# BAB III

# METODOLOGI PENELITIAN

## 3.1 Objek Penelitian

Pengertian dari objek penelitian menurut Sugiyono (2011:32) adalah sebagai berikut :

> "Objek penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variabel tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan".

Berdasarkan penjelasan diatas, maka objek penelitian merupakan sesuatu yang menjadi objek atau perhatian dalam suatu penelitian, objek penelitian ini menjadi sasaran dalam penelitian untuk mendapatkan jawaban ataupun solusi dari permasalahan yang terjadi.

Objek dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, kepercayaan, kewajaran harga dan loyalitas pelanggan studi kasus pada Cinderella School of English for Children di kota Bandung.

## 3.2 Metode Penelitian

Metode penelitan menurut Sugiyono (2011:2) adalah sebagai berikut :

> "Metode Penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan, dan dikembangkan suatu pengetahuan sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah".

Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa metode penelitian merupakan suatu teknik atau cara mencari, memperoleh, mengumpulkan, atau mencatat data, baik berupa data primer maupun data sekunder yang dapat

digunakan untuk keperluan menyusun karya ilmiah dan kemudian menganalisa faktor-faktor yang berhubungan dengan pokok-pokok permasalahan sehingga akan didapat kebenaran atas data yang diperoleh.

Penelitian ini, dilakukan untuk memperoleh gambaran tentang pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan, kewajaran harga dan loyalitas pelanggan pada Cinderella School of English for Children di kota Bandung. Dalam pelaksanaan penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah pendekatan deskriptif dan verifikatif, yaitu suatu metode yang berusaha memberikan gambaran deskripsi mengenai data atau kejadian berdasarkan fakta-fakta yang tampak pada situasi yang diselidiki peneliti. Penelitian survey yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan, adapun bentuk penelitian *verifikatif* digunakan untuk menguji hipotesis yang menggunakan perhitungan statistik.

### 3.2.1 Operasionalisasi Variabel

Menurut Sugiyono (2010:38) , menjelaskan bahwa:

> "Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya".

Operasionalisasi variabel diperlukan untuk menentukan jenis, indikator, serta skala dari variabel – variabel yang terkait dalam penelitian. Variabel – variabel yang terkait dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel Independen (Variabel X)

   Variabel independen atau variabel bebas yaitu variabel yang mempengaruhi variabel lainnya dan merupakan variabel yang menjadi sebab perubahan

timbulnya *variable dependent* (terikat).

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen atau variabel bebas adalah ”Kualitas Pelayanan ($X_1$), Kepercayaan ($X_2$), dan Kewajaran Harga ($X_3$)”.

2. Variabel Dependen (Variabel Y)

   Variabel dependen atau variabel terikat yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen atau variabel terikat (Y) pada penelitian ini adalah “Loyalitas Pelanggan”.

Skala pengukuran yang digunakan adalah skala ordinal, secara lebih jelas mengenai ketiga variabel tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 3.1**

