

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Ruang Lingkup Penelitian

1. Setting Penelitian

Penelitian ini membahas tentang pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan sebagai variabel intervening pada Waroeng *Steak and Shake* Angkatan 66 Palembang yang berlokasi di Jalan angkatan 66 No. 429, Pipa Jaya Kemuning. Lokasi yang dipilih sangat strategis mudah untuk dijangkau, tepatnya dipersimpang empat lampu merah angkatan 66. Subjek penelitian adalah pelanggan yang melakukan pembelian di Waroeng *Steak and Shake* angkatan 66 Palembang.

2. Design Penelitian

Design penelitian ini adalah penelitian kausal menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kausal disusun untuk meneliti kemungkinan hubungan sebab akibat apakah suatu variabel berperan menjadi penyebab pengaruhnya variabel lain (Terikat).¹ Pada umumnya hubungan sebab akibat dapat dilihat oleh peneliti dan dinyatakan mana variabel bebas yang menjadi penyebab berpengaruhnya variabel terikat

¹ Azuar Juliandi dkk, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (UMSU Press: Medan, 2014), hlm. 13

B. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini menggunakan data pendekatan kuantitatif. Data kuantitatif adalah data berupa angka-angka atau data berupa kata-kata atau kalimat yang dikonversi menjadi angka. Data yang diperoleh tersebut kemudian akan diolah dan dianalisis untuk digali informasi ilmiah dibalik angka-angka tersebut. Dalam hal ini data diperoleh melalui instrumen penelitian kuisisioner.²

2. Sumber data

Jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli tidak melalui media perantara. Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari kuisisioner yang diisi oleh responden dalam hal ini adalah konsumen *Waroeng Steak and Shake* .

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara yang diperoleh dan dicatat oleh pihak lain. Data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian ini

²Nanang Martono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), hlm. 20

adalah data sekunder internal yang dapat diperoleh dari dalam organisasi atau kelompok dan data sekunder eksternal yang bersumber dari online, internet maupun secara offline.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek dan memiliki kualitas serta karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti³. Dalam penelitian ini yang disebut populasi ialah keseluruhan pengunjung yang membeli pada Waroeng *Steak and Shake* Angkatan 66 Palembang. Dari hasil wawancara yang diperoleh rata-rata pengunjung waroeng *steak and shake* antara 70-120 pengunjung perhari.

2. Sampel

Sampel merupakan sebagian dari jumlah populasi di wilayah yang telah ditetapkan oleh peneliti melalui prosedur ketentuan sehingga mewakili populasi yang diteliti⁴.

a. Menentukan Sampel

Penentuan jumlah sampel yang ditentukan dalam penelitian ini berdasarkan perhitungan melalui rumus *Hair at al* apabila jumlah populasi yang diteliti

³Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2013, Hlm 80

⁴*Ibid* 81

tidak diketahui maka jumlah indikator dikalirentang 5 sampai 10^5 . Jumlah sampel dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$\begin{aligned} S &= \text{jumlah indikator} \times 10 \\ &= 11 \times 10 \\ &= 110 \end{aligned}$$

Keterangan:

S = sampel

Jadi dalam penelitian ini menggunakan 110 orang responden yang akan dijadikan sampel.

b. Penentuan Penarikan Sampel

Dalam menentukan penarikan sampel, penulis menggunakan teknik pengambilan dengan metode *accidental sampling*. Sampel dapat terpilih karena berdasarkan kejadian, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti yang dianggap cocok dengan karakteristik yang telah ditentukan⁶.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam usaha memperoleh data yang dibutuhkan, metode pengumpulan data yang digunakan adalah:

⁵ J.F. Hair, *Multivariate Data Analysis*, Edisi 5, Semarang: Gramedia Pustaka Utama, 2006, Hlm 20.

⁶ Muhajirin & Maya Panorama, *Pendekatan Praktis Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Yogyakarta: Idea Press, 2017, Hlm, 120.

1. Kuisisioner

Kuisisioner ini merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya⁷. Dalam hal ini responden yang dimaksud adalah konsumen Waroeng *Steak and Shake*, guna mengetahui harga, kualitas layanan, kepuasan serta loyalitas Konsumen Waroeng *Steak and Shake*.

