

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian menggunakan jenis kuantitatif, yang berarti data yang diperoleh berbentuk angka atau dapat diukur, dan metode kuantitatif digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu serta menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Pendekatan penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif analisis deskriptif. Analisis deskriptif untuk menyajikan gambaran tentang situasi karakteristik umum responden sesuai data nyata yang diperoleh melalui kuesioner yang diberikan kepada responden atau pembahasan yang dikumpulkan selama penelitian terhadap pelanggan.¹

B. Desain Penelitian

Desain penelitian menggunakan pengukuran survei.² Penelitian survei dapat digunakan untuk memecahkan masalah berdasarkan rumusan pertanyaan yang sudah diajukan selaras dengan masalah yang diamati.³ Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah melalui penggunaan kuesioner sebagai

¹ Reazi Agusman, dkk, (2018), *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen Pada Restoran Cepat Saji Di Kota Bengkulu (Factors That Affects Loyalty Types Of Buyers In Fast Food Restaurant In Bengkulu City)*, *Jurnal Ilmiah Sosio-Ekonomika Bisnis*, eISSN: 1412-8241 (p); 2621-1246 (e), Volume 21, Nomor 1, hal. 3.

² Ferryal Abadi dan Gita Nurpratiwi, (2021), *Pengaruh moderasi citra merek terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pada restoran cepat saji*, *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, <https://doi.org/10.36407/jrmb.v6i2.530>, E-ISSN: 2798-5911, Volume 6, Nomor 2, hal 6.

³ Nikolasus Duli, (2019), *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar Untuk Penulisan Skripsi & Analisis Data dengan SPSS*, Sleman: Penerbit Deepublish, ISBN: 978-623-02-0437-1, hal.6.

media untuk mengumpulkan data. Jenis kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup, yang berarti kuesioner ini dirancang dengan menyediakan opsi jawaban yang lengkap, memungkinkan responden hanya perlu memilih jawaban yang sesuai tanpa perlu menyusun jawaban sendiri.⁴ Penelitian ini dengan disajikan menggunakan data kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang disajikan dalam bentuk numerik.⁵

C. Jenis Data

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data penelitian yang didapatkan secara langsung. Data primer adalah data yang secara langsung diambil dari objek penelitian oleh peneliti perorangan atau organisasi.⁶ Sumber data primer diperoleh melalui jawaban dari responden melalui kuisisioner yang di sebarakan oleh peneliti yaitu pelanggan Malindo Resto Kebumen.

2. Data sekunder

Sumber data sekunder adalah semua data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek yang diteliti. Menurut Sugiyono data sekunder merupakan data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul

⁴ Pricillia Efendy dan Yessica Audya Suryadinata, (2015), *Analisa Pengaruh Brand Image Dan Brand Trust Terhadap Brand Loyalty Di Restoran D'cost Surabaya*, Manajemen Hospitali dan Manajemen Jasa, Volume 3, Nomor 2, hal. 618.

⁵ Andi Asari, dkk, (2023), *Pengantar Statistika*, Sumatra Barat: PT Mafy Media Literasi Indonesia, 978-623-09-3634-4.hal.7.

⁶ Rahmawida Putri dkk, (2021), *Metodologi Penelitian Sosial*, Aceh : Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, hal. 170.

data.⁷ Data sekunder berupa buku *literature*, jurnal, artikel yang berhubungan dengan teori yang dibutuhkan peneliti yaitu tentang *Brand Trust*, *Brand Image* dan *Customer Experience* dan *Customer Loyalty* dan sumber-sumber data atau dokumen perusahaan yang diperlukan.

D. Subjek Penelitian

1. Subjek

Dalam penelitian berjudul Pengaruh *Brand image*, *Brand Image* dan *Customer Experience* Terhadap *Customer Loyalty* dalam hal ini fokus pada studi kasus di Malindo Resto Kebumen sehingga subjek penelitian ini adalah kepada pelanggan Malindo Resto kebumen.

2. Populasi

Populasi merupakan generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁸ Populasi memiliki makna sebagai sekelompok orang atau penduduk yang menempati suatu wilayah tertentu.⁹ Populasi yang dimaksudkan penelitian ini yaitu pengunjung Malindo Resto yang ada dikota Kebumen.

⁷ Firdaus, (2021), *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Analisis Regresi IBM SPSS Statistics Version 26.0*, Riau : DOTPLUS Publisher, hal. 8.

⁸ Sugiyono, (2011), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet, hal. 80.

⁹ Dergibson Siagian Sugiarto, (2006), *Metode Statistika Untuk Bisnis Dan Ekonomi*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, hal. 6-7.

3. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.¹⁰ Metode pengambilan sampel yang diterapkan adalah *non probability sampling*. Sugiyono berpendapat, metode *non probability sampling* merupakan tahap pengambilan sampel yang tidak memberikan tiap-tiap anggota populasi memiliki peluang atau kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel.¹¹

Dalam hal ini, metode pengambilan sampel yaitu dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Jogiyanto “*purposive sampling* dilakukan dengan mengambil sampel dari populasi berdasarkan suatu kriteria tertentu”.¹² Sampel yang dimaksudkan die penelitian ini adalah pelanggan Malindo Resto Kebumen dengan minimum kunjungan 2 kali. Untuk menentukan jumlah sampel, peneliti menggunakan rumus Lemeshow yang menghasilkan 96 sampel sebagai jumlah minimum yang harus digunakan.¹³ Dalam penelitian ini jumlah sampel dibulatkan menjadi 100 responden. Rumus Lemeshow adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 \cdot P (1-P)}{d^2}$$

¹⁰ Sugiyono.,hal 81.

¹¹ *Ibid.*, hal. 66.

¹² Hartono Jogiyanto, (2007). *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*, Edisi 2007, Yogyakarta: BPFE, hal.79.

¹³ Nafa Amalia Rahma Diani dan Heni Hirawati, (2022), *Pengaruh Brand Image, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Di Restoran Mie Kiro, Kebumen*, AKSIOMA : Jurnal Manajemen, e-ISSN 2828-0997, Volume 1, Nomor 2, hal. 69-70.

n = ukuran sampel,

Z = skor Z pada tingkat kepercayaan 95% = 1,96,

P = estimasi maksimum, yaitu 0,5,

d = alpha (0,10) atau kesalahan sampling sebesar 10%.

Perhitungan Rumus Lemeshow :

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 (1-0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \times 0,5 \times 0,5}{0,01}$$

$$n = \frac{0,96404}{0,01}$$

$$= 96,04$$

Pada penelitian ini mendapatkan jumlah 100 responden sebagai sampel penelitian.

E. Teknik Analisis Data

Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda (*Multitape Regresion Analysis*). Maksud dari teknis Analisis regresi berganda digunakan untuk memprediksi bagaimana variabel dependen akan berperilaku ketika dihubungkan dengan variabel independen.. Data penelitian di olah menggunakan program *Statistical Package For Sosial Science* (SPSS).¹⁴ SPSS adalah sebuah perangkat lunak komputer yang

¹⁴ Singgih Santoso, (2018), *Menguasai Statistik dengan SPSS 25*, Jakarta : PT Alex Media Kaomputindo, ISBN 978-602-04-5811-3 (Digital), hal. 12.

digunakan untuk melakukan analisis statistik.¹⁵ Program SPSS yang peneliti gunakan adalah versi 25.0. Adapun teknik analisis yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Validitas merupakan yang menggambarkan kemampuan sebuah instrumen untuk mengukur apa yang akan diukur.¹⁶ Uji validitas digunakan untuk menilai apakah suatu kuesioner memiliki keabsahan atau validitas. Kuesioner dianggap valid jika pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner mampu dengan benar mengukur sesuatu yang menjadi tujuan dari kuesioner tersebut.¹⁷

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah Kemampuan alat ukur untuk tetap konsisten sebagai kemampuan alat ukur untuk mempertahankan stabilitas atau kestabilan dan bisa andalkan dari masa ke masa.¹⁸ Menurut Ghozali reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk.¹⁹

¹⁵Rochmat Aldy Purnomo, (2017), *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis Dengan SPSS*, Ponorogo: CV. WADE Group, hal. 21.

¹⁶ Syahrudin dan Salim (ed.), (2012), *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Bandung : Citapustaka Media, hal. 133.

¹⁷ Ghozali Imam, (2018), *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25* Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro, hal 51.

¹⁸ Syahrudin dan Salim (ed.), (2012), *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Bandung : Citapustaka Media, hal. 134-135.

¹⁹ Ghozali, Imam (2018), *Aplikasi Analisis Multivariate.....* hal. 45.

Rentang Nilai Alpha Cronbach's adalah $\alpha < 0.50$ reliabilitas rendah, $0.50 < \alpha < 0.70$ reliabilitas moderat, $\alpha > 0.70$ maka reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*), $\alpha > 0.80$ maka reliabilitas kuat, $\alpha > 0.90$ maka reliabilitas sempurna. Semakin kecil nilai alpha menunjukkan semakin banyak item yang tidak reliabel²⁰.

