



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Sifat Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah penelitian kuantitatif dan bersifat secara eksplanatif. Menurut Hermawan (2006, h. 18) penelitian kuantitatif merupakan sebuah pendekatan penelitian yang bersifat objektif, dengan melakukan pengumpulan dan analisis terhadap sebuah data melalui pengujian statistik.

Sejalan dengan itu, Creswell (2014, h. 5) juga menjelaskan bahwa penelitian kuantitatif merupakan sebuah jenis penelitian yang digunakan dalam menguji teori-teori yang ada melalui hubungan antar variabel, yang mana variabel-variabel tersebut diukur dengan instrumen penelitian dan data yang dianalisis terdiri dari angka yang secara khusus menggunakan ilmu statistik.

Menurut Kriyantono (2009, h. 56), penelitian kuantitatif memiliki ciri sebagai berikut:

1. Bertujuan untuk menguji hipotesis atau teori, mendukung atau menolak teori yang dipaparkan. Data hanya sebagai alat konfirmasi teori atau teori dibuktikan dengan data.
2. Hubungan antar riset dan subjek jauh.



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

3. Riset harus digeneralisasikan, karena itu menuntut sampel yang representatif dari seluruh populasi, operasionalisasi konsep serta alat ukur yang valid dan reliabel.
4. Prosedur riset bersifat rasional, artinya riset berangkat dari konsep atau teori yang mendasarinya. Konsep dan teori ilmiah yang akan dibuktikan dengan data yang dikumpulkan di lapangan.

Selanjutnya, penelitian ini bersifat eksplanatif karena peneliti berusaha untuk menjelaskan dan menjawab permasalahan yang terjadi, menjabarkan melalui teori yang digunakan serta mengukurnya melalui perhitungan untuk melihat hubungan antar variabel. Menurut Bungin (2013, h. 51) penelitian eksplanatif akan menjelaskan sebuah hubungan, perbedaan, ataupun pengaruh dari variabel yang satu kepada variabel lainnya.

Melalui penelitian eksplanatif ini, akan diketahui korelasi antar dua atau lebih variabel yang diteliti. Penelitian ini, hubungan kausal yang akan diteliti adalah variabel kualitas pelayanan dan variabel loyalitas pelanggan.

### **3.2 Metode Penelitian**

Pada penelitian ini, metode penelitian yang dilakukan yaitu melalui survei. Metode survei merupakan tipe pendekatan dalam penelitian yang ditujukan pada sejumlah besar individu atau kelompok. Peneliti akan mengumpulkan data dari setiap individu yang akan menjadi responden melalui penyebaran kuesioner.

Menurut Kriyantono (2009, h. 59), metode survei merupakan sebuah proses pengumpulan serta analisis data sosial bersifat terstruktur dan mendetail melalui kuesioner sebagai alat utama dalam mendapatkan informasi dan responden yang diasumsikan mewakili populasi secara spesifik.

Melalui hal tersebut, metode survei dapat disimpulkan sebagai metode riset yang dilakukan dengan menggunakan kuesioner dalam pengumpulan data. Metode survei digunakan dalam penelitian ini untuk memperlihatkan apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan dari La Brasserie Restaurant (variabel independen) terhadap loyalitas pelanggan (variabel dependen).

Menurut Neuman (2013, h. 100) kuesioner dalam sebuah survei biasanya akan terdiri dari pertanyaan-pertanyaan terstruktur yang akan dijawab oleh para responden untuk mendapatkan informasi yang spesifik serta melibatkan pengelolaan data. Pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner dibuat berdasarkan pada variabel penelitian yang diolah menjadi dimensi lalu diteruskan menjadi beberapa indikator dan terakhir menjadi daftar pertanyaan. Selanjutnya, setelah mendapatkan hasil jawaban dari para responden, maka akan diperoleh data relevan yang berguna dalam mengukur sebuah tingkat keterkaitan dalam variabel tersebut melalui program SPSS yang akan menyatakan hasil dari penelitian.