**Operasionalisasi Variabel**

| Variabel | Dimensi | Indikator | Ukuran | Skala | No Kuesioner |
|---|---|---|---|---|---|
| Kualitas Pelayanan ($X_1$)<br><br>**Konsep**<br>Kualitas layanan bisa diartikan sebagai ukuran seberapa besar tingkat layanan, bisa diartikan sebagai ekspektasi pelanggan.<br>Fandy Tjiptono (2012:157) | ▪ *Tangible* | - Ketersediaan modul<br>- Keluasan tempat parkir<br>- Penampilan staf pengajar dan staf administrasi (karyawan)<br>- Kebersihan lingkungan | - Tingkat ketersediaan modul<br>- Tingkat keluasan tempat parkir<br>- Tingkat kerapihan<br>- Tingkat kebersihan | Ordinal | 1-4 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | ▪ *Reliability* | - Ketepatan waktu mengajar | - Tingkat ketepatan waktu mengajar | Ordinal | 5-6 |
| | | - Kemampuan pengajar | - Tingkat kemampuan pengajar | | |
| | ▪ *Responsiveness* | - Karyawan tanggap dalam mengatasi keluhan | - Tingkat ketanggapan karyawan | Ordinal | 7-8 |
| | | - Staf administrasi (karyawan) memberikan umpan balik yang positif | - Tingkat pemberian umpan balik | | |
| | ▪ *Assurance* | - Keramahan dalam melayani konsumen | - Tingkat keramahan dalam melayani konsumen | Ordinal | 9-11 |
| | | - Pengetahuan karyawan dalam memberikan informasi | - Tingkat Pengetahuan karyawan dalam memberikan informasi | | |
| | | - Perhatian dalam menerima keluhan pelanggan | - Tingkat perhatian dalam menerima keluhan pelanggan | | |
| | ▪ *Empathy* | - Pemberian motivasi dari staf pengajar | - Tingkat pemberian motivasi dari staf pengajar | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | - Hubungan yang antara pelanggan dengan staf pengajar dan karyawan | - Tingkat hubungan keakraban | Ordinal | 12-13 |
| Kepercayaan Pelanggan<br>($X_2$)<br><br>**Konsep**<br>Kepercayaan sebagai suatu kesediaan untuk bersandar pada suatu mitra pertukaran di dalam mana seseorang mempunyai kepercayaan.<br>Moorman dalam NorAsiah (2009:302) | ▪ *Probity*<br><br>▪ *Equity*<br><br>▪ *Realibility* | - Kepercayaan pada reputasi perusahaan<br><br>- Kepedulian perusahaan<br><br>- Jaminan penguasaan bahasa Inggris siswa | - Tingkat Kepercayaan pada reputasi perusahaan<br><br>- Tingkat kepedulian perusahaan<br><br>- Tingkat Jaminan penguasaan bahasa Inggris siswa | Ordinal<br><br>Ordinal<br><br>Ordinal | 14-15<br><br>16-17<br><br>18-19 |
| Kewajaran Harga<br>($X_3$)<br><br>**Konsep**<br>Kewajaran harga didefinisikan sebagai penilaian konsumen apakah harga penjual dapat cukup dibenarkan.<br>Xia et al., (2004) | | ▪ Pelanggan merasa membayar harga yang wajar<br><br>▪ Referensi tingkat kewajaran harga<br><br>▪ Kebijakan kewajaran harga yang ditentukan<br><br>▪ Kewajaran harga yang ditetapkan merupakan sebuah etika | - Tingkat Pelanggan merasa membayar harga yang wajar<br><br>- Tingkat Referensi tingkat kewajaran harga<br><br>- Tingkat Kebijakan kewajaran harga yang ditentukan<br><br>- Tingkat Kewajaran harga yang ditetapkan merupakan sebuah etika | Ordinal | 20-23 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Loyalitas Pelanggan<br><br>(Y)<br><br>**Konsep**<br><br>Oliver mendefinisikan loyalitas (*loyalty*) sebagai komitmen yang dipegang secara mendalam untuk membeli atau mendukung kembali produk atau jasa yang disukai dimasa depan meski pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih.<br><br>Kotler Keller (2012: 149) | | ▪ Menggunakan kembali jasa Cinderella School of English for Children<br><br>▪ Memakai produk lain di Cinderella School of English for Children<br><br>▪ Menolak kursus bahasa inggris di tempat lain<br><br>▪ Merekomendasikan kepada orang lain | - Tingkat Menggunakan kembali jasa Cinderella School of English for Children<br><br>- Tingkat Memakai produk lain di Cinderella School of English for Children<br><br>- Tingkat menolak kursus bahasa inggris di tempat lain<br><br>- Tingkat merekomendasikan kepada orang lain | Ordinal | 24-27 |

### 3.2.2 Jenis Data dan Sumber Data

#### 3.2.3.1 Jenis Data

Jenis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data subjek yaitu jenis data penelitian yang berupa opini, sikap, pengalaman atau karakteristik dari seseorang atau sekelompok orang yang menjadi subjek penelitian/responden.

#### 3.2.3.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan peneliti pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Menurut Sugiyono (2011:137) "Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data."

Menggunakan data primer karena peneliti mengumpulkan sendiri data-data yang dubutuhkan yang bersumber langsung dari objek pertama yang akan diteliti.

Setelah data-data terkumpul, data tersebut akan diolah sehingga akan menjadi sebuah informasi bagi peneliti tentang keadaan objek penelitian. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil observasi, dan hasil wawancara, Sedangkan menurut Sugiyono (2011:137) data sekunder "Sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data."

Data sekunder diperoleh dari penemuan masalah-masalah dilapangan yang terjadi di Cinderella School of English for Children Bandung yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan kewajaran harga terhadap loyalitas pelanggan.

### 3.2.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

**1) Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)**

Data yang diperoleh melalui teknik penelitian kepustakaan ini yaitu dilakuakan dengan mengumpulkan data-data yang diperoleh melalui mempelajari data, menganalisis buku-buku, dokumen-dokumen yang berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian ini. Jenis data yang dipergunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua jenis yaiu sebagai berikut:

a. Data Primer

   Merupakan data yang diperoleh secara langsung dari obyek yang diteliti baik dari pribadi (responden) maupun dari satu instansi yang mengolah data untuk keperluan penelitian, seperti dengan cara melakukan wawancara secara

langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.

b. Data Sekunder

Merupakan data yang berfungsi sebagai pelengkap data primer. Data sekunder dapat diperoleh dengan cara membaca, mempelajari, dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku-buku, serta catatan-catatan kuliah yang menunjang penelitian ini.

