

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang beralamat M.Yamin di Kota Samarinda

3.2 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan fokus pada keterkaitan antara kualitas pelayanan, promosi, keputusan pembelian, serta loyalitas pelanggan di kedai kopi Kenangan di Kota Samarinda. Melalui analisis statistik, tujuan riset ini yakni mengukur dampak kualitas pelayanan, promosi, dan keputusan pembelian terhadap loyalitas pelanggan. Data akan dikumpulkan melalui survei atau kuesioner yang dirancang untuk mengumpulkan informasi tentang persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan, promosi, keputusan pembelian, dan tingkat loyalitas pelanggan. Analisis statistik akan mencakup penilaian korelasi antar variabel serta analisis regresi guna menentukan seberapa signifikan pengaruh masing-masing variabel terhadap loyalitas pelanggan.

Menurut Sugiyono (2017), penelitian kuantitatif diartikan sebagai suatu pendekatan penelitian dengan memakai angka-angka atau data numerik untuk menjelaskan fenomena yang diteliti. Metode ini mengutamakan pengukuran objektif, analisis statistik, dan generalisasi hasil. Penelitian kuantitatif cenderung bersifat deduktif, di mana hipotesis diuji melalui data yang terkumpul. Pendekatan ini cocok digunakan dalam penelitian yang ingin mengukur seberapa besar pengaruh antar variabel atau mencari hubungan sebab-akibat.

3.3 Populasi

Sugiyono, (2018) memaparkan bahwa populasi ialah wilayah generalisasi (suatu kelompok) yang tersusun dari objek atau subjek dengan karakteristik serta kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti guna dipelajari kemudian diambil suatu simpulan. Populasi riset ini yakni keseluruhan orang yang sudah membeli dan mengonsumsi minimal satu kali produk kopi kenangan di Kota Samarinda. Namun, di riset ini jumlah populasi tidak diketahui secara pasti. Populasi ini mencakup semua individu yang telah melakukan pembelian produk kopi Kenangan di Kota Samarinda, baik itu secara langsung di outlet maupun melalui distribusi lainnya. Sampel pada penelitian ini adalah keseluruhan populasi yang dihitung dengan memakai rumus Lameshow yakni:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{d^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

z = Skor z pada kepercayaan 96% = 1,96

p = Maksimal estimasi

d = Tingkat kesalahan

Dari perumusan diatas mampu ditentukan jumlah serta sampel dengan memakai rumus lemeshow dengan maksimal estimasi 50% serta tingkat kesalahan 10%

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5(1-0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,1^2}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,1^2}$$

n = 96,04 = di bulatkan 100

Berdasarkan hasil perhitungan diatas , maka jumlah sampel yang di dapatkan, untuk memudahkan penelitian dibulatkan menjadi 100 responden.

3.4 Sumber Data

3.4.1. Data Primer

Data primer ialah kumpulan informasi dari peneliti yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama atau lokasi di mana objek penelitian berada. Proses pengumpulan data primer ini melibatkan penelitian secara langsung oleh peneliti dengan melakukan observasi, wawancara, atau pengukuran langsung terhadap objek penelitian. Tujuan pembuatan data primer ini yakni untuk tujuan khusus dalam menyelesaikan permasalahan yang sedang diteliti. Dengan kata lain, data primer diartikan sebagai data yang didapatkan secara langsung dari sumbernya, sehingga memiliki keakuratan yang tinggi dan relevansi yang sesuai dengan kebutuhan penelitian yang sedang dilakukan (Sugiyono, 2016).

3.4.2. Data Sekunder

Data sekunder merujuk kepada sekumpulan informasi yang diperoleh dengan tujuan selain sebagai upaya penyelesaian masalah yang sedang diteliti. Data ini umumnya diperoleh dari sumber-sumber seperti literatur, artikel, jurnal, dan situs web yang relevan dengan topik penelitian yang sedang dilakukan. Penggunaan data sekunder dapat memberikan konteks yang lebih luas atau mendalam pada permasalahan yang diteliti, serta memperkaya pemahaman peneliti terhadap topik tersebut. Keuntungan dari penggunaan data sekunder antara lain adalah kemudahan akses, efisiensi waktu, serta lebih rendahnya biaya yang dikeluarkan dibanding dengan penghimpunan data primer. Namun, peneliti perlu memastikan bahwa data sekunder yang digunakan memiliki kualitas yang baik dan relevan dengan tujuan penelitian yang sedang dilakukan (Sugiyono, 2016).

