

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Menurut Sugiyono (2008:59), variabel *independent* atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab berubahnya atau timbulnya variabel *dependent* (terikat). Variabel *independent* (bebas) adalah kualitas pelayanan (X), dengan dimensinya yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* kemudian variabel yang terikat atau *dependent variable* adalah loyalitas pelanggan (Y) yang mencakup melakukan pembelian ulang secara teratur, membeli antara lini produk dan jasa, merefernsikan kepada orang lain, dan menunjukkan kekebalan tawaran dari pesaing.

Objek dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa restoran Saung Bambu Kuring. Berdasarkan objek penelitian tersebut, dianalisa mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

3.2. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data

3.2.1. Metode Penelitian

Menurut Suharsimi Arikunto (2006: 160), metode penelitian adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya. Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu Sugiyono (2004: 1).

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Metode Penelitian Deskriptif Analitik*. Menurut Winarno Surakhmad (1998: 140), yaitu :

“Suatu metode penelitian yang bermaksud untuk membuat suatu gambaran atau deskripsi tentang pemecahan masalah - masalah yang ada pada masa sekarang dengan jalan mengumpulkan data, menyusun dan menginterpretasikan data tersebut atau memfokuskan pada masalah yang terjadi dan memerlukan pemecahan melalui analisa tertentu”.

Dengan demikian maka penulis dapat menggambarkan, menjelaskan dan menganalisa **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan**.

3.2.2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara :

- a. *Observasi Lapangan* : Teknik ini dimaksudkan untuk mendapatkan data primer dengan cara melakukan pengamatan dari sumber data (responden) secara langsung di lapangan.
- b. *Wawancara* : adalah kegiatan pengumpulan data dan fakta dengan cara melakukan tanya jawab yang berkaitan dengan penelitian. Teknik wawancara dilakukan dengan maksud untuk mendapat informasi langsung dari responden. Responden yang dimaksud yaitu Pelanggan yang datang dan pihak manajemen perusahaan yang bersangkutan.
- c. *Angket* : Teknik ini dilakukan untuk melengkapi data yang sedang diteliti dengan cara mencari informasi dari sumber langsung melalui pertanyaan-pertanyaan yang diberikan pada selebaran kertas kepada responden. Setelah diisi oleh responden, pertanyaan tersebut di kumpulkan dan setelah itu dikaji untuk menjadi sebuah data yang *riil*.

3.2.3. Operasional variabel

Variable yang di kaji dalam penelitian ini adalah. Berikut ini adalah operasionalisasi variable secara lebih lengkap.

Table 3.1
Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel/ Sub Variable	Konsep Teoritis	Konsep Empiris	Konsep Analitis	Skala
Kualitas Pelayanan (X)	Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Wykof dalam Fandy Tjiptono (2005:260)		Skor Skala Perbedaan Simantik	
Bukti Fisik (Tangible) (X ₁)	Fasilitas fisik, peralatan, personalia dan bahan-bahan komunikasi yang dapat memberikan bayangan kepada pelanggan atas jasa yang akan diterimanya Fandy Tjiptono (2005:273)	<ul style="list-style-type: none"> • Bukti fisik 	Tanggapan responden mengenai : <ul style="list-style-type: none"> • Daya tarik fasilitas operasional restoran (kasir, tempat parkir, we) • Kondisi peralatan makan • Penampilan karyawan restoran saung bambu kuring (rambut, pakain,dll) 	Interval
Keandalan (Reliability) (X ₂)	Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan Fandy Tjiptono (2005:273)	<ul style="list-style-type: none"> • Keandalan 	Tanggapan responden mengenai : <ul style="list-style-type: none"> • Keakuratan Pelayanan Karyawan Dalam Memberikan Pelayanan • Mudahnya pembayaran dengan <i>debit</i> dan <i>credit</i> • Memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan 	Interval
Daya Tanggap (Responsive) (X ₃)	Keinginan para karyawan untuk membatu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan/ komplain dari pelanggan. Fandy Tjiptono (2005:273)	<ul style="list-style-type: none"> • Daya tanggap 	Tanggapan responden mengenai : <ul style="list-style-type: none"> • Kesiapan pegawai menanggapi keluhan pelanggan • Pegawai Restoran Saung Bambu Kuring selalu siap membantu pelanggan • Pegawai Restoran Saung Bambu Kuring cepat dan tanggap dalam memberikan bantuan 	Interval

