

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Adapun objek dalam penelitian ini adalah Pelanggan PD. Afat's Fish Farm. Dengan ruang lingkup penelitian mengenai Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan.

3.1.1 Profil Perusahaan

PD. Afat's Fish Farm merupakan salah satu unit usaha yang bergerak di bidang budidaya ikan air tawar yang berlokasi di Ciawi Tasikmalaya. Perusahaan ini didirikan dengan tujuan untuk menyediakan ikan konsumsi berkualitas tinggi, baik untuk kebutuhan pasar lokal maupun regional. Sejak berdiri, PD. Afat's Fish Farm berkomitmen pada praktik budidaya yang berkelanjutan dengan menjaga kualitas air, pakan, serta kesehatan ikan, sehingga produk yang dihasilkan dapat memenuhi standar keamanan pangan.

Produk utama yang dihasilkan oleh PD. Afat's Fish Farm meliputi berbagai jenis ikan air tawar, antara lain ikan nila, ikan lele, dan ikan gurame, yang dipasarkan kepada pedagang eceran, restoran, hotel, serta konsumen rumah tangga. Perusahaan ini tidak hanya mengutamakan kuantitas produksi, tetapi juga berfokus pada kualitas dan kesegaran ikan, mengingat karakteristik produk perikanan yang mudah rusak (*perishable goods*).

Dalam operasionalnya, PD. Afat's Fish Farm menghadapi tantangan yang cukup besar, seperti fluktuasi harga pakan, persaingan dengan kompetitor yang menawarkan harga lebih rendah, serta masuknya produk impor ke pasar domestik. Meski demikian, perusahaan ini tetap berupaya menjaga kepercayaan pelanggan

dengan memperhatikan aspek ketepatan pengiriman, layanan yang responsif, serta menjaga konsistensi kualitas produk.

Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya konsumsi ikan sebagai sumber protein, PD. Afat's Fish Farm memiliki peluang besar untuk terus berkembang. Namun, keberhasilan perusahaan dalam jangka panjang sangat bergantung pada kemampuannya membangun dan mempertahankan loyalitas pelanggan melalui peningkatan kepercayaan, kualitas layanan, serta inovasi dalam sistem distribusi.

3.2 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei, menurut Singarimbun dan Effendi (2015: 32) “penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengambilan data pokok”.

3.2.1 Operasionalisasi Variabel

Variabel-variabel yang akan di analisis dalam penelitian terdiri dari dua variabel, yaitu variabel bebas yang diberi simbol (X) adalah Kepercayaan dan variabel terikat diberi simbol (Y) adalah Loyalitas Pelanggan, untuk lebih jelasnya operasionalisasi variabel tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi variabel	Indikator	Sub indicator	Skala
1	2	3	4	5
Kepercayaan Konsumen (Y)	Kepercayaan konsumen adalah pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen mengenai suatu objek, atribut, dan manfaat dari PD. Afat's Fish Farm	1. Keseungguhan/ Ketulusan (<i>Benevolence</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Kemauan penjual memberikan kepuasan • Memiliki perhatian mewujudkan kepuasan konsumen 	Ordinal
		2. Kemampuan (<i>Ability</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Mampu menyediakan produk • Kemampuan pelayanan 	
		3. Integritas (<i>Integrity</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Informasi yang diberikan dapat dipercaya • Kualitas produk yang dijual dapat dipercaya 	
Loyalitas Pelanggan (Y)	Komitmen untuk melakukan pembelian ulang oleh pelanggan PD. Afat's Fish Farm	1. Melakukan pembelian ulang	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat keteraturan dan konsistensi dalam pembelian 	Ordinal
		2. Menunjukkan kekebelan daya tarik pesaing	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kesetiaan terhadap produk yang ditawarkan 	
		3. Rekomendasi kepada orang lain	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat kesungguhan memberikan rekomendasi kepada pihak lain 	

4. Membeli Di luar Lini produk	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat Keinginan menggunakan produk/layanan lain
--------------------------------------	---

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini antara lain:

1. *Interview* yaitu dengan cara wawancara yang dilakukan langsung dengan pihak-pihak yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.
2. *Kuesioner* yaitu pengumpulan data yang diperoleh dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti pada konsumen.
3. Studi dokumentasi teknik ini bertujuan untuk mendapatkan data sekunder, yaitu dengan cara mempelajari dokumen – dokumen yang ada di objek penelitian serta bahan – bahan bacaan berupa buku – buku manajemen serta sumber lain yang ada kaitannya dengan permasalahan yang diteliti.

