

BAB III
METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian memakai acuan serta tahapan didalam proses penelitian sebagai referensi guna meningkatkan cara yang melahirkan model penelitian (Sugiyono, 2013:13). Metode yang dipergunakan ialah kuantitatif yakni menjabarkan sebab akibat serta mengelola data yang telah dihimpun, bentuk penelitian ini berupa berjenis survei.

3.2 Sifat Penelitian

Penelitian bersifat replikasi ini meneliti ulang penelitian terdahulu namun dengan lokasi, variabel, objek dan periode yang berbeda (Sugiyono, 2014:55).

3.3 Lokasi dan Periode Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Lokasinya bertempat di G2 Mobile, Lucky Plaza Blok G no.3, Jl. Imam Bonjol-Nagoya, Batam.

3.3.2 Periode Penelitian

Tabel 3.1 Periode Penelitian

Kegiatan	Mar-21				Apr-21				Mei-21				Jun-21				Jul-21				Aug-21			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Mencari Objek	■	■																						
Mengajukan Judul			■	■																				
Bab 1-3					■	■																		
Penentuan Model							■	■	■															
Penyebarluasan Kuesioner											■	■	■	■	■	■								

3.5 Sumber Data

Mengutip sumber primer dan sekunder dimana sumber primer diperolehnya langsung didapati dengan wawancara dan sumber sekunder diperolehnya tak langsung misalnya dari majalah, buku ataupun surat kabar. Diperolehnya data dengan menyebar kuesioner pada respondennya yakni pengguna *smartphone Realme* di kota Batam.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan datanya dengan menanyakan pernyataan didalam bentuk kuesioner yang disebarluaskan pada pengguna *smartphone Realme* di kota Batam. Penggunaan kuesioner yakni dengan merancangkan pernyataan masuk akal terkait permasalahan dan tiap pernyataan ialah jawaban sementara. Respons dari pernyataan ini diskorkan sesuai skala Likert.

3.7 Operasional Variabel

3.7.1 Variabel Independen

Variabel independennya ialah:

1. Kualitas produk (X1), indikatornya (Andreyani et al., 2019:150) yakni:
 - a. Kinerja
 - b. Fitur
 - c. Keandalan
 - d. Ketahanan
 - e. Kemampuan diperbaiki
 - f. Estetika
 - g. Kesesuaian spesifikasi.

2. Kualitas pelayanan (X2), indikatornya (Fahmi & Suwitho, 2019:4) yakni:

- a. Kehandalan
- b. Tanggapnya
- c. Jaminannya
- d. Berempati
- e. Berwujud

3.7.2 Variabel Dependen

Variabel dependennya ialah:

1. Kepuasan pelanggan, indikatornya (Fahmi & Suwitho, 2019:5) yakni:

- a. Pembelian kembali
- b. Membangun citra merk
- c. Membangun *word of mouth*
- d. Membangun keputusan pembelian pada perusahaan yang sama.

Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kualitas Produk (X1)	Keahlian produk didalam merealisasikan manfaatnya mencakup <i>durability, reliability,</i> kepastian dan rasa mudah saat mengoperasikan produk serta kelengkapan yang lain (Azhari et al., 2020:40).	1. Kinerja 2. Fitur 3. Kehandalan 4. Ketahanan 5. Kemampuan di perbaiki 6. Estetika 7. Kesesuaian spesifikasi 8. Kualitas yang dipersepsi	Likert

Kualitas Produk (X2)	Penilaian tentang kinerja atas jasa yang dihasilkan dan dianggapnya hasil yang diberikan sesuai ekspetasi, karena merupakan faktor guna mengawasi keberlangsungan hidupnya suatu perusahaan didalam waktu panjang (Kristianti & Rivai, 2018:130).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Handalnya 2. Tanggapnya 3. Jaminannya 4. Berempati 5. Berwujud 	Likert
Kepuasan Pelanggan (Y)	situasi seseorang, yang mana kepuasan pelanggan dipengaruhi situasi-situasi perasaan hati ketika konsumen mengonsumsi, yang mana suasana hati seseorang akan memperkuat kepuasan dari konsumen (Fahmi & Suwitho, 2019:4).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pembelian kembali 2. Membangun citra merek 3. Membangun WOM 4. Membangun keputusan pembelian pada perusahaan sama 	Likert

