

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang ditujukan untuk memberikan fakta-fakta secara sistematis dan akurat, mengenai sifat-sifat populasi atau daerah tertentu (Hardani. Ustiawaty, 2017). Deskriptif kuantitatif adalah penelitian yang dimaksud untuk mengungkapkan gejala secara holistik-kontektual melalui pengumpulan data dari latar alami dengan memanfaatkan diri peneliti sebagai instrumen kunci. Penelitian kuantitatif bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis pendekatan induktif (Hardani *et al.*, 2017)

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei. Menurut Fraenkel dan Wallen (dalam Hardani. Ustiawaty, 2017) penelitian survei adalah penelitian dengan mengumpulkan informasi dari suatu sampel dengan cara bertanya melalui kuesioner atau wawancara sehingga nantinya akan menggambarkan berbagai aspek dari populasi.

B. Populasi dan Teknik Penentuan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuh-tumbuhan, gejala-gejala, nilai tes, atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu di dalam suatu penelitian menurut Margono dalam (Hardani. Ustiawaty, 2017). Dalam penelitian ini populasi tidak diketahui maka

populasi dalam penelitian ini merupakan pelanggan yang pernah berkunjung di Kopiria Kota Samarinda.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian anggota populasi yang diambil dengan menggunakan teknik pengambilan sampling menurut Husain dan Purnomo dalam (Hardani. Ustiawaty, 2017). Di sini sampel harus benar-benar bisa mencerminkan keadaan populasi, artinya kesimpulan hasil penelitian yang diangkat dari sampel harus merupakan kesimpulan atas populasi.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Purposive Sampling*. Karena pengambilan sampel anggota populasi dilakukan dengan pertimbangan tertentu. Sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus Hair et al (2014) :

Jumlah sampel = jumlah indikator dikali 5 sampai 10

Karena dalam penelitian ini terdapat 11 indikator, maka jumlah sampel yang digunakan adalah:

Jumlah sampel = $11 \times 10 = 110$ responden.

C. Definisi Oprasional dan Pengukuran Variabel

Variabel dalam penelitian ini dikemukakan dalam rangka membantu menjelaskan pokok subyek dan batasan pengertian untuk variabel-variabel tersebut. Variabel yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Variabel Independen (X) adalah variabel yang mempengaruhi keberadaan variabel dependen. Variabel dependen pada penelitian ini adalah *Store Atmosphere* (X).

2. Variabel Mediasi (Y1) adalah variabel yang memiliki hubungan tidak langsung antara variabel independen dengan variabel dependen. Variabel ini memiliki posisi diantara variabel independen dan dependen. Variabel intervening pada penelitian ini adalah *Customer Satisfaction* (Y1)
3. Variabel Dependen (Y2) adalah variabel dependen yang dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel dependen pada penelitian ini adalah *Customer Loyalty* (Y2). Definisi operasional dan pengukuran variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut :

Data dikumpulkan menggunakan teknik kuesioner. Kuisisioner yang akan disusun menggunakan metode pengskalaan likert (likert scale). Skala likert adalah suatu skala yang dirancang untuk menelaah seberapa kuat subjek menyetujui suatu pernyataan pada skala lima poin dengan titik panduan (anchor) sebagai berikut :

Sangat Tidak Setuju (STS)	= 1
Tidak Setuju (TS)	= 2
Ragu (R)	= 3
Setuju (S)	= 4
Sangat Setuju (SS)	= 5

Untuk memperoleh skor kuesioner pada penelitian ini menggunakan skala likert 5 butir. Untuk mengukur item yang terdapat dalam kuesioner, maka setiap pilihan jawaban akan diberi skor dan selanjutnya responden akan memilih untuk

mendukung pernyataan (item positif) atau tidak mendukung pernyataan (item negatif). Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel.

1. *Store Atmosphere*

Store Atmosphere merupakan suatu penataan lingkungan yang dirancang untuk membuat pelanggan Kopiria kota Samarinda merasa nyaman saat berkunjung. Jadi semakin nyaman *Store Atmosphere* yang dibangun oleh Kopiria kota Samarinda maka pelanggan akan semakin tertarik untuk berkunjung.

