

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain (Sugiyono, 2012). Deskriptif kuantitatif merupakan datanya berupa angka atau hasil statistik yang akan dijabarkan menjadi sebuah kalimat.

Metode penelitian yang digunakan adalah survei. Penelitian survei yaitu teknik penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data dari sampel atas populasi untuk mewakili seluruh populasi (Singarimbun, dalam Novikarumsari, 2014).

B. Populasi dan Teknik Penentuan Sampel

1. Populasi

Sugiyono (2017:136) menyatakan bahwa populasi adalah keseluruhan element yang akan dijadikan wilayah generalisasi. Sugiyono (2018:130) mengartikan populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan pengertian populasi di atas, maka yang akan dijadikan populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah berkunjung minimal dua kali pada Kopiria Kota Samarinda.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2014:116) menyatakan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak memungkinkan mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan

dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *purposive sampling*.

Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu dalam Sugiyono, (2016: 85).

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 12 indikator, maka jumlah sampel yang digunakan adalah :

Jumlah sampel = $12 \times 10 = 120$ responden

C. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Variabel 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 (X1) adalah variabel yang mempengaruhi keberadaan variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah *service quality* (X1).
2. Variabel Intervening (Y1) adalah variabel yang memiliki hubungan tidak langsung antara variabel independen dengan variabel dependen. Variabel ini memiliki paosisi diantara variabel independen dan dependen. Variabel intervening pada penelitian ini ada *customer satisfaction* (Y1).
3. Variabel Dependen adalah variabel dependen yang dipengaruhi karena adanya variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah *revisit intention* (Y2).

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/Netral	= 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. *Service Quality*

Yang dimaksud dengan *service quality* pada penelitian ini adalah interaksi antara pelanggan dengan karyawan yang hasilnya dapat langsung dirasakan oleh pelanggan saat itu juga di Kopiria Kota Samarinda.

Pada penelitian ini definisi operasional indikator yang digunakan variabel *service quality*, menurut Prayogo dan Kusumawardhani (2017), Leopoldo et al (2018) yaitu:

Tabel 3.1 Indikator *Service Quality*

No	Indikator Operasional	item
1.	Saya merasa nyaman dengan pelayanan yang disediakan oleh Kopiria yang terakhir kali saya kunjungi.	SQ1
2.	Karyawan Kopiria yang terakhir kali saya kunjungi selalu mau membantu, jika saya membutuhkan sesuatu.	SQ2
3.	Karyawan Kopiria yang terakhir kali saya kunjungi selalu tersenyum dan memberikan salam hangat kepada saya	SQ3
4.	Kopiria yang terakhir kali saya kunjungi memiliki karyawan yang kompeten dan professional.	SQ4

2. *Customer Satisfaction*

Customer satisfaction adalah tingkat perasaan pelanggan yang ditunjukkan atas produk atau kinerja yang diberikan oleh karyawan Kopiria. Kepuasan pelanggan menggambarkan bahwa produk dan kinerja pelayanan 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 Kopiria Cafe yang pernah saya kunjungi.	CS1
2.	Saya sangat puas dengan pengalaman saya secara keseluruhan di Kopiria Cafe yang pernah saya kunjungi.	CS2
3.	Saya selalu memiliki kesan yang baik tentang Kopiria Cafe yang pernah saya kunjungi.	CS3
4.	Saya akan merasa mendapatkan apa yang saya inginkan ketika saya meninggalkan Kopiria Cafe.	CS4

3. *Revisit Intention*

Revisit intention adalah konsumen terus mengulangi pembelian di Kopiria meskipun tidak memiliki keterikatan emosional dengan itu. *Revisit intention* pada Kopiria Kota Samarinda suatu akan meningkatkan pendapatan dan citra cafe yang baik karena konsumen cenderung akan mengunjungi Kopiria untuk mendapatkan produk dan pelayanan yang sama seperti sebelumnya.