2. Wawancara

Merupakan teknik pengumpulan data dalam metode survey yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subjek penelitian⁸. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan pemilik outlet Waroeng *Steak and Shake* ankatan 66 Palembang.

E. Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan mengali informasi variabel tersebut sehingga dapat diambil kesimpulan dari penelitian yang dikerjakan⁹.

⁷ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. (Bandung:Alfabeta, 2006) hlm.137-138

⁸*Ibid*hlm.142

⁹*Ibid*hlm 38

Berdasarkan fenomena yang diteliti, terdapat 3 variabel yang ada dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Variabel *Independen* (Variabel Bebas)

Variabel *independen* atau sering disebut variabel bebas merupakan variabel yang menjadi sebab terjadinya perubahan yang mempengaruhi variabel lainnya (Variabel Terikat). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah Harga (X_1) dan Kualitas Layanan (X_2)

2. Variabel *Dependen* (Variabel Terikat)

Variabel *Dependen* atau disebut variabel terikat adalah variabel yang diukur akibat yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Loyalitas Konsumen (Y)

3. Variabel *Intervening* (Variabel Penghubung)

Variabel *intervening* adalah variabel sebagai media penghubung yang mempengaruhi secara langsung atau tidak langsung terhadap variabel terikat dengan variabel bebas. Pada penelitian ini variabel *intervening* adalah Kepuasan (Z)

F. Definisi Operasional variabel Penelitian

Tabel 3.1
Variabel Penelitian

No	Variabel	Definisi	Indikator
1	Loyalitas Konsumen (Y)	komitmen konsumen yang diwujudkan melalui perilaku pembelian atau konsumsi berulang-ulang secara terus menerus, membeli lini produknya, dan merekomendasikan terhadap orang lain serta sikapkekebalan atas penawaran pesaing <i>waroeng steak and shake</i>	a. Pembelian Ulang b. Merekomendasikan kepada orang lain
2	Kepuasan (M)	perasaan senang atau kecewa yang dimiliki konsumen <i>waroeng steak and shake</i> berdasarkan perbandingan antara kenyataan yang diperoleh dari harapan yang dimiliki konsumen dengan sebagaimana jika barang dan jasa sesuai dengan harapan konsumen maka konsumen merasa puas, dan begitupun sebaliknya	a. Kualitas Harga Produk b. Pelayanan konsumen
3	Harga (X ₁)	alat tukar yang digunakan konsumen <i>waroeng steak and shake</i> untuk memperoleh barang dan jasa yang dapat diprepsepsikan memiliki manfaat, berkualitas dan daya saing keterjangkauannya.	a. Keterjangkauan Harga b. Daya Saing Harga
4	Kualitas Layanan (X ₂)	penilaian keseluruhan konsumen tentang kehandalan dan suprioritas pelayanan yang dirasakan ini konsumen <i>waroeng steak and shake</i>	a. Bukti Fisik b. Kehandalan c. Ketanggapan d. Jaminan e. Kepedulian

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ini menggunakan model *Skala Likert..Skala likert* bertujuan mengukur sikap, pendapat, prepsepsi seseorang atau sekelompok mengenai respon setuju atau tidak setujunya terhadap serangkaian pertanyaan kuisisioner yang diajukantentang kondisi fenomena sosial. Pengukuran *Skala likert* menggunakan 5 tingkat skala skor yaitu:

SS	= Sangat Setuju	Skor yang diberikan	5
S	= Setuju	Skor yang diberikan	4
N	= Netral	Skor yang diberikan	3
TS	= Tidak Setuju	Skor yang diberikan	2
STS	= Sangat Tidak Setuju	Skor yang diberikan	1

Melalui penyebaran kuisisioner, selanjutnya data yang diperoleh harus melewati tahap pengujian validitas dan reabilitas untuk melanjutkan ke penelitian dan data tersebut diubah menjadi data ordinal melalui metode *succes interval*. Adapun pegujian validitas, reabilitas dan metode *succes interval* sebagai berikut.