Pada penelitian ini definisi operasional indikator yang digunakan untuk variabel *Store Atmosphere*, menurut Ballantine dan Hammack (dalam Daniel et al., 2020) sebagai berikut :

Tabel 3.1 Indikator *Store Atmosphere*

No	Indikator Operasional	item
1.	Fasilitas fisik Kopiria <i>Cafe</i> cukup menarik.	SA1
2.	Pewarnaan didalam ruangan Kopiria <i>Cafe</i> terlihat menyenangkan	SA2
3.	Pencahayaan di Kopiria <i>Cafe</i> cerah dan hangat.	SA3
4.	Aroma harum di Kopiria <i>Cafe</i> sesuai dengan produk yang dijual.	SA4

2. *Customer Satisfaction*

Customer Satisfaction adalah sikap yang ditunjukkan pelanggan Kopiria atas produk atau kinerja pelayanan setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Kepuasan pelanggan menggambarkan bahwa suasana kafe di Kopiria kota Samarinda telah sesuai dengan harapan konsumen.

Pada penelitian ini definisi operasional indikator yang digunakan untuk variabel *Customer Satisfaction* dikemukakan oleh Dimitriadis (Daniel et al., 2020) indikator pembentuk kepuasan kosumen terdiri dari:

Tabel 3.2 Indikator Customer Satisfaction

No	Indikator operasional	Item
1.	Saya benar-benar menikmati diri saya di Kopiaia <i>Cafe</i> yang saya kunjungi.	CS1
2.	Saya sangat puas dengan pengalaman saya secara keseluruhan di Kopiaia <i>Cafe</i> yang saya kunjungi.	CS2
3.	Saya selalu memiliki kesan yang baik tentang Kopiaia <i>Cafe</i> yang saya kunjungi.	CS3
4.	Saya akan merasa mendapatkan apa yang saya inginkan ketika saya meninggalkan Kopiaia <i>Cafe</i> .	CS4

3. *Customer Loyalty*

- a. Customer Loyalty adalah sikap pelanggan ketika berpersepsi baik terhadap suasana kafe yang diberikan, maka akan semakin tinggi tingkat loyalitas pelanggan yang dimiliki oleh pelanggan Kopiaia di Kota Samarinda.
- b. Pada penelitian ini definisi operasional indikator yang digunakan untuk variabel *Customer Satisfaction* dikemukakan oleh (Alireza, 2011) indikator pembentuk Loyalitas Pelanggan terdiri dari :

Tabel 3.3 Indikator *Customer Loyalty*

No	Indikator operasional	Item
1.	Saya akan merekomendasikan <i>Kopiria Cafe</i>	CL1
2.	Saya akan menceritakan hal-hal positive <i>Kopiria Cafe</i> .	CL2
3.	Saya akan menjadikan <i>Kopiria Café</i> pilihan pertama	CL3

D. Sumber Data Penelitian

Untuk memperoleh data dan informasi yang dapat mendukung penelitian ini, adapun sumber yang peneliti gunakan untuk melakukan pengambilan data, sebagai berikut :

1. Data Primer

Merupakan pengumpulan data yang diperoleh melalui penelitian dengan turun langsung ke lokasi penelitian untuk mencari fakta yang berkaitan dengan masalah yang diteliti yaitu dilakukan dengan menggunakan kuesioner (angket) dan observasi (pengamatan). Data primer dalam suatu penelitian diperoleh langsung dari sumbernya dengan melakukan pengukuran, menghitung sendiri dalam bentuk angket, observasi, wawancara dan lain-lain (Hardani. Ustiawaty, 2017)

2. Data Skunder

Merupakan sebuah data yang dilakukan melalui kegiatan pengumpulan data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder untuk mendukung data primer yaitu melalui studi kepustakaan dan studi dokumentasi. Data sekunder diperoleh secara tidak langsung dari

orang lain, kantor yang berupa laporan, profil, buku pedoman, atau pustaka (Hardani. Ustiawaty, 2017).

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Menurut (Hardani. Ustiawaty, 2017) Data primer dalam suatu penelitian diperoleh langsung dari sumbernya dengan melakukan pengukuran, menghitung sendiri dalam bentuk angket, observasi, wawancara dan lain-lain. Data primer didapatkan menggunakan metode survei melalui kuisisioner. Kuisisioner merupakan alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan tertulis yang akan dijawab oleh responden. Proses penyebaran kuisisioner dilakukan secara online menggunakan aplikasi google form yang kemudian akan dibagikan melalui akun sosial media kepada responden yang sesuai dengan kriteria sampel yang telah ditentukan dalam penelitian ini yaitu pengunjung Kopiria di Kota Samarinda.

