

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Objek penelitian yang dipilih oleh peneliti adalah Masalalu Café yang terletak di Rawa Domba, Jakarta Timur. Mengingat perubahan gaya hidup saat ini dimana kafe menjadi salah satu tempat yang tidak hanya untuk membeli makanan, kafe juga menjadi tempat untuk bertemu dengan rekan kerja dan membahas pekerjaan, bertukar cerita dan pikiran dengan teman-teman, hingga sebagai tempat untuk menghabiskan waktu bersama buku kesukaan. Hal ini menjadikan kafe sebagai salah satu tempat yang sering dikunjungi banyak orang, baik muda maupun dewasa.

Penelitian ini akan peneliti laksanakan dengan mengunjungi Masalalu Café Rawa Domba, dimana peneliti dapat langsung bertemu dengan pelanggan kafe tersebut di tempat. Waktu penelitian ini akan dilaksanakan oleh peneliti pada bulan Desember – Januari 2020.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang akan digunakan oleh peneliti adalah pendekatan kuantitatif. Menurut Bougie dan Sekaran (2016), pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan ilmiah yang menggunakan data berbentuk angka yang dapat diolah serta dianalisis menggunakan perhitungan matematika atau statistika.

Data yang dikumpulkan oleh peneliti menggunakan metode survei dengan menyebarkan kuesioner kepada para pelanggan Masalalu Café Rawa Domba Jakarta. Peneliti menggunakan penelitian kuantitatif dengan metode survei untuk mengetahui berapa besar pengaruh positif dan signifikan antar variabel.

Variabel-variabel yang digunakan peneliti terbagi menjadi tiga, yaitu variabel bebas, variabel *intervening* dan variabel terikat. Variabel yang peneliti gunakan sebagai variabel bebas yaitu suasana kafe (X_1) dan kualitas makanan (X_2). Kepuasan pelanggan (Y) peneliti gunakan sebagai variabel *intervening* dan loyalitas pelanggan (Z) sebagai variabel terikat.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Bougie dan Sekaran (2016) menjelaskan definisi dari populasi yaitu seluruh kelompok orang, peristiwa atau hal-hal menarik yang ingin diselidiki oleh peneliti. Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung Masalalu Café Rawa Domba Jakarta.

2. Sampel

Teknik pemilihan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non-probability sampling* dengan model *purposive sampling*. Guarte dan Barrios (2006) menjelaskan *purposive sampling* adalah unit yang dipilih secara acak tanpa penggantian dari bagian tertentu dari populasi yang diyakini menghasilkan sampel yang akan memberikan estimasi terbaik dari parameter populasi yang diminati. Sampel yang diambil pada penelitian ini mempunyai kriteria-kriteria tertentu yang dapat mendukung penelitian ini, yaitu:

1. Konsumen yang berusia minimal 15 tahun
2. Konsumen yang pernah mengunjungi Masalalu Café Rawa Domba Jakarta minimal tiga kali dalam setahun terakhir

Kriteria-kriteria tersebut peneliti gunakan untuk melihat loyalitas dari para pelanggan Masalalu Café Rawa Domba. Kriteria pertama peneliti targetkan minimal tiga kali dalam setahun terakhir, karena mengingat pandemi yang sedang mewabah saat ini serta diterapkannya PSBB yang ketat menjadikan konsumen kafe tidak dapat bebas pergi kemanapun tanpa

menerapkan protokol kesehatan. Sedangkan untuk kriteria kedua peneliti gunakan karena melihat letak kafe yang strategis, dekat dengan jalan besar dan dekat dengan sekolah-sekolah, khususnya sekolah menengah atas (SMA). Peneliti meyakini konsumen dengan usia minimal 15 tahun yang setara dengan kelas 1 SMA dapat menjawab dan bertanggung jawab atas pernyataan-pernyataan yang diajukan dalam kuesioner. Selain itu peneliti merujuk pada artikel yang ditinjau langsung oleh pakarnya yang menyatakan bahwa pada usia 15 tahun ini merupakan usia seseorang mulai memiliki pandangan yang berbeda, mencoba mengeluarkan pendapatnya, serta mencoba memahami permasalahan dengan melihat kebenaran dan kesalahan (Hello Sehat, 2020). Artikel ini ditinjau langsung secara medis oleh dr. Damar Upahita, salah satu dokter di Rumah Sakit Universitas Indonesia.