U N I V E R S I T A S  
M U L T I M E D I A  
N U S A N T A R A

### 3.3 Populasi & Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2010, h. 61) populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari subjek atau objek yang terdiri dari kualitas dan karakteristik tertentu yang dapat ditentukan oleh peneliti lalu dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi bukanlah sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek, melainkan juga terdiri atas karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek yang akan diteliti.

Selain itu, menurut Creswell (2014, h. 218) populasi dikatakan sebagai sebuah kelompok-kelompok yang dapat diidentifikasi dan juga diukur dalam sebuah penelitian. Populasi bukanlah sekedar jumlah yang terletak apa subjek atau objek, lebih dari itu, terdapat karakteristik atau sifat yang dapat mewakili pada penelitian.

Populasi dari penelitian ini merupakan seluruh pelanggan La Brasserie Restaurant pada tahun 2017, yaitu sebanyak 90.000 pelanggan. Angka tersebut diperoleh berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan pihak *Marketing Communication* dari hotel Le Meridien Jakarta.

#### 3.3.2 Sampel

Bungin (2013, h. 103) mengatakan dalam sebuah penelitian terdapat hukum probabilitas, yang merupakan kesimpulan dari populasi yang dapat digeneralisasikan kepada semua populasi. Oleh karena itu,

pengambilan sampel yang ada dalam penelitian adalah untuk mewakili total dari jumlah populasi.

Sugiyono (2010, h. 62) juga menjelaskan bahwa sampel terkait dengan jumlah total dan karakteristik dari populasi tersebut. Ketika sebuah penelitian memiliki jumlah populasi yang besar dan tidak memungkinkan untuk mempelajari masing-masing dari populasi tersebut, maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Ketika sudah mempelajari dari sampel tersebut, hasil dari penelitian juga dapat diterapkan bagi populasi.

Berdasarkan pengertian yang ada di atas, maka dapat disimpulkan jika sampel dapat diartikan sebagai bagian atau perwakilan dari populasi yang akan digunakan dalam penelitian. Sampel penelitian juga dianggap dapat mewakili jumlah populasi dan porsinya diambil melalui teknik tertentu.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *sampling accidental* (insidental) yang memiliki pengertian yaitu teknik penentuan sampel yang dilakukan secara kebetulan. Hal ini dimaksudkan bahwa semua orang yang secara kebetulan / insidental bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sebagai sampel, apabila orang tersebut cocok atau memiliki kriteria yang sesuai sebagai sumber data (Sugiyono, 2010, h. 67).

Berikut merupakan perhitungan statistik dengan menggunakan perhitungan besaran sampel Slovin, yaitu (Kriyantono, 2009, h. 162):

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

Keterangan:

N = ukuran populasi

N = ukuran sampel

e = kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir, pada penelitian ini yaitu 5% ( $\alpha = 0.05$ )

Jika dikaitkan dengan penelitian ini, maka perhitungan penentuan jumlah dari pada sampel adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{90000}{1 + (90000 \times (0.05)^2)} \\ &= \frac{90000}{226} = 398,2 \approx 398 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan Slovin yang telah dilakukan, dapat dilihat bahwa dengan taraf kesalahan 5% atau  $\alpha = 0,05$ , maka jumlah sampel yang akan diteliti dibulatkan ke atas menjadi 398. Jumlah sampel sebesar 398 ini merupakan responden-responden yang akan mewakili dalam pengisian kuesioner dari total 90.000 populasi dalam penelitian ini.

U N I V E R S I T A S  
M U L T I M E D I A  
N U S A N T A R A

### 3.4 Operasionalisasi Variabel

Variabel dalam sebuah penelitian merupakan sebuah atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu dan telah ditetapkan oleh peneliti untuk dapat dipelajari lalu ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010, h. 2).

Bersamaan dengan hal tersebut, Kriyantono (2009, h. 20) menjelaskan bahwa variabel penelitian merupakan bagian empiris dari sebuah konsep atau konstruk, yang berfungsi sebagai penghubung antara teoritis dan empiris. Variabel merupakan fenomena dan peristiwa yang dapat diukur atau dimanipulasi dalam sebuah proses riset.