3.2.2.1 Jenis Data

1. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung pada saat melakukan penelitian.
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh dengan cara studi dokumentasi, yaitu dengan cara yang digunakan dalam memperoleh data dan informasi dengan mempelajari, membaca dan mengumpulkan

dokumen dan arsip perusahaan yang ada kaitannya dengan permasalahan yang teliti.

3.2.2.2 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini dibedakan dalam 2 bagian, yaitu:

a) Sumber Data Primer

Yaitu data yang diperoleh secara langsung dari lapangan melalui pengisian kuesioner yang disebarkan kepada para Pelanggan PD. Afat's Fish Farm meliputi pelaksanaan Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan.

b) Sumber Data Sekunder

Yaitu data yang dikumpulkan dari pihak lain yang mana data tersebut mereka jadikan sebagai sarana untuk kepentingan mereka sendiri, data sudah ada atau tersedia yang kemudian diolah kembali untuk tujuan tertentu, data ini berupa sejarah dan keadaan perusahaan, literatur, artikel, tulisan ilmiah yang dianggap relevan dengan topik di atas.

3.2.2.3 Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen utama yang digunakan untuk pengumpulan data adalah kuesioner. Bentuk pertanyaan yang digunakan kuesioner adalah struktur *non disqued*, yaitu bentuk pertanyaan yang telah disusun sebelumnya dengan tujuan agar maksud pertanyaan dapat diketahui dengan jelas, dengan kombinasi pilihan ganda yang berisi seperangkat pertanyaan responden mengenai suatu objek sikap. Setiap jenis responden dinilai dengan menggunakan skala sikap yang berpedoman

kepada skala likert. Sikap – sikap pertanyaan tersebut memperlihatkan pendapat positif atau negatif. Setiap jenis responden dinilai sesuai arah pertanyaan yaitu:

- a. Untuk pertanyaan positif skala nilai yang dipergunakan adalah

Tabel 3.2
Formasi nilai, notasi dan predikat masing-masing jawaban untuk pernyataan positif

Nilai	Keterangan	Notasi	Predikat
5	Sangat setuju	SS	Sangat tinggi
4	Setuju	S	Tinggi
3	Tidak ada pendapat	TAP	Sedang
2	Tidak setuju	TS	Rendah
1	Sangat tidak setuju	STS	Sangat rendah

- b. Untuk pertanyaan negatif skala nilai yang dipergunakan adalah

Tabel 3.3
Formasi nilai, notasi dan predikat masing-masing jawaban untuk pernyataan Negatif

Nilai	Keterangan	Notasi	Predikat
1	Sangat setuju	SS	Sangat Rendah
2	Setuju	S	Rendah
3	Tidak ada pendapat	TAP	Sedang
4	Tidak setuju	TS	Tinggi
5	Sangat tidak setuju	STS	Sangat Tinggi

3.2.2.4 Uji Alat Pengumpulan Data

Setelah data yang diperlukan telah diperoleh, data tersebut dikumpulkan untuk kemudian dianalisis dan diinterpretasikan. Sebelum melakukan analisis data, perlu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap kuesioner yang telah disebarkan.

1. Uji Validitas

Validitas menunjukan sejauh mana suatu kuisisioner ini mengukur sub indikator yang akan diukur (Singarimbun dan Effendi, 2012: 124). Uji validitas dilakukan dengan cara menghitung korelasi dari masing-masing pertanyaan melalui total skor dengan rumus Korelasi Pearson.

Prosedur uji validasi yaitu membandingkan r hitung dengan r tabel yaitu angka kritik tabel korelasi pada derajat kebebasan ($dk = n-2$) dengan taraf signifikan $\alpha = 5\%$

Kriteria pengujian :

Jika r hitung $> r$ tabel, maka pertanyaan tersebut valid

Jika r hitung $< r$ tabel, maka pertanyaan tersebut tidak valid

Untuk mempermudah perhitungan, uji validitas akan menggunakan program SPSS for Windows Versi 23.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan istilah yang digunakan untuk menunjukan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran dilakukan dua kali atau lebih (Singarimbun dan Effendi, 2012: 143). Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukur itu reliable. Dengan menggunakan teknik belah dua untuk menghitung reliabilitas tersebut maka variabel yang ada pada kuesioner tersebut dikelompokkan menjadi dua kelompok. Kelompok pertama adalah total penjumlahan item pertanyaan ganjil dan kelompok kedua adalah total total penjumlahan item pertanyaan genap.

