

III. METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan jasa binatu di Laris Laundry Bandar Lampung. Para konsumen telah diberikan kuesioner untuk diisi, kemudian data yang diperoleh telah diolah dan dianalisis.

3.2 Sumber Data

Data penelitian ini bersumber dari:

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pokok yang dipergunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini. Skala pengukuran untuk data ini adalah interval. Pengukuran untuk variabel independent dan dependent menggunakan teknik *scoring* untuk memberikan nilai pada setiap alternatif jawaban sehingga data dapat dihitung (Ridwuan, 2003: 66). Jawaban pertanyaan yang diajukan yaitu Sangat Setuju (SS) dengan skor 5, setuju (S) dengan skor 4, netral (N) dengan skor 3, Tidak setuju (TS) dengan skor 2 dan Sangat tidak Setuju (STS) dengan skor 1.

2. Observasi

Yaitu cara pengumpulan data melalui pencatatan secara cermat dan sistematis langsung di lokasi obyek penelitian berkaitan dengan kegiatan yang dilakukan.

3.3 Jenis Data

Data yang diambil dari penelitian ini terbagai dalam data primer yang bersumber dari jawaban responden setelah mengisi kuesioner. Data sekunder diperoleh dari data yang berasal dari Laris Laundry Bandar Lampung.

3.4. Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2005: 74), populasi adalah seluruh subjek penelitian berupa kumpulan sejumlah individu dengan kualitas serta ciri tertentu yang telah ditetapkan untuk diteliti. Berdasarkan definisi tersebut, maka populasi penelitian ini adalah pelanggan yang datang ke Laris Laundry .

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang diambil dari sebagai sumber data dan dapat mewakili populasi (Riduan dan Engkos, 2008: 48). Penentuan sampel dilakukan dengan *non probability sampling* dengan teknik *accidental sampling* yaitu sampel yang kebetulan dapat ditemui oleh peneliti digunakan untuk menjamin agar sampel yang terpilih bisa mewakili semua populasinya. Jumlah

sampel dapat ditentukan dengan rumus estimasi proporsi. Menurut J Supranto (2001: 115) jika jumlah populasi belum diketahui maka perlu diestimasi proporsi sampel dapat dihitung dengan rumus:

$$n = \frac{1}{4} \left[\frac{z_{\alpha/2}}{E} \right]^2$$

Keterangan :

n = jumlah sampel dari jumlah populasi yang ingin diperoleh
 Z = angka yang menunjukkan penyimpangan nilai varians dari mean
 E = kesalahan maksimal yang mungkin dialami
 α = tingkat kesalahan data yang dapat ditoleransi oleh peneliti

Bila tingkat kepercayaan 95 % (α=5%), artinya peneliti meyakini kesalahan duga sampel hanya sebesar 5% serta batas error sebesar 10% yang berarti peneliti hanya mentolerir kesalahan responden dalam proses pencarian data tidak boleh melebihi jumlah 10% dari keseluruhan responden maka besarnya sampel minimum adalah:

$$\begin{aligned} n &= \frac{1}{4} \left[\frac{z_{0,05/2}}{0,1} \right]^2 \\ &= \frac{1}{4} \left[\frac{1,96}{0,1} \right]^2 \\ n &= \frac{1}{4} [19,6]^2 \\ &= \frac{1}{4} [384,16] = 96,04 = 100 \text{ responden} \end{aligned}$$

3.5 Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian ini terdiri dari 5 variabel bebas dan 1 variabel terikat yaitu loyalitas. Variabel bebas sebagai berikut:

1. Kehandalan (X1)
2. Ketanggapan (X2)
3. Jaminan (X3)
4. Empati (X4)
5. Kasat Mata (X5)

Definisi operasionalisasi variabel terdapat pada Tabel 4 berikut ini:

Tabel 3.1 Definisi Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi Operasionalisasi	Indikator	Skala ukur
Kehandalan (<i>reliability</i>) (X ₁)	Kemampuan pihak manajemen laundry memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan tepat waktu, 2. Tanpa kesalahan, sikap simpatik 3. Dapat dipercaya. 	Likert
Ketanggapan (<i>responsiveness</i>) (X ₂)	Kemauan membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemauan membantu pelanggan 2. Pelayanan yang baik 3. Pelayanan yang cepat 	
Jaminan (<i>assurance</i>), (X ₃)	Jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan pegawai laundry untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komunikasi 2. Kredibilitas 3. Keamanan 4. Kompetensi 5. Sopan santun 	
Empati (X ₄)	Perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perhatian 2. Memahami kebutuhan pelanggan 	