Terdapat dua bentuk variabel yang digunakan dalam sebuah penelitian, yaitu (Sugiyono, 2010, h. 4)

#### 1. Variabel Independen (Variabel Bebas)

Merupakan variabel yang sering disebut sebagai *stimulus*, *predictor*, *antecedent*. Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab dari perubahan dan timbulnya dari variabel dependen. Dalam penelitian ini, variabel bebas yang digunakan adalah kualitas pelayanan. Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (dalam Lovelock & Wirtz, 2016, h. 79), kualitas pelayanan dapat terdiri dari *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

## 2. Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Merupakan variabel yang sering disebut sebagai *output*, *kriteria*, *konsekuen*. Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel independen. Dalam penelitian ini, variabel terikat yang digunakan adalah loyalitas pelanggan. Menurut Griffin (2005, h. 31), loyalitas pelanggan dapat dilihat berdasarkan pada melakukan pembelian berulang, penggunaan produk dan jasa yang ditawarkan, merekomendasikan kepada orang lain dan memiliki kekebalan terhadap pesaing.

Berikut merupakan operasionalisasi variabel terkait penelitian yang dilakukan:

**Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel**

<b>Kualitas Pelayanan (Variabel X)</b>		
Zeithaml, Berry dan Parasuraman (dalam Lovelock & Wirtz, 2016, h. 79)		
Dimensi	Indikator	Skala
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Suasana yang nyaman, bersih dan rapi</li><li>- Kelengkapan Fasilitas dan Perlengkapan</li><li>- Penampilan dari para karyawan</li></ul>	Likert
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Karyawan dapat diandalkan</li><li>- Mendapat pelayanan yang tepat</li></ul>	
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Kemauan untuk membantu pelanggan</li></ul>	

	- Cepat tanggap dalam pelayanan	1-4
<i>Assurance</i> (Kepercayaan)	- <i>Credibility</i> - <i>Security</i> - <i>Competence</i> - <i>Courtesy</i>	
<i>Emphaty</i> (Empati)	- <i>Access</i> - <i>Communication</i> - <i>Understanding the Customer</i>	
<b>Loyalitas Pelanggan (Variabel Y)</b> Griffin, 2005, h. 31		
Dimensi	Indikator	Skala
Melakukan pembelian berulang secara teratur	- Kembali melakukan pembelian di masa mendatang	
Membeli antar-lini produk atau jasa	- Menggunakan produk atau jasa - Tertarik mencoba produk atau jasa yang lainnya	Likert 1-4
Mereferensikan kepada orang lain	- Merekomendasikan produk atau jasa - Meyakinkan melalui informasi	
Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan pesaing	- Lebih memilih menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan - Mengaku loyal	

Sumber: hasil olahan peneliti, 2018

Dengan operasionalisasi variabel akan membantu peneliti dalam membentuk sebuah pernyataan-pernyataan kuesioner yang akan disebarakan kepada para responden. Pernyataan-pernyataan tersebut dihasilkan melalui

uraian dari variabel independen dan variabel dependen yang dapat dirincikan menjadi beberapa dimensi dan indikator.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Penggunaan teknik atau metode dalam pengumpulan data merupakan salah satu hal penting yang harus diketahui. Hal ini didasarkan pada teknik tersebut merupakan bagian utama yang berperan dalam menentukan berhasil atau tidaknya suatu penelitian. Kesalahan dalam penggunaan metode pengumpulan data dan penggunaan data yang seharusnya tidak dilakukan, dapat berakibat fatal terhadap hasil dari penelitian. Oleh karena itu, perlu untuk memastikan bahwa teknik pengumpulan data yang ada sudah tepat dilakukan (Bungin, 2013, h. 131).

Jika dilihat dari sumber data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan melalui sumber data primer dan sumber data sekunder, yang memiliki pengertian sebagai berikut:

#### **1. Sumber Data Primer**

Merupakan sumber pertama di mana sebuah data dihasilkan atau tangan pertama di lapangan (Bungin, 2013, h. 128). Data primer juga dapat diperoleh melalui subjek riset yang telah melakukan pengisian kuesioner, dalam hal ini merupakan responden (Kriyantono, 2009, h. 41). Sumber data primer dalam penelitian ini adalah pelanggan-pelanggan yang telah berkunjung ke La Brasserie Restaurant minimal dua kali.