Maka kaidah keputusannya adalah :

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pertanyaan reliabel

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pertanyaan gugur (tidak reliabel)

Untuk mempermudah perhitungan, uji reliabilitas akan menggunakan program SPSS for Window Versi 23.

3.2.2.5 Populasi Sasaran

Populasi menurut Sugiyono (2016: 61) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Pelanggan PD. Afat's Fish Farm, yaitu sebanyak 37 orang.

3.2.2.6 Penentuan Sampel

Dalam penelitian ini digunakan teknik penentuan sampel jenuh (*saturated sampling*). Menurut Sugiyono (2019), sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini biasanya dilakukan apabila jumlah populasi relatif kecil, sehingga peneliti mengambil seluruh anggota populasi untuk dijadikan responden penelitian. Dengan kata lain, dalam sampel jenuh, jumlah sampel sama dengan jumlah populasi.

Pemilihan teknik ini didasarkan pada pertimbangan bahwa populasi penelitian relatif terbatas dan dapat dijangkau secara keseluruhan, sehingga tidak diperlukan lagi proses pengambilan sampel secara acak. Selain itu, penggunaan sampel jenuh diharapkan dapat memberikan hasil penelitian yang lebih akurat

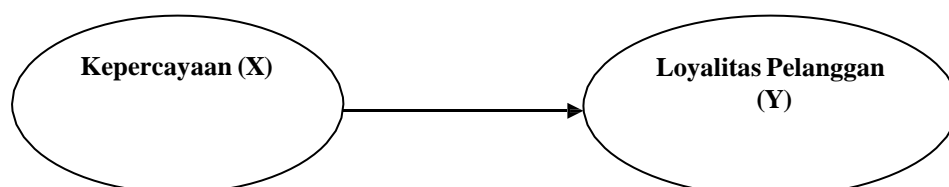
karena seluruh anggota populasi dilibatkan dalam proses pengumpulan data (Nasution, 2021).

Dalam konteks penelitian ini, sampel jenuh digunakan dengan melibatkan seluruh pelanggan aktif PD. Afat's Fish Farm sebagai responden sebanyak 37 orang. Dengan demikian, data yang diperoleh diharapkan mampu menggambarkan kondisi yang sebenarnya terkait pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan secara komprehensif.

3.3 Model Penelitian

Sugiyono (2012: 36) mengemukakan: “Paradigma penelitian merupakan pola pikir yang menghubungkan antara variabel yang akan diteliti yang sekaligus mencerminkan jenis dan jumlah rumusan masalah yang perlu dijawab melalui penelitian, teori yang digunakan untuk merumuskan hipotesis atau jenis dan jumlah hipotesis dan teknik analisis statistik yang digunakan.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, dimana dua variabel bebas (*independent variable*), yaitu Kepercayaan (X), dan variabel terikat (*dependent variable*) adalah Loyalitas Pelanggan (Y). Model paradigma penelitiannya adalah sebagai berikut:



Gambar 3.1
Model Penelitian

3.4 Teknik Analisis Data

3.4.1 Analisis Terhadap Kuesioner

Teknik pengolahan data dilakukan secara sederhana dari data yang diperoleh baik yang berupa data primer dan data sekunder, yang disajikan dalam bentuk tabel, sehingga memudahkan penafsiran data mentah yang diperoleh. Alat utama pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Bentuk pertanyaan telah disusun sebelumnya agar diketahui dengan jelas dalam bentuk skala likert. Jawaban dari pertanyaan yang diajukan bervariasi dan penulis menetapkan bobot nilai pertanyaan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3.4
Bobot Nilai

Skala	Bobot	
	Positif	Negatif
Sangat Setuju (SS)	5	1
Setuju	4	2
Tidak Ada Pendapat	3	3
Tidak Setuju	2	4
Sangat Tidak Setuju	1	5

Perhitungan hasil kuisoner dengan prosentasi dan skoring menggunakan rumus sebagai berikut :

$$X = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Dimana :

X = jumlah prosentase jawaban

F = jumlah jawaban/frekuensi

N = jumlah responden

Setelah diketahui jumlah nilai dari keseluruhan sub variabel maka dapat ditentukan intervalnya, yaitu sebagai berikut :

$$N_{ji} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kriteria Per tan yaan}} \quad (\text{Sudjana, 2012:79})$$

Setelah itu dianalisis secara statistik dengan *Metode Succesive Inteval* (MSI) menjadi data berskala interval.

