

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kepuasan pelanggan dengan pembelian ulang McDonald pada warga RW 09 Perumahan Bumi Cibinong Endah Cibinong – Kabupaten Bogor berdasarkan data atau fakta yang tepat (sahih, benar, valid), serta dapat dipercaya (*reliable*).

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

##### **1. Tempat Penelitian**

Penelitian dilaksanakan RW 09 Perumahan Bumi Cibinong Endah Cibinong – Kabupaten Bogor. Tempat ini dipilih kerana berdasarkan survei awal yang peneliti lakukan, warga RW 09 banyak yang membeli McDonald dan terdapat masalah mengenai kepuasan pelanggan dari McDonald tersebut, juga karena kesediaan ketua RW 09 untuk membantu peneliti dalam proses pengumpulan data, sehingga memudahkan proses pengambilan data untuk penelitian ini.

##### **2. Waktu Penelitian**

Penelitian dilaksanakan selama 4 bulan, terhitung dari bulan Februari 2013 sampai bulan Mei 2013. Waktu ini dipilih karena dianggap sebagai waktu yang paling efektif untuk melaksanakan penelitian, dikarenakan

jadwal perkuliahan tidak terlalu padat. Sehingga akan mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian dan peneliti dapat mencurahkan perhatian pada pelaksanaan penelitian.

### **C. Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei dengan pendekatan korelasional.

Kerlinger mengemukakan bahwa :

Metode survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan-hubungan antar variable<sup>31</sup>.

Metode ini dipilih karena sesuai dengan tujuan dari penelitian yaitu untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas (kepuasan pelanggan) dengan variabel terikat (pembelian ulang).

“Korelasi berarti hubungan timbal balik”<sup>32</sup>. Adapun alasan menggunakan pendekatan korelasional adalah untuk menemukan ada tidaknya hubungan dan apabila ada, berapa erat hubungan, serta berarti atau tidaknya hubungan tersebut.

### **D. Populasi dan Teknik Sampel**

Populasi menurut Sugiyono:

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya<sup>33</sup>.

---

<sup>31</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2002), p.7

<sup>32</sup>Sutrisno, *Metodologi Research* (Yogyakarta: Andi, 2004), p.299

<sup>33</sup> Sugiyono, *Op.Cit.*, p.117

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh warga RW 09 Perumahan Bumi Cibinong Endah Cibinong – Kabupaten Bogor, yang membeli McDonald. Sedangkan, populasi terjangkaunya adalah warga RT 08 karena berdasarkan survei awal warga RT 08 yang paling banyak tidak puas dan tidak melakukan pembelian ulang McDonald, yaitu sebanyak 35 orang, sesuai dengan karakteristik populasi. Kemudian berdasarkan tabel penentuan jumlah sampel dari Issac dan Michael<sup>34</sup>, diambil sampel sebanyak 32 orang dengan sampling error 5%.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik acak sederhana (*Simple Random Sampling*). Teknik ini dipakai berdasarkan pertimbangan bahwa setiap unsur atau anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel.

## **E. Instrumen Penelitian**

Penelitian ini meneliti dua variabel, yaitu kepuasan pelanggan sebagai variabel independen (dengan simbol X) dan pembelian ulang sebagai variabel dependen (dengan simbol Y). Instrumen penelitian untuk mengukur kedua variabel tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

### **1. Pembelian Ulang**

#### **a. Definisi Konseptual**

Pembelian ulang merupakan kegiatan yang dilakukan oleh konsumen dengan membeli produk barang atau jasa dengan membeli merek dari

---

<sup>34</sup> *Ibid* h 57

sebuah produk yang sudah biasa digunakan dan enggan menggunakan produk sejenis tetapi berbeda merek.

#### **b. Definisi Operasional**

Pembelian ulang diukur dengan 4 indikator. Indikator pertama adalah kualitas (sub indikator: kepercayaan). Indikator kedua adalah harga (sub indikator: murah, kemauan pelanggan untuk membeli, diskon). Indikator ketiga adalah penggunaan (manfaat) (sub indikator: prestise dan cepat). Indikator keempat adalah iklan. Penyusunan butir instrumen diukur dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan ke responden berdasarkan pengukuran model skala likert.

