

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Peneliti menggunakan metode kuantitatif pada penelitian ini. Menurut (Sugiyono, 2017: 8), metode pada penelitian kuantitatif bisa dipahami merupakan metode penelitian yang didasarkan pada filosofi positivisme yang dipakai agar melakukan penelitian terhadap sampel dan populasi. Peneliti menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif yang memiliki tujuan menginterpretasikan dan juga mengolah data-data yang terkumpul dalam jenis penelitian survei (sebagai bentuk proposal penelitian ini), peneliti akan meneliti variabel independen (X) yaitu kualitas produk, kualitas layanan dan Lokasi. Variabel dependen (Y) adalah kepuasan konsumen.

3.2. Sifat Penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian replikasi atau penelitian tindak lanjut yang melanjutkan dari penelitian sebelumnya dengan variabel, indikator, dan alat analisis yang sama.

3.3. Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.3.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada PT. Wali Jaya Utama yang berposisi pada Jl. Gajah Mada, Komp. Jaya Makmur No. 2-3 Tiban III Batam

3.3.2. Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan September 2021 hingga Januari 2022. Jadwal pelaksanaan penelitian yang lebih rinci dapat dilihat dari tabel berikut ini.

Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian

Kegiatan	Aug'21	Sept'21	Okt'21	Nov'21	Dec'21	Jan'22
Studi Kepustakaan						
Pengajuan Judul						
Penyusunan Bab 1						
Penyusunan Bab 2						
Penyusunan Bab 3						
Pengumpulan dan Pengolahan Data						
Penyusunan Bab 4						
Penyusunan Bab 5						
Pengumpulan Skripsi						

4. Populasi dan Sampel

3.4.1. Populasi

Menurut (Sugiyono, 2017: 80), Populasi yakni suatu wilayah yang tergeneralisasi, yang terdapat subjek dan objek dengan sifat dan kualitas tertentu, subjek atau objek tersebut ditentukan oleh penulis untuk dipahami dan menghasilkan suatu kesimpulan. Populasi pada pengkajian ini ialah pelanggan yang pernah bertransaksi di PT Wali Jaya Utama pada bulan April hingga september 2021 yang berjumlah 120 orang konsumen.

3.4.2. Teknik Penentuan Besar Sampel Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2017: 81), Sampel yakni bagian dari ukuran dan karakteristik dari populasi. Jika populasinya sangat luas dan penulis tidak dapat memahami seluruhnya yang terdapat dalam populasi tersebut. Dikarenakan jumlah

populasi pada penelitian ini dianggap kecil, sehingga peneliti memakai teknik pengambilan *sampling* jenuh yang artinya mengambil semua jumlah populasi yang terdapat pada penelitian ini.

3.4.3. Teknik *Sampling*

Penelitian mengenai pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan konsumen produk bahan bangunan pada PT Wali Jaya Utama ini dibuat dengan metode *non-probability sampling*. *non-probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2017: 84)

3.5. Sumber Data

Jenis sumber data yang terdapat pada pengkajian ini ialah data primer dan data sekunder. Sumber data primer yang terdapat pada pengkajian ini ialah kuesioner yang dibagikan pada responden yang menjadi sampel di PT Wali Jaya Utama Sedangkan sumber data sekunder pada pengkajian ini ialah berasal dari data perusahaan dan bahan pustaka yang didapatkan dari segala sumber literatur berupa buku dan jurnal penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan variabel pada pengkajian ini.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Sugiyono, 2017: 142), Kuesioner adalah cara mengumpulkan data-data untuk keperluan penelitian dengan membagikan sejumlah pertanyaan yang dibutuhkan peneliti secara tertulis kepada responden agar mendapat hasil dari

pertanyaan tersebut. Hasil dalam pertanyaan-pertanyaan tersebut akan diberi nilai dengan skala tertentu. Skala pengukuran yakni protokol yang dapat digunakan sebagai acuan untuk mendukung pendek dan panjangnya interval yang ada pada alat ukur, sehingga akan menciptakan data kuantitatif ketika digunakan dalam pengukuran.

