

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Pada penelitian yang telah dilakukan teknik kuantitatif ini, pada teknik disini variable dibagi menjadi 2 yaitu *independent variable* atau variabel bebas dimana variable yang berpengaruh sehingga adanya kemunculan variabel terikat. Variable yang menguraikan berlangsungnya pembahasan penelitian disebabkan karena adanya variabel tersebut berada didalam penelitian kuantitatif. Sedangkan, *dependent variable* atau variabel terikat merupakan adanya variable bebas yang membuat terjadinya karena adanya akibat yang terkontrol oleh variable bebas itu sendiri. (Sugiyono, 2019: 4)

3.2 Sifat Penelitian

Suatu cara pengukuran variable dengan membubuhi makna dan juga adanya penentuan dari aktivitas yang perlu dilakukan untuk mengetahui dan mengukur sebuah variable yang akan diuji. Penggunaan metode survey dengan pembagian kuesioner dalam penelitian ini sehingga digunakan penilaian dengan Skala Likert. Adanya penggunaan Skala Likert bertujuan untuk memberikan panduan dari pengukuran yang telah dilakukan guna untuk pemberian angka penilaian pada perilaku dan juga pendapat dari responden yang dituju terhadap masalah yang diangkat pada penelitian ini. (Sugiyono, 2019: 5)

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Hal ini adalah bagian wajib tersusun di penelitian yang akan ditulis. Hal ini meliputi objek yang memiliki kriteria dan kualitas tertentu, ditentukan oleh peneliti berdasarkan objek yang ingin diteliti pada penelitian ini sehingga dapat ditarik kesimpulannya. Pada penelitian yang dilakukan di Toko Sempurna Jaya melibatkan 120 orang responden dimana responden yang dituju adalah pelanggan yang melakukan pembelian ataupun transaksi pada bulan Juli hingga Desember 2021 (Sugiyono, 2017: 80).

3.4.2 Sampel

Sampel yang dimaksud merupakan populasi yang dipersempit bagian nya sehingga ingin dituju oleh peneliti. Hal ini dilakukan apabila objek yang diteliti terlalu luas sehingga peneliti menggunakan sampel untuk dapat memperdalam populasi yang dituju. Misalnya, karena adanya keterbatasan yang dialami ketika sedang melakukan penelitian seperti waktu, uang, ataupun tenaga (Sugiyono, 2019: 81). Hal tersebut mengharuskan peneliti untuk mengolah sampel yang telah ada. Penelitian mengenai pengaruh dan kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk di Toko Sempurna Jaya terhadap kepuasan pelanggan ini menggunakan metode pengambilan sampel secara aksidental atau dapat disebut juga *accidental sampling*. Pada penelitian yang sedang diteliti, peneliti mengalami kendala dimana populasi yang diinginkan kecil, sehingga mengharuskan penulis untuk melakukan

pengambilan aksidental sampling dimana sampling yang telah didapatkan digunakan seluruhnya. Pada penelitian ini terkumpul 120 sampel atau responden.

3.4.3 Teknik Pengambilan *Sampling*

Teknik pengambilan *sampling* pada penelitian ini yaitu dengan aksidental sampling yaitu pengambilan sampel secara aksidental dimana populasi ditentukan ketika ada yang bertransaksi langsung ke toko. Maka sampel yang dipakai oleh peneliti yaitu sebanyak 120 orang responden di Toko Sempurna Jaya.

3.5 Sumber Data

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah sumber data primer yaitu melalui pembagian kuesioner dan sumber data sekunder yaitu dari situs maupun dokumen lain nya.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini digunakan tiga cara seperti observasi, survey, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan metode survey dengan cara penyebaran kuesioner berdasarkan pertanyaan yang telah dibuat agar diisi oleh responden sehingga dapat didapatkan data nya dengan menggunakan Skala Likert (Sugiyono, 2019).

Tabel 3.2 Skala Likert

Jawaban	Kode	Skor
Sangat tidak setuju	STS	1
Tidak setuju	TS	2
Netral	N	3
Setuju	S	4
Sangat setuju	SS	5

3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X1)	Saat terjadi nya interaksi konsumen dengan karyawan oleh penyedia layanan dimana hal ini untuk memecahkan masalah konsumen yaitu pengertian dari kualitas pelayanan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keandalan 2. Daya Tanggap 3. Jaminan 4. Empati 5. Bukti Fisik 	Likert
Harga (X2)	Produk atau jasa memerlukan sejumlah uang untuk ditukarkan dimana konsumen memiliki barang atau jasa untuk sejumlah manfaat. Salah satu hal yang diperhatikan seorang konsumen adalah harga	<ol style="list-style-type: none"> 1. Harga yang ditetapkan 2. Keterjangkauan harga 3. Kesesuaian harga dengan kualitas 4. Daya saing harga 5. Potongan harga 	Likert
Kualitas Produk (X3)	Keadaan barang ataupun jasa dimana akan membuat konsumen bangga dan sesuai dengan ekspektasi nya merupakan kualitas produk yang baik	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Performance</i> (kinerja) 2. <i>Features</i> (fitur) 3. <i>Reliability</i> (keandalan) 4. <i>Conformance to specifications</i> (kesesuaian dengan spesifikasi) 5. <i>Durability</i> (daya tahan) 6. <i>Serviceability</i> (kemampuan pelayanan) 7. <i>Perceived quality</i> (persepsi) 	Likert