**2) Penelitian Lapangan *(Field Research)***

Metode pengumpulan data adalah penelitian lapangan (*Field Research*), dilakukan dengan cara mengadakan peninjauan langsung pada instansi yang menjadi objek untuk mendapatkan data primer (data yang diperoleh langsung dari Cinderella School of English for Children Bandung dan data sekunder. Data primer ini didapatkan melalui teknik-teknik sebagai berikut :

a. Pengamatan (*Observation*)

Merupakan teknik yang menuntut adanya pengamatan dari peneliti baik secara langsung ataupun tidak langsung terhadap objek penelitiannya. Hasil dari observasi dapat dijadikan data pendukung dalam menganalisis dan mengambil kesimpulan.

b. Wawancara (*Interview*)

Merupakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab langsung secara lisan dengan pihak-pihak yang dianggap dapat memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan khususnya yang menyangkut pengaruh kualitas pelayanan, kepercayaan dan kewajaran harga terhadap

loyalitas pelanggan. Dalam teknik wawancara ini, penulis mengadakan Tanya jawab kepada sumber yang dapat memberikan data atau informasi.

c. Kuesioner

Merupakan teknik pengumpulan data yang di lakuakan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis berbentuk formulir kepada seseorang atau sekumpulan orang (responden) untuk mendapatkan jawaban, tanggapan dan informasi yang diperlukan oleh peneliti. Peneliti memberikan kuesioner yang berisi beberapa pertanyaan yang terkait dengan kualitas pelayanan, kepercayaan dan kewajaran harga terhadap loyalitas pelanggan pada Cinderella School of English for Children Bandung. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup yang telah di beri skor, dimana data tersebut nantinya akan dihitung secara statistik dan harus valid serta reliabel.

### 3.2.5 Populasi dan Sampel

#### 3.2.5.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2010:80), mengemukakan bahwa:

"Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek, yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya".

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa populasi adalah objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang telah ditetapkan untuk diteliti dan dipelajari untuk kemudian ditarik kesimpulannya.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah 3 cabang Cinderella School of English for Children Bandung yaitu cabang Ahmad Yani, cabang Buah batu dan cabang Abdurahman Saleh dengan jumlah siswa 715 orang.

**Tabel 3.2**

**Jumlah Populasi**

| No | Cabang | Jumlah Siswa |
|---|---|---|
| 1. | Ahmad Yani | 215 |
| 2. | Buah Batu | 350 |
| 3. | Abdurahman Saleh | 150 |
| **Jumlah** | | **715** |

Sumber: Cinderella School of English for Children Bandung

### 3.2.5.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2010:81) mengemukakan bahwa:

"Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut".

Untuk membuktikan kebenaran jawaban yang masih sementara, maka peneliti melakukan pengumpulan data pada objek tertentu, dengan cara pengambilan sample (sebagian) dari populasi yang ada. Karena jika melakukan penelitian dari populasi jumlahnya terlalu banyak.

Teknik sampel yang digunakan adalah *random sampling*, anggota populasi yang dibutuhkan secara acak tanpa menggunakan starta yang ada dalam anggota populasi dengan kata lain populasi dianggap homogen, dengan jumlah kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel sebesar 10%. Metode yang digunakan untuk menentukan sampel oleh peneliti adalah pendekatan *Slovin*, pendekatan ini dinyatakan dengan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = batas kesalahan yang ditoleransi (1%, 5%, 10%)

Berdasarkan rumus diatas, maka dapat diketahui sampel yang akan diambil dalam penelitian ini melalui perhitungan berikut :

$$n = \frac{715}{1 + 715.0{,}05^2}$$

$$n = \frac{715}{2{,}7875}$$

$$= 256{,}5 \approx 257$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, untuk ukuran sample dengan tingkat kesalahan sebesar 5% adalah sebanyak 257 responden.

Untuk menentukan rincian sampel masing-masing cabang mengacu pada pendapat Nazir (1998:365) dengan rumus:

$$n_i = \frac{N_i}{N} \times n$$

Dimana:

$n_i$ = Ukuran sampel yang harus diambil dari stratum-i (suatu wilayah usaha)

$N_i$ = Ukuran populasi stratum-i (suatu wilayah usaha)

N = Ukuran populasi keseluruhan

n = Ukuran sampel keseluruhan

**Tabel 3.3**

**Jumlah Sampel Cabang**

| No | Cabang | Jumlah Siswa | Sampel |
|---|---|---|---|
| 1. | Ahmad Yani | 215 | $n_i = \frac{215}{715} \text{x } 257 = 77{,}2 \approx 77$ |
| 2. | Buah Batu | 350 | $n_i = \frac{350}{715} \text{x } 257 = 125{,}8 \approx 126$ |
| 3. | Abdurahman Saleh | 150 | $n_i = \frac{150}{715} \text{x } 257 = 53{,}9 \approx 54$ |
| | | **Jumlah** | **257 Responden** |

### 3.2.6 Uji Validasi dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Uji validasi dan reliabilitas yang dilakukan dalam penelitian ini dimaksudkan agar data yang diperoleh dengan cara penyetaraan kuesioner *valid* dan *reliabel*. Instrumen dikatakan *valid* jika mampu mengukur apa yang diingikan dan mempu mengungkapkan data yang diteliti secara tepat. Menurut Arikunto (2002) Tinggi rendahnya instrument menunjukkan sejauh mana data yang dikumpulkan tidak menyimpang dari gambaran variabel. Uji validasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validasi item, yaitu menguji terhadap

kualitas item-itemnya. Yaitu dengan menghitung korelasi antara setiap item dengan skor total sebagai kriteria validilitasnya. Uji reliabilitas bertujuan untuk menguji sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan.

