

### **3. METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang akan digunakan selama penelitian ini adalah dengan menggunakan metode kuantitatif. Emzir (2009), menjelaskan bahwa pengertian dari pendekatan kuantitatif adalah suatu pendekatan yang secara pokok menggunakan postpositivis dalam mengembangkan ilmu pengetahuan (seperti misalnya berkaitan sebab akibat, reduksi kepada variabel, hipotesis serta pertanyaan spesifik dengan pengukuran, pengamatan, serta uji teori), yang menggunakan strategi penelitian seperti survei dan percobaan yang memerlukan data statistik. Sedangkan menurut Menurut Arikunto (2019) penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang seperti dengan namanya, banyak dituntut untuk menggunakan angka, mulai dari seperti pengambilan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan hasil data.

#### **3.2 Populasi dan Sampel**

Populasi merupakan keseluruhan dari variabel yang menyangkut masalah yang diteliti. Sehingga selama suatu variabel masih memiliki hubungan dengan topik yang diteliti maka termasuk ke dalam populasi penelitian. Pada penelitian ini yang termasuk dalam populasi adalah target pasar dari Mixue secara umum dan seluruh konsumen yang pernah membeli Mixue di Surabaya.

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang dapat dijangkau serta memiliki sifat yang sama dengan populasi yang diambil sampelnya tersebut. Untuk teknik dari pengambilan sampel dari penelitian ini akan memakai non-probability sampling. Selain itu, untuk proses pengambilan data akan memakai teknik purposive sampling yaitu pengambilan sampel dengan penentuan dan pertimbangan yang sesuai dengan kriteria dari peneliti. Dalam penelitian ini, pengambilan sampel akan dilakukan dengan sampel yang merupakan konsumen dari Mixue Surabaya dalam kurun waktu tiga bulan terakhir dengan jumlah responden berkisar hingga 100 orang.

#### **3.3 Jenis dan Sumber Data**

Dalam penelitian ini menggunakan 2 sumber data yaitu, data primer dan sekunder.

### 3.3.1 Data Primer

pengertian data primer menurut Sugiyono (2016) adalah sebuah data yang langsung didapatkan dari sumber dan diberi kepada pengumpul data atau peneliti. Ada pula pendapat menurut Sugiyono, sumber data primer adalah wawancara dengan subjek penelitian baik secara observasi ataupun pengamatan langsung. Untuk penelitian ini, data primer akan dikumpulkan menggunakan kuesioner yang diperoleh secara langsung melalui jawaban dari para responden yang juga merupakan konsumen dari Mixue di Surabaya. Kuesioner akan berisi pertanyaan yang dibuat oleh peneliti.

### 3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diambil secara tidak langsung dari sumbernya. Penggunaan data yang berasal dari sumber lain ini bisa dimanfaatkan untuk mendukung hasil dari sebuah penelitian. Contohnya seperti pengambilan data melalui studi pustaka (Sugiyono, 2019). Untuk penelitian ini sumber dari data sekunder yang akan digunakan sebagai referensi adalah penelitian terdahulu yang dapat dimanfaatkan sebagai landasan teori seperti jurnal, studi pustaka dan juga media online yang mendukung penelitian ini.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik dalam pengumpulan data merupakan metode yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang bisa mendukung suatu penelitian. Sumber dari data dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian dengan melihat dari karya literatur, jurnal, tesis, dan berbagai hal lain yang berhubungan dengan penelitian ini. Dalam penelitian ini, proses pengumpulan data akan dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara *online*. Kuesioner sendiri adalah sebuah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan berbentuk sebuah survei, dimana telah tersedia pernyataan yang telah mewakili tiap variabel yang akan diukur. Kuesioner akan berupa dua bagian yakni profil responden dan pernyataan yang terkait dengan penelitian. Dalam mengukur penelitian ini akan menggunakan *skala Likert*. Dalam penelitian menggunakan *skala Likert*, ada 5 tingkatan penilaian, yaitu:

- a. Sangat Tidak Setuju (STS) = Nilai 1
- b. Tidak Setuju (TS) = Nilai 2
- c. Netral (N) = Nilai 3
- d. Setuju (S) = Nilai 4

- e. Sangat Setuju (SS) = Nilai 5

### 3.5 Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini menggunakan 3 variabel penelitian yaitu :

#### 3.5.1 Variabel Independen (X)

Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi variabel dependen atau variabel terikat. Menurut Sugiyono (2019) variabel independen adalah variabel- variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini yang termasuk sebagai variabel independen adalah *customer perceived value*.

#### ***Customer Perceived Value***

Menurut (Ahn and Lee, 2019) *customer perceived value* secara umum merupakan, nilai yang dirasakan pelanggan berasal dari perbandingan yang mereka temukan lebih banyak keuntungan daripada kerugian ketika mengevaluasi produk atau layanan yang ditawarkan.