3.7. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Tabel 3. 2. Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1.	Kualitas Produk (X1)	Kualitas produk yakni keistimewaan produk atau layanan yang dapat memenuhi permintaan pelanggan, dan juga merupakan kombinasi dari kehandalan, akurasi, kemudahan dan pemeliharaan produk (Setyo, 2017: 757).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kinerja 2. Daya tahan 3. Kesesuaian dengan spesifikasi 4. Fitur 5. Reliabilitas 6. Estetika 7. Kesan kualitas 	Likert
2.	Kualitas Pelayanan (X2)	Kualitas pelayanan ialah tingkat kelebihan yang diinginkan dan pengontrolan pada tingkat kelebihan tersebut agar keinginan pelanggan dapat terpenuhi dan juga merupakan sesuatu hal sangat berpengaruh didalam mempertahankan konsumen untuk jangka waktu yang panjang (Asti & Ayuningtyas, 2020: 5).	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Tangibles</i> (berwujud) 2. <i>Realibility</i> (kehandalan) 3. <i>Responsivess</i> (ketanggapan) 4. <i>Assurance</i> (jaminan) 	Likert

Tabel 3.2 Lanjutan

3.	Lokasi (X3)	Lokasi adalah tempat atau berdirinya perusahaan tempat usaha. Tempat yang baik menjamin tersedianya akses yang cepat, dapat menarik sejumlah besar konsumen, dan cukup kuat untuk mengubah pola berbelanja dan pembelian konsumen. (Sofyan <i>et al.</i> , 2019: 4232)	1. Akses. 2. Visibilitas, 3. Lalu lintas 4. Kompetisi 5. Lingkungan.	Likert
4.	Kepuasan Konsumen (Y)	Kepuasan ialah tingkat yang dirasakan pelanggan atau hasil yang diperoleh (layanan yang dirasakan dan diterima) dibandingkan dengan keinginan yang pelanggan inginkan, (Butarbutar <i>et al.</i> , 2019: 119).	1. Keinginan untuk datang kembali. 2. Kemauan dalam menyarankan (<i>recommendation</i>) 3. Kesesuaian harapan	Likert

3.8. Metode Analisis Data

3.8.1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan analisis yang menggunakan informasi statistik agar dapat melakukan analisis diatas dengan mendeskripsikan data yang sudah dikumpulkan, dengan tidak bertujuan untuk membuat suatu ringkasan yang diakui umum (Sugiyono, 2017: 147).

Peneliti memanfaatkan skala likert pada penyusunan kuesioner penelitian ini. Skala likert dipakai oleh peneliti agar dapat mengukur pendapat, persepsi dan sikap sekumpulan orang atau seseorang mengenai fenomena sosial (Sugiyono, 2017: 93). Peneliti menggunakan 5 (Lima) pernyataan skala yang menerangkan persetujuan atau tidaknya pada pernyataan tersebut.

Tabel 3. 3. Skala Likert

Pernyataan	Bobot/penilaian
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Sumber: (Sugiyono, 2017: 94)

Pada pengkajian ini, peneliti menggunakan tabel frekuensi dan rata-rata serta menerangkan maupun menggambarkan bagaimana perubahan responden saat menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diberikan oleh peneliti.

3.8.2. Uji Kualitas Data

Kualitas data yang diperoleh dari instrumen penelitian bisa dinilai dengan 2 uji, berupa uji validitas dan uji reliabilitas. Kedua uji ini sering juga disebut sebagai bagian dari Uji Kualitas Data (Wibowo & Wulandari, 2020: 41).