Uji validitas dan reliabilitas, uji ini ditunjuk untuk mengetahui apakah kuesioner yang diajukan layak atau tidak.

**3.2.6.1 Uji Validitas**

Menurut Uma Sekaran (2006 :39) validitas adalah menguji seberapa baik suatu instrumen yang dibuat mengukur konsep tertentu yang ingin diukur. Sedangkan menurut Suharsimin Arikunto (2009 :145) yang dimaksud dengan validitas adalah "suatu ukuran yang menunjukan tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen". Suatu instrumen yang valid dan sah mempunyai validitas yang tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang berarti memiliki validitas yang rendah.

Sugiyono (2010 :172) menyatakan bahwa yang dikatakan valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Proses pengujian adalah melalui isi dari variabel-variabel pernyataan yang ada didalam kuesioner yang disebar. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika instrumen tersebut dapat mengukur apa yang seharusnya diukur.

Tipe Validitas yang digunakan adalah validitas konstruk yang menentukan validitas dengan cara mengkolerasikan antara skor yang diperoleh dari masing-masing item pertanyaaan dengan skor totalnya. Skor total ini merupakan nilai yang diperoleh dari penjumlahan semua skor item. Korelasi antar skor item dengan skor totalnya haruslah signifikan.

**Tabel 3.4**
**Standar Penilaian Untuk Validitas**

| | Validity |
|---|---|
| Good | 0,50 |
| Acceptable | 0,30 |
| Marginal | 0,20 |
| Poor | 0,10 |

Sumber: Barker *et al* (2002:70)

Uji validitas yang dilakukan bertujuan untuk menguji sejauh mana item kuesioner yang valid dan mana yang tidak. Hal ini dilakukan dengan cara mencari korelasi setiap item pertanyaan dengan skor total pertanyaan untuk hasil jawaban responden yang mempunyai skala pengukuran ordinal minimal serta pilihan jawaban lebih dari dua pilihan, perhitungan korelasi antara pertanyaan kesatu dengan skor total digunakan alat uji korelasi pearson (*product moment coefisient of corelation*) dengan rumus :

$$r = \frac{\sum xy - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{N}}{\sqrt{\left[\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}\right]\left[\sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N}\right]}}$$

Keterangan :

r = Koefisien korelasi pearson

$X$ = Skor item pertanyaan

$Y$ = Skor total item pertanyaan

$N$ = Jumlah responden dalam pelaksanaan uji coba instrument

Uji keberartian koefisien r dilakukan dengan uji t (taraf signifikasi 5%).

Rumus yang dilakukan adalah sebagai berikut :

$$t = \frac{r\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{1-r^2}} : db = n-2$$

Dimana :

n = ukuran sampel

r = Koefisien Korelasi Pearson

df = degree of freedom = n-2

Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang dirancang dalam bentuk kuesioner benar-benar dapat menjalankan fungsinya. Seperti telah dijelaskan bahwa untuk menguji valid tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui nilai koefisien korelasi skor butir pernyataan dengan skor totalnya. Apabila koefisien korelasi butir pernyataan dengan skor total item lainnya $\geq$ 0,30 maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.

**3.2.6.2 Uji Reliabilitas**

Pengertian reliabilitas Menurut Sugiyono (2009:3) adalah "konsistensi/keajegan data dalam interval waktu tertentu".

Berdasarkan definisi diatas, maka reliabilitas dapat diartikan sebagai suatu karakteristik terkait dengan keakuratan, ketelitian dan kekonsistenan. Setelah melakukan pengujian validitas butir pertanyaan, maka langkah selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas untuk menguji kehandalan atau kepercayaan alat pengungkapan dari data. Dengan diperoleh nilai r dari uji validitas yang menunjukkan hasil indeks korelasi yang menyatakan ada atau tidaknya hubungan antara dua belahan instrumen.Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk uji reliabilitas adalah *Split Half Method* (*Spearman–Brown Correlation*) Teknik

Belah Dua. Metode ini menghitung reliabilitas dengan cara memberikan tes pada sejumlah subyek dan kemudian hasil tes tersebut dibagi menjadi dua bagian yang sama besar (berdasarkan pemilihan genap–ganjil). Cara kerjanya adalah sebagai berikut :

1. Item dibagi dua secara acak (misalnya item ganjil/genap), kemudian dikelompokkan dalam kelompok I dan kelompok II
2. Skor untuk masing–masing kelompok dijumlahkan sehingga terdapat skor total untuk kelompok I dan kelompok II
3. Korelasikan skor total kelompok I dan skor total kelompok II

$$\frac{2r'b}{1+r'b}$$

4. Hitung angka reliabilitas untuk keseluruhan item dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$r1 = \frac{2r'b}{1+r'b}$$

Dimana :

$r1$ = reliabilitas internal seluruh item

$r'b$ = korelasi product moment antara belahan pertama dan belahan kedua

**Tabel 3.5**
**Standar Penilaian Untuk Reabilitas**

| | ***Realibility*** |
|---|---|
| Good | 0,80 |
| Acceptable | 0,70 |
| Marginal | 0,60 |
| Poor | 0,50 |

Sumber: Barker *et al* (2002:70)

Selain valid instrumen penelitian juga harus andal, keandalan instrument menjadi indikasi bahwa responden konsisten dalam memberikan tanggapan atas pernyataan yang diajukan. Seperti yang dikemukakan Barker *et al* (2002 :70) sekumpulan butir pernyataan yang mengukur variabel dapat diterima jika memilki koefisien reliabilitas lebih besar atau sama dengan 0,70.