Kuesioner dianggap memiliki reliabilitas jika jawaban yang diberikan oleh responden pada pertanyaan yang sama tetap konsisten dan stabil seiring berjalannya waktu.²¹ Dalam penelitian ini, reliabilitas diukur menggunakan metode *One Shot* atau pengukuran sekali. Pengukuran ini hanya dilakukan satu kali, dan hasilnya kemudian dibandingkan dengan pertanyaan lain atau digunakan untuk mengukur korelasi antara jawaban pertanyaan. Dalam SPSS, fasilitas yang disediakan untuk mengukur reliabilitas adalah uji statistik *Cronbach Alpha* (α).²²

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk memastikan bahwa data yang telah dikumpulkan dapat dianalisis dengan lebih lanjut.

²⁰ Rokhmad Slamet, dan Sri Wahyuningsih, Validitas dan Realiabilitas Terhadap Instrumen Kepuasan Kerja, *Jurnal Manajemen & Bisnis Aliansi*, Vol. 17 (2), 2022. hal. 53.

²¹ *Ibid.*, hal 45.

²² *Ibid.*,, hal 46.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji dalam model regresi, residual atau variabel pengganggu terdistribusi normal.²³ Pengujian normalitas menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) atau uji statistik non-parametrik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S). Dalam uji *Kolmogorov-Smirnov*, hipotesis yang diajukan adalah H₀ (data residu berdistribusi normal) dan H_a (data residu berdistribusi tidak normal). Jika nilai signifikansi *Kolmogorov-Smirnov* lebih besar dari 0,05, maka H₀ diterima, yang berarti data residu berdistribusi normal. Sebaliknya, jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka H₀ ditolak, menunjukkan bahwa data residu tidak berdistribusi normal.²⁴

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengevaluasi dalam model regresi terdapat korelasi yang signifikan antara variabel bebas (independen) atau tidak. Dalam model regresi yang baik, tidak seharusnya terdapat korelasi yang signifikan antara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel tersebut tidak bersifat ortogonal. Variabel bersifat ortogonal saat nilai korelasi antar variabel bebas adalah nol.²⁵

²³ *Ibid.*, hal 161-166.

²⁴ Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS.....* hal. 163-167.

²⁵ *Ibid.*, 107.

Dalam mengukur multikolinieritas, penting untuk memeriksa nilai tolerance yang lebih kecil atau sama dengan 0,10, atau nilai VIF (*variance inflation factor*) yang lebih besar atau sama dengan 10. Prinsip pengambilan keputusan dalam pengujian ini adalah jika nilai korelasi antar variabel lebih kecil atau sama dengan 0,10, maka ada indikasi masalah multikolinieritas; sebaliknya, jika nilai korelasi lebih besar atau sama dengan 0,10, maka tidak ada masalah multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menilai apakah terdapat perbedaan dalam varians antara residual antar pengamatan dalam model regresi. Model regresi dianggap homoskedastis jika varians dari residual antar pengamatan tetap atau konsisten, sementara jika varians tersebut berbeda, maka disebut heteroskedastisitas. Dalam konteks model regresi yang baik, tidak ada kondisi dimana bebas dari gejala heteroskedastisitas.²⁶

Pengujian heteroskedastisitas penelitian ini yaitu metode *Glejser*. Uji ini dilakukan dengan teknik melakukan regresi dari nilai absolut residual terhadap variabel independen. Hasil pengujian dinyatakan tidak terjadi heteroskedastisitas jika nilai probabilitas yang signifikan lebih besar dari tingkat kepercayaan 5%. Sebaliknya, jika nilai probabilitas yang signifikan lebih kecil dari tingkat kepercayaan

²⁶ Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*hal. 137.

5%, maka dapat disimpulkan bahwa terjadi heteroskedastisitas, yang mengindikasikan adanya masalah heteroskedastisitas.²⁷

3. Uji Regresi Linier Berganda

Pengujian ini digunakan untuk menilai dampak dari dua atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Tujuannya adalah untuk mengukur sejauh mana dan bagaimana variabel-variabel independen tersebut memengaruhi variabel dependen.²⁸ Adapun rumus untuk regresi linear berganda adalah sebagai berikut :

Formula tersebut adalah:

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

Keterangan:

Y = Variabel kesetiaan pelanggan

α = Konstanta a

b₁, b₂, b₃ = Koefisien regresi dari variabel independen

x₁ = Variabel kepercayaan terhadap merek

x₂ = Variabel citra merek

x₃ = Variabel pengalaman pelanggan

e = Standar error (faktor gangguan)

4. Uji Hipotesis

a. Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi mengindikasikan sejauh mana kontribusi dari variabel independen terhadap variabel dependennya. Semakin

²⁷ *Ibid.*, hal 142.