Adapun langkah yang dilaksanakan dalam pengumpulan data menggunakan kuisisioner adalah sebagai berikut: (1) membagikan kuisisioner kepada responden yang sesuai dengan karakteristik yang telah ditentukan sebelumnya; (2) memberikan penjelasan tentang kuisisioner yang telah dibagikan; (3) responden mengisi kuisisioner; (4) mengumpulkan kuisisioner yang telah diisi; (5) kuisisioner selanjutnya akan diseleksi, disortir, dan ditabulasi.

Dalam penelitian ini kuisisioner dibagi menjadi dua bagian. Bagian pertama berisi pertanyaan guna memperoleh informasi umum mengenai diri responden untuk mengetahui kesesuaian karakteristik responden dengan kriteria sampel yang

telah ditentukan. Bagian kedua berisi pertanyaan untuk memperoleh data penelitian dan menganalisis pengaruh *Store Atmosphere* dan *Customer Satisfaction* terhadap *Customer Loyalty* pada Kopiria di Kota Samarinda.

F. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan analisis data dengan menggunakan software SmartPLS, yang dijalankan dengan media komputer. PLS (partial least square) merupakan analisis persamaan struktural (SEM) berbasis varian yang secara simultan dapat melakukan pengujian model pengukuran sekaligus pengujian model struktural. Model pengukuran digunakan untuk uji validitas dan reabilitas. Sedangkan model struktural digunakan untuk uji kausalitas. PLS (partial least square) adalah analisis yang bersifat soft modeling karena tidak mengasumsikan data harus dengan pengukuran skala tertentu, yang berarti jumlah sampel dapat kecil (dibawah 100 responden).

Penelitian ini dilakukan dengan mempelajari secara langsung pada Kopiria di Kota Samarinda. Studi ini dimaksudkan untuk mendapatkan data-data khususnya hal-hal yang berkaitan dengan pengukuran pengaruh *Store Atmosphere*, *Customer Satisfaction*, dan *Customer Loyalty*.

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif item variabel terdiri dari 5 item pernyataan dengan skala pengukuran satu sampai lima, untuk mengetahui kategori rata-rata skor menggunakan perhitungan sebagai berikut (Sudjana, 2005):

$$\text{Rentan skor} = \frac{\text{Nilai skor tertinggi} - \text{nilai skor terendah}}{\text{Jumlah kategori}}$$

Sehingga interpretasi skor sebagai berikut :

Tabel 3.4 interpretasi skor

Keterangan	Skor
Sangat Tidak Setuju	1,0-1,8
Tidak Setuju	1,9-2,7
Netral	2,8-3,6
Setuju	3,7-4,5
Sangat setuju	4,6-5,4

2. Uji Validitas

Validitas merupakan bagian yang sangat penting karena validitas menjamin keabsahan pengukuran dari skala yang telah ditentukan dari variabel-variabel yang digunakan dalam menentukan hubungan suatu kejadian atau fenomena. Validitas terdiri dari validitas eksternal dan validitas internal. validitas Eksternal menunjukkan bahwa hasil penelitian valid digeneralisasi untuk semua objek, situasi, dan waktu yang berbeda. Validitas internal mendemonstrasikan kemampuan alat penelitian untuk mengukur apa yang harus diukur terhadap suatu konsep.

Validitas internal terdiri dari validitas kualitatif dan validitas konstruktif. Validitas kualitatif terdiri dari validitas tampak (face validity) dan validitas isi (content validity). Validitas konten menunjukkan kemampuan item dalam instrumen mewakili konsep pengukuran. Validitas tampak menunjukkan bahwa item mengukur suatu konsep jika dari penampilan tampaknya seperti mengukur konsep tersebut. Validitas konstruk menunjukkan seberapa baik hasil yang didapatkan menggunakan pengukuran sesuai teori yang digunakan untuk menjelaskan suatu konstruk. Hubungan yang kuat antara konstruk dan item-item pertanyaannya dan hubungan yang lemah dengan variabel lainnya merupakan

salah satu cara untuk menguji validitas konstruk. Validitas konstruk terdiri atas validitas konvergen dan validitas diskriminan.

