

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek dari penelitian adalah Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Pendapatan terhadap Loyalitas Pelanggan Produk PONDS di Kota Tasikmalaya. Objek yang akan saya teliti adalah konsumen PONDS atau pemakai produk PONDS yang ada di Kota Tasikmalaya. Pengambilan data untuk penelitian ini akan dilakukan dengan membagikan kuesioner secara langsung atau melalui *google form* kepada konsumen PONDS di Kota Tasikmalaya.

3.2 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner yang berisi jawaban dari konsumen PONDS di Kota Tasikmalaya.

3.2.1 Operasionalisasi Variabel

Variabel penelitian ini adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono:2007). Sesuai dengan judul Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Pendapatan terhadap Loyalitas Pelanggan PONDS di Kota Tasikmalaya. Penulis mengelompokkan variabel tersebut menjadi variabel independen (X) dan variabel dependen (Y).

1. Variabel Independen

Menurut Sugiyono (2007:4), variabel independen adalah variabel yang menjadi penyebab adanya atau timbulnya perubahan variabel dependen, disebut juga variabel yang mempengaruhi. Dalam penelitian ini variabel independennya adalah harga, kualitas produk, dan pendapatan.

2. Variabel Dependen

Menurut Sugiyono (2007:4), variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau dikenal juga sebagai variabel yang menjadi akibat karena adanya variabel independen. Dalam penelitian ini variabel dependennya adalah loyalitas pelanggan POND'S di Kota Tasikmalaya. Berikut adalah penjelasan mengenai variabel yang digunakan dalam penelitian ini, disajikan dalam tabel 3.1.

Tabel 3.1 Operasional Variabel

No.	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
1	Loyalitas Pelanggan (Y)	Loyalitas pelanggan memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan, memertahankan mereka berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, untuk menarik dan mempertahankan mereka.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pembelian ulang secara teratur. 2. Melakukan pembelian diluar lini produk/jasa. 3. Merekomendasikan produk. 4. Menunjukkan kekebalan dari daya tarikan produk sejenis dari pesaing. 	Ordinal
2	Harga (X₁)	Harga adalah suatu nilai tukar yang bisa disamakan dengan uang atau barang lain untuk manfaat yang diperoleh dari suatu barang atau jasa bagi seseorang atau kelompok pada waktu tertentu dan tempat tertentu.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keterjangkauan harga. 2. Kesesuaian harga dengan manfaat. 3. Daya saing harga. 4. Kesesuaian harga dengan kualitas produk. 	Ordinal
3	Kualitas Produk (X₂)	Kualitas produk adalah suatu kondisi fisik, sifat, dan fungsi produk, baik itu produk barang atau produk layanan jasa, berdasarkan tingkat mutu yang disesuaikan dengan durabilitas, reliabilitas, serta mudahnya penggunaan, kesesuaian, perbaikan serta komponen lainnya yang dibuat untuk memenuhi kepuasan dan juga kebutuhan pelanggan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kinerja. 2. Daya tahan. 3. Kesesuaian dengan spesifikasi. 4. Fitur. 5. Reliabilitas. 6. Estetika. 7. Kesan kualitas. 	Ordinal
4	Pendapatan (X₃)	Pendapatan adalah jumlah uang yang diterima oleh perusahaan atau organisasi dari kegiatan aktivitasnya seperti penjualan produk dan/atau jasa kepada pelanggan.	Pendapatan konsumen per bulan.	Rasio

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan penyebaran kuesioner kepada konsumen PONDS di Kota Tasikmalaya.

3.2.2.1 Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh dari sumber asli berdasarkan penelitian ini langsung. Dalam penelitian ini, data diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada konsumen PONDS di Kota Tasikmalaya.

3.2.2.2 Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (1997: 57), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Pemilihan populasi dalam penelitian ini adalah konsumen PONDS di Kota Tasikmalaya.

Sugiyono (2008: 118), Sampel adalah suatu bagian dari keseluruhan serta karakteristik yang dimiliki oleh sebuah populasi. Pemilihan sampel yang dilakukan dengan menggunakan *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik menentukan sampel dengan adanya ketentuan yang telah ditetapkan penulis. Sampel yang diambil dalam penelitian ini kriteriannya yakni konsumen PONDS yang di Kota Tasikmalaya dan telah membeli lebih dari 1 jenis produk.

Menurut Sugiyono (2017) dalam dalame (2020), untuk menentukan jumlah populasi yang tidak diketahui, maka penentuan sampel menggunakan rumus Cochran yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

dimana:

n : Jumlah sampel yang diperlukan

Z : Tingkat keyakinan yang dibutuhkan dalam sampel, yakni 95%

p : Peluang benar 50%

q : Peluang salah 50%

Moe : *Margin of error* atau tingkat kesalahan yang dapat di tolelir

Tingkat keyakinan yang digunakan adalah 95% di mana nilai Z sebesar 1,96 dan tingkat error maksimum sebesar 10%. Jumlah ukuran sampel dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)}{(0,1)^2} = 96,04$$

Maka sampel yang akan ambil adalah 100 responden yaitu hasil pembulatan dari n= 96,04.

Prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penulis melakukan studi kepustakaan agar didapatkan pemahaman mengenai teori-teori yang berhubungan dengan objek penelitian.

2. Penulis melakukan pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada responden yaitu konsumen yang menggunakan produk PONDS di Kota Tasikmalaya.

3.3 Model Penelitian

Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan studi kasus. Pada penelitian ini terdiri dari variabel independen yaitu harga (X_1), kualitas produk (X_2), dan pendapatan (X_3), serta variabel dependen yaitu loyalitas pelanggan PONDS di Kota Tasikmalaya (Y).

Adapun model penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Keterangan:

Y = loyalitas pelanggan

X_1 = harga

X_2 = kualitas produk

X_3 = pendapatan

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4$ = koefisien regresi dari setiap variabel independen

B_0 = konstanta

e = *error term*

3.4 Pengujian Instrumen Penelitian

3.4.1 Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:102) menyatakan bahwa instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam

maupun sosial yang diamati. Alat tes yang akan digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian ini adalah soal tes berupa soal pilihan ganda kepada sampel untuk dikerjakan secara individu. Menurut Sugiyono (2013:122) berpendapat bahwa skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala penelitian ini menggunakan nilai dari 1 sampai 5, seperti ditampilkan pada tabel 3.2 sebagai berikut:

Tabel 3.2 Skala *Likert*

Skala <i>Likert</i>	Jawaban Responden
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Kurang Setuju
4	Setuju
5	Sangat Setuju

3.4.2 Nilai Jenjang Interval

Dalam penelitian ini menggunakan skala *likert* dan dalam setiap pertanyaan mempunyai bobot nilai. Dihitung menggunakan perhitungan statistika agar dapat diketahui hubungan antara variabel yang diteliti, tingkatkan pengaruh dari setiap variabel, dan akan disajikan dalam tabel agar dapat dilihat rata-rata yang akan didapatkan dari setiap variabel. Rumus Nilai Jenjang Interval (NJI), yaitu:

$$\text{Nilai Jenjang Interval (NJI)} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terkecil}}{\text{Jenjang Ordinal}}$$

Untuk menghitung nilai/skor terbesar:

= Jumlah responden \times jumlah ordinal terbesar \times jumlah indikator

Untuk menghitung nilai/skor terkecil:

= Jumlah responden \times jenjang ordinal terkecil \times jumlah indikator

Misal untuk variabel loyalitas pelanggan:

Skor terbesar: $100 \times 5 \times 4 = 200$

Skor terkecil $100 \times 1 \times 4 = 400$ -

$$\begin{aligned} \text{NJl} &= \frac{1600}{5} \\ &= 320 \end{aligned}$$

Maka, kategori kelas intervalnya dapat diketahui sebagai berikut:

Tabel 3.3 Kategori Interval

Sangat Tidak Baik	400 – 719
Tidak Baik	720 – 1.039
Kurang Baik	1.040 – 1.359
Baik	1.360 – 1.679
Sangat Baik	1.680 – 2.000

Untuk mengetahui skor yang didapat dapat dihitung terlebih dahulu dari perhitungan kuesioner. Misalnya dalam perhitungan untuk variabel loyalitas mendapatkan total 1.800, maka variabel loyalitas masuk ke dalam kelas interval sangat baik.

3.5 Teknik Analisis Data

3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2011:122) Uji validitas adalah untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrumen kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data. Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah item-item yang tersaji dalam kuesioner benar-benar mampu mengungkapkan dengan pasti apa yang akan diteliti. Uji validitas (validity) dimaksudkan untuk menguji kualitas kuesioner. Kuesioner yang baik adalah kuesioner yang dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Hasil korelasi dibandingkan dengan nilai kritis pada taraf signifikan 0,05. Tinggi rendahnya validitas instrumen akan menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud. Dalam penelitian ini alat ukur yang digunakan adalah kuesioner. Untuk mencari validitas, harus mengkorelasikan skor dari setiap pertanyaan dengan skor total seluruh pertanyaan. Jika memiliki koefisien korelasi lebih besar dari 0,3 maka dinyatakan valid tetapi jika koefisiennya korelasinya dibawah 0,3 maka dinyatakan tidak valid. Dalam mencari nilai korelasi, maka penulis menggunakan rumus Pearson Product Moment, dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n \sum Y - (\sum Y - (\sum Y)^2)\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien Korelasi X dan Y

n= Jumlah Subyek

X = Jumlah Skor

Y = Jumlah Skor Tunai

b. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2017:130) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh pernyataan. Untuk uji reliabilitas digunakan metode split half, hasilnya bisa dilihat dari nilai Correlation Between Forms. Hasil penelitian reliabel terjadi apabila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Instrument yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Apabila nilai $\alpha >$ dari nilai r_{tabel} yaitu 0,7 maka dapat dikatakan *reliable*. Jika $\alpha >$ 0,9 maka reliabilitas sempurna. Jika α antara 0,7–0,9 maka reliabilitas tinggi. Jika α 0,5–0,7 maka reliabilitas moderat. Jika $\alpha <$ 0,5 maka reliabilitas rendah. Jika α rendah, kemungkinan satu atau beberapa item tidak reliabel.