3.5 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

3.5.1. Definisi Operasional

Variabel penelitian ini disajikan dengan tujuan untuk memberikan penjelasan yang lebih mendalam mengenai inti dari topik yang dibahas serta pembatas dalam pemahaman variabel-variabel yang terlibat. Berikut adalah variabel yang telah digunakan.

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

No	Variabel	Item	Indikator	Sumber
1	Kualitas Pelayanan	KP1	Keandalan	(Mahira <i>et al.</i> , 2021)
		KP2	Responsibilitas	
		KP3	Jaminan	
		KP4	Empati	
		KP5	Bukti Fisik	
2	Promosi	P1	Periklanan	(Winasis <i>et al.</i> , 2022)
		P2	Penjualan Personal	
		P3	Promosi Penjualan	
		P4	Hubungan Masyarakat	
3	Keputusan Pembelian	KP1	Sesuai Kebutuhan Pelanggan	(Winasis <i>et al.</i> , 2022)
		KP2		

			Mempunyai manfaat produk yang dibeli sangat berarti dan bermanfaat bagi konsumen	
		KP3	Ketepatan dalam membeli	
4	Loyalitas Pelanggan	LP1	Melakukan pembelian secara teratur	(Lusiah <i>et al.</i> , 2019)
		LP2	Membeli antarlini Produk atau jasa	
		LP3	Merefrensikan kepada orang lain	
		LP4	Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan daya pesaing	

3.5.2. Pengukuran Variabel

Penelitian ini menggunakan variabel yang diukur dengan metode pengukuran skala likert atau interval, direpresentasikan dalam format skala linier. Jawaban dari responden terbagi menjadi 5 golongan penilaian, dimana setiap pernyataan diberi nilai 1 hingga 5. Proses pengumpulan data peneliti lakukan dengan menistribusikan kuesioner dalam bentuk google form yang telah berisi pernyataan.

Tabel 3. 2 Pengukuran Variabel

Skala Likert	Skor atau Nilai
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam rangka menghimpun data dalam penelitian ini, peneliti telah menyusun sebuah kuesioner yang berisi daftar pertanyaan yang akan digunakan. Kuesioner ini dirancang berdasarkan teori yang relevan dengan topik penelitian. Setiap pertanyaan dalam kuesioner telah dipilih dengan hati-hati untuk memastikan bahwa data yang diperoleh akan memberikan informasi yang diperlukan guna menjawab pertanyaan penelitian. Selain itu, kuesioner ini juga dilengkapi dengan lembar persetujuan atau informed consent yang terletak pada lembar utama. Lembar persetujuan ini berfungsi sebagai bukti bahwa setiap responden yang mengisi kuesioner telah memberikan persetujuan secara sadar dan sukarela untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Dengan adanya lembar persetujuan, diharapkan bahwa setiap responden dapat merasa nyaman dan yakin bahwa privasi dan hak-hak mereka akan dihormati selama proses pengumpulan data. Hal ini penting untuk memastikan bahwa perolehan data dari kuesioner dapat diandalkan dan dapat dipakai dalam membuat kesimpulan yang akurat dalam penelitian ini (Dewi & Sudaryanto, 2020).

3.7 Teknik Analisis Data

Partial Least Square (PLS) digunakan dalam menganalisis data dan dengan bantuan software SmartPLS versi 3. PLS diartikan sebagai salah satu metode penyelesaian dalam Struktural Equation Modeling (SEM) yang memiliki kelebihan jika dibandingkan dengan teknik SEM yang lain. SEM dalam menghubungkan teori dengan data memberikan tingkat fleksibilitas yang, serta memungkinkan analisis jalur (path) dengan variabel laten, sehingga sering diaplikasikan di penelitian ilmu sosial. PLS tidak memiliki banyak asumsi yang harus terpenuhi sehingga PLS dikategorikan metode analisis yang cukup kuat. Selain itu, pada PLS tidak harus menggunakan data yang terdistribusi normal multivariat; indikator dengan skala kategori, ordinal, interval, sampai ratio mampu dipakai dalam model yang sama.

PLS juga dapat digunakan dengan sampel yang tidak terlalu besar, sehingga cocok untuk penelitian dengan keterbatasan sampel (Ghozali, 2012).