Berdasarkan pada penelitian dari Sweeney dan Soutar (2001) terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan untuk melakukan pengukuran antara lain :

1. *Emotional Value* (Nilai Emosional)

Utilitas yang berasal dari perasaan atau efektif/emosi positif yang ditimbulkan dari mengkonsumsi produk.

X1.1 Mengkonsumsi produk Mixue dapat memperbaiki perasaan atau membuat saya menjadi bahagia

2. *Social Value* (Nilai Sosial)

Utilitas yang didapatkan dari kemampuan produk untuk meningkatkan konsep diri - sosial konsumen.

X2.1 Mengkonsumsi produk Mixue dapat meningkatkan citra diri ataupun status sosial saya

3. *Quality/Performance* (Nilai Kualitas)

Utilitas yang diperoleh dari persepsi terhadap kualitas dari kinerja yang diharapkan.

X3.1 Produk Mixue menggunakan bahan yang segar

X3.2 Rasa produk Mixue enak untuk dikonsumsi

4. *Price/Value for Money* (Nilai Harga)

Utilitas dari produk karena reduksi biaya jangka pendek dan biaya jangka panjang.

X4.1 Apa yang saya dapatkan dari produk Mixue sepadan dengan harganya

X4.2 Membeli produk Mixue memberikan manfaat/fasilitas yang lebih besar dibanding biaya yang harus saya keluarkan

### 3.5.2 Variabel Dependen (Z)

Merupakan variabel yang mempunyai sifat bebas. Variabel independen akan mempengaruhi terjadinya perubahan yang menimbulkan variabel dependen. Menurut Sugiyono (2019) variabel dependen biasa juga disebut variabel kriteria, output, dan konsekuen. Dalam penelitian ini yang termasuk sebagai variabel dependen adalah *repurchase intention*.

#### ***Repurchase Intention***

*Repurchase Intention* menurut (Hellier et al ; 2003) dapat didefinisikan sebagai penilaian individu untuk membeli kembali layanan dari perusahaan yang sama, berdasarkan situasi dan keadaan saat ini. Dijelaskan pula menurut (Nikbin et al., 2011) *repurchase intention* adalah faktor yang akan berpengaruh pada hubungan pelanggan dan organisasi di masa depan, keuntungan dan kesuksesan perusahaan. *Repurchase intention* dapat diukur dengan dimensi yang dikemukakan oleh (Wang & Tsai, 2019) sebagai berikut :

1. *Plan to Repurchase*

Merupakan keinginan dan rencana yang timbul dari konsumen untuk terus membeli ulang suatu produk dalam jangka waktu yang lama. Dimensi ini dapat diukur dengan indikator berikut :

Z1.1 Saya berencana untuk melakukan pembelian ulang produk Mixue

Z1.2 Saya akan mencoba jenis varian lain dari menu Mixue yang belum pernah saya coba

2. *Intention to Repurchase*

Niat yang dimiliki oleh konsumen untuk terus melakukan pembelian ulang terhadap suatu produk atau layanan dalam jangka waktu yang dekat. Dimensi ini dapat diukur dengan indikator sebagai berikut :

Z2.1 Saya berniat membeli lagi produk Mixue dalam waktu dekat

Z2.2 Saya berencana kembali ke Mixue untuk berkumpul dengan teman-teman

### 3. *Expectation to Repurchase*

Harapan yang muncul dari konsumen untuk dapat terus membeli kembali produk atau layanan di masa depan. Dimensi ini dapat diukur dengan indikator berikut :

Z3.1 Saya berharap dapat berulang-ulang membeli produk Mixue di masa yang akan datang

### **3.5.3 Variabel Intervening (Y)**

Menurut Sugiyono (2019) variabel intervening (penghubung) adalah variabel yang secara teoritis akan mempengaruhi hubungan antar variabel independen dan dependen menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel intervening adalah *customer satisfaction*.

#### *Customer Satisfaction*

Menurut Kotler dan Keller (2006) mendefinisikan kepuasan/satisfaction sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk terhadap harapan customer. Selanjutnya juga menurut penelitian Zeithaml (2011) menyebutkan bahwa kepuasan pelanggan memiliki 3 indikator yaitu :

#### 1. *Fulfillment*

Perasaan puas yang diperoleh karena terpenuhinya suatu harapan atau keinginan. Dimensi ini dapat diukur dengan indikator sebagai berikut :

Y1.1 Produk Mixue mampu memenuhi selera saya

#### 2. *Pleasure*

Perasaan senang terhadap layanan Mixue yang dapat membuat pelanggan merasa nyaman. Dimensi ini dapat diukur dengan indikator seperti berikut :