3.5.2 Analisis Regresi Berganda

Pengujian persyaratan analisis digunakan sebagai persyaratan dalam penggunaan model analisis regresi berganda karena terdapat

asumsi tidak terdapatnya pengaruh antara variabel independen. Dalam regresi berganda, variabel tidak bebas Y tergantung dua atau lebih variabel. Teknik ini digunakan untuk memperhitungkan dan memperkirakan secara kualitatif beberapa faktor secara bersama-sama terhadap loyalitas pelanggan PONDS di Kota Tasikmalaya, pengujian hipotesis, serta dapat diketahui pengaruh masing-masing variabel bebas yang digunakan.

Untuk menguji hipotesis mengenai pengaruh variabel independen harga (X_1), kualitas produk (X_2), dan pendapatan (X_3) terhadap dependen yaitu loyalitas pelanggan PONDS di Kota Tasikmalaya (Y) digunakan analisis regresi berganda dengan persamaan kuadrat terkecil (OLS).

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Pengujian persyaratan analisis digunakan sebagai persyaratan dalam penggunaan model analisis regresi linear berganda. Suatu model regresi harus dipenuhi syarat-syarat bahwa data berdistribusi normal, memiliki hubungan linear, tidak terjadi multikolinearitas dan heteroskedastisitas. Jika tidak ditemukan permasalahan maka dilanjutkan dengan pengujian hipotesis dengan analisis regresi. Dalam regresi linear, untuk memastikan agar model tersebut *BLUE (Best Linier Unbiased Estimator)* dilakukan pengujian sebagai berikut:

3.5.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas ini dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel independen, variabel dependen, dan keduanya mempunyai distribusi

normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah model regresi yang berdistribusi normal atau mendekati normal. Cara yang dapat digunakan untuk mengetahui apakah data distribusi normal atau tidak normal dengan menggunakan grafik normal Probability plot.

Berdasarkan pengalaman empiris beberapa pakar statistik, data yang banyaknya lebih dari 30 angka ($n > 30$), maka sudah dapat diasumsikan berdistribusi normal. Biasa dikatakan sebagai sampel besar. Namun untuk memberikan kepastian, data yang dimiliki berdistribusi normal atau tidak, sebaiknya digunakan uji normalitas karena belum tentu data yang lebih dari 30 bisa dipastikan berdistribusi normal, demikian sebaliknya data yang banyaknya kurang dari 30 belum tentu tidak berdistribusi normal.

Terdapat dua cara untuk mengetahui apakah model regresi berdistribusi normal atau tidak, diantaranya yaitu:

a. Metode Grafik

Uji normalitas residual dengan metode grafik yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik Normal P-P Plot of regression standardized residual. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Jarque-Bera

Uji Jarque Bera adalah salah satu uji normalitas yang mengukur apakah skewness dan kurtosis sampel sesuai dengan distribusi normal. Untuk mendeteksi apakah residualnya berdistribusi normal atau tidak dengan membandingkan nilai Jarque Bera dengan χ^2 tabel, yaitu :

- Jika probabilitas Jarque Bera $>0,05$ maka residualnya berdistribusi normal.
- Jika probabilitas Jarque Bera $<0,05$ maka residualnya berdistribusi tidak normal.
-

3.5.3.2 Uji Linearitas

Uji linearitas dilakukan dengan tujuan untuk melihat apakah model yang dibangun mempunyai hubungan linear atau tidak. Uji linearitas digunakan untuk mengkonfirmasi apakah sifat linear antara dua variabel yang diidentifikasi secara teori sesuai atau tidak dengan hasil observasi yang ada. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear apabila signifikansi (linearity) kurang dari 0,05. Uji linearitas dapat menggunakan uji Durbin-Watson, Ramsey Test atau uji Lagrange Multiplier.

