adalah suatu proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang mudah dibaca, dipahami, dan diinterupsi. Data yang akan dianalisis merupakan data hasil pendekatan survei penelitian dari peneliti lapangan dan penelitian kepustakaan kemudian dilakukan analisa untuk menarik suatu kesimpulan agar lebih mudah untuk memahami. Perhitungan validitas menggunakan ketentuan jika signifikansi dari r hitung atau r hasil $> r$ tabel maka item variabel disimpulkan valid, dan apabila r hitung atau r hasil $< r$ tabel maka item variabel disimpulkan tidak valid.

3.6.1 Statistik Deskriptif

Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa analisis statistik deskriptif merupakan analisis yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri atau variabel bebas) tanpa membuat perbandingan variabel itu sendiri dan mencari hubungan dengan variabel lain. Analisis deskriptif ditunjukkan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan data dari variabel independen berupa kualitas, kepuasan dan persepsi harga. Analisis statistik deskriptif adalah teknik analisa data untuk menjelaskan data secara umum atau generalisasi, dengan menghitung nilai minimum, nilai maksimum, nilai rata-rata (mean), dan standar deviasi (standard deviation) (Sugiyono, 2017).

Analisis deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel indenpenden dan variabel dependen. Dalam analisis ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui sebagaimana kompensasi, lingkungan kerja dan loyalitas karyawan di dalam sebuah perusahaan, dan di dalam penelitian deskriptif digunakan frekuensi sebagai berikut:

a. Rata-rata hitung(Mean)

Mean merupakan teknik penjelasan kelompok yang didasarkan atas nilai rata- rata dari kelompok tersebut.

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Keterangan :

$\bar{X}$ = Mean rata-rata

$\sum X$ = Jumlah nilai X ke i sampai ke n

n = jumlah sampel atau banyaknya data

b. Standar Deviasi

Standar deviasi atau simpang baku dari data yang telah disusun dalam tabel distribusi frekuensi atau data bergolong, dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut.

$$S = \frac{\sqrt{\sum f_i (X_i - \bar{X})^2}}{(n-1)}$$

Keterangan:

S = Simpang batu

X_i = nilai X ke i sampai n $\bar{X}$ = Rata-rata nilai

n = Jumlah sampel

3.6.2 Uji Asumsi Klasik

Pengujian ini untuk menguji kualitas data sehingga data diketahui keabsahannya dan menghindari terjadinya estimasi bias. Pengujian asumsi klasik ini menggunakan beberapa uji, yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

3.6.2.1 Uji Normalitas Data

Menurut Ghazali (2018) uji normalitas untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal, untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan menggunakan analisis uji statistik Kolmogorov-Smirnov dan analisis grafik. Kolmogorov Smirnov digunakan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak dengan cara melihat pada baris Asymp, Sig (2-tailed).

Hasil penelitian dikatakan berdistribusi normal atau memenuhi uji normalitas apabila nilai Asymp. Sig (2- tailed) variabel residual berada diatas 0.05 atau 5%. Sebaliknya apabila berada di bawah 0.05 atau 5% data tidak berdistribusi normal atau tidak memenuhi uji normalitas. Analisis grafik dilihat dari jika ada data yang menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal

atau grafik histogramnya menunjukkan distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

3.6.2.2 Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2018) Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan pada korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen, jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dalam model regresi, dapat dilihat dari *tolerance value* dan *variance inflation factor* (VIF).

Tolerance mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih tidak dapat dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi (karena $VIF = 1 / tolerance$). Nilai cut off yang umum digunakan untuk menunjukkan adanya *multikolinieritas* adalah nilai $tolerance > 0,10$ dan sama nilai $VIF < 10$.

3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji *Heteroskedastisitas* merupakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan dari residual satu pengamatan yang lain (Ghozali, 2018). Model regresi yang baik merupakan yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Beberapa metode pengujian yang bisa digunakan yaitu melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID.