²⁸ Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS* hal 97.

tinggi nilai koefisien determinasi, semakin besar peran variabel independen dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel dependen. Koefisien determinasi juga dapat mengukur sejauh mana model regresi dapat memprediksi variabel dependen dengan baik.²⁹

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk menilai seberapa jauh kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi terletak pada 0 dan 1. Nilai R² yang kecil diartikan kemampuan antar variabel bebas dalam menerangkan variabel-variabel terikat begitu terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel bebas berkontribusi hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat.³⁰

b. Uji Parsial T

Uji parsial (uji T) dilakukan untuk menguji pengaruh dari masing-masing variabel independen secara terpisah terhadap variabel dependennya. Tujuannya adalah untuk menentukan apakah suatu variabel memiliki pengaruh yang signifikan kepada variabel terikat atau tidak. Tingkat signifikansi dalam penelitian ini adalah 5%, yang berarti tingkat risiko kesalahan dalam pengambilan keputusan adalah 5%, atau tingkat kepercayaan sebesar 0,95. Dimana Ho (Hipotesis Nol): $b_i = 0$ (Tidak ada pengaruh) dan Ha (Hipotesis Alternatif): $b_i \neq 0$ (Ada

²⁹ *Ibid.*, hal.95.

³⁰ Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*hal 97.

pengaruh).³¹ Adapun ketentuan pengujian pada uji parsial t adalah sebagai berikut:

- 1) Jika tingkat signifikansi $\leq 5\%$, H_0 ditolak dan H_a diterima. artinya tidak ada pengaruh yang signifikan secara parsial dari variabel independen terhadap variabel dependen.
- 2) Jika tingkat signifikansi $\geq 5\%$, H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya ada pengaruh yang signifikan secara parsial dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

c. Uji Simultan F

Uji simultan F digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen (X_1 , X_2 , dan X_3) yang dimasukkan dalam model mempunyai secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen (Y) atau terikat.³²

Pada penelitian ini tingkat signifikan 5% atau 0,05 yaitu risiko kesalahan mengambil keputusan 5%. Hipotesis yang akan diuji dengan menentukan hipotesis nol beserta hipotesis alternatif lainnya adalah:³³

- 1) $H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = 0$, artinya semua variabel independen (X_1 , X_2 , X_3) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Y).

³¹ *Ibid.*, hal 98.

³² *Ibid.*, hal 98.

³³ Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS.....* hal 98.

2) $H_a : b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq 0$, artinya semua variabel independen (X_1, X_2, X_3) secara simultan ada pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Y).

Adapun penentuan membuat keputusan Jika F yaitu jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ daripada 4 maka H_0 dapat ditolak pada tingkat kepercayaan 5% yang artinya menerima hipotesis alternatif (H_a) menyatakan bahwa semua variabel bebas bersama-sama dan signifikan berpengaruh terhadap variabel terikat..

F. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan tujuan untuk menghimpun informasi yang relevan dengan penelitian. Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Kuisisioner

Menurut Sugiyono kuisisioner merupakan langkah pengumpulan data dengan melibatkan pemberian sejumlah pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen kuisisioner. Kuisisioner pada penelitian ini dengan menggunakan *Skala Likert*. *Skala Likert* digunakan untuk menilai sikap, pandangan, dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena sosial.³⁴

³⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2011, hal. 93.

Kuisisioner dibuat dengan pertanyaan yang sedemikian rupa kemudian di sebar ke responden pelanggan Malindo Resto Kebumen. Adapun pengukuran dalam tabel Skala *Likert* adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Skala *Likert*

| Pernyataan | Penilaian |
|---------------------------|------------------|
| Sangat Setuju (ST) | 5 |
| Setuju (S) | 4 |
| Ragu-Ragu (RG) | 3 |
| Tidak Setuju (TS) | 2 |
| Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 |

Sumber: Sugiyono 2010 (diolah).

2. Observasi

Observasi adalah rangkaian proses yang melibatkan berbagai aktivitas biologis dan psikologis. Dua aspek yang paling penting dalam proses ini adalah kegiatan pengamatan dan penyimpanan informasi dalam ingatan.³⁵ Observasi, yaitu cara pengumpulan data melalui pengamatan langsung terhadap subjek penelitian dengan subjek yang diteliti.³⁶ Pada penelitian ini peneliti dilakukan kepada pelanggan Malindo Resto Kebumen.

³⁵ *Ibid.*, hal 93.

³⁶ Yuniarti Harahap dan Anggia Sari Lubis, *Pengaruh Brand Image Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Aroma Bakery & Cake Shop Jl Jenderal Abdul Haris No 31 Bc Medan Johor*, *MOVE RE JURNAL*, *Movere Journal* Vol. 4 No. 2 Juli 2022, ISSN 2656-2790 (online), hal. 93.