#### **c. Kisi-kisi Instrumen Pembelian Ulang**

Kisi-kisi instrumen pembelian ulang yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel pembelian ulang yang diujicobakan dan juga sebagai kisi-kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur variabel pembelian ulang. Dan kisi-kisi ini disajikan dengan maksud untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang dimasukkan setelah uji validitas dan reliabilitas. Kisi-kisi instrumen pembelian ulang dapat dilihat pada tabel III.1.

**Tabel III.1**  
**Kisi-kisi Instrumen Pembelian Ulang (Variabel Y)**

No	Indikator	Sub Indikator
1.	Kualitas	1. Kepercayaan
2.	Harga	1. Murah
		2. Kemauan Pelanggan Untuk Membeli
		3. Diskon
3.	Penggunaan (manfaat)	1. Prestis
		2. Cepat
4.	Iklan	1. TV
		2. Radio
		3. Word of Mounth
		4. Baleho
		5. <i>Sponsorship</i>

Untuk mengisi setiap butir pernyataan dengan menggunakan model skala likert, terdapat 5 alternatif jawaban yang telah disediakan dan setiap jawaban bernilai 1 sampai 5 sesuai dengan tingkat jawabannya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel III.2**  
**Skala Penilaian untuk Instrumen Penelitian Pembelian Ulang**

No.	Alternatif Jawaban	Item Positif	Item Negatif
1.	Sangat Setuju (SS)	5	1
2.	Setuju (S)	4	2
3.	Ragu-Ragu (RR)	3	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2	4
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

#### d. Validasi Instrumen Pembelian Ulang

Proses pengembangan instrumen pembelian ulang dimulai dengan menyusun instrumen berbentuk skala likert sebanyak 20 butir pernyataan yang mengacu pada indikator-indikator variabel pembelian ulang seperti terlihat pada tabel III.1 yang disebut sebagai konsep instrumen untuk mengukur variabel pembelian ulang.

Tahap berikutnya konsep instrumen dikonsultasikan kepada Dosen Pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir instrumen tersebut telah mengukur indikator dan sub indikator dari variabel pembelian ulang sebagaimana telah tercantum pada tabel III.1. Setelah disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen tersebut diujicobakan kepada 30 warga RT 06 RW 09 Perumahan Bumi Cibinong Endah Cibinong – Kabupaten Bogor.

Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen yaitu validasi butir dengan menggunakan koefisien korelasi antar skor butir dengan skor total instrumen. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$r_{it} = \frac{\sum X_i X_t}{\sqrt{(\sum X_i^2)(\sum X_t^2)}} \quad 35$$

Dimana :

$r_{it}$  = Koefisien skor butir dengan skor total instrumen

$X_i$  = Deviasi skor butir dari  $X_i$

$X_t$  = Deviasi skor dari  $X_t$

---

<sup>35</sup> Djaali dan Pudji Muljono, *Pengukuran Dalam Bidang Pendidikan* (Jakarta : Grasindo, 2008), p. 86

Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah  $r_{\text{tabel}} = 0.361$ , jika  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$  maka butir pernyataan dianggap valid. Sedangkan, jika  $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$ , maka butir pernyataan dianggap tidak valid, yang kemudian butir pernyataan tersebut tidak digunakan atau harus di-drop.

Selanjutnya dihitung reliabilitasnya terhadap butir-butir pernyataan yang telah dianggap valid dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach yang sebelumnya dihitung terlebih dahulu varian butir dan varian total.