### 3.2.6.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh hasil uji validitas dan reliabilitas kuesioner kedua variabel seperti dirangkum pada tabel berikut.

**Tabel 3.6**
**Hasil Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan**

| No item | Indeks Validitas | Nilai Kritis | Keterangan |
|---|---|---|---|
| 1 | 0,702 | 0,30 | Valid |
| 2 | 0,695 | 0,30 | Valid |
| 3 | 0,673 | 0,30 | Valid |
| 4 | 0,703 | 0,30 | Valid |
| 5 | 0,443 | 0,30 | Valid |
| 6 | 0,449 | 0,30 | Valid |
| 7 | 0,747 | 0,30 | Valid |
| 8 | 0,703 | 0,30 | Valid |
| 9 | 0,443 | 0,30 | Valid |
| 10 | 0,449 | 0,30 | Valid |
| 11 | 0,747 | 0,30 | Valid |
| 12 | 0,673 | 0,30 | Valid |
| 13 | 0,703 | 0,30 | Valid |
| KoefisienReliabilitas = 0,872 | | | |

Berdasarkan tabel diatas pengujian validitas terhadap 13 item kuesioner untuk variabel kualitas pelayanan menunjukan sebanyak 13 item dinyatakan valid sehingga kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data mengenai kualitas pelayanan sebanyak 13 item.

**Tabel 3.7**
**Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepercayaan**

| No Item | Indeks Validitas | Nilai Kritis | Keterangan |
|---|---|---|---|
| 14 | 0,806 | 0,30 | Valid |
| 15 | 0,747 | 0,30 | Valid |
| 16 | 0,516 | 0,30 | Valid |
| 17 | 0,465 | 0,30 | Valid |
| 18 | 0,460 | 0,30 | Valid |
| 19 | 0,835 | 0,30 | Valid |
| KoefisienReliabilitas = 0,713 | | | |

Berdasarkan tabel diatas pengujian validitas terhadap 6 item kuesioner untuk variabel kepercayaan menunjukan sebanyak 6 item dinyatakan valid sehingga kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data mengenai kepercayaan sebanyak 6 item.

**Tabel 3.8**
**Hasil Uji Validitas Kuesioner Kewajaran Harga**

| No Item | Indeks Validitas | Nilai Kritis | Keterangan |
|---|---|---|---|
| 20 | 0,764 | 0,30 | Valid |
| 21 | 0,532 | 0,30 | Valid |
| 22 | 0,560 | 0,30 | Valid |
| 23 | 0,438 | 0,30 | Valid |
| KoefisienReliabilitas = 0,761 | | | |

Berdasarkan tabel diatas pengujian validitas terhadap 4 item kuesioner untuk variabel kewajaran harga menunjukan sebanyak 4 item dinyatakan valid sehingga kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data mengenai kewajaran harga sebanyak 4 item.

**Tabel 3.9**
**Hasil Uji Validitas Kuesioner Loyalitas Pelanggan**

| No Item | Indeks Validitas | Nilai Kritis | Keterangan |
|---|---|---|---|
| 21 | 0,786 | 0,30 | Valid |
| 22 | 0,768 | 0,30 | Valid |
| 23 | 0,594 | 0,30 | Valid |
| 24 | 0,480 | 0,30 | Valid |
| Koefisien Reliabilitas = 0, 804 | | | |

Berdasarkan tabel diatas pengujian validitas terhadap 4 item kuesioner untuk variabel loyalitas pelanggan menunjukan sebanyak 4 item dinyatakan valid sehingga kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data mengenai loyalitas pelanggan sebanyak 4 item.

### 3.2.7 Metode Pengujian Data

#### 3.2.7.1 Analisis Data Deskriptif

Penelitian ini menggunakan metode pengujian data atau alat bentuk penelitian deskriptif yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan. Penelitian Deskriptif adalah jenis penelitian yang menggambarkan apa yang dilakukan oleh Cinderella School of English for Children Bandung berdasarkan fakta-fakta yang ada untuk selanjutnya diolah menjadi data. Data tersebut kemudian dianalisis untuk memperoleh suatu kesimpulan. Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan bagaimana masing masing variabel penelitian. Metode kualitatif yaitu metode pengolahan data yang menjelaskan pengaruh dan hubungan yang dinyatakan dengan kalimat. Analisis kualitatif digunakan untuk melihat faktor penyebab. Untuk data berskala ordinal pertanyaan-pertanyaan

dalam kuesioner menggunakan skala likert. Menurut Sugiyono (2011 :93) skala likert adalah sebagai berikut :

"Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial".

Dalam penelitian ini menggunakan skala Likert dengan skor 5,4,3,2,1.

Langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian kualitatif adalah sebagai berikut:

1. Setiap indikator yang dinilai oleh responden, diklasifikasikan dalam lima alternatif jawaban dengan menggunakan skala ordinal yang menggambarkan peringkat jawaban.
2. Dihitung total skor setiap variabel / subvariabel = jumlah skor dari seluruh indikator variabel untuk semua responden.
3. Dihitung skor setiap variabel/subvariabel = rata-rata dari total skor.
4. Untuk mendeskripsikan jawaban responden, juga digunakan statistik deskriptif seperti distribusi frekuensi dan tampilan dalam bentuk tabel ataupun grafik.
5. Untuk menjawab deskripsi tentang masing-masing variabel penelitian ini, digunakan rentang kriteria penilaian sebagai berikut :

$$\text{Skor Total} = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \text{ X } 100\ \%$$

Skor aktual adalah jawaban seluruh responden atas kuesioner yang telah diajukan. Skor ideal adalah skor atau bobot tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi.

Kriteria yang digunakan dalam penilaian persentase skor item pernyataan disesuaikan dengan indikator masing-masing, seperti Sangat Baik, Baik, Cukup, Kurang Baik dan Tidak Baik yang disusun berdasarkan rentang skor pada tabel 4.6.

Adapun perhitungannya adalah sebagai berikut:

a. Skor minimum dalam presentase $= \frac{skorminimum}{skormaksimum} X\ 100\%$

$= \frac{1}{5} X\ 100\% = 20\%$

b. Skor maksimum dalam presentase $= \frac{skorminimum}{skormaksimum} X\ 100\%$

$= \frac{5}{5} X\ 100\% = 100\%$

c. Interval dalam presentase = skor maksimum – skor minimum

= 100% - 20% = 80%

d. Panjang interval $= \frac{interval}{jenjang} = \frac{80\%}{5} = 16\%$

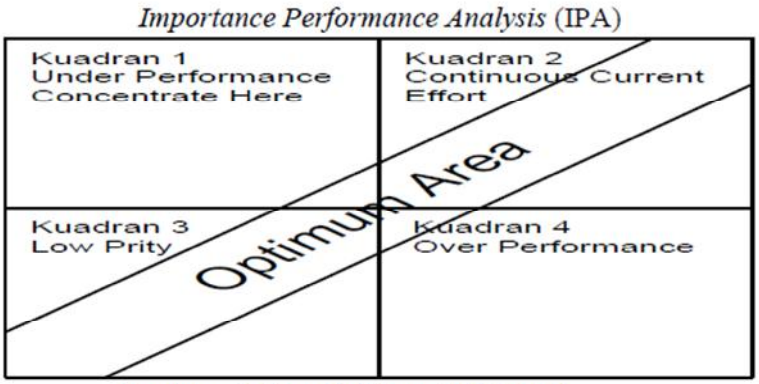
**Tabel 3.10**

**Kriteria Persentase Skor Tanggapan Responden Terhadap Skor Ideal**

| No | % Jumlah Skor | Kriteria Kualitas Pelayanan | Kriteria Kepercayaan | Kriteria Kewajaran Harga | Kriteria Loyalitas Pelanggan |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. | 20.00% - 36.00% | Tidak Baik | Sangat Rendah | Tidak Wajar | Tidak Loyal |
| 2. | 36.01% - 52.00% | Kurang Baik | Rendah | Kurang Wajar | Kurang Loyal |
| 3. | 52.01% - 68.00% | Cukup Baik | Cukup Tinggi | Cukup Wajar | Cukup Loyal |
| 4. | 68.01% - 84.00% | Baik | Tinggi | Wajar | Loyal |
| 5. | 84.01% - 100% | Sangat Baik | Sangat Tinggi | Sangat Wajar | Sangat Loyal |

***Importance Performance Analysis* (IPA)**

IPA menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis. Interpretasi grafik IPA sangat mudah, dimana grafik IPA dibagi menjadi empat buah kuadran berdasarkan hasil pengukuran pada gambar dibawah ini :




Sumber : Zeithaml, Bitner (126:2000)

**Gambar 3.1**
**Pembagian Kuadran IPA**

Berikut penjelasan untuk masing – masing kuadran :

Kuadran I: Under Performance/Concentrate Here adalah kuadran dimana tingkat kepentingan pelanggan sangat tinggi namun kinerja perusahaan rendah. Sehingga pelanggan menemukan ketidakpuasan. Pada kuadran ini harus merupakan prioritas utama untuk diperbaiki.

Kuadran II :*Continue Current Efforts*, berarti pada kuadran ini tingkat kepentingan pelanggan tinggi telah bertemu dengan kinerja perusahaan yang juga tinggi, kuadran ini perlu dipertahankan prestasinya dan semua usaha yang selama ini telah dilakukan harus dikembangkan.

Kuadran III: *Low Priority* adalah kuadran dimana tingkat kepentingan pelanggan rendah dan kinerja perusahaan juga rendah sehingga jika hendak diperbaiki bukan merupakan prioritas utama.

Kuadran IV :*Over Performance*, kuadran dimana tingkat kepentingan pelanggan tidak terlalu tinggi namun kinerja perusahaan sangatlah baik, sehingga hal ini merupakan pemborosan bagi perusahaan / terjadi inefisiensi.