Dalam menetapkan jumlah sampel, peneliti merujuk pada buku yang ditulis oleh Hair et al. (2010) yang menjelaskan ukuran minimal sampel untuk analisis menggunakan LISREL adalah 200 sampel. Jadi jumlah sampel yang akan diteliti dalam penelitian ini ialah sebanyak 200 orang atau responden.

D. Penyusunan Instrumen

Sebagai instrumen penelitian, peneliti akan menggunakan kuesioner. Hal ini peneliti lakukan dengan tujuan untuk mendapat jawaban dari para responden dengan cepat dan tepat melalui skala penilaian yang diberikan.

1. Operasional Variabel

a. Suasana Kafe

Definisi operasional dari variabel suasana kafe yaitu:

Tabel III.1
Skala untuk Mengukur Suasana Kafe

Indikator asli	Indikator hasil adaptasi	Sumber
<i>Background music of the fast-food restaurant is good</i>	Kafe ini memiliki musik latar yang bagus	Carranza et al. (2018)
<i>There are no unpleasant odors, and the fast-food restaurant is clean</i>	Kafe ini terjaga kebersihannya	
<i>There are no unpleasant odors, and the fast-food restaurant is clean</i>	Kafe ini tidak memiliki bau yang tidak sedap	
<i>The temperature inside the fast-food restaurant is pleasant</i>	Temperatur udara di dalam kafe ini membuat nyaman	
<i>The fast-food restaurant's ambiance allows for conversation</i>	Suasana kafe ini memungkinkan terjadinya suatu percakapan	
<i>The interior decor of the fast-food restaurant is enjoyable</i>	Dekorasi interior kafe ini menyenangkan untuk dilihat	
<i>The interior decor of the fast-food restaurant is enjoyable</i>	Dekorasi eksterior kafe ini menyenangkan untuk dilihat	

Sumber: Data Diolah Peneliti (2021)

b. Kualitas Makanan

Definisi operasional dari variabel kualitas makanan yaitu:

Tabel III.2
Skala untuk Mengukur Kualitas Makanan

Indikator asli	Indikator hasil adaptasi	Sumber
<i>Food items are tasty</i>	Kafe ini menyediakan makanan yang enak	Uddin (2019)
<i>It has varieties of menus</i>	Kafe ini memiliki menu yang bervariasi	
<i>This restaurant provides fresh food</i>	Kafe ini menyediakan makanan yang segar	
<i>It maintains proper food temperature</i>	Kafe ini menjaga temperatur makanan dengan baik	

Indikator asli	Indikator hasil adaptasi	Sumber
<i>This restaurant serves healthy food</i>	Kafe ini menyajikan makanan yang sehat	Uddin (2019)

Sumber: Data Diolah Peneliti (2021)

c. Kepuasan Pelanggan

Definisi operasional dari variabel kepuasan pelanggan yaitu:

Tabel III.3

Skala untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan

Indikator asli	Indikator hasil adaptasi	Sumber
<i>I really enjoyed myself at this coffee shop</i>	Saya sangat menikmati diri saya di kafe ini	Dhisasmito dan Kumar (2020)
<i>Considering all my experiences with this coffee shop, my decision to visit it was wise one</i>	Keputusan saya untuk mengunjungi kafe ini adalah keputusan yang bijaksana	
<i>The food quality and services of this coffee shop fulfill my expectations</i>	Kualitas makanan di kafe ini memenuhi harapan saya	
<i>Overall, I am satisfied about this coffee shop</i>	Secara keseluruhan, saya puas dengan kafe ini	