Uji reliabilitas dengan rumus Alpha Cronbach yaitu :

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right] \quad 36$$

Dimana :

- $r_{ii}$  = Reliabilitas instrumen
- $k$  = Banyak butir pernyataan ( yang valid)
- $\sum si^2$  = Jumlah varians skor butir
- $st^2$  = Varian skor total

Varians butir itu sendiri dapat diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$Si^2 = \frac{\sum xi^2 - \frac{(\sum xi)^2}{n}}{n} \quad 37$$

Data hasil perhitungan diperoleh hasil reliabilitas sebesar 0,867 (perhitungan terlampir di lampiran 15). Dengan demikian instrumen yang

---

<sup>36</sup> *Ibid*, p.89

<sup>37</sup> Burhan Nurgiyanto, Gunawan dan Marzuki, *Statistik Terapan Untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial* (Yogyakarta : Gajah Mada University Pers, 2004), hal. 350

<sup>37</sup>*Ibid*, hal. 350

berjumlah 17 butir pernyataan akan digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur pembelian ulang.

## **2. Kepuasan Pelanggan**

### **a. Definisi Konseptual**

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan yang dirasakan oleh pelanggan atas kinerja atau pengalaman dalam menggunakan suatu produk atau jasa yang telah digunakan, apakah sudah sesuai dengan harapan yang diinginkan.

### **b. Definisi Operasional**

Kepuasan pelanggan diukur oleh indikator kinerja dengan sub indikator kemudahan dan kenyamanan. Indikator keisitimewaan sub indikator karakteristik sekunder atau pelengkap. Indikator *serviceability* sub indikator kecepatan dan kompetensi. Indikator estetika sub indikator daya tarik produk.

Penyusunan butir instrument diukur dengan menggunakan instrument berbentuk kuisisioner model skala Likert.

### **c. Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan**

Kisi - kisi instrumen kepuasan pelanggan yang disajikan pada bagian ini merupakan kisi - kisi instrumen yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan yang diujicobakan dan juga sebagai kisi - kisi instrumen final yang digunakan untuk mengukur variabel Kepuasan Pelanggan. Dan kisi - kisi ini disajikan dengan maksud

untuk memberikan informasi mengenai butir-butir yang dimasukkan setelah uji validitas dan uji coba reliabilitas. Kisi-kisi instrumen Kepuasan Pelanggan dapat dilihat pada tabel III.3

**Tabel III.3**  
**Kisi-kisi Instrumen (Kepuasan Pelanggan)**  
**variable X**

No.	Indikator	Sub Indikator
1	Kinerja	1. Kemudahan 2. Kenyamanan
2.	Keistimewaan	1. Karakteristik Sekunder atau Pelengkap
3.	<i>serviceability</i>	1. Kecepatan 2. Kompetensi
4.	Estetika	1. Daya Tarik Produk

Untuk mengisi setiap butir pernyataan dengan menggunakan model skala likert, telah disediakan 5 Alternatif jawaban yang telah disediakan dan setiap jawaban bernilai 1 sampai 5 sesuai dengan tingkat jawabannya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel III.4

**Tabel III.4**  
**Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Pelanggan**

No.	Alternatif Jawaban	Item Positif	Item Negatif
1.	Sangat Setuju (SS)	5	1
2.	Setuju (S)	4	2
3.	Ragu-Ragu (RR)	3	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2	4
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

**d. Validasi Instrumen Kepuasan Pelanggan**

Proses pengembangan instrumen kepuasan pelanggan dimulai dengan penyusunan instrumen berbentuk skala Likert sebanyak 24 butir pernyataan yang mengacu kepada indikator-indikator variabel kepuasan pelanggan seperti terlihat pada tabel III.3 yang disebut sebagai konsep instrumen untuk mengukur variabel kepuasan pelanggan.

Tahap berikutnya, konsep instrumen dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk, yaitu seberapa jauh butir-butir instrumen tersebut telah mengukur variabel X (Kepuasan Pelanggan). Setelah disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen tersebut diujicobakan kepada 30 warga RT 06 RW 09 Perumahan Bumi Cibinong Endah Cibinong – Kabupaten Bogor.

Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen, yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi antar skor butir dengan skor total instrumen. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$r_{it} = \frac{\sum X_i X_t}{\sqrt{(\sum X_i^2)(\sum X_t^2)}} \quad 38$$

Keterangan :

$r_{it}$  = Koefisien antara skor butir soal dengan skor total

$x_i$  = Jumlah kuadrat deviasi skor dari  $X_i$

$x_t$  = Jumlah kuadrat deviasi skor dari  $X_t$

Dengan menggunakan rumus korelasi *product moment*. Kriteria batas minimum pernyataan yang diterima adalah  $r_{tabel} = 0,361$  jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka butir pernyataan dianggap valid. Sedangkan jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka butir pernyataan dianggap tidak valid, yang kemudian butir pernyataan tersebut tidak digunakan atau harus *drop*.