Indikator variabel *revisit intention* yang digunakan dalam penelitian ini adalah yang dikemukakan oleh Hawkins dan Mothersbaugh (dalam Daniel et al., 2020), yaitu :

Tabel 3.3 Indikator *Revisit Intention*

No	Indikator Operasional	Item
----	-----------------------	------

1.	Saya ingin kembali ke Kopiria Cafe di masa depan	RI1
2.	Saya akan mengatakan hal-hal positif tentang Kopiria Cafe kepada orang lain.	RI2
3.	Saya akan merekomendasikan Kopiria Cafe kepada teman saya atau orang lain	RI3
4.	Saya selalu menganggap Kopiria Cafe yang saya kunjungi sebagai salah satu pilihan dalam daftar saya.	RI4

D. Sumber Data Penelitian

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data.

Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua, yaitu :

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian, dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi langsung dengan menggunakan instrument-instrumen yang telah ditetapkan. Menurut Sugiyono, (2017;193) yang dimaksud data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data yang dikumpulkan melalui electronic kusioner dari *google form*. Data primer yang digunakan pada penelitian ini berasal dari kuesioner, dimana kuesioner akan disebar pada responden untuk mengumpulkan data yang diperlukan.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang telah tersedia dalam berbagai bentuk. Data sekunder dapat ditemukan dengan cepat. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah literatur, artikel, jurnal serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Menurut Sugiyono (2012) menyatakan bahwa data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti. Sumber primer adalah sumber data yang langsung dari objek yang diteliti. Data primer diperoleh dengan menggunakan metode survei dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah satu set pertanyaan tertulis yang telah dirancang sebelumnya dan akan dijawab oleh responden, biasanya berupa alternatif yang didefinisikan dengan jelas (Sekaran, 2013:147). Proses penyebaran kuesioner dilakukan secara online menggunakan aplikasi “*google form*” yang kemudian link kuesioner tersebut dibagikan melalui akun media sosial kepada responden yang sesuai dengan kriteria sampel yang telah ditentukan dalam penelitian ini yaitu pengunjung Kopiria Kota Samarinda.

Adapun teknik pengumpulan data yang dilaksanakan dengan menggunakan kuesioner adalah sebagai berikut : (1) membagikan kuesioner kepada responden sesuai dengan karakteristik populasi; (2) memberi penjelasan tentang kuesioner; (3) responden mengisi kuesioner; (4) mengumpulkan kuesioner yang telah diisi oleh responden; (5) kuesioner yang telah diisi akan di seleksi, disortir dan ditabulasi.

Kuesioner dalam penelitian ini terbagi menjadi dua bagian. Bagian pertama berisi pertanyaan untuk mendapatkan informasi umum mengenai diri responden guna mengetahui kesesuaian karakteristik responden dengan kriteria sampel. Bagian kedua berisi beberapa pernyataan untuk mendapatkan data penelitian dan menganalisis pengaruh *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* dan *Revisit Intention* pada Kopiria di Kota Samarinda.

Data sekunder digunakan sebagai penguat data primer, diperoleh dengan cara studi literature pada buku, internet kajian pustaka dari instansi atau lembaga terkait. Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. data sekunder antara lain disajikan dalam bentuk tabel untuk mendukung kelengkapan penelitian.

F. Teknik Analisis Data

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 sampel).

Kegiatan ini dilakukan dengan mempelajari secara langsung di Kopiria Kota Samarinda. Studi ini dimaksudkan untuk memperoleh data-data khususnya hal-hal yang berkaitan dengan pengukuran *Service Quality*, *Satisfaction* dan *Revisit Intention*.

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 Analisis Deskriptif

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 Validasi

Validitas terdiri atas validitas eksternal dan validitas internal. Validitas eksternal menunjukkan bahwa hasil dari suatu penelitian adalah valid yang dapat digeneralisir ke semua objek, situasi, dan waktu yang berbeda. Validitas internal menunjukkan kemampuan dari instrumen penelitian untuk mengukur apa yang seharusnya diukur dari suatu konsep.