Partial Least Square (PLS) tidak hanya digunakan dalam konfirmasi teori, melainkan juga untuk menjelaskan ada tidaknya keterkaitan antara variabel laten. Dalam riset berbasis prediksi, PLS lebih cocok dalam melakukan analisis data sebab dapat mengkonfirmasi teori dengan baik. PLS juga bisa dipakai dalam menjelaskan keterkaitan antar variabel laten. Selain itu, PLS mampu melakukan analisis konstruk yang terbentuk dengan indikator refleksif dan formatif secara bersamaan. Hal itu tidak mungkin dilakukan oleh SEM berbasis kovarian sebab akan menciptakan model yang tidak teridentifikasi. Pada riset ini, peneliti memilih metode PLS sebab berdasar pada fakta bahwa terdapat empat variabel laten yang dibentuk dengan indikator refleksif, serta dilakukan pengukuran pada variabel ini dengan pendekatan refleksif second order factor. Menurut asumsi dari Model refleksif dijelaskan bahwa konstruk atau variabel laten mempengaruhi indikator, dengan arah hubungan kausalitas dari konstruk ke indikator atau manifest. Oleh karena itu, perlu adanya konfirmasi atas hubungan antar variabel laten (Ghozali, 2012).

Repeated indicators approach digunakan untuk pendekatan dalam analisis second order factor, hal tersebut juga dikenal sebagai hierarchical component model. Meskipun pendekatan ini melibatkan pengurangan jumlah variabel manifest atau indikator, namun memiliki keuntungan karena estimasi model ini mampu dilakukan dengan algoritma standar PLS. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengatasi masalah dalam analisis second order factor tanpa harus menggunakan metode yang lebih kompleks, sehingga memudahkan dalam interpretasi dan penggunaan model dalam konteks penelitian (Ghozali, 2012).

3.8 Model Pengukuran (*Outer Model*)

3.8.1. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan dalam penilaian apakah suatu kuesioner dapat dianggap sah atau tidak. Validitas kuesioner merujuk pada sejauh mana pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner tersebut dapat memperlihatkan konsep atau variabel yang diukur oleh kuesioner tersebut. Peneliti melakukan pengujian validitas pada tiap item pertanyaan yang ada di tiap variabel dalam kuesioner. Ada beberapa langkah pengujian validitas yang umum dilakukan, di antaranya adalah uji validitas *convergent*, *average variance extracted (AVE)*, dan uji validitas diskriminan. Uji validitas *convergent* dilakukan untuk memastikan bahwa setiap item dalam suatu variabel memiliki korelasi yang signifikan dengan variabel laten yang sesuai. AVE digunakan untuk mengukur seberapa baik konstruk laten mewakili variasi dalam indikatornya. Sedangkan uji validitas diskriminan digunakan untuk mengevaluasi apakah konstruk laten dalam penelitian memiliki hubungan yang lebih kuat dengan indikator dari konstruk yang sama daripada dengan indikator dari konstruk lain. Dengan melakukan ketiga uji tersebut, peneliti dapat memastikan bahwa kuesioner yang diaplikasikan di riset tersebut memiliki validitas yang baik dan dapat diandalkan untuk mengukur variabel yang diteliti.

a. Convergent Validity

Pengukuran konvergensi ini memperlihatkan apakah tiap item pertanyaan mengukur kesamaan dimensi variabel tersebut. Maka, hanya item pertanyaan dengan tingkat signifikansi yang tinggi, yakni > 42 dari dua kali standar error dalam pengukuran item pertanyaan variabel penelitian. Jika setiap variabel memiliki nilai AVE > 0.5 , dengan nilai loading untuk setiap item juga memiliki > 0.5 , maka validitas konvergen dapat dikatakan terpenuhi (Ghozali, 2012).

b. Average Variance Extrated (AVE)

Uji validitas kuesioner dilakukan dengan menilai validitas dari setiap item pertanyaan memakai nilai Average Variance Extracted (AVE). AVE diartikan sebagai persentase rerata dari nilai Variance Extracted (AVE) antar item pertanyaan atau indikator suatu variabel. AVE digunakan sebagai ringkasan indikator konvergen. Dalam persyaratan yang baik, nilai AVE dari setiap item pertanyaan seharusnya lebih besar dari 0.5. Hal itu memperlihatkan bahwa tiap item pertanyaan memiliki validitas yang cukup tinggi dan dapat diandalkan untuk mengukur variabel yang bersangkutan.