Berdasarkan perhitungan tersebut dari nomor pernyataan setelah di validasi terdapat 3 butir yang *drop*, sehingga pernyataan yang valid dapat digunakan sebanyak 21 butir pernyataan. Selanjutnya dihitung reliabilitasnya terdapat butir-butir pernyataan yang dianggap valid dengan rumus *Alpha Cronbach*, yang sebelumnya dihitung terlebih dahulu varian butir dan varian total.

Uji reliabilitas dengan rumus *Alpha Cronbach*:

$$r_{ii} = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

---

<sup>38</sup> Suharsimi Arikunto, *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), h.109.

Keterangan :

$r_{ii}$  = Reliabilitas instrumen

$k$  = Banyak butir pernyataan (yang valid)

$\sum S_i^2$  = Jumlah varians butir

$S_t^2$  = Varians total

Varians butir itu sendiri dapat diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$S_i^2 = \frac{\sum Xi^2 - \frac{(\sum Xi)^2}{n}}{n} \quad 39$$

Data hasil perhitungan diperoleh hasil reliabilitas sebesar 0,896 (perhitungan terlampir di lampiran 8). Dengan demikian instrumen yang berjumlah 21 butir pernyataan akan digunakan sebagai instrumen final untuk mengukur kepuasan pelanggan.

#### **F. Konstelasi Hubungan antara Variabel**

Sesuai dengan hipotesis yang diajukan bahwa terdapat hubungan positif antara variabel X (Kepuasan Pelanggan) dengan variabel Y (Pembelian Ulang).

Maka konstelasi hubungan antara variabel X dan variabel Y dapat digambarkan sebagai berikut:




---

<sup>39</sup> *Ibid* h.350

Keterangan:

Variabel Bebas (X) : Kepuasan Pelanggan

Variabel Terikat (Y) : Pembelian Ulang

—————> : Arah Hubungan

## G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dilakukan dengan uji regresi dan korelasi dengan langkah-langkah sebagai berikut:

### 1. Mencari Persamaan Regresi

Mencari persamaan regresi dengan rumus:

$$\hat{Y} = a + bX \quad ^{40}$$

Dimana Koefisien a dan b dapat dicari dengan rumus sebagai berikut<sup>41</sup>.

$$b = \frac{\sum xy}{\sum x^2}$$

$$a = \bar{Y} - b\bar{X}$$

Dimana:

$$\sum x^2 = \sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}$$

$$\sum y^2 = \sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{n}$$

$$\sum xy = \sum XY - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{n}$$

Keterangan:

$\hat{Y}$  = Persamaan regresi

a = Konstanta

<sup>40</sup> Sudjana, *Metoda Statistik* (Bandung :PT Tarsito, 2001), p. 312

<sup>41</sup> *Ibid*, p. 315

$b$  = Koefisien arah regresi

## 2. Uji Persyaratan Analisis

### a. Uji Normalitas Galat Taksiran Regresi Y atas X

Sebelum data yang diperoleh dipakai dalam perhitungan, data tersebut diuji terlebih dahulu untuk mengetahui apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak, yaitu dengan uji Liliefors, pada taraf signifikan ( $\alpha$ ) = 0,05.

Dengan hipotesis statistik:

$H_0$  : Galat Taksiran Regresi Y atas X berdistribusi normal

$H_1$  : Galat Taksiran Regresi Y atas X tidak berdistribusi normal

Kriteria pengujian:

Jika  $L_{tabel} > L_{hitung}$ , maka terima  $H_0$ , berarti galat taksiran regresi Y atas X berdistribusi normal.

### b. Uji Linearitas Regresi

Uji linieritas regresi ini dilakukan untuk mengetahui apakah persamaan regresi yang diperoleh merupakan bentuk linear atau tidak linier.