<p>Jaminan (<i>Assurance</i>) (X₄)</p>	<p>Kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada pelanggan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Jaminan 	<p>Tanggapan responden mengenai :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pegawai Restoran Saung Bambu Kuring terlihat terampil dalam melayani pesanan • Pegawai Restoran Saung Bambu Kuring bersikap sopan dalam melayani pesanan • Pegawai Restoran Saung Bambu Kuring menguasai atau dapat menjelaskan menu. 	<p>Interval</p>
<p>Empati (<i>Empath</i>) (X₅)</p>	<p>Kesediaan karyawan dan perusahaan untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan, kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan. Fandy Tjiptono (2005:273)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Empati 	<p>Tanggapan responden mengenai :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pegawai Restoran Saung Bambu Kuring memahami sekali kebutuhan pelanggan • Pegawai Restoran Saung Bambu Kuring memiliki kepedulian dalam membantu pelanggan • Pegawai restoran memberikan perhatian personal kepada para pelanggan 	<p>Interval</p>
<p>Loyalitas Pelanggan (Y)</p>	<p>Wujud perilaku dari unit- unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus- menerus terhadap barang/ jasa suatu perusahaan yang dipilih Jill Griffin (2005: 5)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • loyalitas pelanggan 	<p>Tanggapan responden mengenai :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melakukan pembelian ulang secara teratur karena pelayanan yang baik • Lebih tertarik oleh layanan Restoran Saung Bambu Kuring terhadap tawaran pesaing. • Memberitahukan Restoran Saung Bambu Kuring kepada orang lain karena pelayanannya bagus 	<p>Interval</p>

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian (Suharsimi Arikunto 1998: 115). Menurut Sugiyono (2006: 72), “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik sampelnya”. Adapun populasi pada restoran saung bambu kuring dalam seminggu sebanyak 845 pengunjung/ pelanggan.

3.3.2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang akan diteliti (Suharsimi Arikunto 2002: 109). Menurut Sugiyono (2005: 56), “Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti”.

Menurut data populasi diatas restoran Saung Bambu Kuring memiliki pengunjung sebanyak 845 orang per minggu maka sampel dapat ditentukan melalui rumus berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e^2)}$$

$$n = \frac{845}{1+845(10\%^2)}$$

$$n = \frac{845}{1+845(0.1^2)}$$

$$n = \frac{845}{1+845(0,01)}$$

$$n = \frac{845}{1+8,45}$$

$$n = \square 9$$

Keterangan :

n : Ukuran Sampel

N: Ukuran Populasi

e^2 : keyakinan/ kesalahan yang ditolelir

1 : Konstanta

Jadi sampel yang diambil adalah sebanyak 89 responden. Menurut Winarno Surakmad (1998:100). “Untuk jaminan ada baiknya sampel selalu ditambah sedikit lagi dari jumlah matematik”. Agar sampel yang digunakan representatif maka sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 orang responden.

3.4. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

3.4.1. Uji Validitas

Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Menurut Sugiyono (2007: 348), instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel dalam pengumpulan data, maka diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid dan reliabel. Jadi instrumen yang valid dan reliabel merupakan syarat untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan reliabel.

