

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian berjenis kuantitatif. Penelitian kuantitatif merujuk pada "pendekatan penelitian yang didasarkan pada kerangka berpikir positivisme, digunakan untuk mengkaji populasi atau sampel tertentu, mengumpulkan data melalui alat penelitian, menganalisis data secara kuantitatif atau statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah dirumuskan (Sugiono, 2018).

4.2 Populasi Dan Sampel

4.2.1 Populasi Penelitian

Dalam setiap penelitian, terdapat kelompok yang akan menjadi fokus penelitian. Populasi, menurut definisi dari Sugiono (2018), mengacu pada semua bahan atau unsur yang menjadi objek investigasi. Dengan kata lain, populasi tidak hanya mencakup jumlah individu dalam subjek atau objek yang sedang dipelajari, tetapi mencakup seluruh karakteristik yang dimiliki oleh kelompok tersebut. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan PT. Sungai Budi Group di Kediri dengan jumlah 95 pelanggan.

4.2.2 Sampel Penelitian

Sampel pada penelitian ini menggunakan teknik sampel jenuh artinya dari seluruh pelanggan PT. Sungai Budi Group Kediri yang berjumlah 95 pelanggan

diambil semua sebagai sampel. Hal ini sesuai dengan pendapat yang disampaikan oleh Sugiono (2018) bahwa apabila jumlah populasi tidak sampai 100 orang maka keseluruhan populasi tersebut diambil semua dan dijadikan sampel penelitian.

4.3 Definisi Operasional Variabel dan Variabel Penelitian

Definisi operasional variabel dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

A. Variabel Exogen (Independen)

1. Produk adalah segala sesuatu yang ditawarkan ke pasar oleh PT. Sungai Budi Group Kediri untuk mendapatkan perhatian, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan pelanggan.

Indikator produk menurut Kotler dan Keller (2009), ada sembilan indikator produk yaitu:

- a. Bentuk (Form)
- b. Ciri-ciri produk (*Features*)
- c. Kinerja (Performance)
- d. Ketepatan/kesesuaian (*Conformance*)
- e. Ketahanan (*Durability*)

2. Harga adalah jumlah uang yang ditukarkan konsumen dengan manfaat dari memiliki produk yang ditawarkan oleh PT. Sungai Budi Group Kediri di pasar.

Indikator harga menurut Tjiptono (2013) diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Keterjangkauan harga
- b. Kesesuaian harga
- c. Daya saing harga
- d. Harga sesuai manfaat
- e. Potongan harga

B. Variabel Intervening

Variabel intervening dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan. Operasionalisasi dari kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh pelanggan PT. Sungai Budi Group Di Kediri yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

Indikator kepuasan pelanggan menurut Kotler (2018) diantaranya adalah sbagai berikut:

- a. Kepuasan pelanggan keseluruhan
- b. Konfirmasi harapan
- c. Minat pembelian ulang
- d. Kesiediaan untuk merekomendasi
- e. Tidak sensitif terhadap kenaikan harga

C. Variabel Endogen (Terikat)

Variabel endogen (dependen) dalam penelitian ini adalah loyalitas pelanggan. Operasionalisasi loyalitas pelanggan adalah komitmen yang tinggi dari pelanggan PT. Sungai Budi Group Di Kediri untuk melakukan pembelian ulang produk atau yang dibutuhkan pelanggan di masa mendatang. Zeithaml et al. (1996) menyatakan beberapa indikator loyalitas pelanggan yaitu:

- a. Mengatakan hal yang positif tentang perusahaan kepada orang lain.
- b. Merekomendasikan perusahaan kepada orang lain yang meminta saran.
- c. Mendorong orang lain agar melakukan pembelian.
- d. Mempertimbangkan untuk menjadi pilihan pertama dalam melakukan pembelian produk atau jasa.
- e. Berkeinginan untuk melakukan pembelian ulang di waktu yang akan datang.