## 2. Sumber Data Sekunder

Merupakan sumber kedua atau sumber sekunder. Dalam data sekunder, biasanya akan berperan sebagai pelengkap dari data primer seperti memberi keterangan, atau data pelengkap dalam hal pembandingan (Bungin, 2013, h. 129). Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah profil mengenai perusahaan, data dari internet dan buku-buku.

Setelah itu, ketika teknik pengumpul data melalui sumber data primer dan sekunder telah dilakukan, maka selanjutnya adalah melakukan survei dengan penyebaran berupa kuesioner atau angket yang harus diisi oleh responden. Terdapat dua jenis kuesioner atau angket, yaitu (Bungin, 2013, h. 130):

### 1. Angket Terbuka

Pernyataan serta pertanyaan yang dirancang dengan sepenuhnya memberikan kebebasan kepada responden untuk menjawab tentang keadaan yang dialami tanpa adanya alternatif jawaban yang diberikan.

### 2. Angket Tertutup

Pernyataan serta pertanyaan yang telah diberikan alternatif jawaban. Biasanya responden hanya memilih jawaban yang dianggap sesuai dengan apa yang dialami dan diberikan tanda yang sesuai seperti “X” atau “*checklist*”.

Berkaitan dengan penelitian ini, kuesioner atau angket yang digunakan adalah angket tertutup. Nantinya kuesioner atau angket yang sudah dirancang,

diberikan kepada responden yang telah ditentukan untuk dijawab sesuai dengan pengalaman yang dirasakan terhadap objek dalam penelitian.

### **3.6 Teknik Pengukuran Data**

#### **3.6.1 Uji Validitas**

Setiap penelitian yang dilakukan, perlu untuk melakukan uji validitas khususnya pada penelitian berjenis kuantitatif. Uji validitas dilakukan untuk menghitung tingkat sah / valid / layaknya sebuah kuesioner yang disebarakan kepada responden. Suatu kuesioner akan dinyatakan valid apabila pernyataan dan pertanyaan dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2018, h. 51).

Sejalan dengan pernyataan tersebut, Sugiyono (2010, h. 348) juga menjelaskan bahwa pada penelitian kuantitatif, kriteria utama yang perlu dimiliki oleh sebuah hasil dari kuesioner adalah valid, reliabel dan objektif. Validitas merupakan sebuah tolak ukur antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dilaporkan oleh peneliti. Dengan kata lain, data yang valid adalah data “yang tidak berbeda” antara yang dilaporkan dengan data yang sesungguhnya terjadi.

### 3.6.1.1 Uji Instrumen Validitas Data Pre-Test

Uji *pre-test* merupakan sebuah uji coba yang dilakukan terhadap kuesioner penelitian sebelum disebarakan secara resmi. Dalam penelitian ini, uji *pre-test* dilakukan terhadap 30 responden yang merupakan pelanggan dari La Brasserie Restaurant di Hotel Le Meridien Jakarta.

Uji *pre-test* ini dilakukan dengan membandingkan antara  $r$  hitung dengan  $r$  tabel untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$ . Tingkat toleransi kesalahan yang digunakan adalah sebesar 5%. Maka dari itu pada  $r$  tabel nilai  $r$  untuk  $df = 30-2 = 28$  dan dengan tingkat kesalahan 5% adalah 0.374 yang berasal dari  $r$  tabel. Sehingga setiap pernyataan akan dinyatakan valid apabila nilai  $r$  hitung lebih dari 0.374 ( $r$  hitung > 0.374). Berikut adalah hasil  $r$  hitung pada variabel independen dan variabel dependen dalam penelitian ini:

**Tabel 3.2**

#### **Uji Validitas Data Pre-Test Variabel Kualitas Pelayanan (X)**

<b>Pernyataan</b>	<b>Nilai Pearson Correlation (r hitung)</b>	<b>r tabel</b>	<b>Sig.</b>	<b>Simpulan</b>
X.1	.780	.374	.000	Valid
X.2	.600		.000	Valid
X.3	.576		.001	Valid
X.4	.666		.000	Valid
X.5	.590		.001	Valid
X.6	.783		.000	Valid
X.7	.751		.000	Valid