1. Uji Validitas

Uji Validitas pada penelitian digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu data dari kuisisioner. Kuisisioner dapat dikatakan valid apabila pertanyaan kuisisioner tersebut mampu mengungkap sesuatu yang diukur berdasarkan kuisisioner.¹⁰ Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (*correlated item-total correlations*) dengan nilai r tabel. Jika

¹⁰Danang Suyoto.*Praktik SPSS UntukKasus.* (Yogyakarta : Nuha Medika 2011) Hlm 114

nilai r hitung $>$ r tabel dan bernilai positif maka pertanyaan tersebut dikatakan valid.¹¹

2. Uji Reabilitas

Uji Reabilitas pada penelitian digunakan untuk mengukur suatu kuisioner yang menjadi indikator dari variabel atau konstruk.¹² melalui SPSS mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). variabel dapat dikatakan reliabel jika nilai (α) $0,60$ ¹³. Dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah jika nilai Alpha lebih besar dari pada r tabel maka item-item angket yang digunakan dapat dinyatakan reliabel atau konsisten, sebaliknya jika nilai Alpha lebih kecil dari r tabel maka item-item angket yang digunakan dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.¹⁴

3. Metode *Succes Interval*

Selanjutnya untuk mengubah data yang diperoleh berupa data ordinal menjadi interval diperlukan metode *succes interval*. Metode *succes interval* adalah untuk memberikan kode numerik atau simbol berupa angka dari data ordinal yang diperoleh melalui pengukuran yang

¹¹Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS, Vol.100-125* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2009) hlm. 49

¹²Danang Suyoto. *Praktik SPSS Untuk Kasus*. (Yogyakarta : Nuha Medika 2011) Hlm 110

¹³*Ibid.*

¹⁴<https://www.spssindonesia.com/2014/01/uji-reliabilitas-alpha-spss.html/> di akses pada tanggal 26 April 2018

berbentuk kata-kata, kalimat dan pernyataan sehingga selanjutnya dapat diolah menjadi data *interval*.¹⁵

H. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini analisis data yang digunakan adalah analisis pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian kuantitatif, analisis dapat dilakukan setelah data dari responden terkumpul atau diperoleh dari hasil jawaban kuisioner yang disebarkan dan dianalisa berupa bentuk pertanyaan dan angka-angka skor *skala likert* dengan perhitungan metode statistik. Sebagai sarana media penelitian untuk mempermudah analisis data, penulis menggunakan bantuan dari Program SPSS.

Metode analisis data statistik yang digunakan adalah analisis jalur (*Path Analysis*) merupakan teknik pengembangan yang diperluas dari analisis regresi linier berganda, atau analisis jalur dengan menggunakan analisis regresi untuk hubungan kausalitas (sebab akibat) antar variabel (*model causal*)¹⁶.

$$M (\text{Kepuasan}) = \beta\text{Harga} + \beta\text{Kualitas layanan} + e_1 (\text{Persamaan Struktural 1})$$

$$Y (\text{Loyalitas Pelanggan}) = \beta\text{Harga} + \beta\text{Kualitas layanan} + \beta\text{Kepuasan Pelanggan} + e_2 (\text{Persamaan Struktural 2})$$

Dimana :

M = kepuasan konsumen

Y = Loyalitas konsumen

¹⁵<https://dwikurniawan13.wordpress.com/2011/06/14/methods-successive-interval-msi/> Di akses 13 oktober 2018

¹⁶Ghozali, Imam. *Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Cetakan Empat* .(Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang, 2007)hlm.174

X_1 = kualitas produk

X_2 = harga

e = *Disturbance error* (variabel Pengganggu)

adapun teknis analisis data yang digunakan penelitian ini meliputi sebagai berikut.

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah suatu prosedur analisis untuk mengetahui apakah suatu model regresi variabel pengganggu atau residual (dependen) dan independen berdistribusi normal atau tidak. Pada uji T (Parsial) dan F (simultan) residual dinyatakan berdistribusi normal atau tidak dapat diasumsikan melalui analisis grafik dan uji statistik Kolmogorov Smirnov (K-S) dengan membuat hipotesis nol (H_0) data berdistribusi normal dan hipotesis alternatif (H_a) data berdistribusi tidak normal.

Dengan menggunakan uji statistik yaitu non-parametrik Kolmogrov–Smirnov.

