

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **1.1 Rancangan Penelitian**

Penelitian adalah suatu proses mencari sesuatu secara sistemik dalam waktu yang lama dengan menggunakan metode ilmiah serta aturan-aturan yang berlaku (Natsir,2003). Untuk menerapkan metode ilmiah dalam praktik penelitian, maka diperlukan suatu desain penelitian yang sesuai dengan kondisi, seimbang dengan dalam dangkalnya penelitian yang akan dikerjakan.

Penelitian ini akan menguraikan fakta-fakta dan informasi yang diperoleh di lapangan, baik langsung maupun tidak langsung dan membuat gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diteliti, menguji hipotesis serta mendapatkan makna dan implikasi dari suatu masalah yang diteliti. Karena penelitian ini bukan hanya mendiskripsikan fakta-fakta tetapi juga melakukan uji hipotesa untuk melihat hubungan antar variabel, maka penelitian ini menggunakan desain penelitian penjelasan (*Explanatory research*). Hal ini didukung pendapat Singarimbun dan Effendi (1989) yang mengatakan bahwa apabila penelitian menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesa, maka penelitian tersebut tidak lagi dinamakan penelitian diskriptif melainkan penelitian pengujian hipotesa atau penelitian penjelasan (*Explanatory research*).

### **3.2 Desain Pengambilan Sampel**

Adapun Arikunto (1998) sampel merupakan mewakili populasi yang diteliti. Penetapan sampel lokasi dilakukan secara sengaja (*purposive sampling*) yakni di Kota Bandar Lampung. Karena sebagian besar pelanggan Kartu Simpati PT Telkomsel berdomisili di

Bandar Lampung. Penarikan sampel Pelanggan kartu Simpati dilakukan secara acak sederhana (*simple random sampling*) yakni pelanggan Kartu simpati yang mengunjungi Graha pari Bandar Lampung untuk periode Bulan November 2008. Sampel diambil dari pelanggan Kartu Simpati PT Telkomsel di Bandar Lampung yang berjumlah 24.609 dengan menggunakan rumus solvin sebagai berikut:

$$n = N / ( 1 + ( N x e ) ) \dots\dots\dots(3.1)$$

Keterangan

$n$  : Ukuran sampel

$N$  : Ukuran Populasi

$e$  : Persentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi, misalnya sebesar 1%

Berikut perhitungan sampel yang akan digunakan:

$$n : 24609 / ( 1 + 24609 x 0,01 ) = 90.408$$

berdasarkan perhitungan besaran sampel yang akan digunakan, diperoleh jumlah sampel sebesar 90.408 sehingga dengan pembulatan ke bawah, maka digunakan jumlah sampel minimal sebesar 90 pelanggan katu Simpati PT Telkomsel di Bandar Lampung

### 3.3 Operasional Penelitian

Tabel 3.1 Variabel dan Indikator Penelitian

#### 1. Variabel Rational Value

Variabel	Indikator	Skala
<b>Product</b>	Kualitas jaringan simpati baik	1-5
	Fitur yang ditawarkan simpati baik	1-5
<b>Price</b>	Biaya yang dikeluarkan membeli vocher simpati murah	1-5
	Tarif kartu simpati murah	1-5

#### 2. Variabel Emotional Value

Variabel (X1)	Indikator	Skala
<b>Equity</b>	Citra (nama Baik) Produk Simpati baik	1-5
	PT. Telkomsel memiliki reputasi baik	1-5
	Janji yang ditawarkan simpati sesuai dengan yang di dapat	1-5
<b>Experience</b>	Costumer servis menyambut anda sambil berdiri	1-5
	Costumer servis member salam dan menyilahkan duduk	1-5
	Costumer servis menanyai dan menyebut nama ketika melayani	1-5
	Costumer servis memberi solusi yang cepat bagi pelanggan	1-5
<b>Energy</b>	Kecepatan akses layanan simpati	1-5
	Masa tenggang kartu simpati	1-5

#### 3. Variabel Loyalitas

<b>Variabel (Y)</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala</b>
<b>Pembelian Pulsa Berulang</b>	Saya melakukan pengisian pulsa sejak pertama membeli kartu simpati	1-5
	Frekuensi pembelian pulsa simpati sering saya lakukan	1-5
<b>Perekomendasi Produk</b>	Saya akan menyebarkan informasi tentang simpati	1-5
	Saya akan memberi saran kepada orang lain untuk menggunakan kartu simpati	1-5
<b>Kekebalan terhadap daya tarik produk pesaing</b>	Saya akan menolak menggunakan kartu lain	1-5
	Saya tidak tertarik terhadap event yang dilakukan oleh produk pesaing	1-5
	Saya tidak tertarik terhadap informasi tentang produk lain	1-5

Sumber Data Primer diolah, 2011

Masing-masing indikator diukur dengan skala likert, dimana jawaban terendah diberi skor 1 dan tertinggi diberi skor 5.