3.4.2 *Metode Succesive Inteval* (MSI)

Untuk melakukan analisis dalam penelitian ini digunakan *Succesive Interval Method*. Menurut Al-Rasyid (2012: 12), menyatakan bahwa skala likert jenis ordinal hanya menunjukkan rangkingnya saja. Oleh karena itu, variable yang berskala ordinal terlebih dahulu ditransformasikan menjadi data yang berskala interval. Adapun langkah kerja *method of successive interval* adalah sebagai berikut :

- a. Perhatikan F (frekuensi) responden (banyaknya responden yang memberikan respon yang ada).
- b. Bagi setiap bilangan pada F (frekuensi) oleh n (jumlah sampel), sehingga diperoleh $P_i = F_i/n$.
- c. Jumlahan P (Proporsi) secara berurutan untuk setiap responden, sehingga keluar proporsi kumulatif ($P_{ki} = O_p (1-1) + P_i$).
- d. Proporsi kumulatif (Pk) dianggap mengikuti distribusi normal baku, sehingga kita bias menemukan nilai Z untuk setiap kategori.
- e. Hitung SV (Scale value) = nilai skala dengan rumus :

$$SV = \frac{Densityatlowerlimit - Densityatupperlimit}{areaunderlimit - areaunderlowerlimit}$$

Nilai-nilai density diperoleh dari tabel ordinal distribusi norma baku.

- f. SV (*scale value*) yang nilainya terkecil (harga negatif yang terbesar) diubah menjadi sama dengan satu (=1)

3.4.3 Uji Normalitas Data

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi dependent variabel dan independent variabel keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal.

Mendeteksi dengan melihat penyebab data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik normal *P-P Plot*. Adapun pembagian keputusan didasarkan pada:

- 1) Jika ada menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asuransi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti garis diagonal, atau garis histogram tidak menunjukkan pada pola distribusi normal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

3.4.4 Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah alat analisis yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen (X) terhadap Variabel dependen (Y). Menurut pendapat Sugiyono (2016: 261), regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen

dengan satu variabel dependen. manfaat dari hasil regresi adalah untuk membuat keputusan apakah naik dan menurunnya variabel dependen (Loyalitas Pelanggan) dapat dilakukan melalui peningkatan variabel independen (Kepercayaan) atau tidak. Adapun persamaan analisis regresi sederhana dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Dimana :

Y = Loyalitas Pelanggan

a = Nilai Y bila X = 0 (Nilai konstanta)

b = Arah koefisien regresi yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen.

X = Kepercayaan

e = Tingkat Kesalahan (*error*)

3.4.5 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi menunjukkan besarnya pengaruh yang terjadi dan dapat dihitung dengan rumus:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh faktor lain di luar variabel yang diteliti dapat dipergunakan koefisien non determinasi yang dapat dicari dengan menggunakan rumus:

$$Knd = (1 - r^2) \times 100\%$$

Untuk mempermudah perhitungan digunakan SPSS versi 23.

3.4.6 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis akan dimulai dengan penetapan hipotesis operasional, penetapan tingkat signifikan, uji signifikansi, kriteria dan penarikan kesimpulan.

1. Penetapan Hipotesis Operasional

$H_0 : \rho = 0$ Kepercayaan tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan.

$H_a : \rho \neq 0$ Kepercayaan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan.

2. Penetapan tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 95% ($\alpha = 0,05$) yang merupakan tingkat signifikansi yang sering digunakan dalam ilmu sosial yang menunjukkan ketiga variabel mempunyai korelasi cukup nyata.

3. Uji Signifikansi

Jika significance $< (\alpha = 0,05)$, maka H_0 ditolak H_a diterima

Jika significance $> (\alpha = 0,05)$, maka H_0 diterima H_a ditolak

4. Kaidah Keputusan

Tolak H_0 dan Terima H_a : Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$

Terima H_0 dan Tolak H_a : Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$

5. Penarikan Simpulan

Dari hasil analisis tersebut akan ditarik kesimpulan apakah hipotesis yang ditetapkan dapat diterima atau ditolak.