

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif kausal yang akan dilakukan untuk menguji hipotesis yang mengacu pada referensi terdahulu dan menggunakan model *Structural Equation Model* (SEM) *Partial Least Square* (PLS) berbasis komponen yang di analisa menggunakan perangkat lunak *SmartPLS* versi 3.2.7. Obyek analisis dalam penelitian ini adalah pelanggan kafe untuk mengetahui perspektif dan persepsi pelanggan kafe *Walking Drums*. Ditinjau dari waktu penelitian yang dilakukan dalam satu waktu, maka penelitian ini termasuk *cross sectional*.

#### 3.2 Variabel Dan Definisi Operasional Variabel

**Tabel 3.1. Variabel dan Definisi Operasional Variabel**

Nama Variabel	Dimensi	Indikator
<b>Nilai Pelanggan</b> Preferensi pelanggan terhadap layanan, kinerja, dan hasil (Woodruff, 1997)	Nilai Pelanggan	Produk terjangkau (Wang, Po Lo, Chi, & Yang, 2004) Biaya yang dalam bertransaksi sepadan dengan kualitas produk (Kristanto, 2005; Woro & Naili, 2013) Menikmati Produk (Wang, Po Lo, Chi, & Yang, 2004)
<b>Kualitas Layanan</b> Keseluruhan kesan pelanggan tentang keunggulan atau kekurangan dari penyedia layanan, pelayanannya dan sering dianggap serupa dengan keseluruhan sikap pelanggan terhadap perusahaan. (Parasuraman dkk, 1985)	Bentuk Fisik	Menjaga kebersihan fasilitas yang disediakan (Cronin & Taylor, 1994; Aryani & Rosinta 2013) Karyawan berpenampilan rapi (Cronin & Taylor, 1994; Aryani & Rosinta 2013) Peralatan yang dimiliki berkualitas baik (Parasuraman dkk, 1985)

Sumber: Berbagai Sumber

**Tabel 3.1. Variabel dan Definisi Operasional Variabel (Lanjutan)**

Nama Variabel	Dimensi	Indikator
<b>Kepuasan Pelanggan</b> Memersepsikan kualitas atau kinerja, yang merupakan evaluasi pasar yang disajikan terhadap pengalaman konsumsi terkini, dan diharapkan memiliki pengaruh langsung dan positif terhadap keseluruhan kepuasan pelanggan (Fornell, Johnson, Anderson, Cha, & Bryant, 1996)	Empati	Karyawan memberikan perhatian secara personal (Parasuraman dkk, 1985) Karyawan membantu dalam menyelesaikan keluhan ketika di kafe tersebut (Cronin & Taylor, 1994) Sungguh – sungguh dalam memperhatikan kebutuhan pelanggan (Cronin & Taylor, 1994; Aryani & Rosinta 2013)
	Keandalan	Memberikan pelayanan dengan baik dari awal hingga akhir (Cronin & Taylor, 1994; Aryani & Rosinta 2013) Akurat dalam mengadministrasikan dokumen (misal; <i>struk</i> pembelian) (Cronin & Taylor, 1994; Aryani & Rosinta 2013)
	Daya Tanggap	Pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan (Cronin & Taylor, 1994) Cepat dalam memberikan layanan (Parasuraman dkk, 1985) Cepat dalam membantu kesulitan pelanggan (Parasuraman dkk, 1985) Cepat dalam menanggapi permintaan pelanggan (Parasuraman dkk, 1985)
	Jaminan	Dikenal dengan layanan yang baik (Parasuraman dkk, 1985) Karyawan memiliki pengetahuan akan produk yang baik (Sasongko, 2013) Karyawan jelas dalam memberikan informasi (Parasuraman dkk.; Woro & Naili, 2013)
	Kepuasan Pelanggan	Merasa senang berkunjung (Taylor & Baker 1994; Aryani & Rosinta 2013) Telah memenuhi harapan (Taylor & Baker 1994; Aryani & Rosinta 2013) Memiliki pengalaman yang memuaskan (Taylor & Baker 1994; Aryani & Rosinta 2013)