Hipotesis yang diterapkan sebagai berikut.

H_0 = data residual berdistribusi normal (Asymp. Sig > 0,05)

H_a = data residual tidak berdistribusi normal (Asymp. Sig < 0,05)

b. Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel secara signifikan mempunyai hubungan yang linier antara variabel bebas dan terikat. Pengujian dilakukan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi atau

regresi linear. uji yang dilakukan menggunakan Test for linearity dengan taraf signifikansi 0,05¹⁷.

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas merupakan bentuk pengujian yang bertujuan mengidentifikasi apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas dan variabel terikat. Hal ini menunjukkan adanya gejala multikolinieritas bila mana dalam suatu model regresi linier ganda terdapat korelasi antar-IV. Model regresi linier ganda yang baik seharusnya korelasi antar-IV adalah kecil atau tidak ada.¹⁸

Uji Multikolinieritas dapat dilihat dari nilai tolerance dan *variace inflation factor* (VIF) sebagai berikut.

1) Nilai tolerance

Apabila nilai tolerance lebih besar dari 0,10 maka menunjukkan tidak terjadinya multikolinieritas pada data yang di uji, sebaliknya bila nilai tolerance lebih kecil dari 0,10 maka menunjukkan terjadinya multikolinieritas pada pengujian data.

2) Nilai *variace inflation factor* (VIF)

Apabila nilai VIF lebih besar dari 10,00 maka menunjukkan terjadinya multikolinieritas pada data yang di uji, sebaliknya bila nilai V lebih kecil

¹⁷ Alhamdu, *Analisis Statistika dengan Program SPSS*, Palembang: NoerFikri: 2016, Hlm 170

¹⁸ Sufren dan Yonathan Natanael, *Belajar Otodidak SPSS Pasti Bisa*, (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2014), hlm. 105

dari 10,00 maka menunjukkan tidak terjadinya multikolinearitas pada pengujian data.

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini digunakan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varian dari residual pengamatan yang satu ke pengamatan yang lainnya. Apabila timbul ketidaksamaan varian, maka terdapat masalah heteroskedastisitas. Diperlukan juga metode statistik agar kebenarannya dapat dipertanggungjawabkan. Metode statistik yang digunakan pada penelitian ini untuk menentukan apakah model terbebas dari masalah heteroskedastisitas adalah dengan uji Glejser. Uji Glejser dilakukan dengan meregresikan variabel independen dengan nilai absolut residualnya.⁶⁶ Dasar pengambilan keputusannya yakni:

- 1) Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, kesimpulannya adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, kesimpulannya adalah terjadi heteroskedastisitas

e. *Auto* Korelasi

Ghozali¹⁹ menjelaskan dalam uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah ada korelasi antar variabel itu sendiri. Pada tahap menguji keberadaan autokorelasi dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode Durbin-Watson test, yang dimana didasari dari pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi adalah sebagai berikut.

¹⁹Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Vol.100-125. 2009) hlm. 110.

- Angka D-W di bawah -2 berarti ada autokorelasi positif
- Angka D-W di antara -2 sampai +2, berarti tidak ada autokorelasi.
- Angka D-W di atas +2 berarti ada autokorelasi negatif.

2. Analisis Jalur

Untuk menguji pengaruh variabel *intervening* digunakan metode analisis jalur. Analisis jalur merupakan perluasan analisis regresi linier berganda atau analisis jalur adalah penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teorinya.²⁰

Pada analisis jalur hubungan kausalitas menggambarkan pengaruh tidak langsung dan langsung antarvariabel. Melalui analisis jalur tersebut dapat diukur seberapa besarnya pengaruh antar variabel. Namun, berbagai asumsi haruslah diperhatikan dalam analisis jalur, antara lain (1) relasi setiap variabel harus linear dan aditif, (2) setiap variabel residu tidak memiliki hubungan satu sama lain, (3) pola hubungan setiap variabel adalah rekursif, dan (4) skala pengukuran semua variabel minimal interval.²¹

Di bawah ini adalah langkah-langkah dalam analisis jalur menurut (Ratlan Pardede dan Renhard Manurung dalam buku Analisis Jalur):