3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Pada penelitian ini teknik analisis yang digunakan ialah analisis regresi linier berganda. Ghazali (2018) analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji hipotesis tentang antara hubungan dua variabel bebas atau lebih secara bersama-sama dengan satu variabel tergantung. Penggunaan analisis regresi linier berganda karena pada penelitian ini memiliki 3 variabel bebas yaitu kualitas, kepuasan dan persepsi harga pelanggan. Adapun persamaan regresi berganda dapat dirumuskan sebagai berikut.

$$Y = \alpha + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e$$

Keterangan :

Y = Loyalitas Karyawan

α = Harga Konstanta

b₁ = koefisien regresi pertama

b₂ = koefisien regresi kedua

b₃ = koefisien regresi ketiga

X₁ = Kualitas Pelanggan

X₂ = kepuasan pelanggan

X₃ = Persepsi harga

e = Standar error

3.6.4 Koefisien Determinan (R²)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel-variabel bebas dalam menerangkan variasi variabel terikat. Koefisien determinasi (R^2) berkisar antara nol sampai dengan satu $\leq (R^2 \leq 1)$, dimana semakin tinggi R^2 (mendekati satu) berarti variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat dan apabila $R^2 = 0$ menunjukkan variabel bebas secara keseluruhan tidak dapat menjelaskan variabel terikat. Uji koefisien ini intinya digunakan untuk memprediksi seberapa besar kontribusi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yang ada dalam penelitian tersebut. Koefisien determinasi menunjukkan besarnya kontribusi variabel independent terhadap variabel dependen pada penelitian yang dilakukan.

Menurut Gujarati (2017) untuk melihat besarnya pengaruh setiap variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial dilakukan perhitungan dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$Kd = \text{ZeroOrder} \times \beta \times 100\% \text{ Keterangan:}$$

Kd = KoefisienDeterminasi

ZeroOrder = Koefisienkorelasi

B = koefisienbeta

Untuk melihat seberapa besar tingkat pengaruh variabel independent terhadap variabel dependense secara simultandigunakan koefisiendeterminasi (R^2) menurut V. Wiratmaja Sujarweni (2015:188) rumus determinasi sebagai berikut.

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

K_d = Koefisien determinasi r = Koefisien korelasi

Koefisien determinasi (K_d) adalah kuadrat dari koefisien korelasi sebagai ukuran untuk mengetahui kemampuan dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian. Nilai K_d yang kecil kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen yaitu penerapan akuntansi pertanggungjawaban dan pengendalian biaya terhadap variabel dependen yaitu produktivitas karyawan dinyatakan dalam presentase. Proses pengolahan data dalam penelitian ini akan dilakukan dengan bantuan *Statistic Program for Social Science* (SPSS).

3.7 Uji Hipotesis

3.7.1 Pengujian Secara Parsial/Individu (Uji-t)

Uji statistik t disebut juga uji signifikan individual. Uji ini menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Bentuk pengujiannya adalah sebagai berikut :

$H_0 : \beta_1, \beta_2, \beta_3 = 0$ artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat

$H_1 : \beta_1, \beta_2, \beta_3 \neq 0$ artinya secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Kriteria keputusan pembelian adalah sebagai berikut :

H0 : Diterima jika $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

H1 : Diterima jika $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ $\alpha = 5\%$

3.7.2 Pengujian Secara Simultan/Serempak (Uji-F)

Uji F (Uji Simultan) adalah untuk melihat apakah variabel independen secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen :

H0 : $\beta_1, \beta_2, \beta_3 = 0$ artinya secara serempak tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

H1 : $\beta_1, \beta_2, \beta_3 \neq 0$ artinya secara serempak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat

Pengujian hipotesis menurut Sugiyono (2016:192) dapat dirumuskan signifikan korelasi ganda sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2/k}{\frac{h}{(1-R^2)/(n-k-1)}}$$

Keterangan :

R = Koefisien korelasi ganda

k = Jumlah variabel independen n = Jumlah anggota sample

Fh = (n - k - 1) derajat keterbatasan

Pengujian dengan membandingkan F hitung dengan F tabel dengan ketentuan yaitu:

- a) Jika $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ maka $\alpha = 5\%$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima (berpengaruh).
- b) Jika $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$ maka $\alpha = 5\%$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak (tidak berpengaruh).