Sumber: Berbagai Sumber

**Tabel 3.1 Variabel dan Definisi Operasional Variabel (Lanjutan)**

<b>Nama Variabel</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>
<b>Loyalitas Pelanggan</b> Kemungkinan konsumsi masa depan, kontrak layanan lanjutan, mengurangi kemungkinan perubahan merek, dan rekomendasi publik yang positif (Selnes 1993; Tsai dkk, 2010)	Loyalitas Pelanggan	Mengatakan hal positif tentang perusahaan kepada orang lain (Gremler & Brown 1996; Aryani & Rosinta 2013) Menyarankan orang lain untuk mengunjungi (Gremler & Brown 1996; Aryani & Rosinta 2013) Kemungkinan besar, akan berkunjung lagi (Gremler & Brown 1996; Aryani & Rosinta 2013) Pilihan pertama jika ingin ke kafe (Gremler & Brown 1996; Aryani & Rosinta 2013)

Sumber: Berbagai Sumber

### **3.3 Populasi Dan Sampel Penelitian**

#### **3.3.1 Populasi**

Populasi merupakan kelompok obyek untuk penelitian berupa orang, obyek, transaksi, atau kejadian untuk dipelajari. (Kuncoro, 2009; Bastian, 2014). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan kafe *Walking Drums*.

#### **3.3.2 Sampel**

Sampel adalah bagian dari populasi (Bastian, 2014). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan pertimbangan tertentu, atau biasa disebut dengan *purposive sampling*. Karena populasi pada penelitian ini jumlahnya tidak terhitung dan untuk menghindari terjadinya bias maka menjadi alasan kuat skripsi ini menggunakan *Purposive Sampling* (Bastian, 2014). Sampel pada penelitian ini adalah pelanggan kafe *Walking Drums*. Kriteria pelanggan kafe *Walking Drums* yang dijadikan sampel adalah pelanggan yang sedikitnya pernah mengunjungi kafe *Walking Drums* sebanyak satu kali yang mana belum bisa dikatakan sebagai pelanggan loyal terhadap kafe *Walking Drums*.

### 3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari kuesioner yang disebarakan kepada pelanggan kafe *Walking Drums* yang sedikitnya pernah mengunjungi kafe sebanyak satu kali yang mana merupakan responden dalam pengumpulan data yang dilakukan. Distribusi kuesioner ditujukan untuk mengukur validitas dan reliabilitas penelitian dan penyuluhan hipotesis yang bernilai positif atau negatif.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner *online* karena berdasarkan penelitian Bartneck, Duenser, Moltchanova dan Zawieska (2015), penggunaan kuesioner *online* meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam proses pengumpulan data, namun harus memastikan bahwa kualitas data memadai dan menerima tanggapan yang jujur. Penyebaran kuesioner menggunakan *Google Form* yang akan di sebarakan tautannya kepada responden melalui *email blast* yang bersumber dari data pelanggan yang dimiliki *Walking Drums* dan juga dengan meminta pelanggan kafe *Walking Drums* secara langsung membuka tautan dari kuesioner tersebut. Seluruh hasil kuesioner yang terkumpul akan langsung diolah tanpa dipilih terlebih dahulu, karena kuesioner dibuat dengan mode seluruh pertanyaan wajib di isi oleh responden. Sebelum penyebaran kuesioner dilakukan, peneliti akan melakukan uji coba kuesioner pendahuluan kepada 30 orang pelanggan kafe *Walking Drums* untuk mengetahui apakah pertanyaan pada kuesioner tersebut sudah dapat dipahami oleh responden atau belum.

Kuesioner dalam penelitian ini memiliki dua bagian, yaitu bagian informasi data diri dari responden yang akan digunakan untuk menyesuaikan karakteristik responden apakah sesuai dengan kriteria dari sampel yang telah ditentukan, dan bagian yang berisi pertanyaan yang bersangkutan dengan topik penelitian untuk menganalisis pengaruh nilai pelanggan, kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas yang akan diukur menggunakan skala *likert* dengan angka 1-5. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan data sekunder. Data sekunder dikumpulkan melalui berbagai media seperti buku, artikel jurnal, dan situs web. Teori dan fakta pendukung didasarkan pada pengumpulan data sekunder, terutama artikel jurnal yang diterbitkan. Teori ini penting dalam membangun hipotesis penelitian ini dan

mencoba membuat asumsi awal untuk menjawab tujuan penelitian melalui analisis pengumpulan data primer.

