

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan. Penelitian ini dilakukan pada rumah makan Ayam Bakar Wong Solo berlokasi di jalan Arjuno no. 2 Kota Malang.

3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Uma Sekaran dalam Sugiyono (2005:5) menyatakan bahwa tujuan penelitian diarahkan untuk mendapatkan informasi yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah. Berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan maka jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian eksplanatori (*explanatory research*). Penelitian eksplanatori bertujuan untuk menjelaskan apa-apa yang akan terjadi bila variabel-variabel tertentu dikontrol atau dimanipulasi secara tertentu (Mardalis, 2007:26).

Jadi penelitian ini menggunakan jenis penelitian eksplanatori karena ingin menjelaskan hubungan sebab-akibat yang terjadi antara variabel-variabel yang ada dengan melakukan pengujian hipotesis.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Prosesnya berawal dari teori, selanjutnya diturunkan menjadi

hipotesis penelitian yang disertai pengukuran dan operasional konsep, kemudian generalisasi empiris yang bersandar pada statistik, sehingga dapat disimpulkan sebagai temuan penelitian.

3.3 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek/objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2005:72). Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo cabang Malang yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2005:73). Dalam penarikan jumlah sampel, apabila jumlah populasinya tidak diketahui secara pasti maka digunakan rumus sesuai dengan teori dari Naresh K. Malhotra (2006:291) paling sedikitnya harus 4 - 5 kali dari jumlah items pertanyaan. Jadi jumlah sampel yang diambil adalah $4 \times 20 = 80$ responden.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini merupakan data primer dan data skunder. Data primer diperoleh melalui observasi langsung ke tempat penelitian dengan wawancara pada pihak-pihak yang terkait mengenai *customer*

relationship marketing yang diterapkan perusahaan serta dengan menggunakan angket/kuisisioner yang diberikan terhadap rumah makan Wong Solo cabang Malang.

Data skunder diperoleh melalui informasi-informasi yang diperoleh di website perusahaan, laporan bisnis perusahaan, dan literatur lain berkaitan dengan penelitian ini.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan alat-alat ukur yang diperlukan dalam melaksanakan suatu penelitian. Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan secara langsung berhadapan dengan orang yang diwawancarai. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil (Sugiyono, 2005:130).
2. Angket/kuisisioner merupakan merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab oleh responden tersebut (Sugiyono, 2005:135).

3.6 Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono, 2005:84).

Dalam penelitian ini, skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2005:86).

Untuk keperluan analisis ini, maka jawaban setiap item dapat berupa kata-kata serta pemberian skor untuk setiap item pertanyaan.

Jawaban SS : Sangat setuju diberi skor 5.

Jawaban S : Setuju diberi skor 4.

Jawaban N : Netral diberi skor 3.

Jawaban TS : Tidak setuju diberi skor 2.

Jawaban STS : Sangat tidak setuju diberi skor 1.

3.7 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel atau konstruk dengan cara memberi arti, atau menspesifikasikan kegiatan, ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur konstruk atau variabel tersebut. Sesuai dengan perumusan masalah yang ada maka dalam

penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat (Nazir, 1999:126).

1. Variabel bebas (*independent variable*)

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (Sugiyono, 2005:33). Adapun variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah *Customer Relationship Marketing* yang terdiri dari:

- a. Pertalian merupakan usaha untuk menciptakan kepercayaan pada perusahaan/organisasi dan usaha untuk membangun hubungan yang erat dengan pihak lain.
 - 1) Berusaha menciptakan kepercayaan
 - 2) Menyapa pelanggan yang berkunjung
 - 3) Melayani dengan tulus, ramah dan sopan
 - 4) Selalu menjaga hubungan baik dengan pelanggan
- b. *Empathy* merupakan pendekatan untuk memahami pelanggan secara baik melalui kemampuan untuk menangkap atau memahami sudut pandang orang lain.
 - 1) Menjaga perasaan pelanggan
 - 2) Memberikan rasa aman dan nyaman
 - 3) Menanggapi setiap keluhan pelanggan
 - 4) Sabar dalam melayani
 - 5) Bersedia setiap saat membantu pelanggan