### 3.4 Instrumen Penelitian

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan dengan menggunakan instrumen kuesioner sebagai pedoman dalam melakukan wawancara secara terstruktur. Bentuk pertanyaan dalam kuesioner adalah pertanyaan tertutup.

Pertanyaan tertutup adalah pertanyaan telah disiapkan. Kuesioner didesain sedemikian rupa dengan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti dan dipahami, singkat, jelas, tidak menyinggung perasaan dan sebagainya. Dalam mendesain kuesioner agar dihindari bias kepentingan pribadi peneliti, memberikan kebebasan dan kenyamanan responden, menghindari kata bermakna ganda, kata-kata yang mudah dipahami dan semua pengajuan dan aplikasi kuesioner menyesuaikan dengan waktu luang/kebiasaan responden.

### 3.5 Proses Pengumpulan Data

Pengumpulan Data dilakukan dengan carat

- a. Memberikan kuisioner tertulis khusus untuk responden dan wawancara langsung terhadap responden
- b. Menelaah data dari buku-buku dan dokumen yang ada diperpustakaan, Internet, PT Telkomsel maupun tempat-tempat lain yang menyimpan data-data yang diperlukan.

### **3.6 Teknik Analisis Data**

#### **3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Data**

Pengujian Validitas dilakukan untuk mengetahui atau mengukur sejauh mana suatu alat ukur dapat mengukur apa yang ingin kita ukur. Hasil penelitian dapat dikatakan valid apabila terdapat suatu kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud. Uji validitas dilakukan untuk melihat butir-butir pertanyaan mana yang layak (*representative*) untuk digunakan mewakili variabel-variabel bebas dalam penelitian

Dalam penelitian ini, untuk menentukan validitas ditentukan melalui analisis faktor. Analisis factor digunakan untuk menemukan hubungan sejumlah variable yang bersifat independent dengan yang lain serta merupakan teknik untuk mengkombinasikan pertanyaan atau variable yang dapat menciptakan faktor baru serta mengkombinasikan sasaran untuk menciptakan kelompok baru secara berturut-turut. Tujuan Analisis Faktor adalah untuk mengidentifikasi dasar konstruk dalam data dan penyederhanaan untuk mengurangi jumlah variabel suatu set yang dapat dikendalikan. Kegunaan Analisis

Faktor adalah identifikasi Faktor, Uji Validitas dan menghasilkan Faktor Score untuk analisa Lanjutan.

Jenis Analisis Faktor yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Confirmatory factor Analysis* pada masing-masing variabel laten. Apabila nilai *loading factor* pada indikator lebih besar dari 0,5; maka indikator dapat digunakan untuk mengukur variabel (Chin, dalam Ghozali dan Fuad, 2005).

Pengujian Reliabilitas ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana kuisioner yang digunakan dapat dipercaya atau dapat memberikan perolehan hasil penelitian yang konsisten apabila alat ukur ini digunakan kembali dalam pengukuran gejala yang sama.

Untuk mengetahui alat ukur reliabel atau tidak, Metode yang digunakan dalam pengujian reliabilitas ini adalah dengan menggunakan metode *alpha cronbach*. Sebuah instrumen dianggap telah memiliki tingkat kehandalan yang dapat diterima.

jika nilai *koefisien reliabilitas* yang terukur adalah lebih besar atau sama dengan 0,6 (sekaran,2000). Begitupun menurut Maholtra dalam Solimun bahwa Nilai batas yang digunakan untuk menilai sebuah tingkat reliabilitas yang dapat diterima adalah 0.60 (Maholtra, dalam Solimun, 2002). Bila penelitian yang dilakukan adalah eksploratori maka nilai di bawah 0.60 pun masih dapat diterima sepanjang disertai dengan alasan-alasan empirik yang terlihat dalam proses eksploratori.

### **3.6.2 Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian ini teknik analisis data terdiri dari Dua Variabel Bebas yakni *Emotional Value (equity, Experience, dan Energy)* dan *Rational Value ( Product dan Price)* dengan satu variabel tergantung yakni : Loyalitas pelanggan simpati. Dan dari Persamaan Struktural dapat mengetahui diagram jalurnya, yaitu *Emotional Value* dan *Rational Value* yang berpengaruh langsung terhadap Loyalitas pelanggan.

Untuk menganalisisnya dengan menggunakan SPSS (Sarwono, 2007) dan Persamaan struktural yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 \dots\dots\dots (3.2)$$

Keterangan :

Y = Loyalitas

$\beta_0$  = Konstanta

$\beta_1$  = koefisien Emotional Value

$\beta_2$  = koefisien Rational Value

X1 = Variable ke-1 *Emotional value*

X2 = Variable ke-2 *Rational Value*

### 3.6.3 Uji validitas dan Realibilitas Alat Ukur

#### 1. Uji Validitas

Validitas berarti sejauh mana ketetapan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya. Uji validitas berarti prosedur pengujian untuk melihat apakah alat ukur yang berupa kuisisioner dapat mengukur dengan cermat atau tidak (Masri Singarimbun, 1989: 124).

