

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Menurut peneliti oleh Oscar dan Sumirah menjelaskan metode penelitian merupakan metode yang dilakukan agar dapat mengetahui sebab akibat setiap variabel yang dilakukan melalui uji hipotesis dengan perhitungan statistik (Oscar & Sumirah, 2019). Berdasarkan fungsinya penelitian dapat dibedakan menjadi 3 jenis yakni penelitian dasar, penelitian terapan dan penelitian evaluatif.

Diantara 3 jenis penelitian tersebut, penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian dasar karena diperuntukkan bagi pengembangan ilmu pengetahuan dengan menguji hipotesis dan prinsip dasar sebuah teori atau menemukan teori yang ada. Pada penelitian ini tergolong kedalam penelitian survey dikarenakan data atau informasi yang dikumpulkan merupakan data variabel dari sekelompok objek (populasi). Penelitian survey merupakan penelitian yang baik digunakan untuk memecahkan masalah praktis maupun bahan untuk merumuskan kebijakan.

Berdasarkan jenis data dan analisisnya, penelitian dapat dibagi menjadi metode kualitatif dan kuantitatif. Metode yang digunakan pada jenis penelitian ini adalah metode kuantitatif yang disebarkan dengan kuisisioner pada *google form* dan kemudian hasil dari kuisisioner tersebut diolah melalui aplikasi *Software SPSS*. Metode kuantitatif merupakan metode yang menggunakan filsafat positivisme yang digunakan untuk mempelajari lebih dalam populasi atau sampel tertentu dengan

menggunakan cara mengumpulkan data menggunakan alat penelitian dan menganalisis data bersifat statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan (Sugiyono, 2017).

3.2 Sifat Penelitian

Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian untuk pengembangan, yang dimana sifat penelitian ini hampir sama dengan peneliti sebelumnya tetapi memiliki jangka waktu dan variabel yang berbeda. Penelitian ini adalah agar dapat menentukan kegagalan mana yang akan terjadi.

3.3 Lokasi dan Periode Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Batam khususnya di PT Citra Sublindo Aditama yang terletak di Komplek Citra Buana Centre Park 1 Blok A No.10A, Kampung Pelita Kota Batam, Kepulauan Riau.

3.3.2 Periode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Citra Sublindo Aditama yang berlokasi di daerah seraya Kota Batam dan jadwal penelitian yang dilakukan terdiri dari pengajuan judul, membuat dan menyebarkan kuisioner, penulisan bab 1 sampai bab 3, mengolah data pada bab 4 sampai dengan bab 5 dengan waktu sekitar kurang lebih 6 (enam) bulan lamanya dimulai dari bulan september 2021 sampai januari 2022 berakhir penyusunan skripsi ini. Periode penelitiannya adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

Kegiatan Tahap Penelitian	Pertemuan																		
	Sep'21			Okt'21				Nov'21				Des'21				Jan'21			
	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan Judul	■																		
Membuat Kuisisioner		■	■																
Menyebarkan Kuisisioner			■	■															
Penyelesaian BAB I					■	■													
Penyelesaian BAB II						■	■	■											
Penyelesaian BAB III								■	■	■									
Penyelesaian BAB IV											■	■	■	■					
Penyelesaian BAB V														■	■	■	■		
Penyelesaian Skripsi																			■

Sumber: Peneliti, 2021

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi merupakan seluruh jumlah individu yang tergolong objek ataupun subjek dengan memiliki karakteristik atau kualitas tertentu yang akan diteliti oleh peneliti (Sujarweni Wiratna, 2019). Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen di PT Citra Sublindo Aditama yang berjumlah sebanyak 150 responden.

3.4.2 Sampel

Menurut peneliti oleh Oscar & Sumirah sampel merupakan jumlah dan karakteristik yang terdapat dalam populasi (Oscar & Sumirah, 2019). Teknik sampling yang digunakan peneliti pada penelitian ini yaitu teknik sampling jenuh.

Dikarenakan jumlah populasi konsumen pada PT Citra Sublindo Aditama adalah sebanyak 150 responden. Metode sampling jenuh merupakan metode yang pengambilan sampelnya memperhatikan nilai kejenuhan sampel tersebut.

3.5 Sumber Data

1. Data Primer

Data primer yang digunakan dalam penelitian merupakan data yang diperoleh dari hasil persepsi pribadi konsumen secara langsung yang dilakukan dengan menyebarkan pertanyaan (kuisisioner). Data dalam penelitian ini diperoleh langsung dari sumber yang bersangkutan dan dengan penyebaran kuisisioner melalui *google form* kepada konsumen PT Citra Sublindo Aditama.