### **3.5 Lokasi Dan Waktu Penelitian**

Adapun lokasi yang akan dipilih untuk menyebarkan kuesioner adalah kafe *Walking Drums*, Jakarta Selatan. Waktu yang dibutuhkan untuk mengumpulkan data adalah dua minggu, yaitu dalam minggu ketiga hingga minggu keempat bulan Mei 2018.

### **3.6 Metode Analisis Data**

Metode dalam penelitian ini menggunakan metode analisis statistik deskriptif dan metode *Structural Equation Model (SEM) Partial Least Square (PLS)* karena berdasarkan Hair dkk (2014) data yang dikumpulkan dalam penelitian ilmu sosial sering mengalami kegagalan dalam pengujian multivariat distribusi normal. Kemudian *SEM-PLS* tidak terlalu ketat pada data yang tidak terdistribusi normal karena algoritme *PLS* dapat mengubah data non-normal ke dalam pendekatan distribusi normal standar (Beebe dkk, 1998). Selanjutnya *SEM-PLS* dapat menggunakan jumlah sampel yang sedikit meskipun model penelitiannya kompleks. Hasil dari penilaian responden dalam kuesioner tersebut akan diolah dan diuji datanya menggunakan perangkat lunak *SmartPLS* versi 3.2.7.

#### **3.6.1 Analisa Deskriptif Berdasarkan Data Demografis Dari Pelanggan Kafe *Walking Drums***

Sebelum menjawab pertanyaan mengenai variabel penelitian, info demografis dari responden diperlukan sebagai syarat kesesuaian responden yang telah ditentukan untuk penelitian ini. Data demografis dari responden akan di dapat pada kuesioner *online* yang disebar dan berada di halaman pertama, setelah responden mengisi data demografis dengan lengkap, responden dapat melanjutkan mengisi pertanyaan pada halaman berikutnya. Data demografis pengunjung kafe *Walking Drums* akan diolah menggunakan *Google Sheet* yang kemudian di *export* ke *Microsoft Excel*. Data demografis tersebut mencakup informasi jenis kelamin, usia, domisili, penghasilan, dan intensitas kunjungan.

### 3.6.2 Analisa Deskriptif Untuk Indikator Nilai Pelanggan, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan

Bagian ini akan menganalisis standar deviasi dan nilai rata-rata setiap indikator nilai pelanggan, kualitas layanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Untuk mendapati makna terhadap nilai rata - rata, maka penghitungan interval harus sesuai dengan rumus (Durianto, 2004):

$$\text{Nilai interval} = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{Jumlah kelas}}$$

Untuk melihat indikator yang diuji dalam satu variabel menunjukkan setuju atau tidak diperlukan rata-rata. Sedangkan untuk menguji apakah responden benar benar mengerti atau tidak indikator dalam penelitian tersebut diperlukan standar deviasi. Jika hasil dari standar deviasi semakin kecil, maka responden dianggap sangat mengerti atas pertanyaan dari kuesioner yang diberikan.

### 3.6.3 *Structural Equation Model-Partial Least Square (SEM-PLS)*

Penelitian ini menggunakan *Structural Equation Model* atau SEM dengan pendekatan SEM-PLS untuk analisis data. SEM adalah teknik multivariat yang menggabungkan beberapa regresi dengan menguji hubungan keterkaitan untuk memperkirakan hubungan ketergantungan simultan (Hair dkk, 2014). Maruyama (1998) menjelaskan bahwa model SEM memberikan estimasi perhitungan kekuatan hipotesis variabel secara teoritis, baik secara tidak langsung maupun langsung berdasarkan intervensi atau mediasi variabel. Ada dua jenis SEM yang populer digunakan saat ini yaitu kovarian berbasis SEM yang menggunakan perangkat analisis AMOS dan LISREL) dan varian atau komponen berbasis SEM yang menggunakan perangkat lunak *SmartPLS* dan *PLS Graph*. Penelitian ini menggunakan SEM berbasis komponen dengan PLS (Ringle, Wende, dan Will, 2005; Hair & Sarstedt, 2011).

Ada beberapa alasan penulis memilih SEM berbasis varian dengan *SmartPLS* sesuai dengan Hair dkk. (2014): 1) Dapat bekerja dalam jumlah minimum ukuran sampel berkisar antara 30 sampai 100 kasus dan memiliki kompleksitas model besar yang dapat menerima hingga 1000 indikator; 2) Skala pengukuran dapat berupa interval nominal, ordinal, interval, dan rasio; 3) Dapat berupa indikator refleksif dan

formatif dari variabel laten; 4) Tidak menekankan pada *confirmatory model*, namun lebih pada model prediksi, meskipun juga dapat digunakan untuk konfirmasi teori; 5) Hal ini dapat menghindari dua masalah besar dari SEM berbasis kovarian yang merupakan solusi yang tidak dapat diterima dan ketidakpastian faktor. Sebagai kelebihan yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini akan menggunakan komponen berbasis PLS dengan *software SmartPLS*.