X.8	.640		.000	Valid
X.9	.712		.000	Valid
X.10	.703		.000	Valid
X.11	.551		.002	Valid
X.12	.618		.000	Valid
X.13	.646		.000	Valid
X.14	.698		.000	Valid
X.15	.694		.000	Valid
X.16	.669		.000	Valid
X.17	.597		.000	Valid
X.18	.378		.039	Valid
X.19	.801		.000	Valid
X.20	.759		.000	Valid
X.21	.746		.000	Valid
Valid, jika r hitung > r tabel ; sig. < .005				
Tidak Valid, jika r hitung < r tabel ; sig. > .005				
(Ghozali, 2018, h. 52)				

Sumber: Hasil olah data SPSS 24, 2018

Berdasarkan tabel 3.2 diketahui bahwa seluruh pernyataan (21 butir) memiliki nilai signifikansi dibawah 0,05 (Sig. < 0,05) dan r hitung lebih besar dari r tabel yaitu 0,374 (r hitung > 0,374 r tabel), sehingga semua butir pertanyaan dapat dinyatakan valid.

**Tabel 3.3**

**Uji Validitas Data Pre-Test Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)**

Pernyataan	Nilai Pearson Correlation (r hitung)	r tabel	Sig.	Simpulan
Y.1	.427	.374	.019	Valid
Y.2	.637		.000	Valid
Y.3	.545		.002	Valid
Y.4	.558		.001	Valid
Y.5	.438		.015	Valid
Y.6	.722		.000	Valid
Y.7	.596		.001	Valid

Y.8	.698		.000	Valid
Y.9	.789		.000	Valid
Y.10	.712		.000	Valid
Y.11	.534		.000	Valid
Y.12	.831		.000	Valid
Valid, jika r hitung > r tabel ; sig. < .005 Tidak Valid, jika r hitung < r tabel ; sig. > .005 (Ghozali, 2018, h. 52)				

Sumber: Hasil olah data SPSS 24, 2018

Hasil uji validitas variabel Y pada tabel 3.3 diketahui bahwa seluruh pernyataan (12 butir) memiliki nilai signifikansi dibawah 0,05 (Sig. < 0,05) dan r hitung lebih besar dari r tabel yaitu 0,374 (r hitung > 0,374 r tabel), sehingga semua butir pertanyaan dapat dinyatakan valid.

### 3.6.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan sebuah alat yang digunakan untuk mengukur sebuah kuesioner yang merupakan indikator dari variabel tersebut. Sebuah kuesioner akan dikatakan reliabel ketika jawaban dari responden terhadap pernyataan yang ada konsisten dari waktu ke waktu (Ghozali, 2018, h. 45).

Untuk menguji tingkat reliabilitas dari sebuah pernyataan atau pertanyaan dalam sebuah kuesioner dapat dilihat berdasarkan tabel *reliability statistic* dengan tabel tingkat reliabilitas berdasarkan tingkat Alpha.

**Tabel 3.4 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha**

Alpha	Tingkat Reliabilitas
0.00 s/d 0.20	Kurang reliabel
0.20 s/d 0.40	Agak reliabel
0.40 s/d 0.60	Cukup reliabel
0.60 s/d 0.80	Reliabel
0.80 s/d 1.00	Sangat reliabel

### 3.6.2.1 Uji Instrumen Reliabilitas Data *Pre-Test*

Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan metode *one shot* atau pengukuran sekali saja yang kemudian hasilnya akan dibandingkan dengan pernyataan lain. Selain itu, alat pengukuran yang dilakukan adalah dengan menggunakan SPSS versi 24 yang menyediakan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ), yang mana sebuah variabel dinyatakan reliabel ketika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $> 0.70$  (Ghozali, 2018, h. 46).

**Tabel 3.5**

#### **Uji Reliabilitas Data *Pre-Test* Variabel**

#### **Kualitas Pelayanan (X)**

#### *Cronbach's Alpha Reliability Statistics*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.935	21

Sumber: Hasil olah data SPSS 24, 2018

Berdasarkan tabel 3.5, dapat dilihat bahwa hasil dari *Cronbach's Alpha* yaitu 0,935. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) sangat reliabel.