Dengan hipotesis statistika:

$H_0$  :  $Y = \alpha + \beta X$

$H_1$  :  $Y \neq \alpha + \beta X$

Kriteria pengujian:

Terima  $H_0$  jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka persamaan regresi dinyatakan linier.

Untuk mengetahui keberartian dan linearitas persamaan regresi di atas digunakan tabel ANAVA pada tabel III.3 berikut ini<sup>42</sup>.

**Tabel III.5**  
**DAFTAR ANALISIS VARIANS**  
**UNTUK UJI KEBERARTIAN DAN LINEARITAS REGRESI**

Sumber Varians	Derajat Bebas (db)	Jumlah Kuadrat (JK)	Rata-Rata Jumlah Kuadrat (RJK)	Fhitung (Fo)	Ftabel (Ft)
Total (T)	N	$\Sigma Y^2$	-	-	-
Regresi (a)	L	$\frac{(\Sigma Y)^2}{n}$	-	-	-
Regresi (b/a)	L	$b(\Sigma xy)$	$\frac{JK(b)}{db(b)}$	$\frac{RJK(b)}{RJK(s)}$	Fo>Ft Maka regresi berarti
Sisa (s)	n - 2	$JK(T) - JK(a) - JK(b/a)$	$\frac{JK(s)}{db(s)}$	-	-
Tuna Cocok (TC)	k - 2	$JK(s) - JK(G)$	$\frac{JK(TC)}{db(TC)}$	$\frac{RJK(TC)}{RJK(G)}$	Fo>Ft Maka regresi linier
Galat (G)	n - k	$JK(G) = \sum Y^2 - \frac{(\Sigma Y)^2}{n}$	$\frac{JK(G)}{db(G)}$	-	-

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Uji Keberartian Regresi

Uji keberartian regresi ini digunakan untuk mengetahui apakah persamaan regresi yang diperoleh berarti atau tidak berarti, dengan kriteria pengujian bahwa regresi sangat berarti apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$ .

<sup>42</sup> *Ibid*, p. 332

Dengan hipotesis statistik :

$$H_0 : \beta \leq 0$$

$$H_1 : \beta > 0$$

Kriteria Pengujian :

Regresi dinyatakan positif signifikan jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$

### b. Perhitungan Koefisien Korelasi

Untuk mengetahui seberapa jauh hubungan variabel X terhadap variabel Y (besar kecilnya pengaruh antara kedua variabel), maka menghitung  $r_{xy}$  dapat menggunakan rumus  $r_{xy}$  *Product Moment* dari Karl Pearson, dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{n \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2\} \{n \Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}}$$

Dimana:

$r_{xy}$  = Tingkat keterkaitan hubungan

$\Sigma X$  = Jumlah skor dalam sebaran X

$\Sigma y$  = Jumlah skor dalam sebaran Y

### c. Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t)

Untuk mengetahui keberartian koefisien korelasi digunakan uji-t, dengan rumus sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{r_{xy} \sqrt{n-2}}{\sqrt{(1-r^2)}} \quad 43$$

Dimana:

$T_{hitung}$  = Skor signifikan koefisien korelasi

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi product moment

$n$  = Banyaknya sampel/data

Hipotesis statistik:

---

<sup>43</sup> *Ibid*, p. 377

$H_0 : \rho \leq 0$

$H_1 : \rho > 0$

Dengan kriteria pengujian:

Koefisien korelasi dinyatakan signifikan jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$

Koefisien korelasi dilakukan pada taraf signifikan ( $\alpha=0,05$ ) dengan derajat kebebasan  $(dk)=n-2$ .

#### d. Perhitungan Koefisien Determinasi

Selanjutnya dilakukan perhitungan koefisien determinasi (penentu) yaitu untuk mengetahui besarnya persentase variasi variabel Y ditentukan oleh variabel X dengan menggunakan rumus koefisien determinasi sebagai berikut:

$$KD = r_{xy}^2$$

Dimana :

KD = Koefisien determinasi

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi *product moment*