Instrumen dikatakan valid apabila dapat mengukur apa yang semestinya dapat diukur atau mampu mengukur apa yang ingin dicari secara tepat (Arikunto, 2002). Valid tidaknya suatu instrumen dapat dilihat dari nilai koefisien korelasi antara skor item dengan skor totalnya pada taraf signifikan (5%). Item-item yang tidak berkorelasi secara signifikan dinyatakan gugur. Dengan kaitannya dengan besarnya angka korelasi ini Saifudin Azwar (1997) menyebutkan bahwa koefisien validitas yang tidak begitu tinggi, katakanlah berada sekitar 0,5 sudah dapat diterima dan dianggap memuaskan. Namun apabila koefisien validitas ini kurang dari 0,30 maka dianggap tidak memuaskan. Jadi item dari suatu variabel dikatakan valid jika mempunyai koefisien 0,30.

Menurut Masrum yang dikutip oleh Sugiyono (2001 : 106) menyatakan bahwa biasanya

syarat minimum untuk dianggap valid adalah  $r = 0,3$ . Jadi kalau korelasi antara butir dengan skor total kurang dari 0,3 maka butir dalam instrument tersebut dinyatakan tidak valid. Uji validitas dilakukan dengan melihat korelasi antara skor masing-masing item pertanyaan dengan skor total.

### 3.2. Hasil Test Validitas

#### 1. Variabel Rational Value

Variabel (X2)	Indikator	Faktor loading	Ket
Product	Kualitas jaringan simpati baik	653	valid
	Fitur yang ditawarkan simpati baik	756	valid
Price	Biaya yang dikeluarkan membeli vocher simpati murah	610	valid
	Tarif kartu simpati murah	586	valid
Variabel (X1)	Indikator	Faktor loading	Ket
Equity	Citra (nama Baik) Produk Simpati baik	589	valid
	PT. Telkomsel memiliki reputasi baik	560	valid
	Janji yang ditawarkan simpati sesuai dengan yang di dapat	652	valid
Experience	Costumer servis menyambut anda sambil berdiri	510	valid
	Costumer servis member salam dan menyilahkan duduk	612	valid
	Costumer servis menanyai dan menyebut nama ketika melayani	508	valid
	Costumer servis memberi solusi yang cepat bagi pelanggan	599	valid
Energy	Kecepatan akses layanan simpati	653	valid

#### 2. Variabel Emotional Value



	Fitur Yang ditawarkan	756	valid
--	-----------------------	-----	-------

### 3. Variabel Loyalitas

Variabel (Y)	Indikator	Faktor loading	Ket
<b>Pembelian Pulsa Berulang</b>	Saya melakukan pengisian pulsa sejak pertama membeli kartu simpati	681	valid
	Frekuensi pembelian pulsa simpati sering saya lakukan	524	valid
<b>Perekomendasi Produk</b>	Saya akan menyebarkan informasi tentang simpati	580	valid
	Saya akan memberi saran kepada orang lain untuk menggunakan kartu simpati	531	valid
<b>Kekebalan terhadap daya tarik produk pesaing</b>	Saya akan menolak menggunakan kartu lain	657	valid
	Saya tidak tertarik terhadap event yang dilakukan oleh produk pesaing	554	valid
	Saya tidak tertarik terhadap informasi tentang produk lain	618	valid

Sumber Data Primer diolah, 2011

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa variabel di atas semuanya Valid karena seluruh nilai loadingnya lebih besar dari 0,50 (Chin dalam Ghazali dan Fuad, 2005).

### 2. Uji Realiabilitas

Dalam penelitian ini uji reliabilitas digunakan Teknik *Alpha cronbach*. *Alhpa Cronbach* merupakan salah satu koefisien realibilitas yang paling sering digunakan. Skala pengukuran yang reliable memiliki nilai *alpha Cronbach* minimal 0,70 (Nunnal and Bernstein, 1994 dalam uyanto 2006). *Alpha Cronbach* dapat diinterpretasikan sebagai korelasi dari skala

yang diamati (*observed Scale*) dengan semua kemungkinan pengukuran skala lain yang sama dan menggunakan jumlah butir pertanyaan yang sama Nilai *Alpha cronbach* berkisar antara 0 dan 1.

SPSS juga menghitung *Alpha if item deleted* untuk setiap butir pertanyaan. Bila ada butir atau item pada kolom *alpha if item deleted* ini memberi nilai koefisien yang lebih tinggi dari *Alpha Cronbach* `s keseluruhan, maka butir atau item tersebut sebaiknya dihilangkan atau direvisi. Nilai *Cronbch's Alpha* yang diperoleh dari hasil perhitungan sebesar 0,840, dimana suatu instrument dapat dikatakan reliable apabila memiliki nilai *Cronbach Alpha* total lebih besar jika di bandingkan dengan nilai *Cronbach Alpha if item deleted* (lampiran 3-2).