4.4 Sumber dan Metode Pengumpulan Data

4.4.1 Sumber Data

Sumber data sangat penting dalam penelitian karena kualitas, keandalan, dan validitas data yang diperoleh sangat mempengaruhi hasil dan kesimpulan penelitian. Dalam penelitian ini, digunakan dua jenis sumber data yang berbeda, yaitu sumber data primer dan data sekunder. Data primer adalah informasi yang dikumpulkan langsung dari lapangan atau objek penelitian, sedangkan data sekunder merupakan informasi yang sudah ada sebelumnya dan dikumpulkan dari berbagai sumber yang telah tersedia. Dalam konteks penelitian ini memanfaatkan sumber data primer dan

data sekunder. Penggunaan kedua jenis data tersebut diharapkan dapat memberikan perspektif yang komprehensif dan mendalam terhadap fenomena yang diteliti.

Menurut Sugiyono (2019), data primer adalah data yang diperoleh langsung dari objek penelitian melalui wawancara atau pengisian kuesioner, yang berarti sumber data ini memberikan informasi secara langsung kepada peneliti. Sebaliknya, data sekunder adalah data yang diperoleh dari luar objek penelitian, di mana peneliti tidak menerima data secara langsung dari sumber aslinya (objek penelitian). Data sekunder dapat berasal dari jurnal ilmiah, buletin, dan sumber lainnya.

4.4.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik kuesioner, yaitu metode yang melibatkan pemberian serangkaian pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2019). Peneliti menggunakan kuesioner tertutup sebagai instrumen penelitian, di mana responden diminta memilih jawaban dari opsi yang telah disediakan. Pengukuran dalam kuesioner ini menggunakan skala Likert, yang merupakan metode untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2019). Skala Likert memungkinkan responden untuk menunjukkan sejauh mana mereka setuju atau tidak setuju dengan pernyataan yang diberikan, dengan menggunakan rentang skor tertentu. Melalui penggunaan kuesioner dan skala Likert, penelitian ini mampu mengumpulkan data secara sistematis dan memungkinkan dilakukannya analisis yang lebih mendalam mengenai fenomena yang sedang diteliti.

Tabel 4.1
Skor untuk Jawaban Responden Kuisioner

Jawaban Responden	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

4.5 Analisis Data

Analisis data dalam studi ini menggunakan statistik inferensial, yang bertujuan untuk menguji hipotesis, di mana hasil analisis dapat diberlakukan atau diinferensikan ke seluruh populasi. Metode inferensial yang digunakan adalah *Partial Least Square* (PLS). PLS merupakan bagian dari analisis multivariat yang bertujuan untuk menggantikan faktor dengan kombinasi linear dari indikator (variabel manifestasi) dalam analisis *Structural Equation Modeling* (SEM).

Menurut Tahyudin (2009), PLS adalah metode pemodelan yang fleksibel tanpa asumsi distribusi yang dapat menggambarkan struktur keragaman data. Hal ini juga merupakan metode umum untuk memprediksi variabel laten yang diukur tidak langsung oleh variabel penjelas. Model yang dibuat dengan PLS dapat mengoptimalkan hubungan prediksi antara kelompok variabel Y dan kelompok variabel X.

4.5.1 Pengukuran Model (*Outer Model*)

Outer model sering juga disebut (*outer relation* atau *measurement model*) yang mendefinisikan bagaimana setiap blok indikator berhubungan dengan variabel latennya.

Selanjutnya uji reliabilitas dapat dilihat dari nilai *Cronbach's alpha* dan nilai *composite reliability (pc)*. Untuk dapat dikatakan suatu item pernyataan reliabel, maka nilai *Cronbach's Alpha* harus $> 0,6$ dan nilai *composite reliability* harus $> 0,7$.