3.8.2.1. Uji Validitas

Validitas instrumen dalam penelitian bisa di golongan menjadi 3 jenis (Sugiyono, 2017: 125). Yaitu :

1. Pengujian Validitas Konstruksi (*Construct Validity*)

Pada pengujian ini, bisa menggunakan pendapat-pendapat dari para pakar (review ahli). Setelah menggumpulkan dan membangun instrumen mengenai aspek yang akan diukur menurut teori tertentu dengan minimal tiga orang ahli yang biasanya ahli bergelar doktor sesuai dengan materi yang ada pada penelitian tersebut

2. Pengujian Validitas Isi (*Content Validity*)

Pengujian ini ialah khusus instrumen yang memiliki bentuk test, uji bisa dilaksanakan dengan melakukan perbandingan materi yang sudah diajarkan dengan isi instrumen, sedangkan untuk instrumen yang mengukur keefektifan program dapat dilakukan uji validitas isi dengan membandingkan keefektifan program, sehingga uji validitas isi bisa membandingkan Isi instrumen dan isi desain yang telah ditentukan.

3. Pengujian Validitas Eksternal

Uji ini dilaksanakan dengan melakukan perbandingan standar yang terdapat pada instrumen dengan fakta empiris yang sedang terjadi saat itu juga.

Dalam menentukan layak atau tidak layaknya sebuah item maka peneliti mempergunakan uji signifikan dengan koefisien korelasi pada taraf 0,05 yang berarti suatu item diibaratkan mempunyai tingkat keterimaan jika mempunyai korelasi signifikan terhadap nilai keseluruhan item (Wibowo & Wulandari, 2020: 43).

Tabel tertera yang mendeskripsikan Jarak validitas.

Tabel 3. 4 *Range* Validitas

Interval Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
0,800 - 1,000	Sangat Kuat
0,600 - 0,799	Kuat
0,400 - 0,599	Cukup Kuat
0,200 - 0,399	Rendah
0,000 - 0,199	Sangat Rendah

Sumber: (Wibowo & Wulandari, 2020: 43)

Dibawah ini adalah rumus dari Uji validitas menggunakan teknik korelasi *Product*

Moment :

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Rumus 3. 1 *Pearson Product Moment*

Sumber: (Wibowo & Wulandari, 2020: 44)

Keterangan:

r_{ix} = koefisien korelasi

I = nilai item

n = jumlah banyaknya subjek

X = nilai total x

Menurut (Wibowo & Wulandari, 2020: 44) nilai uji bakal dibuktikan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikansi 0,05. Syarat diterima atau tidak pada sebuah data yaitu:

1. Apabila nilai r hitung > r tabel (Nilai sig 0,050) maka item tersebut adalah valid.
2. Apabila nilai r hitung < r tabel maka item tersebut adalah tidak valid.

3.8.2.2. Uji Realibilitas

Menurut (Wibowo & Wulandari, 2020: 61), Pengujian reliabilitas mempunyai tujuan agar menenyadari kecakapan suatu alat ukur atau untuk mendapatkan konsistensi suatu alat ukur apabila benda yang sama diukur berkali-kali. uji reliabilitas bisa di pahami sebagai derajat kepercayaan terhadap hasil pengukuran.

Agar mengetahui berapa besar nilai reabilitas maka peneliti memilih untuk memakai metode *Cronbach's Alpha* bisa menggunakan rumus dibawah yaitu :

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_1^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Rumus 3. 2 *Cronbach's Alpha*

Sumber : (Wibowo & Wulandari, 2020: 62)

Keterangan:

r_{11} = reliabilitas yang dicari

$\sum \sigma_i^2$ = jumlah varians skor tiap-tiap item

σ_t^2 = varians total

Tingkat reliabilitas sebuah konstruk bisa diketahui dari hasil uji statistik *cronbach alpha*. Kuesioner dinyatakan bisa digunakan apabila *cronbach's alpha* > 0,60 (Wibowo & Wulandari, 2020: 62).