Sumber: Data Diolah Peneliti (2021)

d. Loyalitas Pelanggan

Definisi operasional dari variabel loyalitas pelanggan yaitu:

Tabel III.4

Skala untuk Mengukur Loyalitas Pelanggan

Indikator asli	Indikator hasil adaptasi	Sumber
<i>I would continue visiting this restaurant in the future</i>	Saya akan terus mengunjungi kafe ini untuk ke depannya	Uddin (2019)
<i>I would recommend this restaurant to someone else</i>	Saya akan merekomendasikan kafe ini kepada orang lain	

Indikator asli	Indikator hasil adaptasi	Sumber
<i>I would consume varieties of the food items mentioned in the menu of this restaurant</i>	Saya akan mengonsumsi berbagai makanan yang disebutkan di dalam menu kafe ini	Uddin (2019)
<i>For me, this restaurant is the best alternative</i>	Bagi saya, kafe ini adalah pilihan terbaik	

Sumber: Data Diolah Peneliti (2021)

2. Skala Pengukuran

Skala yang akan peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Lubke dan Muthén (2004) mengungkapkan bahwa dimungkinkan untuk menemukan nilai parameter yang benar dalam analisis faktor dengan data skala Likert. Skala akan dibuat menjadi 6 poin skor, dengan tujuan agar responden tidak dapat memilih nilai sedang/titik tengah dalam skala penilaian semacam ini karena responden harus memilih salah satu dari dua kualifikasi skala untuk menjadi jawaban, dengan metode ini responden harus mempertimbangkan jawabannya sejenak (Chomeya, 2010).

Tabel III.5
Skala Likert

Kriteria Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Sedikit Tidak Setuju	3
Sedikit Setuju	4
Setuju	5
Sangat Setuju	6

Sumber: Chomeya (2010)

E. Teknik Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dari hasil kuesioner tersebut merupakan data primer. Data tersebut didapatkan setelah peneliti menyebar kuesioner kepada 200 responden. Responden ini merupakan para pelanggan Masalalu Café

Rawa Domba Jakarta yang mengunjungi kafe tersebut minimal tiga kali dalam setahun terakhir, serta berusia minimal 15 tahun.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data yang akan digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode analisis multivariat dengan jenis metode *Structural Equation Model* (SEM). Peneliti menggunakan metode ini dengan tujuan untuk menghasilkan data dari penggabungan variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Dalam pengolahannya, peneliti akan menggunakan SPSS sebagai program aplikasi statistik dan LISREL versi 8.8 sebagai program aplikasi untuk SEM. LISREL dianggap sebagai salah satu paket *software* yang paling kuat untuk *Structural Equation Model* (SEM) (Malhotra, Lopes dan Veiga, 2014). Kinerja model CFA dapat diperiksa dengan indeks kecocokan model keseluruhan di dalam *software* ini. LISREL juga menghasilkan nilai *estimates*, *standardized solution*, *t-values* dan *modification indices* untuk setiap model dikembangkan dalam sekali perhitungan (Aktepe, Ersöz dan Toklu, 2015).

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan ketepatan alat penilaian terhadap konsep yang dinilai sehingga betul-betul menilai apa yang seharusnya dinilai (Sudjana, 2002). Uji validitas ditujukan untuk menilai apakah indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini layak atau tidak terhadap analisis faktor. Pengujian ini akan menggunakan uji *Pearson*, di mana indikator-indikator akan dianggap valid atau dapat mewakili variabel jika nilai r hitung lebih besar daripada nilai r tabel. Apabila nilai r hitung lebih kecil daripada nilai r tabel, maka indikator-indikator yang diuji dapat dikatakan tidak valid atau tidak dapat mewakili variabel (Malhotra, 2015).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji yang mengukur sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya dengan beberapa kali pelaksanaan

pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama, hasil pengukurannya relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subyek belum berubah (Matondang, 2009). Dalam menguji reliabilitas penelitian ini, peneliti menggunakan metode *Cronbach Alpha*. Ghozali (2006) menjelaskan metode *Cronbach Alpha* adalah penilaian dengan nilai reliabilitas dari 0 sampai 1 dengan masing-masing hasil nilai sebagai berikut:

- a. Nilai alpha > 0,90 maka reliabilitas dikatakan sempurna
- b. Nilai alpha antara 0,70 – 0,90 maka reliabilitas dikatakan tinggi
- c. Nilai alpha antara 0,50 – 0,70 maka reliabilitas dikatakan moderat
- d. Nilai alpha < 0,50 maka reliabilitas dikatakan rendah

Untuk mendapat hasil penelitian yang memuaskan, nilai alpha harus sama dengan atau lebih dari 0,70. Karena semakin kecil nilai alpha maka menunjukkan bahwa terdapat item yang tidak reliabel, begitupun sebaliknya. Nilai alpha dapat diketahui dengan menggunakan rumus *Cronbach Alpha*, berikut rumusnya:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

r_{11} = koefisien reliabilitas instrument

k = jumlah butir pertanyaan

σ_b^2 = jumlah varian butir

σ_t^2 = varian skor total

3. Uji Hipotesis

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan menggunakan program aplikasi LISREL versi 8.8. Pengujian metode ini diklasifikasikan

berdasarkan tiga kriteria pengukuran yaitu *absolute fit indices*, *incremental fit indices*, dan *parsimonious fit indices* (Hair et al., 2010).

a. *Absolute Fit Indices*

Absolute fit indices merupakan ukuran kecocokan model secara keseluruhan. Ukuran ini dapat memberikan prediksi akan model struktural dan pengukuran terhadap korelasi dan matriks kovarian. Alat ukur dalam *absolute fit indices* terdiri dari:

- *Chi-square*

Chi-square adalah alat ukur yang paling mendasar untuk mengukur *overall fit*. *Chi-square* dipandang baik apabila nilainya kecil atau rendah. Semakin kecil nilai *chi-square*, maka semakin baik model yang diuji. Penggunaan *chi-square* dapat efektif apabila ukuran sampel yang diuji sekitar 100-200 sampel. Hal ini dikarenakan kekurangan dari *chi-square* itu sendiri yang memiliki sifat sensitif terhadap besarnya jumlah sampel yang diuji.

- *Goodness of Fit Index (GFI)*

GFI merupakan indeks yang menghitung proporsi dari varians dalam matriks kovarians sampel. Nilai dari GFI dapat dikatakan baik apabila nilainya $\geq 0,90$. Jika nilai semakin mendekati nilai 1, maka menunjukkan ketepatan yang baik.

- *Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)*

RMSEA adalah alat ukur yang wajib digunakan untuk uji kecocokan model. Model dapat dikatakan cocok atau *good fit* apabila memiliki nilai sebagai berikut, $0,05 \leq RMSEA \leq 0,08$.

- *Root Mean Square Residual (RMSR)*

RMSR adalah rata-rata dari residual antara matriks kovarians yang diestimasi. Model dapat dikatakan cocok atau *good fit* apabila nilainya < 0.05 .

b. *Incremental Fit Indices*

Incremental fit indices adalah penilaian apakah model yang diteliti dapat dikatakan baik atau tidak dengan membandingkan model yang diusulkan dengan model dasar yang digunakan oleh peneliti. Alat ukur dalam *incremental fit indices* terdiri dari:

- *Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)*

AGFI adalah hasil modifikasi GFI terhadap DF. Model dalam uji ini dapat dikatakan *good fit* dan dapat diterima apabila memiliki nilai $AGFI \geq 0,90$.

- *Tucker Lewis Index (TLI)*

TLI merupakan nilai yang diharapkan sebagai acuan untuk diterimanya sebuah model. Model dapat diterima dan dikatakan *good fit* apabila memiliki hasil nilai $\geq 0,95$ atau nilai yang mendekati 1,0.