**Tabel 3.6**

**Uji Instrumen Reliabilitas Data *Pre-Test* Variabel**

**Loyalitas Pelanggan (Y)**

*Cronbach's Alpha Reliability Statistics*

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
.841	12

Sumber: Hasil olah data SPSS 24, 2018

Berdasarkan tabel 3.6, dapat dilihat bahwa hasil dari *Cronbach's Alpha* yaitu 0,841. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) sangat reliabel.

### 3.6.3 Uji Normalitas

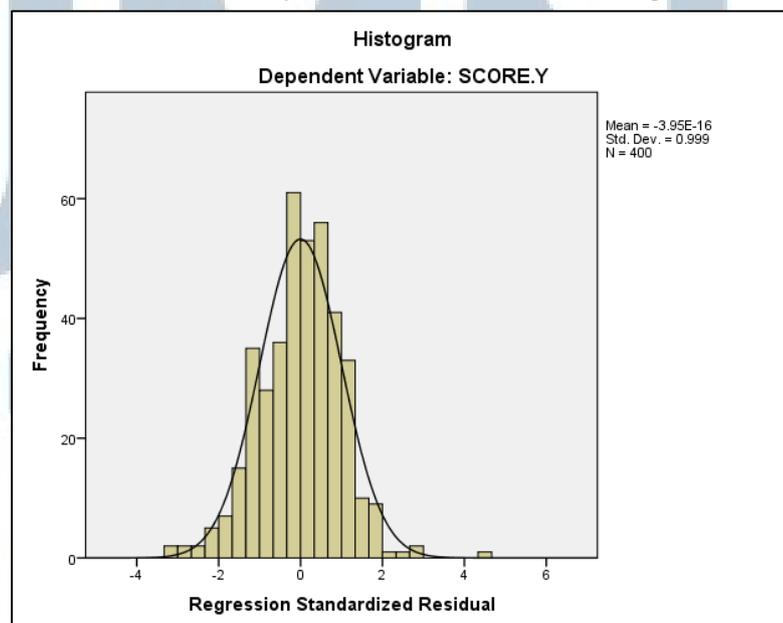
Menurut Ghozali (2018, h. 161), uji normalitas akan bertujuan dalam menguji variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi yang normal atau tidak. Pada dasarnya uji t dan uji F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Namun, jika asumsi tersebut bertentangan maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel yang kecil.

Pada penelitian ini, uji normalitas yang dilakukan adalah dengan analisis grafik. Analisis grafik merupakan analisis dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan nilai distribusi normal, selain itu dapat juga melihat normal probability plot yang harus membentuk satu garis lurus diagonal (Ghozali, 2018, h. 162).

Berikut ini adalah dua prinsip normalitas menurut Ghozali (2018, h. 163), yaitu:

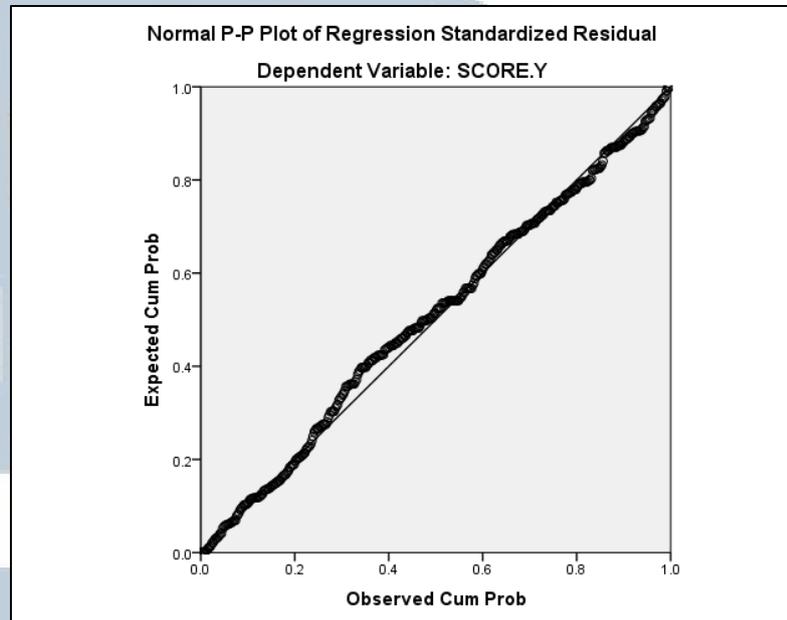
- a. Apabila data menyebar di sekitar garis diagonal atau grafik histogram menunjukkan pola distribusi normal, maka data tersebut dapat dikatakan sesuai dengan asumsi normalitas
- b. Apabila data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti garis atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka data dapat dikatakan tidak sesuai dengan asumsi normalitas.