Kasat mata (<i>tangible</i>) (X ₅)	Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik laundry dan keadaan lingkungan sekitarnya	1. Fasilitas fisik 2. Teknologi 3. Penampilan pegawai	
Loyalitas Pelanggan (Y)	Perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan harapan dan pengalamannya	1. Konsumsi (<i>consumption</i>), 2. Pembelian berulang (<i>repeat purchase</i>), 3. mengajak orang lain membeli (<i>referral action</i>)	Interva 1

3.6 Analisis Data

3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas dimaksudkan untuk mengukur ketepatan senyatanya alat ukur yang digunakan dalam instrumen daftar pertanyaan. Dengan kata lain indikator yang digunakan dalam alat ukur apakah tepat atau valid sebagai pengukuran variabel dari suatu konsep yang sebenarnya. Uji validitas instrumen dilakukan dengan menguji validitas konstruk melalui penggunaan analisis faktor. Validitas konstruk menunjukkan seberapa valid hasil yang diperoleh dari penggunaan suatu pengukur atau indikator sesuai dengan konsep teori yang digunakan.

Untuk mengukur tingkat validitas dalam penelitian ini digunakan rumus korelasi *product moment*. Kriteria uji validitas instrumen ini adalah jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka data dikatakan valid, dan jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka data dikatakan tidak valid.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas yaitu untuk mengukur sejauh mana alat ukur yang digunakan dapat dipercaya dalam penelitian ini, artinya bila alat ukur tersebut diujikan berkali-kali hasilnya tetap. Uji reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Chronbach* yaitu:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sum \sigma^2} \right]$$

Keterangan :

- r_{11} = reliabilitas instrumen
- $\sum \sigma_i$ = jumlah varians skor tiap item
- k = banyaknya soal
- σ^2 = varians total

Kriteria uji, apabila nilai alpha cronbach >0,60 maka pengukuran tersebut reliabel, tetapi apabila alpha cronbach <0,60 maka pengukuran angket tersebut tidak reliabel (Ghazali, 2000: 17).

3.7 Alat Analisis

3.7.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis

Regresi Linier Berganda yaitu;

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

Keterangan :

- Y = Loyalitas
- X₁ = Keandalan
- X₂ = Ketanggapan
- X₃ = Jaminan
- X₄ = Empati
- X₅ = Kasat mata
- a = Konstanta
- b₁₂₃₄ = Koefisien Regresi
- e_t = error term

Uji hipotesis dilakukan dengan Uji F dan Uji t. Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap Variabel Terikat secara simultan (Muhidin, 2007:239). Untuk uji secara simultan menggunakan uji F perhitungannya dilakukan dengan rumus sebagai berikut:

$$F = \frac{Jk_{reg} / k}{Jk_{res} / (n - k - 1)}$$

Keterangan :

$$\begin{aligned} Jk_{(reg)} &= b_1 \sum X_1 Y + b_2 \sum X_2 Y + b_3 \sum X_3 Y \\ Jk_{(res)} &= \sum Y^2 - Jk_{(reg)} \\ n &= \text{banyaknya responden} \\ k &= \text{banyaknya kelompok} \\ F_{tabel} &= F_{\alpha} (k : n-k-1) \end{aligned}$$

Kriteria pengujian Uji F dilakukan dengan cara:

1. Membuat hipotesis
 - Ho = Secara simultan tidak terdapat pengaruh X terhadap Y.
 - Ha = Secara simultan terdapat pengaruh X terhadap Y.
2. Menentukan nilai probabilitas (*sig*) pada nilai α sebesar 0,05 (5%)
 - a. Jika nilai $sig > 0,05$ maka Ho diterima Ha ditolak
 - b. Jika nilai $sig \leq 0,05$ maka Ho ditolak dan Ha diterima.
3. Menentukan kesimpulan dengan membandingkan probabilitas dan hipotesis.

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial (Muhidin, 2007:239). Untuk uji secara parsial menggunakan uji t perhitungannya dilakukan dengan rumus sebagai berikut:

$$t_0 = \frac{b}{sb}$$

Kriteria pengujian Uji t dilakukan dengan cara:

1. Membuat hipotesis

Ho : Secara parsial tidak terdapat pengaruh X terhadap Y

Ha : Secara parsial terdapat pengaruh X terhadap Y

2. Menentukan nilai probabilitas (*sig*) pada nilai α sebesar 0,05 (5%)

a. Jika nilai $sig > 0,05$ maka Ho diterima Ha ditolak

b. Jika nilai $sig \leq 0,05$ maka Ho ditolak dan Ha diterima.

3. Menggunakan program SPSS 16.0 untuk uji analisis regresi linier berganda

4. Menentukan kesimpulan dengan membandingkan probabilitas dan hipotesis