2. Data Sekunder

Sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara seperti buku atau dokumen dan informasi yang diberikan oleh perusahaan mengenai tingkat penjualan produk perusahaan, visi dan misi perusahaan dan hal – hal lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan data primer yaitu melalui kuisisioner dengan cara menyebarkan pertanyaan untuk mendapatkan data primer dari responden. Peneliti menyebarkan kuisisioner kepada para konsumen PT Citra

Sublindo Aditama yang dilakukan secara online melalui media *Google Form* dan juga secara langsung memberi lembar kuisisioner kepada responden.

Dalam penelitian ini pengumpulan data untuk variabel – variabel yang akan diolah tersebut dikumpulkan dengan menggunakan teknik *skala likert*. *Skala Likert* digunakan untuk mengukur pendapat responden. Pada *Skala Likert* terdapat lima jenis yaitu: Sangat Setuju, Setuju, Netral, Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju. Yang kemudian variabel yang ingin diukur diubah menjadi variabel indikator. Indikator digunakan sebagai titik acuan untuk item perangkat yang disusun dalam bentuk pernyataan ataupun pertanyaan. Dalam *Skala Likert* untuk mengukur kuisisioner dalam penelitian yaitu sebagai berikut :

Tabel 3.2 Skala Tanggapan Responden

No	Skala Likert	Kode	Skor
1	Sangat Setuju	SS	5
2	Setuju	ST	4
3	Ragu - Ragu	RG	3
4	Tidak Setuju	TS	2
5	Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: (Oscar & Sumirah, 2019)

3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Dalam penelitian oleh Oscar & Sumirah menjelaskan operasional variabel penelitian adalah suatu konsep dalam bentuk kerangka kerja, yang membentuk suatu istilah yang menggambarkan perilaku yang diamati dan dapat dikendalikan oleh fakta(Oscar & Sumirah, 2019).

3.7.1 Variabel Bebas (Independen)

Dalam penelitian Oscar & Sumirah menjelaskan bahwa variabel bebas merupakan variabel yang menjadi pengaruh berubah dan munculnya variabel terikat (Oscar & Sumirah, 2019). Variabel bebas pada penelitian ini adalah kepuasan konsumen (X1) dan kualitas produk (X2).

Tabel 3.3 Variabel Bebas (Independen)

Kepuasan Konsumen (X1)	Kepuasan konsumen adalah suatu penilaian emosi dari seorang konsumen setelah menggunakan produk yang dimana kebutuhan dan harapan konsumen tersebut dapat terpenuhi.	1. Terpenuhinya harapan konsumen	<i>Likert</i>
		2. Sikap atau keinginan untuk menggunakan produk	
		3. Merekomendasikan kepada pihak lain	
		4. Kualitas layanan	
		5. Loyal	
		6. Reputasi yang baik	
		7. Lokasi	
Kualitas Produk (X2)	Kualitas produk adalah karakteristik yang terdapat pada produk tersebut baik dari segi bentuk, bahan, daya tahan yang dapat memenuhi kepuasan konsumen.	1. Kinerja	<i>Likert</i>
		2. Fitur	
		3. Daya tahan	
		4. Mudah diperbaiki	
		5. Kesesuaian	

Sumber: (Setyo, 2017), (Puspita et al., 2017)

3.7.2 Variabel Terikat (Dependen)

Dalam penelitian oleh Oscar & Sumirah mengatakan variabel terikat merupakan variabel yang terjadi karena akibat adanya pengaruh dari variabel bebas (Oscar & Sumirah, 2019). Variabel dependen pada penelitian ini adalah kepercayaan konsumen (Y).

Tabel 3.4 Variabel Terikat (Dependen)

Kepercayaan Konsumen (Y)	Kepercayaan Konsumen adalah keyakinan akan seorang konsumen terhadap produk yang telah pernah digunakannya.	1. Kehandalan	<i>Likert</i>
		2. Kejujuran	
		3. Kepedulian	
		4. Kredibilitas	

Sumber: (Wulandari & Suwitho, 2017)

3.8 Metode Analisis Data

Dalam menganalisis data diperlukannya dengan mengumpulkan data berdasarkan variabel dan jenis responden yang kemudian dilakukan perhitungan untuk mengetahui jawaban dari rumusan masalah tersebut. Menganalisa data biasanya terdapat menjadi 2 jenis yaitu dengan melakukan uji statistik dan mendeskripsikan data. Analisis data yang dilakukan peneliti pada penelitian ini yaitu dengan pendekatan kuantitatif yang data tersebut akan diolah menggunakan *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) versi 25.0.

3.8.1 Analisis Statistik Deskriptif

Pada penelitian oleh Oscar & Sumirah mengatakan analisis deskriptif merupakan analisis data yang dilakukan agar mengetahui variabel tersebut tanpa berpengaruh pada variabel lain dengan cara menggambarkan atau mendeskripsikan data yang telah didapatkan (Oscar & Sumirah, 2019). Langkah awal yang harus dilakukan yaitu dengan mengumpulkan data yang kemudian menentukan alat untuk mendapatkan hasil data dari variabel yang akan diteliti. Metode yang digunakan oleh peneliti adalah kuisioner.