3. Validitas Konvergen

Validitas konvergen mengacu pada prinsip bahwa nilai-nilai yang diukur dari suatu konstruk harus berkorelasi tinggi. Validitas konvergen terjadi ketika hasil diperoleh dari dua instrumen yang berbeda yang mengukur konstruk yang sama menunjukkan korelasi yang tinggi.

a. *Loading Factor atau Outer Loading*

Uji validitas konvergen dalam PLS menggunakan indikator reflektif dinilai berdasarkan loading factor (korelasi dengan skor item/skor komponen dengan skor konstruk) Indikator yang mengukur konstruk. Role of thumb yang umum digunakan pada PLS untuk loading factor adalah 0,7. Oleh karena itu, semakin tinggi nilai loading factor, semakin penting peran loading factor dalam interpretasi matriks faktor.

b. *Average Variance Extracted (AVE)*

Untuk menentukan validitas konvergen kita juga dapat memeriksa nilai Average Variance Extracted (AVE). Model yang sesuai diperlukan jika AVE masing-masing konstruk memiliki nilai lebih besar dari 0,5.

4. Validitas Diskriminan

a) *Cross Loading*

Validitas diskriminan mengacu pada prinsip bahwa pengukuran konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi tinggi. Validitas diskriminan terjadi ketika dua instrumen berbeda yang mengukur dua konstruk yang diprediksi tidak berkorelasi menghasilkan nilai skor yang tidak berkorelasi. Uji validitas diskriminan dinilai berdasarkan cross loading pengukuran dengan konstruknya. Dapat dinyatakan memenuhi discriminant validity jika nilai cross loading indikator pada variabelnya merupakan yang terbesar dibandingkan pada variabel lainnya.

Tabel 3.5 Parameter Uji Validitas dalam Model Pengukuran PLS

Uji Validitas	Parameter	Rule of Thumbs
Konvergen	<i>Loading factor</i>	Lebih dari 0,7
	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	Lebih dari 0,5
	<i>Communality</i>	Lebih dari 0,5
Diskriminan	Akar AVE dan Korelasi variabel laten	Akar AVE > Korelasi variabel laten
	<i>Cross loading</i>	Lebih dari 0,7 dalam satu variabel

3. Uji Realibilitas

a. *Composite Reliability dan Cronbach's Alpha*

Selain uji validitas, PLS juga melakukan uji reliabilitas untuk mengukur konsistensi internal alat ukur. Menurut Azwar (dalam Siyoto dan sodik, 2015), reliabilitas berhubungan dengan akurasi instrumen dalam

mengukur apa yang diukur, kecermatan hasil ukur dan seberapa akurat seandainya dilakukan pengukuran ulang. Reabilitas menunjukkan akurasi, konsistensi, dan ketepatan alat ukur yang digunakan. Uji reabilitas pada PLS dapat menggunakan dua metode, yaitu Cronbach's alpha dan Composite reliability. Cronbach's alpha mengukur batas bawah nilai reabilitas suatu konstruk, sedangkan composite reliability mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu konstruk. Tetapi, composite reliability dinilai lebih baik dalam mengestimasi konsistensi internal pada suatu konstruk. Rule of thumb nilai alpha atau composite reliability harus lebih besar dari 0,7 walaupun nilai 0,6 masih bisa diterima. Menurut Kerlinger (dalam Siyoto dan sodik, 2015) reliabilitas dicapai apabila kita mengukur himpunan objek yang sama berulang kali dengan instrumen yang sama atau serupa akan memberikan hasil yang sama atau serupa. Tetapi, sesungguhnya uji konsistensi internal tidak mutlak dilakukan jika validitas konstruk telah terpenuhi, karena konstruk yang valid sudah pasti konstruk yang reliabel, sedangkan konstruk yang reliabel belum tentu valid.

4. Model Struktural (Inner Model)

a. Goodness-Fit Model

Model struktural pada PLS dievaluasi dengan menggunakan R² unruk konstruk dependen, nilai koefisien path atau t-values tiap path untuk uji signifikan antar konstruk dalam model struktural. Nilai R² digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel terhadap variabel dependen. Jika semakin tinggi nilai R² maka semakin baik juga model

prediksi dari model penelitian yang akan diajukan. Sebagai contoh, jika nilai R^2 sebesar 0,7 maka artinya variasi perubahan variabel dependen yang dapat dijelaskan variabel independen sebesar 70 persen dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain. Tetapi, R^2 bukanlah parameter yang absolut dalam mengukur ketepatan model prediksi dikarenakan hubungan teoritis adalah parameter yang paling utama untuk menjelaskan hubungan kualitas tersebut.