- *Comparative Fit Index (CFI)*

CFI merupakan indeks yang tidak terpengaruh oleh ukuran sampel, dengan kata lain uji ini sangat baik untuk mengukur tingkat penerimaan sebuah model. Uji ini menunjukkan nilai pada rentang 0 sampai 1. Nilai CFI dapat dikatakan *good fit* apabila nilai yang dihasilkan $\geq 0,95$ atau semakin mendekati 1,0

c. *Parsimonious Fit Indices*

Parimonious fit indices yang berfungsi sebagai pembanding nilai keseluruhan model dan menentukan model yang terbaik. Peneliti menggunakan indeks-indeks sebagai berikut:

Tabel III.6

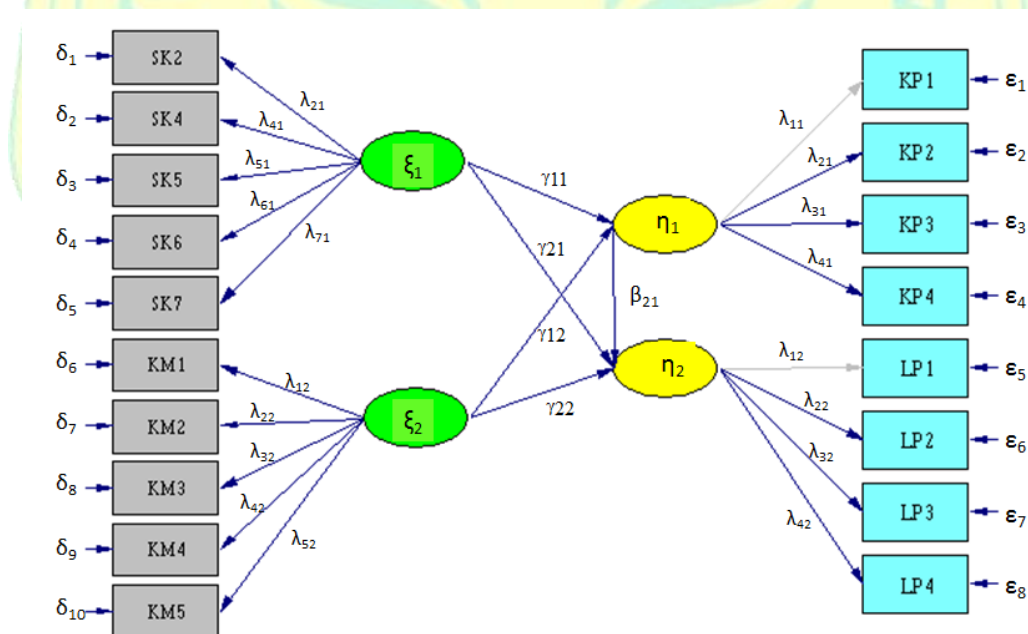
Goodness of Fit Indices

<i>Goodness of Fit Indices</i>	<i>Cut-Off Value</i>
<i>Chi-Square</i>	Diharapkan kecil
Signifikan probabilitas	$\geq 0,05$
GFI	$\geq 0,90$
RMSEA	$\leq 0,08$

<i>Goodness of Fit Indices</i>	<i>Cut-Off Value</i>
RMSR	< 0,05
AGFI	$\geq 0,90$
TLI	$\geq 0,95$
CFI	$\geq 0,95$

Sumber: (Hair et al., 2010)

Uji hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari hubungan antar variabel dengan melihat *standardized total effects*. Setelah terbentuk *fit models*, selanjutnya model tersebut dianalisis apakah memiliki kriteria tertentu yang dapat memberikan hasil sesuai dengan hipotesis penelitian dengan melihat *t-values* $\geq 1,96$ untuk nilai yang signifikan. Selain itu yang harus dilihat adalah nilai *standardized solution* $\geq 0,5$ untuk nilai yang dikatakan signifikan ((Hair et al., 2010).



Gambar III.1

Permodelan SEM

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2021)