- c. Timbal Balik adalah usaha untuk memberikan kompensasi atau timbal balik atas apa yang diberikan atau yang diterima perusahaan.
 - 1) Kepuasan atas produk sebanding dengan biaya yang dikeluarkan
 - 2) Memberikan kompensasi atas pelayanan yang tidak sesuai
 - 3) Pelanggan menyampaikan keunikan perusahaan
- d. Kepercayaan merupakan keyakinan konsumen atas kualitas dan keandalan pihak tertentu.
 - 1) Perusahaan memiliki integritas yang tinggi
 - 2) Keyakinan atas kualitas produk
 - 3) Dapat diandalkan
 - 4) Perusahaan dapat dipercaya

2. Variabel terikat (*dependent variable*)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2005:33). Dalam penelitian ini variabel terikat adalah loyalitas pelanggan (Y). Adapun item-item yang diturunkan adalah sebagai berikut:

1. Timbulnya kepercayaan pelanggan terhadap suatu perusahaan
2. Adanya keinginan untuk melakukan pembelian ulang
3. Perusahaan tersebut menjadi pilihan utama
4. Merekomendasikan rumah perusahaan tersebut kepada pihak lain

Tabel 3.1
Variabel, Konsep dan Item-item

VARIABEL	INDIKATOR	ITEM-ITEM
<i>Customer Relationship Marketing</i>	Pertalian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berusaha menciptakan kepercayaan 2. Menyapa pelanggan yang berkunjung 3. Melayani dengan tulus, ramah dan sopan 4. Selalu menjaga hubungan baik dengan pelanggan
	<i>Empathy</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menjaga perasaan pelanggan 2. Memberikan rasa aman dan nyaman 3. Menanggapi setiap keluhan pelanggan 4. Sabar dalam melayani 5. Bersedia setiap saat membantu pelanggan
	Timbal Balik	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan atas produk sebanding dengan biaya yang dikeluarkan 2. Memberikan kompensasi atas pelayanan yang tidak sesuai 3. Pelanggan menyampaikan keunikan perusahaan
	Kepercayaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perusahaan memiliki integritas yang tinggi 2. Keyakinan atas kualitas produk 3. Dapat diandalkan 4. Perusahaan dapat dipercaya
Loyalitas Pelanggan		<ol style="list-style-type: none"> 1. Timbulnya kepercayaan pelanggan terhadap suatu perusahaan 2. Adanya keinginan untuk melakukan pembelian ulang 3. Perusahaan tersebut menjadi pilihan utama 4. Merekomendasikan rumah perusahaan tersebut kepada pihak lain

Sumber: Data primer diolah, 2014

3.8 Teknik Analisis Data

3.8.1 Uji Reliabilitas dan Uji Validitas

1. Uji Reabilitas

Reliabilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama (Umar, 2003:113)

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan :

r_{11} = reabilitas instrument

k = banyaknya butir pertanyaan

σ_b^2 = jumlah varians butir

σ_t^2 = varians total

Kuisisioner dikatakan reliable jika nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,60.

2. Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat mengukur apa yang ingin diukur, sedangkan reabilitas merupakan suatu nilai menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur

gejala yang sama (Umar, 2003:103). Adapun rumus pencariannya sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan :

r_{xy} = indeks korelasi pearson

n = banyaknya sampel

X = skor item pertanyaan

Y = skor total item pertanyaan

Bila nilai signifikansi hasil korelasi lebih kecil dari 0,05 (5%) maka dinyatakan valid dan sebaliknya dinyatakan tidak valid.

3.8.2 Uji Asumsi Klasik

3.8.2.1 Uji Multikolinearitas

Salah satu asumsi model regresi linier adalah tidak adanya korelasi yang sempurna atau korelasi yang tidak sempurna tetapi relatif sangat tinggi antara variabel bebas (Umar, 2003:186). Adanya multikolinieritas sempurna akan berakibat koefisien regresi tidak dapat ditentukan serta standar deviasi menjadi tidak terhingga. jika multikolinieritas kurang sempurna, maka koefisien regresi meskipun

berhingga akan mempunyai standar deviasi yang besar yang berarti pula koefisien-koefisiennya tidak dapat ditaksir dengan mudah.