3.5.3.3 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah ada korelasi atau hubungan antar variabel bebas dalam model regresi. Sebuah situasi yang menunjukkan adanya korelasi atau hubungan kuat antara dua

variabel bebas atau lebih dalam sebuah model regresi berganda. Model yang baik adalah model yang tidak terjadi korelasi yang tinggi antar variabel independennya. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas dapat dilakukan dengan cara:

1. Nilai R^2 yang dihasilkan sangat tinggi (lebih dari 95%) dan secara individu variabel-variabel independen banyak yang tidak signifikan mempengaruhi variabel dependen.
2. Jika antar variabel independen mempunyai korelasi yang sangat kuat.
3. Dilihat dari *tolerance value* (TOL), *eigen value*, dan yang paling umum digunakan adalah *varians inflation factor* (VIF), dimana:
 - a. *Tolerance* untuk mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya.
 - b. $VIF = 1/tolerance$.
 - c. Jika nilai *tolerance* $< 0,1$ atau $VIF > 10$ maka disimpulkan adanya multikolinearitas.
 - d. Klein (1962) menunjukkan bahwa, jika VIF lebih besar dari $1/(1-R^2)$ atau nilai toleransi kurang dari $(1-R^2)$, maka multikolinearitas dianggap signifikan secara statistik.

3.5.3.4 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model

regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas, dapat dilakukan dengan berbagai cara. Adapun dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Breussch Pagan Godfrey* (BPG). Kriteria *Breussch Pagan Godfrey* (BPG) yang digunakan, yaitu:

1. Jika nilai *Prob. Chi Square* $< 0,05$, maka disimpulkan bahwa terdapat indikasi masalah heteroskedastisitas.
2. Jika nilai *Prob. Chi Square* $> 0,05$, maka disimpulkan bahwa tidak terdapat indikasi masalah heteroskedastisitas.

3.5.4 Uji Hipotesis

1. Uji t

Uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Penelitian ini membandingkan signifikansi masing-masing variabel independen dengan taraf sig $\alpha = 0,05$. Apabila nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis diterima, yang artinya variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Sebaliknya, pada tingkat signifikansi yang lebih besar dari 0,05 maka variabel tersebut memiliki pengaruh yang kecil. Hipotesis dalam uji t ini adalah:

1. $H_0: \beta_i \leq 0$
 $i = 1, 2, 3, 4.$

Secara parsial variabel bebas harga, kualitas produk, dan pendapatan tidak berpengaruh positif terhadap variabel terikat loyalitas pelanggan PONDS di Kota Tasikmalaya.

2. $H_a: \beta_i > 0$

$i = 1, 2, 3, 4.$

Secara parsial variabel bebas harga, kualitas produk, dan pendapatan berpengaruh positif terhadap variabel terikat loyalitas pelanggan PONDS di Kota Tasikmalaya. Dengan demikian keputusan yang diambil adalah:

1. H_0 tidak ditolak jika nilai $t_{\text{statistik}} \leq t_{\text{tabel}}$, artinya semua variabel harga, kualitas produk, dan pendapatan berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel terikat yakni loyalitas pelanggan PONDS di Kota Tasikmalaya.
2. H_0 ditolak jika nilai $t_{\text{statistik}} > t_{\text{tabel}}$, artinya semua variabel bebas harga, kualitas produk, dan pendapatan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu loyalitas pelanggan PONDS di Kota Tasikmalaya.

2. Uji F

Uji statistik F dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas yang terdapat dalam model memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui hal tersebut dapat dilihat dari besarnya nilai probabilitas signifikansinya. Jika nilai probabilitas signifikansinya kurang dari lima persen maka variabel independen akan berpengaruh secara signifikan secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Hipotesis dalam uji F ini adalah:

1. $H_0: \beta = 0$

Secara bersama-sama variabel bebas harga, kualitas produk, dan pendapatan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat loyalitas konsumen PONDS di Kota Tasikmalaya.

2. $H_a: \beta > 0$

Secara bersama-sama variabel bebas harga, kualitas produk, dan pendapatan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat loyalitas konsumen PONDS di Kota Tasikmalaya. Dengan demikian keputusan yang diambil adalah:

1. H_0 tidak ditolak jika nilai $F_{\text{statistik}} \leq F_{\text{tabel}}$, artinya semua variabel bebas yaitu harga, kualitas produk, dan pendapatan tidak signifikan terhadap variabel terikat yaitu loyalitas pelanggan PONDS di Kota Tasikmalaya.
2. H_0 ditolak jika nilai $F_{\text{statistik}} > F_{\text{tabel}}$, artinya semua variabel bebas yaitu harga, kualitas produk, dan pendapatan signifikan terhadap variabel terikat yaitu loyalitas pelanggan PONDS di Kota Tasikmalaya.

3.5.5 Koefisien Determinan

Menurut Basuki (2016: 46) nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 menjelaskan seberapa besar proporsi variasi variabel dependen dijelaskan oleh variasi independen. Keputusan R^2 adalah sebagai berikut:

1. Nilai R^2 mendekati nol, berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas atau tidak ada keterkaitan.

2. Nilai R^2 mendekati satu, berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen atau terdapat keterkaitan.