3.8.3. Uji Asumsi Klasik

3.8.3.1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan dalam penelitian agar dapat melakukan pengujian apakah nilai residual berdistribusi normal atau berdistribusi abnormal. Nilai sisa dari distribusi normal akan membentuk kurva *Bell Shape Curve* (lonceng). Jika data mempunyai nilai data yang sangat tinggi (ekstrim), atau umumnya jumlah datanya sangat kecil (sedikit), maka bisa dianggap abnormal. Pengujian tersebut dapat diketahui dalam diagram Normal *P-Plot Regression Standarize* di mana titik-titik muncul di sekitar garis pada diagram tersebut (Wibowo & Wulandari, 2020: 72). Agar lebih memastikan jika data tersebut memang berdistribusi normal, sebaiknya dilakukan pengujian kembali dengan pendekatan numerik yaitu pengambilan keputusan yang didasarkan besaran nilai kuantitatif yang dibandingkan. Jika peneliti hanya memprioritaskan metode grafik dan gambar, maka pengujian ini diperlukan supaya terhindar dari pengambilan keputusan yang berpotensi menyesatkan peneliti dalam penelitain ini. Salah satu uji yang digunakan yaitu uji

Kolmogorov-Smirnov. Dilihat dari hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa kurva nilai residual yang distandarisasi dianggap normal apabila: nilai Kolmogorov-Smirnov $Z < Z$ tabel atau menggunakan nilai Probability Sig (2 tailed) $> \alpha$; sig > 0.05 (Wibowo & Wulandari, 2020: 72).

3.8.3.2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dirancang untuk melakukan pengujian apakah model regresi memiliki hubungan antar variabel independen. Pada persamaan regresi tidak diperbolehkan terdapat multikolinearitas yang artinya tidak diperbolehkan terdapat hubungan (korelasi) yang *perfect* atau hampir *perfect* antara variabel independen yang menyusun persamaan tersebut. apabila model persamaan memiliki tanda-tanda multikolinieritas, artinya sesama variabel independennya berkorelasi. Salah satu cara untuk mengetahui gejala multikolinearitas yaitu melihat atau menggunakan alat pengujian VIF (*variance inflaction factor*). Nilai toleransi dari VIF tidak $< 0,1$ (nol koma satu) dan nilai VIF tidak > 10 (sepuluh), maka dapat dipastikan tidak terjadi multikolinieritas (Wibowo & Wulandari, 2020: 102-103).

3.8.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas yang artinya terdapat variasi variabel pada model yang berbeda. Fenomena ini juga bisa dijelaskan bahwa didalam model terdapat ketidaksamaan antara variabel dan residual dalam nilai yang diamati dari model regresi. Agar mengetahui apakah terdapat heteroskedastisitas bisa menggunakan uji grafik *scatterplots*, apabila data tersebar antara bawah dan atas titik 0 sumbu Y, maka data tersebut dianggap tidak heteroskedastisitas (Ghozali, 2018: 138). Analisis plots terdapat kekurangan yang signifikan dikarekankan

seluruh pengamatan memberikan pengaruh pada hasil plotting. Jika terdapat jumlah pengamatan yang sedikit maka akan susah untuk menginterpretasikan hasil grafik plot. Maka dari itu dibutuhkan uji statistik yang bisa memberikan data yang akurat salah satunya yaitu uji glejser yang menggunakan dasar pengambilan keputusan yakni jika tidak ada gejala heteroskedastisitas maka nilai sig > 0,05 dan jika ada gejala heteroskedastisitas maka nilai sig < 0,05 (Ghozali, 2018: 144)

3.8.4. Uji Pengaruh

3.8.4.1. Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut (Wibowo & Wulandari, 2020: 159) model regresi linier berganda menunjukkan bentuk hubungan linier antara dua atau lebih variabel bebas dan variabel terikat. Didalam penggunaan analisis ini, ada kondisi yang dapat membuktikan yaitu arah dan bentuk korelasi antara variabel bebas dengan variabel terikat, dan mempunyai kemampuan untuk mengetahui nilai taksiran atau estimasi dari nilai variabel bebas terhadap variabel terikatnya apabila suatu situasi terjadi. Situasi ini merupakan naik atau turunnya nilai dari variabel bebas tersebut yang ditunjukkan pada model regresi.