Y2.1 Saya merasa nyaman mengerjakan beberapa tugas sambil menikmati produk-produk Mixue

### 3. *Ambivalence*

Perasaan puas dengan pengalaman ketika menggunakan suatu produk. Dimensi ini dapat diukur dengan indikator seperti berikut :

Y3.1 Secara keseluruhan saya puas dengan produk dan pelayanan dari Mixue

## 3.6 Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang akan digunakan pada penelitian ini merupakan analisis *partial least square* (PLS). *Partial least square* merupakan metode statistik yang memiliki beberapa hubungan dengan regresi komponen utama; alih-alih menemukan hyperplanes varians maksimum antara respons dan variabel independen, ia menemukan model regresi linier dengan memproyeksikan variabel yang diprediksi dan variabel yang dapat diamati ke ruang baru. Karena baik data X dan Y diproyeksikan ke ruang baru, keluarga metode PLS dikenal sebagai model faktor bilinear. Analisis diskriminan kuadrat terkecil parsial (PLS-DA) adalah varian yang digunakan ketika Y adalah kategorikal. Dan juga menurut Ramzan dan Khan (2010) *partial Least Square* adalah suatu teknik prediktif yang mampu menangani banyak variabel independen, bahkan sekalipun terjadi multikolinieritas diantara variabel-variabel tersebut. Model *path diagram* pada PLS terdiri dari 3 set hubungan yaitu :

#### a. *Inner Model*

Merupakan model yang menjelaskan hubungan antara variabel penelitian

#### b. *Outer Model*

Merupakan model yang menjelaskan hubungan antara variabel laten dengan indikator

#### c. *Weigh Relation*

Nilai perkiraan dari *inner model* atau *outer model* pada analisis PLS

### 3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas pada program PLS dilakukan guna memastikan jika pernyataan - pernyataan pada kuesioner dapat dimengerti oleh keseluruhan responden sehingga instrumen ukur (kuesioner) tersebut dapat mengukur sesuai dengan keinginan peneliti. Uji validitas pada PLS dilakukan melalui *outer model* yakni, model yang menghubungkan antara indikator dengan variabel, menurut Ghazali (2008, p.24) pengukuran validitas yang digunakan adalah sebagai berikut :

#### a. *Convergent Validity* (validitas konvergen)

Model pengukuran dengan reflektif indikator berdasarkan hasil korelasi antara *item score* dengan *construct score* yang dihitung dengan PLS. Syarat dari pengujian dinilai valid adalah jika nilai dari outer loading lebih dari 0,7

b. *Discriminant Validity* (validitas diskriminan)

Model ini menjelaskan pengukuran dengan reflektif indikator yang dinilai berdasar pada *cross loading* sebuah indikator pada variabel penelitian. Jika hubungan variabel dengan item pengukuran lebih besar dari ukuran variabel lainnya, maka variabel laten mampu memprediksi ukuran pada variabelnya lebih baik dari pada ukuran variabel lainnya

c. Validitas *AVE*

Pengujian validitas ini berdasar pada korelasi antara variabel dengan variabel lainnya dalam model. Jika nilai akar kuadrat *AVE* tiap variabel lebih besar dari nilai korelasi antara variabel dengan variabel lain dalam model, maka dinyatakan memiliki nilai yang baik.

### 3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada PLS berguna untuk memastikan bahwa pernyataan - pernyataan pada kuesioner membuat responden untuk menjawab secara konsisten. Menurut Ghazali (2008, p.24) pengukuran dilakukan dengan *composite reliability* dan juga *cronbach alpha*. Pengukuran ini dilakukan pada *outer model* dan dinyatakan reliabel jika nilai *composite reliability* dan *cronbach alpha* memiliki nilai diatas 0,70.

### 3.6.3 Analisis Determinasi

Dalam persamaan struktural melalui pengolahan dengan PLS perlu juga diketahui seberapa besar pengaruh setiap variabel terhadap variabel lainnya. Analisis determinasi diperlihatkan melalui nilai  $R^2$  yang memiliki arti bahwa hubungan *inner model* semakin kuat

### 3.6.4 Uji t

Berdasarkan pada rumusan masalah dalam penelitian, maka hipotesis yang ditetapkan juga perlu dilakukan pengujian, dimana pengujian ini menggunakan uji t yang hasilnya didapatkan dari hasil pengolahan data melalui PLS. Menurut Ghazali (2008, p.44) ketentuan dalam menguji hipotesis menggunakan uji t yaitu :

1. Jika nilai tingkat signifikan  $t > 0,05$  maka hipotesis penelitian diterima (variabel independen terbukti berpengaruh terhadap variabel dependen)
2. Jika nilai tingkat signifikan  $t < 0,05$  maka hipotesis ditolak (variabel independen terbukti tidak berpengaruh terhadap variabel dependen)