Uji validitas yang dilakukan bertujuan untuk menguji sejauh mana kuisisioner yang valid dan mana yang tidak. Menurut Suharsimi Arikunto, (1993: 225) dalam Sambas Ali Muhidin (2007: 31), yaitu : Untuk menghitung korelasi antara pernyataan kesatu dengan skor total instrumen tersebut maka penghitungannya menggunakan rumus *Korelasi Product Moment* dari Karl Person,

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{(n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2)(n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2)}} \quad \text{Sambas Ali (2007: 31)}$$

Dimana :

- r = Koefisien item validitas yang dicari
- n = Banyaknya responden
- x = Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item
- y = Skor total
- $\sum X$ = Jumlah Skor dalam distribusi X
- $\sum Y$ = Jumlah Skor dalam distribusi Y
- $\sum X^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X
- $\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y

Keputusan pengujian validitas responden menggunakan taraf signifikansi sebagai berikut :

- a. Jika nilai r hitung lebih besar atau sama dengan (\geq) nilai r table, maka item instrument dinyatakan valid
- b. Jika nilai r hitung lebih kecil ($<$) dari nilai r table, maka item instrument dinyatakan tidak valid

Validitas instrument dilakukan dengan bantuan program Microsoft Excel 2007 for windows. Hasil Pengujian validitas item pernyataan pada kuisioner untuk setiap variable ditunjukkan pada table 3.4, yaitu :

Tabel 3.2
Hasil Pengujian Validitas Instrumen

No	Item Pertanyaan	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Ket
Bukti fisik (<i>Tangible</i>) (X₁)				
1	Daya Tarik Fasilitas Operasional Restoran (Kasir, Tempat Parkir, Wc)	0.795	0.205	Valid
2	Kondisi peralatan makan	0.711	0.205	Valid
3	Penampilan karyawan Saung Bambu Kuring (rambut, pakain,dll)	0.849	0.205	Valid
Kenadalan (<i>Realibility</i>) (X₂)				
4	Keakuratan Pelayanan Karyawan Dalam Memberikan Pelayanan	0.734	0.205	Valid
5	Mudahnya pembayaran dengan <i>debit</i> dan <i>credit</i>	0.826	0.205	Valid
6	Memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan	0.739	0.205	Valid
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) (X₃)				
7	Kesiapan pegawai menanggapi keluhan pelanggan	0.722	0.205	Valid
8	Pegawai Restoran Saung Bambu Kuring selalu siap membantu pelanggan	0.853	0.205	Valid
9	Pegawai Restoran Saung Bambu Kuring cepat dan tanggap dalam memberikan bantuan	0.603	0.205	Valid
Jaminan (<i>Assurance</i>) (X₄)				
10	Pegawai Restoran Saung Bambu Kuring terlihat terampil dalam melayani pesanan.	0.862	0.205	Valid
11	Pegawai bersikap sopan dalam melayani pesanan	0.699	0.205	Valid
12	Pegawai Restoran Saung Bambu Kuring menguasai atau dapat menjelaskan menu.	0.765	0.205	Valid
Empati (<i>emphaty</i>) (X₅)				
13	Pegawai Restoran Saung Bambu Kuring memahami sekali kebutuhan pelanggan	0.852	0.205	Valid
14	Pegawai Restoran Saung Bambu Kuring memiliki kepedulian dalam membantu pelanggan	0.690	0.205	Valid
15	Pegawai restoran memberikan perhatian personal kepada para pelanggan	0.874	0.205	Valid
Loyalitas Pelanggan (Y)				
16	Melakukan pembelian ulang secara teratur karena pelayanan yang baik	0.865	0.205	Valid
17	Memberitahukan Restoran Saung Bambu Kuring kepada orang lain karena pelayanannya bagus	0.736	0.205	Valid
18	Lebih tertarik oleh layanan Restoran Saung Bambu Kuring terhadap tawaran pesaing	0.876	0.205	Valid

Sumber :pengolahan data 2009

3.4.2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2007: 354), pengujian reliabilitas dapat dilakukan secara eksternal maupun internal. Secara eksternal pengujian dapat dilakukan dengan menggunakan test- test (*stability*), equivalent, dan gabungan keduanya.