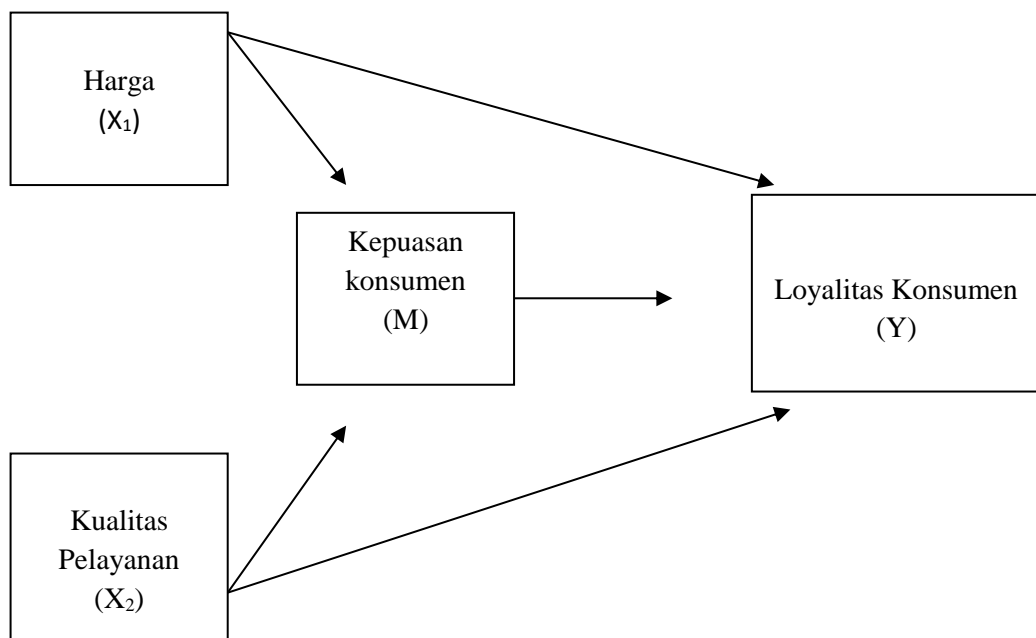
²⁰*ibid Hlm. 174*

²¹Anwar Sanusi, Metodologi Penelitian Bisnis. Jakarta, Salemba Empat. Hlm 156.

a. Tahap 1

(Anwar Sanusi) menjelaskan dalam bukunya yang berjudul Metodologi Penelitian Bisnis bahwa di dalam melakukan analisis jalur peneliti dianjurkan untuk membuat diagramatik struktur hubungan sebab akibat antara variabel bebas dan variabel terikat.

Gambar 3.1



Keterangan : Pengaruh Intervening

Sumber : Hasil Pengembangan Penelitian

b. Tahap II

Menentukan persamaan struktural sebagai berikut:

Persamaan Struktural 1

$$M \text{ (Kepuasan)} = \beta \text{ Harga} + \beta \text{ Kualitas Pelayanan} + e_1$$

Persamaan Struktural 2

$$Y \text{ (Loyalitas)} = \beta \text{ Harga} + \beta \text{ Kualitas Pelayanan} + \beta \text{ Kepuasan} + e_1$$

c. Tahap III

Melakukan analisis menggunakan media program SPSS melalui tahap-tahap berikut yakni analisis substruktur 1 dan analisis substruktur 2:

1) Analisis substruktur 1

$$M = \beta \text{Harga} + \beta \text{Kualitas Pelayanan} + e_1$$

a) Tahap mengkalkulasi persamaan regresi:

mengimplementasikan hasil penghitungan SPSS berdasarkan hasil dari perhitungan analisis regresi, korelasi, dan menentukan persamaan struktural dari diagram jalur.