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengukur pengaruh lebih dari satu variabel bebas terhadap variabel terikat, yang bisa dilihat pada rumus dibawah ini :

$$y = a + b_1x_1 + b_2x_2 \dots + b_nx_n \quad \text{Rumus 3. 3 Regresi Linier Berganda}$$

Sumber: (Wibowo & Wulandari, 2020: 160)

Keterangan:

a= skor konstanta

Y= kepuasan konsumen

b= skor koefisien regresi

X1= variabel kualitas produk

X2= variabel kualitas pelayanan

Xn= variabel bebas ke-n

3.8.4.2. Analisis Determinasi (R²)

Menurut (Wibowo & Wulandari, 2020: 171), Penggunaan analisis ini dalam hubungannya untuk menentukan jumlah variabel bebas pada model regresi yang secara kolektif mempengaruhi variabel terikat. Koefisien numerik yang ditampilkan memperlihatkan seberapa jauh model yang dibentuk bisa menerangkan situasi yang sebenarnya. Koefisien bisa disebut sebagai proporsi keragaman Y (variabel dependen) yang dijelaskan oleh X (variabel independen).

Rumusnya yaitu :

$$R^2 = \frac{\text{Sum of squares Regression}}{\text{Sum of Squares Total}} \quad \text{Rumus 3. 4 Koefisien Determinasi } R^2$$

Sumber: (Wibowo & Wulandari, 2020: 171)

3.8.5. Uji Hipotesis

3.8.5.1. Uji Signifikansi Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

Menurut (Ghozali, 2018: 98) uji-t mengetahui sejauh apa pengaruh variabel independen secara individual pada saat menjelaskan variasi variabel dependen.

$$H_0: b_1 = b_2 = b_3 = b_4 = 0$$

Yang artinya bersama-sama tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel kualitas produk (X1), variabel kualitas pelayanan (X2), dan Lokasi (X3) terhadap kepuasan konsumen (Y).

$$H_a : b_1, b_2, b_3, b_4, \neq 0$$

Artinya secara bersama-sama terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel kualitas produk (X1), variabel kualitas pelayanan (X2), dan Lokasi (X3) secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen (Y).

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad \text{Rumus 3.5 Uji T}$$

Sumber: (Sugiyono, 2017: 187)

Keterangan:

t = Distribusi t

n= jumlah data

r^2 = Koefisien determinasi

r = Koefisien korelasi parsial

Jika nilai sig lebih kecil dari 0,05 atau t hitung > t tabel maka H_0 ditolak (bisa nyatakan signifikan), sebaliknya apabila nilai sig lebih besar dari 0,05 atau t hitung < t tabel, maka H_0 diterima (bisa dinyatakan tidak signifikan).

3.8.5.2. Uji Signifikansi Seluruh Koefisien Regresi Secara Serempak (Uji F)

Menurut (Ghozali, 2018: 98), uji-F digunakan pada saat menguji pengaruh variabel independen secara bersama-sama dengan variabel terikat.

$$H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = b_4 = 0$$

Yang berarti secara kolektif tidak mempunyai pengaruh signifikan dan positif dari variabel kualitas produk (X1), variabel kualitas pelayanan (X2) dan Lokasi (X3) secara kolektif terhadap kepuasan konsumen (Y).

$$H_a : b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq b_4 \neq 0$$

Yang berarti Bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan dari variabel (X1), (X2) dan (X3) secara kolektif terhadap variabel (Y).

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

Rumus 3. 6 Uji F

Sumber: (Sugiyono, 2017: 192)

Keterangan:

k = Jumlah variabel bebas

n = Jumlah kasus

R^2 = Koefisien determinasi

Jika F hitung lebih kecil dari F tabel, maka H_a ditolak dan H_o diterima, yang artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan, jika F hitung lebih besar dari F tabel, maka H_a diterima dan H_o ditolak yang artinya terdapat pengaruh simultan.