Dengan demikian, uji validitas AVE ini membantu memastikan bahwa kuesioner yang dipakai pada riset ini memiliki tingkat validitas yang memadai (Ghozali, 2012).

c. Discriminant Validity

Uji validitas diskriminan diaplikasikan guna melakukan evaluasi sejauh mana dua variabel berbeda satu sama lain. Jika nilai korelasi antara suatu variabel dengan variabel itu sendiri lebih tinggi dibanding dengan nilai korelasi antara variabel tersebut dengan variabel lainnya, maka Validitas diskriminan dapat terpenuhi. Selain itu, sebagai upaya pemenuhan uji validitas diskriminan dapat juga meninjau dari nilai cross loading. Cross loading mengacu pada nilai korelasi antara setiap item pernyataan dari suatu variabel dengan variabel itu sendiri dan variabel lainnya. Untuk memenuhi uji validitas diskriminan, nilai cross loading dari setiap item pernyataan terhadap variabel tersebut harus lebih tinggi daripada nilai korelasi antara item pernyataan tersebut dengan variabel lainnya (Ghozali, 2012).

3.8.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan guna menilai sejauh mana suatu instrumen dapat diandalkan dalam mengukur model penelitian. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan indikator seperti nilai Composite Reliability (CR) dan Cronbach's Alpha. Suatu instrumen tergolong baik dan reliabel jika nilai reliabilitasnya, baik berdasarkan CR maupun Cronbach's Alpha, berada di atas 0.70.

3.8.3. Model Struktural (*Inner Model*)

a) Coefficient of Determination (*R-square*)

Jika suatu variabel endogen mempunyai nilai R-square yang sama sekali tidak diperhitungkan oleh faktor eksogen atau mempunyai derajat variabilitas yang sangat tinggi, maka nilai tersebut hanya dimiliki oleh variabel endogen (Ghozali & Latan, 2015). Menyatakan bahwa model dapat dikategorikan kuat, sedang, atau lemah berdasarkan temuan nilai R-square masing-masing sebesar 0,75, 0,50, dan 0,25. Jumlah variasi yang dijelaskan oleh model konstruk diwakili oleh ini. Model prediksi dan penelitian yang lebih baik ditunjukkan dengan skor R² yang lebih tinggi.

b) Effect Size (*F-square*)

Sejauh mana pengaruh variabel laten independen terhadap variabel laten dependen ditunjukkan dengan effect size (f^2). Nilai 0,02, 0,15, dan 0,35 masing-masing menunjukkan pengaruh kecil, sedang, dan besar, ketika mempertimbangkan f^2 (Ghozali & Latan, 2015). Tidak akan ada pengaruh yang terlihat jika nilai effect size kurang dari 0,02.

c) Predictive Relevance (*Q-square*)

Kualitas nilai observasi yang dihasilkan ditunjukkan oleh nilai evaluasi tersebut. Jika skor relevansi prediktif Q² lebih besar dari 0, hal ini menunjukkan keberhasilan prediksi yang tepat. Berdasarkan pengukuran, variabel laten eksogen mempunyai kinerja baik dengan pengaruh lemah sebesar 0,02, pengaruh sedang sebesar 0,15, dan pengaruh tinggi sebesar 0,35. (reliable) dalam arti berfungsi sebagai variabel penyebab prediksi variabel laten endogen; oleh karena itu, pengamatan dapat dianggap mempunyai kualitas tinggi (Henseler *et al.*, 2015).

d) Uji Hipotesis

Proses pengujian hipotesis, kita memanfaatkan nilai koefisien path atau model internal untuk menilai tingkat signifikansinya. Dalam konteks hipotesis dua arah (*two-tailed*), penting bagi skor koefisien jalur atau model internal, yang ditunjukkan oleh nilai T-statistik, untuk melebihi ambang 1,96 agar bisa dianggap memiliki signifikansi statistik. Dalam evaluasi struktur model pada analisis PLS, penting untuk mempertimbangkan R² sebagai indikator seberapa banyak variasi yang dapat dijelaskan dan T-statistik untuk menilai signifikansi dalam pengujian hipotesis (Abdillah & Hartono, 2015).