(1) Analisis regresi

- (a) Untuk mengetahui pengaruh Harga terhadap Kepuasan dan juga mengetahui pengaruh Kualitas layanan terhadap Kepuasan.
- (i) Untuk mengetahui besarnya pengaruh Harga terhadap Kepuasan dan juga untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan digunakan uji t. untuk mengetahui seberapa besar pengaruh digunakan angka beta atau *standardized coefficient*. Cara analisis dapat dilakukan dengan langkah sebagai berikut:
 - (a) Menentukan suatu hipotesis
 - (b) Mengetahui besaran angka t-hitung
 - (c) Mengkalkulasi besarnya nilai t-tabel dengan aturan taraf signifikan 0,05 dan $dk = (n-2)$
 - (d) Menentukan kinerja uji hipotesis:

- (i) Jika t -hitung lebih kecil ($<$) dari t -tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima
 - (ii) Jika t -hitung lebih besar ($>$) dari t -tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- (e) Mengkomparasikan angka taraf signifikan (sig) dengan signifikansi 0,05, kriterianya sebagai berikut:
- (i) Apabila sig . pada penelitian lebih kecil ($<$) 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima
 - (ii) Apabila sig . pada penelitian lebih besar ($>$) 0,05, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- (f) Setelah mendapatkan hasil kemudian dilakukan pengambilan keputusan
- (b) Untuk mengetahui suatu kelayakan model regresi sudah benar atau tidak. Dibutuhkan uji hipotesis. Uji hipotesis ini dilakukan dengan menggunakan angka F . Terdapat dua cara pada pengujian ini:
- (i) Mengkomparasikan besaran nilai F -hitung dengan nilai F -tabel
(Mengkalkulasi F -hitung)
 - (a) Mengkalkulasi F -tabel dengan aturan: taraf signifikansi 0,05 dan derajat kebebasan (dk) dengan ketentuan numerator (jumlah variabel-1) dan denominator (jumlah kasus-4)
 - (b) Memutuskan karakteristik uji hipotesis:
 - (i) Apabila F -hitung lebih kecil ($<$) dari nilai F -tabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima

- (ii) Apabila F-hitung lebih besar ($>$) dari nilai F-tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- (c) Mengkomparasikan angka taraf signifikan (α) dengan signifikan 0,05.
- (i) Apabila α pada penelitian lebih kecil ($<$) dari 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima
- (ii) Apabila α pada penelitian lebih besar ($>$) dari 0,05, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- (d) Setelah mendapatkan hasil kemudian dilakukan pengambilan keputusan
- (e) Koefisien Determinasi
- Melalui Koefisien Determinasi (R Square) digunakan untuk mengukur kemampuan variabel *independen* dalam menjelaskan seberapa besar pengaruh terhadap variabel *dependen*.

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

Apabila nilai koefisiensi mendekati 1 maka pengaruh variabel *independen* terhadap variabel *dependen* semakin kuat, sebaliknya apabila nilai koefisiensi determinasi mendekati 0 maka pengaruh *independen* terhadap variabel *dependen* semakin lemah.²²

²²<http://www.spssstatistik.com/rumus-koefisiensi-determinasi/> diakses pada 15 oktober 2018

2) Analisis Substruktur II

$$Y (\text{Loyalitas}) = \beta \text{Harga} + \beta \text{Kualitas Layanan} + \beta \text{Kepuasan} + e_1$$

Analisis menggunakan SPSS, dilakukan dengan tahap-tahap sebagai berikut: Tahap menghitung persamaan regresi: implementasi hasil perhitungan SPSS berdasarkan nilai analisis regresi dan menentukan persamaan structural berdasarkan diagram jalur yang telah ditentukan. Analisis regresi pada bagian ini dibagi menjadi dua yaitu mengukur pengaruh secara simultan dan parsial. Langkah-langkah analisis dapat dilakukan dengan cara:

- a) Menentukan hipotesis
- b) Mengetahui besarnya angka t-hitung
- c) Menghitung besarnya angka t-tabel dengan ketentuan taraf signifikansi 0.05 dan $dk = (n-2)$
- d) Menentukan kriteria uji hipotesis:

(1) Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan significance level 0,05 ($\alpha = 5\%$). Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria sebagai berikut :

(a) Bila nilai signifikan $t < 0,05$ maka H_0 ditolak, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara satu variabel independen terhadap variabel dependen.

(b) Bila nilai signifikan $t > 0,05$ maka H_0 diterima, artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara satu variabel independen terhadap variabel dependen.