Koefisien Alpha Cronbach (α) merupakan statistik yang paling umum digunakan untuk menguji reliabilitas suatu instrument penelitian. Suatu instrumen penelitian diindikasikan memiliki tingkat reliabilitas memadai jika koefisien alpha cronbach lebih besar atau sama dengan 0.70 (Hair, Anderson, Tatham & Black, 1998: 88). Rumus yang digunakan untuk mengukur reliabilitas, yaitu :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \cdot \left[1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right] \quad (\text{Sambas Ali, 2007: 38})$$

Dimana :

- r_{11} = Reliabilitas instrument/ koefisien alfa
- k = Banyaknya bulir soal
- $\sum \sigma_i^2$ = Jumlah varian bulir
- σ_t^2 = Varian total
- N = Jumlah responden

Sedangkan rumus variannya adalah :

$$\sigma^2 = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{N}}{N} \quad (\text{Sambas Ali, 2007: 38})$$

Dimana :

- σ_t^2 = Varian total
- $\sum X$ = Jumlah skor
- N = Jumlah responden

Setelah diperoleh harga r_i hitung, selanjutnya untuk dapat diputuskan instrument tersebut reliable atau tidak, maka harga tersebut dikonsultasikan dengan r_{table} , dengan taraf kesalahan 5%. Jika r_i hitung lebih besar dari r_{table} untuk taraf kesalahan 5% maupun 1%, maka dapat disimpulkan instrumen loyalitas

pelanggan tersebut reliable dan dapat digunakan untuk penelitian, perhitungan reliabilitas pertanyaan dilakukan dengan menggunakan program Microsoft Excel 2007 for windows.

Tabel 3.3
Hasil Pengujian Reliabilitas

VARIABEL	NILAI R HITUNG	NILAI R TABEL	Keterangan
Bukti Fisik (X ₁)	0.692	0.205	REALIBEL
Keandalan (X ₂)	0.649	0.205	REALIBEL
Daya Tanggap (X ₃)	0.567	0.205	REALIBEL
Jaminan (X ₄)	0.591	0.205	REALIBEL
Empati (X ₅)	0.736	0.205	REALIBEL
Loyalitas (Y)	0.770	0.205	REALIBEL

Sumber : pengolahan data 2009

3.5. Teknik Analisis Data

Setelah data terkumpul, kemudian dilakukan analisis secara kuantitatif. Yang bertujuan untuk menghasilkan data deskriptif, maka dari itu penulis menggunakan metoda pengumpulan data dengan *Skala Pengukuran Semantik* dan teknik analisis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah *Teknik Analisis Data Regresi Linier Berganda*

Skala Pengukuran *Semantik* yaitu metode pensklaan yang disusun dengan menggunakan rangkaian kata sifat yang bertentangan (bipolar), serta memiliki unsur evaluasi, potensi dan unsur aktifitas. (Lili Adi Wibowo 2008:10)

Menurut Sugiyono (2005: 210), Regresi Linier Berganda digunakan oleh peneliti bila penelitian bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dipenden, bila duavariabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (naik turunnya nilai).

Teknik yang digunakan oleh peneliti adalah dengan menggunakan Teknik analisis regresi linier berganda, yaitu :

- a. Menentukan hubungan antara variabel dependen (Y) dengan variabel independen (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) dengan bentuk model yang digunakan adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Sugiyono (2007: 275)

Dimana :

Y	= Loyalitas Pelanggan
a	= konstanta
$b_1, b_2, b_3, b_4, b_5,$	= koefisien regresi
X_1	= <i>Tangible</i> (fasilitas fisik)
X_2	= <i>Reliability</i> (keandalan)
X_3	= <i>Responsiveness</i> (cepat tanggap)
X_4	= <i>Assurance</i> (kepastian)
X_5	= <i>Emphaty</i> (kemudahan)
e	= variabel pengganggu

Dari data di atas rumus yang paling sederhana untuk menghitung korelasi produk moment yaitu :

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{\sum x^2 \sum y^2}} \quad \text{Sugiyono (2007: 228)}$$

Dimana :

r_{xy} = Korelasi antar variable X dengan Y

$X = (x_i - \bar{x})$

$Y = (y_i - \bar{y})$

Menurut Sugiyono (2007: 231) untuk mengetahui kuat rendahnya hubungan pengaruh, dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

Tabel 3.4
Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Kolerasi

Koefisien Kolerasi	Klasifikasi
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2007: 231)

3.6. Uji Hipotesis

Untuk mencari antara hubungan dua variabel atau lebih dapat dilakukan dengan menghitung korelasi antar variable yang akan dicari hubungannya. Korelasi merupakan angka yang menunjukkan arah dan kuatnya hubungan antar dua variabel atau lebih.