*Optimum Area* merupakan daerah dimana tingkat kepentingan pelanggan telah dapat terpenuhi oleh kinerja perusahaan.

### 3.2.8.1 Analisis Data Verifikatif

#### 3.2.8.1.1Uji *Method Of Successive Interval*

Karena penelitian ini menggunakan data ordinal seperti dijelaskan dalam operasionalisasi variabel sebelumnya, maka semua data ordinal yang terkumpul terlebih dahulu akan ditransformasi menjadi skala interval dengan menggunakan *Method of Successive Interval* (Harun Al Rasyid, 1994 :131). Langkah-langkah untuk melakukan transformasi data tersebut adalah sebagai berikut:

1. Menghitung frekuensi (f) setiap pilihan jawaban, berdasarkan hasil jawaban responden pada setiap pernyataan.
2. Berdasarkan frekuensi yang diperoleh untuk setiap pernyataan, dilakukan penghitungan proporsi (p) setiap pilihan jawaban dengan cara membagi frekuensi (f) dengan jumlah responden.
3. Berdasarkan proporsi tersebut untuk setiap pernyataan, dilakukan penghitungan proporsi kumulatif untuk setiap pilihan jawaban

4. Menentukan nilai batas Z (tabel normal) untuk setiap pernyataan dan setiap pilihan jawaban
5. Menentukan nilai interval rata-rata untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan berikut:

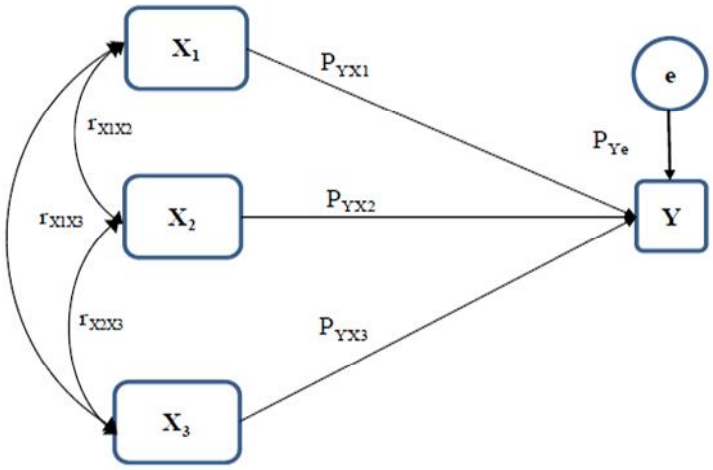
$$\text{Scale Value} = \frac{(Dencity at Lower Limit) - (Dencity at Upper limit)}{(\text{AreaBelowUpperLinit}) - (\text{AreaBellowLowerLimit})}$$

Data penelitian yang sudah berskala interval selanjutnya akan ditentukan pasangan data variabel independen dengan variabel dependen serta ditentukan persamaan yang berlaku untuk pasangan-pasangan tersebut. Adapun di dalam proses pengolahan data MSI tersebut, peneliti menggunakan bantuan program *software* MSI.

**3.2.8.1.2Diagram Jalur dan Persamaan Struktural**

Berikut digambarkan jalur diagramatik struktur hubungan kausal antara variabel penyebab dengan variabel akibat.

**Gambar 3.2**
**Hubungan Kausal $X_1$, $X_2$ dan $X_3$ ke Y**



Keterangan :

$X_1$ = Kualitas Pelayanan

$X_2$ = Kepercayaan

$X_3$ = Kewajaran Harga

Y = Loyalitas Pelanggan

Pi = Koefisien jalur masing-masing variabel

e = Tingkat kesalahan (*error term*)

Pada gambar 3.2 menunjukkan bahwa diagram jalur tersebut terdapat tiga buah variabel eksogenus, yaitu $X_1$, $X_2$, dan $X_3$, sebuah variabel endogenus (Y). Pada diagram di atas juga mengisyaratkan bahwa hubungan antara $X_1$ dengan Y, $X_2$ dengan Y dan $X_3$ dengan Y adalah hubungan kausal, sedangkan hubungan antara $X_1$ dengan $X_2$, $X_2$ dengan $X_3$ dan $X_1$ dengan $X_3$ masing-masing adalah hubungan korelasional. Bentuk persamaan strukturalnya adalah : $Y = Pyx_1X_1 + Pyx_2X_2 + Pyx_3X_3$ . Hubungan antara $X_1$, $X_2$ dan $X_3$ adalah hubungan korelasional. Intensitas keeratan hubungan tersebut dinyatakan oleh besarnya koefisien korelasi $r_{x1x2}$. Hubungan $X_1$, $X_2$ dan $X_3$ ke Y adalah hubungan kausal. Besarnya pengaruh langsung dari $X_1$ ke Y, $X_2$ ke Y dan $X_3$ ke Y masing-masing dinyatakan oleh besarnya nilai numerik koefisien jalur $Pyx_1$, $Pyx_2$, dan $Pyx_3$.