## 1. Validitas

Validitas adalah sejauh mana ukuran atau ukuran tindakan dengan benar mewakili konsep studi, sejauh mana ia bebas dari kesalahan sistematis atau tidak acak. Validitas berkaitan ukuran dari sejauh mana konsep (Hair dkk, 2014). Sebelum penyebaran kuesioner dilakukan, peneliti akan melakukan uji coba kuesioner pendahuluan kepada 30 orang pelanggan kafe *Walking Drums* untuk mengetahui apakah pertanyaan pada kuesioner tersebut sudah dapat dipahami oleh responden atau belum.

Setelah melakukan pendistribusian kuesioner, PLS membutuhkan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas indikator refleksif pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan hubungan antara nilai indikator refleksif dan variabel latennya. Pertanyaan tersebut dikatakan valid jika  $\geq 0,5$  (Hair dkk, 2014). Jika ada indikator formatif, validitas dilakukan dengan mengamati koefisien regresi dan signifikansi koefisien regresi. Dengan demikian, nilai *outer weight* harus diperhatikan dari masing-masing indikator. Indikator dengan nilai t-statistik  $\geq 1,96$  dianggap valid untuk mengukur variabel.

## 2. Reliabilitas

Reliabilitas berhubungan dengan konsistensi pengukuran (Hair dkk, 2014). Selain itu, harus dievaluasi reliabilitas komposit dari indikator. Indikator komposit yang mengukur variabel dapat dievaluasi oleh dua jenis pengukuran yaitu konsistensi internal yang dikembangkan oleh Werts dkk. (1974) pada Hair dkk (2014) dan *Cronbach's Alpha* yang diharapkan  $\geq 0,7$  untuk semua variabel. Uji reliabilitas indikator refleksif pada penelitian ini dilakukan dengan mengukur hubungan jawaban pada setiap kalimat indikator. Indikator dikatakan memiliki reliabilitas

komposit yang baik jika nilai reliabilitas komposit  $\geq 0,7$ . Jika memiliki nilai reliabilitas komposit  $\geq 0,7$  maka hasil uji perhitungan dianggap reliabel.

### 3. Evaluasi Model PLS

Teknik analisis penelitian ini dilakukan dengan menggunakan SEM dengan perangkat lunak *SmartPLS*. Teknik ini memungkinkan pengukuran indikator refleksif dan formatif dan ini berbeda dibandingkan dengan menggunakan SEM dengan *software LISREL* yang hanya dapat bekerja dengan indikator refleksif (Ghozali, 2006), namun penelitian ini hanya menggunakan indikator refleksif. *Path analysis model* seluruh variabel laten pada PLS terdiri dari tiga hubungan (Ghozali, 2006):

#### A. Inner Model

Model ini menentukan dan menggambarkan hubungan antara variabel laten (model struktural) atau *inner relation* berdasarkan teori substantif dalam penelitian.

#### B. Outer Model

Model ini menentukan hubungan antara indikator dengan variabel laten. Hal ini juga mendefinisikan bagaimana setiap blok berhubungan dengan variabel laten.

Model pengukuran dengan indikator refleksif dievaluasi dengan:

##### a. Validitas Konvergen

Validitas konvergen merupakan kondisi yang di mana variabel laten didasari oleh satu variabel yang diwakili oleh indikator. Perwakilan tersebut dapat didemonstrasikan menggunakan nilai rata-rata varian yang diekstraksi (*Average Variance Extracted / AVE*) dan nilai AVE setidaknya mencapai 0,5. (Sarwono, 2012). Artinya, sebuah variabel laten dapat menggambarkan lebih dari setengah varian dari indikatornya dalam rata-rata.