(2) Uji simultan atau disebut juga uji F dalam analisis regresi linear berganda bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas (X) secara bersama-sama atau secara serempak (simultan) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y). Cara dasar pengambilan keputusan untuk uji f (simultan) dalam analisis regresi yakni berdasarkan nilai F hitung dan F tabel :

(a) Jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka variabel bebas (X) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).

(b) Jika nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka variabel bebas (X) tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).

e) Selanjutnya diambil keputusan

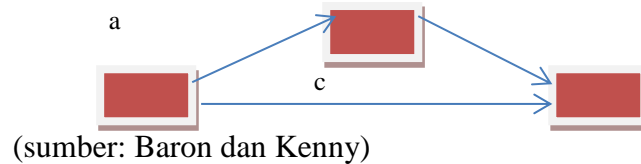
a. Mendeteksi pengaruh mediasi

Menurut Baron dan Kenny²³ variabel dikatakan mediator apabila variabel tersebut juga dapat mempengaruhi hubungan antara variabel prediktor

²³Baron, R.M dan Kenny, D.A "The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations". (Journal of Personality and Social Psychology. Vol.51, No. 6, 1173-1182. American Psychological Association, Inc. 1986)

(independen) dan variabel kriterium (dependen). Di bawah ini dijelaskan mengenai variabel mediasi:

Gambar 3.2
Hubungan tidak langsung X mempengaruhi Y, melalui M



Pada gambar gambar sebelumnya menunjukkan bentuk mediasi sederhana yaitu secara tidak langsung terdapat pengaruh antara X ke Y, dengan M sebagai variabel mediator. Hubungan sederhana antara X dan Y sering dikatakan sebagai *total effect* (pengaruh total) dengan angka koefisien *total effect* c. Koefisien c ini tidak sama dengan koefisien c', koefisien c' adalah koefisien *direct effect* (pengaruh langsung) X ke Y setelah mengendalikan M (panel B).

Baron dan Kenny telah mengembangkan metode kausal *step* untuk melakukan uji analisis variabel mediasi dan Sobel telah mengembangkan metode *Product of Coefficient*.

Secara langsung adanya pengaruh variabel mediasi dapat dilihat dengan melihat model pada gambar di atas. Berdasarkan pada gambar panel B dapat dituliskan persamaan regresi sebagai berikut:

$$\hat{Y} = \alpha_1 + cX \quad (3.1)$$

$$\hat{Y} = \alpha_2 + aX \quad (3.2)$$

$$\hat{Y} = \alpha_3 + c'X + bM \quad (3.3)$$

Variabel M dikatakan mediator atau intervening jika

1. persamaan (3.1) secara signifikan X mempengaruhi Y (atau $c \neq 0$),

2. persamaan (3.2) secara signifikan X mempengaruhi M (atau $a \neq 0$) dan
3. persamaan (3.3) secara signifikan X mempengaruhi Y dengan mengontrol X (atau $b \neq 0$).²⁴

Variabel mediator dilibatkan dalam tiga model, yaitu :

1. *Full mediation*, artinya secara signifikan variabel independen tidak mampu mempengaruhi variabel dependen tanpa melalui variabel mediator.
2. *Partial mediation*, artinya dengan melibatkan variabel mediator, secara langsung maupun tidak langsung variabel independen mempengaruhi variabel dependen
3. *Unmediated*, artinya tanpa melibatkan variabel mediator, secara langsung variabel independen mampu mempengaruhi variabel dependen.

b. Sobel Test

Sobel tes menginginkan perkiraan nilai koefisien mediasi berdistribusi normal dan jumlah sampel besar, tetapi asumsi ini banyak menuai kritik. Menurut Bollen dan Stine (1990) sampel kecil yang distribusi pada umumnya tidak normal, bahkan koefisien mediasi yang merupakan hasil jumlah perkalian koefisien dua variabel biasanya distribusinya *positivity skewed* (menceng positif) sehingga *symmetric confidence interval* berdasarkan pada perkiraan *normality* akan mendapatkan *underpower test* mediasi.²⁵

²⁴Imam Ghazali. Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 21. Semarang. Penerbit Universitas Diponegoro. 2013. Hlm 235-236.

²⁵*Ibid* hlm 243