Formula untuk menghitung koefisen korelasi yang dicari adalah menggunakan *Product Moment Coefficient* dari Karl Pearson. Alasan penggunaan teknik koefisien korelasi dari Karl Pearson ini adalah karena variabel-variabel yang hendak dicari korelasinya memiliki skala pengukuran ordinal. Formulanya :

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X).(\sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Pengujian Hipotesis

Hipotesis penelitian akan diuji dengan mendeskripsikan hasil analisis jalur (*path analysis*) yang diperoleh. Penelitian menggunakan pengujian hipotesis statistik, taraf signifikan dan uji statistik.

Pengujian hipotesis menggunakan analisis jalur dilakukan tiga tahapan yaitu pengujian hubungan antar variabel, pengujian secara simultan (pengujian model pengaruh variabel secara bersama-sama) dan pengujian secara parsial (pengujian pengaruh variabel secara parsial). Adapun statistik uji yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Uji Z-Statistik

Uji z ini digunakan untuk mengetahui dan menguji apakah variabel kualitas pelayanan, kepercayaan dan kewajaran harga mempunyai hubungan positif atau negatif, maka dilakukan pengujian statistik z sebagai berikut:

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$, Artinya, tidak terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan, kepercayaan dan kewajaran harga.

$H_1 : \beta_i \neq 0$, Artinya, terdapat hubungan positif kualitas pelayanan, kepercayaan dan kewajaran harga.

Menghitung nilai $Z_{hitung}$ dengan mengetahui apakah variabel koefisien korelasi signifikan atau tidak dengan rumus :

$$Z = \sqrt{\frac{n-3}{2}}\, In\, [\frac{(1+r)*(1-p0)}{(1-r)*(1+p0)}$$

Hasil $Z_{hitung}$ dibandingkan dengan $Z_{tabel}$ dengan kriteria :

a. Jika $Z_{hitung} > Z_{tabel}$ maka $H_0$ ada di daerah penolakan, berarti Ha diterima artinya antara variabel X ada hubungan.

b. Jika $-Z_{hitung} \leq Z_{tabel} \leq Z_{hitung}$ maka $H_0$ ada di daerah penerimaan, berarti Ha ditolak artinya antara variabel X tidak ada hubungan.

c. Z hitung dicari dengan rumus perhitungan Z hitung

d. Z tabel dicari di dalam tabel distribusi Z *student* dengan ketentuan sebagai berikut, $\alpha = 0{,}1$, dimana $1-(\alpha/2)$

2. Uji F-Statistik

a. Hipotesis statistik yang diuji

H: $P_{YX1} = P_{YX2} = P_{YX3} = 0$, berarti tidak ada pengaruh secara simultan 0

H: $P_{YXi} \neq 0$, berarti ada pengaruh secara simultan 1

b. Menentukan tingkat signifikan $\alpha = 0{,}05$ dan derajat bebas (db1) = (k–1) dan (db2) = (n–k-1) untuk menentukan nilai $F_{tabel}$ yang merupakan patokan daerah penerimaan dan penolakan hipotesis.

c. Menghitung $F_{hitung}$ dengan rumus:

$$F = \frac{(n-k-1) \times R^2_{YX_1X_2X_3}}{k \times (1 - R^2_{YX_1X_2X_3})}$$

Dimana:

$R^2$ = Koefisien Determinasi $X_1$, $X_2$, $X_3$, Y

n = Jumlah Observasi

k = Banyaknya variabel

d. Hasil $F_{hitung}$ dibandingkan dengan $F_{tabel}$ dengan kriteria:

- H0 diterima bila $F_{hitung} \leq F_{tabel}$
- H0 ditolak bila $F_{hitung} > F_{tabel}$

3. Uji t-Statistik

Uji statistik t dilakukan untuk menunjukkan bermakna atau tidaknya pengaruh satu variabel eksogen secara parsial terhadap variasi variabel endogen. Langkah pengujian hipotesis menggunakan uji statistik t adalah sebagai berikut :

a. Penetapan hipotesis

$H_0$ : $P_{YXi} = 0$, artinya Tidak ada pengaruh variabel eksogen terhadap endogen

$H_1$ : $P_{YXi} \neq 0$, artinya ada pengaruh variabel eksogen terhadap endogen

b. Menentukan tingkat signifikan $\alpha = 0{,}05$ dan derajat bebas (db) = (n-k–1) untuk menentukan nilai $t_{tabel}$ yang merupakan patokan daerah penerimaan dan penolakan hipotesis.

c. Menghitung statistik uji untuk pengujian $t_{hitung}$ dengan rumus:

$$t_i = \frac{\rho_{YX_i}}{\sqrt{\frac{(1-R^2_{Y(X_1X_2X_3)}) \times CR_{ii}}{(n-k-1)}}}$$

Keterangan :

$\rho_{YXi}$ = koefisien jalur

$R^2_{Y(X_1X_2X_3)}$ = koefisien determinasi

$CR_{ii}$ = nilai diagonal invers matrik korelasi

d. Hasil $t_{hitung}$ dibandingkan dengan $t_{tabel}$ dengan kriteria:

Ho diterima jika $t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$

Ho ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $t_{hitung} \geq t_{tabel}$