**Gambar 3.1 Uji Normalitas Grafik Histogram**



Sumber: Hasil olah data SPSS 24, 2018

**Gambar 3.2 Uji Normalitas P-P Plot**



Sumber: Hasil olah data SPSS 24, 2018

Berdasarkan gambar 3.1 menampilkan bahwa grafik histogram memberikan pola distribusi yang simetris dengan hasil tidak terlalu ke kiri ataupun ke kanan, karena grafik tersebut berada pas di tengah-tengah. Selanjutnya pada gambar 3.2 untuk probability plot, dapat terlihat bahwa titik-titik mengikuti garis diagonal dan berada di sekitarnya. Untuk itu dapat disimpulkan bahwa model regresi yang telah dilakukan adalah sesuai dengan asumsi normalitas.

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Analisis digunakan berdasarkan pada data-data yang telah dihasilkan selama penelitian dijalankan. Data-data tersebut dapat berasal dari data primer dan juga data sekunder. Berikut ini adalah tahapan analisis yang digunakan dalam penelitian.

#### **3.7.1 Uji Koefisien Korelasi**

Koefisien korelasi merupakan sebuah nilai hubungan atau korelasi antara dua atau lebih variabel yang diteliti. Nilai koefisien korelasi dapat digunakan sebagai pedoman dalam menentukan hipotesis dapat diterima atau ditolak dalam penelitian. Nilai koefisien korelasi bergerak dari  $0 \geq 1$  atau  $1 \leq 0$  (Bungin, 2013, h. 210).

Analisis koefisien korelasi berfungsi untuk melihat kekuatan hubungan antara kedua variabel. Dalam penelitian ini variabel independen adalah “Kualitas Pelayanan” dan variabel dependen “Loyalitas Pelanggan”. Atau dengan kata lain, analisis ini dilakukan untuk mencari tahu seberapa kuat variabel independen mempengaruhi variabel dependen.

#### **3.7.2 Uji Regresi Sederhana**

Dalam penelitian ini, uji regresi dilakukan untuk melihat bagaimana pengaruh dari “Kualitas Pelayanan” terhadap “Loyalitas Pelanggan”. Untuk itu, penelitian ini menggunakan masing-masing satu variabel independen dan variabel dependen. Sehingga metode analisis regresi

sederhana dijalankan dalam penelitian ini melalui persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen (Loyalitas Pelanggan)

X = Variabel independen (Kualitas Pelayanan)

a = Konstantan regresi

b = Koefisien regresi

Analisis data akan dilakukan ketika peneliti telah memperoleh hasil dari kuesioner yang disebar kepada 400 responden. Analisis tersebut menggunakan *Statistical Package for Social Science (SPSS)* versi 24. Data yang dihasilkan oleh SPSS akan menjelaskan pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada La Brasserie Restaurant. Setelah itu, hasil data yang dikelola tersebut akan menentukan apakah variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh atau tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan.

U M N  
U N I V E R S I T A S  
M U L T I M E D I A  
N U S A N T A R A

### 3.7.3 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk melihat ada atau tidaknya pengaruh Kualitas Pelayanan (Y) sebagai variabel independen terhadap Loyalitas Pelanggan (X) sebagai variabel dependen. Dalam proses pengujian hipotesis, data yang diperoleh akan dianalisis dengan menggunakan Uji T.

$H_0 : \rho = 0$ , artinya tidak ada pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada La Brasserie Restaurant.

$H_a : \rho \neq 0$ , artinya ada pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada La Brasserie Restaurant.