3.8.2 Uji Kualitas Data

Agar dapat melanjutkan penelitian lebih dalam lagi, maka peneliti juga melakukan pengujian ini dengan menggunakan hasil kuisioner sebagai alat ukurnya. Uji yang dilakukan yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

3.8.2.1 Uji Validitas Data

Dalam penelitian oleh Oscar & Sumirah dijelaskan uji validitas merupakan suatu tolak ukur dengan mengelompokkan data sesuai variabel yang bertujuan untuk melihat tingkat kecocokan atau tidaknya dengan kuisioner penelitian (Oscar & Sumirah, 2019). Validitas pada penelitian ini menggunakan *pearson correlation* yang dimana variabel tersebut dapat dinyatakan valid apabila nilai sig lebih kecil dari 0,05 dan nilai r hitung lebih besar dari r tabel.

3.8.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah tolak ukur kepercayaan atau kestabilan pada hasil suatu pengukuran Rata – rata nilai koefisien reliabilitas yaitu sekitar -1 sampai dengan 1, tetapi jika nilai koefisien tersebut kurang dari 0 maka tidak ada gunanya karena koefisien hanya berfokus pada yang positif. Dikatakan variabel tersebut reliabel apabila hasil pada *Cronbach's Alpha* adalah $>0,6$.

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan dengan menggunakan uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas setelah hasil dari data tersebut reliabel dan valid.

3.8.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini adalah *statistic* parametris dengan data yang diuji dalam bentuk ratio. Setiap data variabel harus diuji dulu normalitasnya apabila menggunakan statistik parametris, jika variabel tidak normal maka tidak dapat menggunakan statistik parametris yang disampaikan dalam penelitian (Oscar & Sumirah, 2019). Dalam peneliti menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* agar dapat mengetahui apakah nilai variabel normal atau tidak. Dikatakan variabel tersebut normal apabila nilai sig $>0,05$ dan apabila nilai sig $<0,05$ maka variabel tersebut tidak normal.

3.8.3.2 Uji Multikolinearitas

Pada penelitian oleh Setyo menjelaskan uji multikolinearitas adalah situasi dimana terjadi hubungan linier yang tidak mendekati sempurna ataupun sempurna diantara dua variabel independen atau lebih pada model regresi (Setyo, 2017). Yang diukur dengan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*), apabila nilai VIF <10 maka tidak terjadi multikolinearitas sedangkan jika >10 maka akan terjadi multikolinearitas.

3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Pada penelitian oleh Setyo mengatakan uji ini terjadinya perbedaan variabel antara residual pada model regresi (Setyo, 2017). Yang diukur memakai uji *Park Gleyser* yang apabila variabel bebas memiliki nilai sig $>0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas sebaliknya jika variabel bebas $<0,05$ maka dinyatakan terjadi heteroskedastisitas.

3.8.4 Uji Pengaruh

3.8.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda dilakukan dengan tujuan untuk melakukan pembuktian hipotesis antara variabel bebas dengan variabel terikat. Adapun persamaan umum dari analisis regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

Rumus 3.1 Analisis Regresi Linear Berganda

$$y = a + \beta_1x_1 + \beta_2x_2 + \varepsilon$$

Sumber: (Setyo, 2017)

3.8.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Pada penelitian oleh Aditia dijelaskan bahwa koefisien determinasi (R²) digunakan untuk mengukur kemampuan model dalam perubahan variabel terikat (Aditia et al., 2020). Nilai koefisien determinasi berkisaran nol atau satu. Jika nilai R² kecil berarti kemampuan variabel independen sangat terbatas dalam menjelaskan variabel dependen, sebaliknya jika nilai mendekati 1 maka informasi dari variabel independen cukup lengkap untuk memprediksi variabel tersebut.

3.9 Uji Hipotesis

Pada penelitian oleh Aditia dijelaskan uji hipotesis merupakan teknik pengujian dengan menggunakan aplikasi berbasis statistik yang akan menghasilkan keputusan bahwa diterima atau ditolaknya hipotesis dengan uji t (parsial) (Aditia et

al., 2020). Dengan hasil jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ = maka H_0 diterima dan H_a ditolak dan sebaliknya jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

3.9.1 Uji t (Parsial)

Pada penelitian oleh Muchtharom menjelaskan uji t dilakukan dengan tujuan apakah variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen (Muchtharom, 2019). Dengan kriteria sebagai berikut:

Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

3.9.2 Uji f (Simultan)

Pada penelitian oleh Muchtharom menjelaskan uji f dilakukan dengan tujuan apakah model regresi variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen secara parsial (Muchtharom, 2019).

Dengan kriteria jika $f \text{ hitung} < f \text{ tabel}$ maka variabel bebas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat. Sebaliknya jika $f \text{ hitung} > f \text{ tabel}$ maka variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.