Objek penelitian yang menjadi variable bebas atau *Independen variable* yaitu kualitas pelayanan (Variabel X) yang terdiri dari dimensi *tangible* (fasilitas fisik) (X_1), *Reliability* (keandalan) (X_2), *Responsiveness* (cepat tanggap) (X_3), *Assurance* (kepastian) (X_4), *Emphaty* (kemudahan) (X_5) sedangkan *Variable dependen* adalah Loyalitas Pelanggan (Variabel Y), dengan memperhatikan karakteristik variable yang akan diuji, maka uji stastistik yang digunakan adalah melalui perhitungan *analisis regresi linier ganda* untuk ke tiga variable tersebut.

Adapun yang menjadi hipotesis utama dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Restoran Saung Bambu Kuring Sukabumi.

3.6.1. Pengujian Koefisien Regresi Secara Simultan (uji F)

Hipotesis di uji juga dengan uji F_{hitung} dengan rumus

$$uji F = \frac{R^2 / k}{(1-R^2)/(n-k-1)} \quad \text{Sugiyono (2007: 235)}$$

Untuk menerima atau menolak hipotesis. H_0 diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan menolak H_0 jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$. Tingkat kesalahan yang digunakan sebesar 5% atau 0.05, pada taraf signifikansi 95%.

3.6.2. Pengujian Koefisien Regresi secara Parsial (uji t)

Untuk uji hipotesis, dilakukan uji t statistik dengan rumus :

$$uji t = \frac{r\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{(1-r^2)}} \quad \text{Sugiyono (2007: 230)}$$

Pengujian hipotesis secara parsial dilakukan dengan menguji nilai t_{hitung} . Uji t bertujuan untuk menguji tingkat signifikan dari setiap variabel bebas kualitas pelayanan (Variabel X) yang terdiri dari dimensi *tangible* (fasilitas fisik) (X_1), *Reliability* (keandalan) (X_2), *Responsiveness* (cepat tanggap) (X_3), *Assurance* (kepastian) (X_4), *Emphaty* (kemudahan) (X_5) sedangkan *Variable dependen* adalah Loyalitas Pelanggan (Variabel Y). Kriteria untuk menolak atau menerima hipotesis, pada tingkat kesalahan yang digunakan sebesar 5% atau 0.05, pada taraf signifikan 95% adalah :

- a. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan menolak H_a
- b. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan menerima H_a

$H_0 : \beta = 0$, tidak terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible* (fasilitas fisik) (X_1), *Reliability* (keandalan) (X_2), *Responsiveness* (cepat tanggap) (X_3), *Assurance* (kepastian) (X_4), *Emphaty* (kemudahan) (X_5)

$H_a : \beta > 0$, terdapat pengaruh dari kualitas pelayanan (Variabel X) yang terdiri dari dimensi *tangible* (fasilitas fisik) (X_1), *Reliability* (keandalan) (X_2), *Responsiveness* (cepat tanggap) (X_3), *Assurance* (kepastian) (X_4), *Emphaty* (kemudahan) (X_5)

3.6.3. Uji Koefisien Determinasi

Rumus Uji Determinasi

Dalam koefisien determinasi dinyatakan dalam persen sehingga harus dikalikan 100% koefisien determinasi ini digunakan untuk melihat seberapa besar kontribusi variabel bebas (X) dalam menentukan perubahan variabel tak bebas (Y) rumus koefisien determinasi sebagai berikut:

$$KP = r^2 \times 100\% \quad (\text{kusmayadi 2004:310})$$

Keterangan:

KP = Koefisien penentu (koefisien determinasi)

R = Koefisien kolerasi