Validitas internal terdiri atas validitas kualitatif dan validitas konstruk. Validitas kualitatif terdiri atas validitas tampak (*face validity*) dan validitas isi (*content validity*). Validitas isi menunjukkan kemampuan item-item di instrumen mewakili konsep yang diukur. Validitas tampak menunjukkan bahwa item-item mengukur suatu konsep jika dari penampilan tampaknya seperti mengukur konsep tersebut. Validitas konstruk menunjukkan seberapa baik hasil yang diperoleh dari penggunaan suatu pengukuran sesuai teori-teori yang digunakan untuk mendefinisikan suatu konstruk. Korelasi yang kuat antara konstruk dan item-item pertanyaannya dan hubungan yang lemah dengan variabel lainnya merupakan salah satu cara untuk menguji validitas konstruk (*construct validity*). Validitas konstruk terdiri atas validitas konvergen dan validitas diskriminan (Abdillah & Jogiyanto, 2015:194).

a) Validitas Konvergen

Validitas konvergen berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur dari suatu konstruk seharusnya berkorelasi tinggi. Validitas konvergen terjadi jika skor yang diperoleh dari dua instrumen yang berbeda yang mengukur konstruk yang sama mempunyai korelasi tinggi.

1) *Loading factor* atau *Outer Loading*

Uji validitas konvergen dalam PLS dengan indikator reflektif dinilai berdasarkan loading factor (korelasi antara skor item/skor komponen dengan skor konstruk) indikator-indikator yang mengukur konstruk tersebut. *Rule of thumb* yang biasanya digunakan dalam PLS untuk

loading factor yaitu 0,7. Dengan demikian, semakin tinggi nilai loading factor, semakin penting peranan loading factor dalam menginterpretasi matrik faktor.

2) Average Variance Extracted (AVE)

Selain loading factor atau outer factor loading, untuk menentukan *convergen validity* kita juga bisa melihat nilai *Average Variance Extracted (AVE)*. dipersyaratkan model yang baik kalau AVE masing-masing konstruk nilainya lebih besar dari 0,5.

b) Validitas Diskriminan

1) Cross Loading

Validitas diskriminan berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur pengukur konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi dengan tinggi. Validitas diskriminan terjadi jika dua instrumen yang berbeda yang mengukur dua konstruk yang diprediksi tidak berkorelasi menghasilkan skor yang memang tidak berkorelasi. Uji validitas diskriminan dinilai berdasarkan *cross loading* pengukuran dengan konstruknya. Dimana dinyatakan memenuhi *discriminant validity* apabila 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
	<i>Cross loading</i>	Lebih dari 0,7 dalam satu variabel

Sumber : (Abdillah & Jogiyanto, 2015:196).

3. Uji Reliabilitas

a. Composite Reliability dan Cronbach's Alpha

Selain uji validitas, PLS juga melakukan uji reliabilitas untuk mengukur konsistensi internal alat ukur. Reliabilitas menunjukkan akurasi, konsistensi, dan ketepatan suatu alat ukur dalam melakukan pengukuran. Uji reliabilitas dalam PLS dapat menggunakan dua metode, yaitu *Cronbach's alpha* dan *Composite reliability*. *Cronbach's alpha* mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu konstruk, sedangkan *composite reliability* mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu konstruk. Namun, *composite reliability* dinilai lebih baik dalam mengestimasi konsistensi internal suatu konstruk. *Rule of thumb* nilai *alpha* atau *composite reliability* harus lebih besar dari 0,7 meskipun nilai 0,6 masih dapat diterima. Namun, sesungguhnya uji konsistensi internal tidak mutlak untuk dilakukan jika validitas konstruk telah terpenuhi, karena konstruk yang valid adalah konstruk yang reliabel, sebaliknya konstruk yang reliabel belum tentu valid.

4. Model Struktural (*Inner Model*)

a. *Goodness-Fit Model*

Model struktural dalam PLS dievaluasi dengan menggunakan R^2 untuk konstruk dependen, nilai koefisien path atau t-values tiap path untuk uji signifikansi antarkonstruk dalam model struktural. Nilai R^2 digunakan untuk mengukur tingkat variasi perubahan variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin tinggi nilai R^2 berarti semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan. Sebagai contoh, jika nilai R^2 sebesar 0,7 artinya variasi perubahan variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen adalah sebesar 70 persen, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain diluar model yang diajukan. Namun, R^2 bukanlah parameter absolut dalam mengukur ketepatan model prediksi karena dasar hubungan teoretis adalah parameter yang paling utama untuk menjelaskan hubungan kausalitas tersebut.

Nilai koefisien *path* atau *inner model* menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis. Skor koefisien path atau *inner model* yang ditunjukkan oleh nilai *T-statistic*, harus diatas 1,96 untuk hipotesis dua ekor (two-tailed) (Abdillah & Jogiyanto, 2015:197).