##### b. Validitas Diskriminan

Validitas diskriminasi dari model pengukuran dengan model refleksif dievaluasi berdasarkan pengukuran *cross loading* dengan variabel. Jika hubungan variabel dengan item pengukuran lebih besar dari pada ukuran variabel lainnya, maka menunjukkan bahwa variabel laten memprediksi

ukuran blok tersebut lebih baik daripada ukuran blok lainnya (Hair dkk, 2014).

c. Koefisien Regresi

Koefisien regresi menunjukkan arah positif atau negatif pengaruh antar variabel (Hair dkk, 2014).

#### 4. Tahapan Analisis

Tahapan analisis dilakukan dengan membentuk diagram hubungan kausalitas antara variabel yang kemudian dihitung dengan teknik *bootstrap*. Kemudian dilanjutkan dengan menggunakan PLS untuk menguji hipotesis (Ghozali, 2006) dengan cara berikut:

1. Tahapan pertama: Membaca Hasil

Pada Ghozali (2006) menurut Chin (1998), jika indikator memiliki nilai  $> 0,7$  dinilai memiliki reliabilitas yang baik. Namun, jika indikator tersebut memiliki *loading factor* nilai lebih dari  $0,5$ , maka indikatornya masih bisa sesuai untuk model dalam periode pengembangan. Berdasarkan kriteria ini, indikator yang memiliki *loading factor*  $< 0,5$  harus dihapus dari analisis. Jika semua indikator memenuhi kriteria, maka analisisnya bisa berlanjut ke langkah ketiga, namun jika tidak, maka analisa berlanjut ke langkah kedua.

2. Tahapan kedua: Jalankan kembali modelnya

Model ini dijalankan kembali jika beberapa indikator yang memiliki *loading factor*  $< 0,5$  dikeluarkan. Eksekusi dilakukan terus menerus sejauh semua indikator memiliki faktor pembebanan nilai  $\geq 0,5$ .

3. Tahapan ketiga: Membaca hasil *output*

A. Membaca hasil *outer model* atau model pengukuran

Kriteria untuk mengevaluasi *outer model* berdasarkan (Hair dkk, 2014):

a. Validitas Konvergen

Validitas konvergensi dapat diamati dari korelasi antara nilai item / indikator dengan nilai variabelnya dari model pengukuran dengan indikator refleksif. Jika memiliki nilai *loading factor*  $0,5$  indikator dianggap dapat diandalkan. Hasil reliabilitas komposit dikatakan sesuai jika memiliki nilai  $> 0,7$ . Artinya indikator tersebut benar menggambarkan variabel. Nilai *Cronbach Alpha* harus  $> 0,7$ , dengan

demikian variabel tersebut dapat dikatakan reliabel. Nilai AVE dari setiap variabel setidaknya harus lebih dari 0,5 (Hair dkk, 2014).

b. Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan indikator dapat diamati dari nilai antara *cross loading* dan variabelnya. Nilai korelasi indikator terhadap variabel harus lebih besar dibandingkan hubungan antara indikator dengan variabel lain (Hair dkk, 2014).

B. Membaca hasil hubungan antar variabel (*inner model*)

*Inner model* mengevaluasi hubungan antara variabel laten yang telah dihipotesiskan dalam penelitian ini. Ada beberapa kriteria untuk menilai *inner model*:

a. *Goodness of Fit*

*Goodness of Fit* diperlukan untuk memeriksa apakah variabel eksogen dapat menjelaskan variabel endogen. Pengujian di implementasikan dengan mengamati nilai *R-Square* dan *Stone-Geisser Q-Square*. Persyaratan minimum untuk *R-Square* adalah 0,10 atau 10%, sedangkan *Stone-Geisser Q-Square* ( $Q^2$ ) harus lebih dari 0. Dengan demikian, variabel eksogen memiliki hubungan yang dapat diterima. Berdasarkan Hair dkk (2014), persyaratan minimum untuk *R-Square* adalah 0,10 atau 10% dan rumus untuk menguji *Q-Square* adalah sebagai berikut:

$$Q^2 = 1 - (1-R_1^2) (1-R_2^2) \dots (1-R_p^2)$$

b. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis akan diamati dari nilai koefisien regresi yang menggambarkan muatan dari hubungan antar variabel, nilai standar deviasi kurang dari 2,00 yang menunjukkan bahwa responden paham terhadap pertanyaan. Nilai t-statistik di atas 1,96 yang menunjukkan hipotesis diterima, dan tingkat signifikansi di bawah 0,05 menunjukkan bahwa variabel signifikan terhadap variabel lainnya.