4.5.2 Model Analisis Persamaan Struktural

Model struktural (*inner model*) merupakan model struktural untuk memprediksi hubungan kausalitas antar variabel laten. Melalui proses *bootstrapping*, parameter uji *T-Statistic* diperoleh untuk memprediksi adanya hubungan kausalitas.

Analisis *outer model* diadakan guna menentukan kepastian bahwa pengukuran (*measurement*) yang dipakai memadai digunakan sebagai pengukuran. Analisis *outer model* mengkhususkan korelasi antara variabel laten terhadap indikator-indikator variabel laten, ataupun bisa dinyatakan bahwa *outer model* memberi definisi bagaimana semua indikator berkorelasi dengan variabel latennya. Pengujian yang diadakan pada *outer model* adalah :

- a. *Convergent Validity* Nilai convergent validity yaitu nilai *loading factor* pada variabel laten dengan indikator-indikator. Nilai *loading factor* yang diinginkan > 0.70 .

- b. *Discriminant Validity*. Nilai ini adalah nilai *cross loading* yang berfungsi untuk menentukan memadai atau tidaknya konstruk memiliki diskriminan yaitu melalui komparasi nilai *loading* pada konstruk yang dituju wajib lebih tinggi dibanding dengan nilai *loading* dengan konstruk lainnya.
- c. *Average Variance Extracted (AVE)*. Nilai AVE yang diinginkan > 0.50 .
- d. *Construct Reliability*. Uji reliabilitas diperkuat dengan Cronbach Alpha, nilai yang diharapkan > 0.60 untuk semua konstruk.

4.5.3 Model Analisis Persamaan Struktural (*Inner Model*)

Analisis inner model (analisis struktural model) dilakukan untuk mengevaluasi kekokohan dan keakuratan model struktural yang dibangun. Inner model ini merupakan representasi struktural untuk meramalkan hubungan sebab-akibat antara variabel laten. Dengan menggunakan proses bootstrapping, parameter uji T-statistic diperoleh untuk meramalkan keberadaan hubungan sebab-akibat tersebut. Untuk mengevaluasi model struktural (inner model), penting untuk melihat persentase variasi yang dijelaskan oleh nilai R². Evaluasi inner model ini dapat dilihat dari sejumlah indikator, termasuk:

- a. Nilai t dari hasil *bootstrapping*, kalau nilai $t > 1,96$ (sig pada 5%)
- b. Koefisien
- c. R Square

4.5.4 Pengujian Hipotesis

Menurut Ghozali, (2016) uji hipotesis SEM-PLS dengan cara memperhatikan koefisien jalur (*path*) dan mengkomparasikan nilai *probability* 0,05 dengan nilai *probability Sig.(p-value)*. Penentuan keputusannya adalah :

1. Apabila nilai $p\text{-value} > 0,05$ atau $t \text{ hitung} < 1,96$, maka H_0 diterima H_a ditolak
2. Apabila nilai $p\text{-value} < 0,05$ atau $t \text{ hitung} > 1,96$ maka H_0 ditolak H_a diterima

Analisis data menggunakan SEM PLS memiliki 8 tahapan, yaitu:

1. Inner model

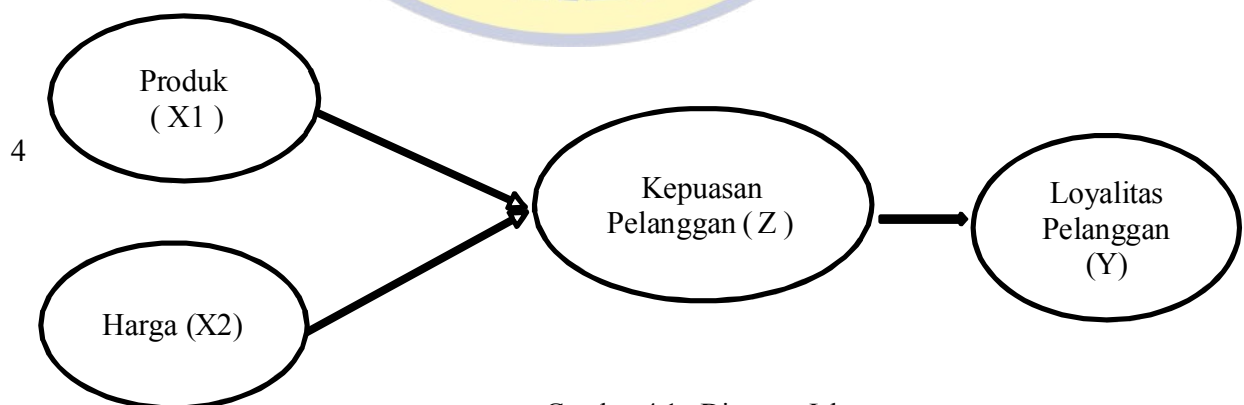
Pembentukan inner model dilakukan dengan mengacu pada rumusan masalah, variabel, dan hipotesis penelitian.

2. Outer model

Outer model digunakan untuk menjelaskan hubungan antara variabel penelitian dan indikator pembentuknya.

3. Merancang diagram jalur

Diagram jalur yang digambar pada program PLS disesuaikan dengan model analisis penelitian. Diagram jalur penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 4.1 : Diagram Jalur

$$Y = \alpha + \beta Z + e$$

$$Z = \alpha + \beta X_1 + \beta X_2 + e$$

4. Estimasi parameter analisis jalur

Pengaruh dari X_1 ke $Z = P_1$

Pengaruh dari X_2 ke $Z = P_2$

Pengaruh dari Z ke $Y = P_3$

5. Mengkonversi diagram jalur ke dalam persamaan

a. *Outer Model*, merupakan penjelasan terhadap hubungan antara variabel independen, variabel mediasi dan variabel dependen sesuai dengan dasar teori yang digunakan.

b. *Inner Model*, merupakan penjelasan terhadap hubungan antar variabel independen penelitian sesuai dengan dasar teori yang digunakan.

c. *Weight Relation*, merupakan estimasi dari nilai kasus dari tiap-tiap variabel laten (bebas dan terikat)

6. Estimasi

Estimasi dalam PLS menggunakan pendugaan parameter metode kuadrat terkecil (least square methods), yang dilakukan dengan pengulangan sampai dicapai keadaan konvergen.

7. Goodness of Fit

a. *Outer model*

- Validitas konvergen: nilai loading dianggap memenuhi jika besarnya antara 0,5 hingga 0,6

- Validitas diskriminan: AVE harus lebih dari 0,50
- Reliabilitas komposit: variabel dianggap memiliki reliabilitas komposit jika nilainya $\geq 0,70$

b. *Inner model*

Model memiliki predictive relevance jika nilai Q-Square > 0 , dan model dianggap kurang memiliki predictive relevance jika nilai Q-Square ≤ 0

8. Pengujian Hipotesis

Hipotesis diuji dengan metode resampling bootstrap, menggunakan uji t. Hipotesis untuk uji t adalah sebagai berikut:

1) Hipotesis untuk *outer model*

$$H_0 : \lambda_i = 0 \text{ lawan}$$

$$H_1 : \lambda_i \neq 0$$

2) Hipotesis untuk *inner model* terkait hubungan antara variabel independent dan dependen dalam penelitian

$$H_0 : \gamma_i = 0 \text{ lawan}$$

$$H_1 : \gamma_i \neq 0$$

3) Hipotesis untuk *inner model* terkait hubungan antar variabel bebas penelitian

$$H_0 : \beta_i = 0 \text{ lawan}$$

$$H_1 : \beta_i \neq 0$$

Dalam uji t, apabila nilai p kurang dari atau sama dengan 0,05, itu menunjukkan adanya hubungan yang signifikan, sementara jika nilai p lebih besar atau sama dengan 0,05, itu menandakan hubungan yang tidak signifikan.