3.8.2.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji asumsi ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual antara satu pengamatan dengan pengamatan lainnya. Bila Signifikansi hasil korelasi lebih kecil dari 0,05 maka persamaan regresi tersebut mengandung heteroskedastisitas dan sebaliknya.

3.8.2.3 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode $t-1$. Pedoman untuk mendeteksi adanya autokorelasi dapat dilakukan dengan melihat nilai Durbin-Watson, dimana secara umum dapat diambil patokan yaitu:

1. Jika angka D-W di bawah -2 berarti autokorelasi positif
2. Jika angka D-W di atas +2 berarti autokorelasi negative
3. Jika angka D-W di antara -2 sampai dengan +2 berarti tidak ada autokorelasi.

3.8.2.4 Uji Normalitas

Uji normalitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah residual model regresi yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Metode yang

digunakan untuk menguji normalitas adalah dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. jika nilai signifikansi dari hasil uji Kolmogorov-Smirnov $> 0,05$, maka asumsi normalitas terpenuhi.

3.9 Model Analisis Data

3.9.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda dimaksudkan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya) (Sugiyono, 2005:210). Analisis ini dilakukan agar peneliti mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

Persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n$$

Keterangan:

- Y' = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)
- X_1 dan X_2 = Variabel independen
- a = Konstanta (nilai Y' apabila $X_1, X_2, \dots, X_n = 0$)
- b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

3.9.2 Analisis Korelasi Berganda

Korelasi berganda merupakan alat ukur untuk melihat kadar keterikatan atau pertautan antara variabel dependen dengan variabel independen secara serempak (Sudjana, 2001:106). Adapun rumusnya sebagai berikut:

$$R_{yx_1x_2} = \sqrt{\frac{r_{yx_1}^2 + r_{yx_2}^2 - 2r_{yx_1} r_{yx_2} r_{x_1x_2}}{1 - r_{x_1x_2}^2}}$$

Keterangan :

$R_{yx_1x_2}$ = koefisien korelasi ganda antara variabel x_1 dan x_2

r_{yx_1} = koefisien korelasi x_1 terhadap Y

r_{yx_2} = koefisien korelasi x_2 terhadap Y

$r_{x_1x_2}$ = koefisien korelasi x_1 terhadap x_2

3.9.3 Determinasi Berganda

Jika koefisien korelasi berganda dikuadratkan, diperoleh koefisien determinasi berganda yang disimbolkan dengan R^2 . Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur besarnya sumbangan dari beberapa variabel X ($X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$) terhadap naik turunnya (variasi perubahan) variabel Y. Jika nilai koefisien determinasi dikalikan 100%, diperoleh persentase

sumbangan variabel variabel X terhadap naik turunnya (variasi perubahan) variabel Y.

3.9.4 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah statistik yang diperoleh bersifat kebetulan, yaitu karena kekeliruan sewaktu memilih sampelnya atau tidak (Aritonang, 2007:55).

3.9.4.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel bebas secara bersama-sama (simultan) mempengaruhi variabel terikat. Pengujian ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai F_{hitung} dengan nilai F_{tabel} . Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan signifikansi dibawah 0,05 (5%) maka secara bersama-sama variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat, begitu juga sebaliknya.

Adapun rumusnya (Sugiyono, 2005:190) adalah sebagai berikut:

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

Keterangan :

F = F_{hitung} yang selanjutnya dibandingkan dengan F_{tabel}

R^2 = Koefisien determinasi

N = Jumlah sampel

K = Jumlah variabel bebas

3.9.4.2 Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Uji t berfungsi untuk mengetahui apakah variabel independen secara individual mempengaruhi variable dependen. Suatu variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen dilihat dari nilai signifikansi uji t. Nilai itu dikatakan signifikan jika bernilai dibawah $\alpha = 0,05$. Adapun rumusnya sebagai berikut:

$$t = \frac{b_i}{Sb_i}$$

Keterangan :

b_i : Koefisien regresi

Sb_i : Standar *error* koefisien regresi