3.8 Metode Analisis Data

3.8.1 Statistik Deskriptif

Guna mengolah data terkumpul lalu menyimpulkan sesuatu yang umum. Statistik deskriptif bisa dipergunakan jika peneliti hanya menginginkan pendeskripsian data sampel, dan tak ingin menyimpulkan yang berlakunya populasi dimana sampel itu diperoleh (Sugiyono, 2012:147). Rumusnya yakni:

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

Rumus 3.1 Rentang Skala

Berdasar rumusan itu diperoleh jumlah rentang skala yakni:

$$RS = \frac{110 (4-1)}{4}$$

$$RS = \frac{110 (3)}{4}$$

$$RS = 83$$

Hasil rentang skala berikutnya dipaparkan didalam tabel ini:

Tabel 3.3 Rentang Skala

No.	Rentang Skala	Kriteria
1.	130 - 228	Sangat Tidak Setuju
2.	228 - 326	Tidak Setuju
3.	326 - 424	Netral
4.	424 - 522	Setuju
5.	522 - 620	Sangat Setuju

Sumber : Penulis 2021

3.8.2 Uji Kualitas Data

3.8.2.1 Uji Validitas

Guna mengukur valid tidaknya data. Data digolongkan valid jika pernyataan bisa membuktikan suatu hal yang diukur kuesioner. Standar pengujiannya yakni:

1. Jika $r^{\text{hitung}} > r^{\text{tabel}}$ (sig. 0,05) tergolong valid.
2. Jika $r^{\text{hitung}} < r^{\text{tabel}}$ (sig. 0,05) tergolong tidak valid.

3.8.2.2 Uji Reliabilitas

Data bisa digolongkan reliabel jika respon seorang atas pernyataan tidak berubah sama sekali. Untuk mengukur uji realibitas, peneliti memakai program SPSS 26 yakni *statistic cronbach's alpha (a)* yang realibel jika $a > 0,60$ (Sugiyono, 2012: 177).

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

3.8.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dipergunakan didalam mengamati tingkatan normalitas data yang dipakai serta diaplikasikan didalam model penelitian. Normalitas data menjadi aspek penting dikarenakan jika data terdistribusi normal, dianggap bisa mewakili populasinya (Sugiyono, 2013: 160).

3.8.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji ini menelusuri adakah kaitannya diantara variabel independen didalam pemodelan regresi. Baiknya model regresi diharuskan tidak berkorelasi antar variabel independen. Apabila $VIF < 10$ dinyatakan tidak terjadinya multikolinearitas (Wibowo, 2012:87).

3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji ini menelusuri didalam pemodelan ditemui tidak samanya varian dari residual satu observasi keobservasi lain. Baiknya model regresi diharuskan tidak memiliki heteroskedastisitas, cara memprediksinya ialah jika signya $> 0,05$ (Wibowo, 2012: 93).

3.8.4 Uji Pengaruh

3.8.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk menelusuri kenaikan dan penurunan variabel depeden, jika dua ataupun lebih variabel independen dijadikan faktor yang termanipulasi (Wibowo, 2012: 126). Regresi ini dirumuskan:

Rumus 3.2 Regresi Linear Berganda

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_nX_n$$

Sumber: (Wibowo, 2012:127)

3.8.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Analisis ini dipergunakan didalam menelusuri persentase variabel bebasnya didalam model. Umumnya R² pengukuran kuatnya model didalam menjabarkan variabel bebas. Nilai R² diantara 0 s/d 1. Jika R² kecil bermakna variabel bebasnya menjabarkan variabel terikatnya yang terbatas. Nilainya kearah satu artinya variabel bebasnya menyediakan keseluruhan datanya (Wibowo, 2012: 135).

3.8.5 Uji Hipotesis

3.8.5.1 Uji T (Uji Parsial)

Meneliti variabel indenpendennya memengaruhi tidaknya terhadap variabel dependennya. Kaidah didalam pengujian ini (Sugiyono, 2012:184) yakni :

1. H₀ diterima dan H_a ditolak jika $t^{\text{hitung}} \leq t^{\text{tabel}}$
2. H₀ ditolak dan H_a diterima jika $t^{\text{hitung}} > t^{\text{tabel}}$

Rumus 3.3 Uji T

$$T = \frac{R\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-R^2}}$$

Sumber: (Sugiyono, 2012:184)

3.8.5.2 Uji F (Uji Simultan)

Mengujikan keseluruhan variabel independennya memengaruhi secara bersamaan terhadap variabel dependennya. Rumus menemukan f hitung (Sugiyono, 2012:192) yakni:

Rumus 3.4 Uji F

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

Sumber: (Sugiyono, 2012:192)

1. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.