		terhadap kualitas)	
Kepuasan Pelanggan (Y)	Perasaan dimana para pelanggan merasakan telah terpenuhinya ekspektasi para pelanggan akan harapan dan manfaat dari produk yang telah dibeli.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Niat untuk berbagi pengalaman 2. Tidak ada keluhan pelanggan 3. Senang menggunakan 4. Bangga menggunakan 	Likert

Sumber: (Peneliti, 2021)

3.8 Metode Analisis Data

Teknik dalam penelitian yang sedang ditulis ini menggunakan teknik pengolahan data dengan program SPSS 26 dibawah ini:

3.8.1 Analisis Deskriptif

Dijelaskan bahwasan nya responden yang merespon serta memberikan gambaran pada variable yang sedang diteliti ini mematuhi ketentuan yang telah ada. Dengan mengajukan ketentuan ketentuan guna untuk melakukan analisa deskriptif, dijabarkan di bawah ini:

Tabel 3.3. Kriteria Analisis Deskriptif

No.	Rentang Kategori Skor/ Skala Kategori	Nilai Tafsir
1	1,00 - 1,79	Sangat tidak baik/ sangat rendah
2	1,80 - 2,59	Tidak baik/ rendah
3	2,60 - 3,39	Cukup
4	3,40 - 4,19	Baik/ tinggi
5	4,20 - 5,00	Sangat baik/ sangat tinggi

Sumber: (Sugiyono, 2017)

3.8.2 Uji Kualitas Data

3.8.2.1 Uji Validitas (Validity)

Pada uji validitas, masing masing responden diminta untuk mengisi penilaian mereka di pertanyaan yang ada dimana disini ditentukan dengan adanya perbandingan peringkat di setiap masalah dengan peringkat keseluruhannya. Pertanyaan merupakan seluruh jumlah skor dari total. Data dianggap valid ketika setiap pertanyaan memiliki skor contohnya 1% pada keseluruhan pertanyannya. Dalam validitas akan ditampilkan perbedaan dimana dapat dilihat sejauh mana diperoleh dengan tolak ukur yang dapat dilihat di kehidupan nyata dengan responden.

Validates dapat dilihat dari hasil tes dengan memeriksa jumlah koefisien *Pearson Product Moment* dengan rumus dibawah ini:

Rumus 3.1. *Pearson Product Moment*

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

Sumber: (Anwar, 2017:96)

Keterangan:

r = Koefisien korelasi

x = Skor butir

y = Skor total butir

n = Jumlah sampel (responden)

Adapun syarat untuk menguji hasil diatas adalah hasil r yang kemudian disinkronisasikan dengan hasil rtabel yang berupa $n-2$. Diharapkan rhitung lebih besar disbanding r tabel pada alpha (α) yang memiliki arti signifikan bahwa setiap pertanyaan itu merupakan data yang valid (Putra et al., 2017: 99).

3.8.2.2 Uji Reabilitas

Uji reliabilitas perlu di lakukan agar dapat diketahui kehandalan dari sebuah variabel independen dalam mengukur sebuah variabel dependen. Menurut Sugiyono, (2017: 102) menyatakan bahwa uji reliabilitas berdasarkan hasil data yang jika $> 0,6$, maka item tersebut dikatakan reliabel.

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

3.8.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dibutuhkan dalam memastikan data penelitian sudah terdistribusi secara normal apa tidak normal (Ghozali, 2016). Metode *Normal Probability Plot* digunakan menganalisis sebuah normalitas grafik. Jika data berbentuk diagonal maka data yang didistribusikan dianggap normal.

3.8.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas adalah sebuah uji untuk membuktikan bahwa adanya keterkaitan antara 2 variabel dalam sebuah model regresi (Putra et al., 2017). Oktaviani et al., (2018:16) mengatakan bahwa jika nilai hasil sebuah koefisien kolerasi $<0,30$ maka nilai kolerasi antara 2 variabel tidak dapat. Dan jika mau mendapatkan hasil kolerasi antara 2 variabel harus diantara 0,6 sampai dengan 1.

3.8.3.3 Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas merupakan adanya varian berbeda untuk semua sampel regresi. Untuk mendeteksi uji ini harus menggunakan grafik *scatter plot* yang dimana grafik memiliki pola yang teratur maka terjadi uji heterokedastisitas. Uji *glejser* merupakan data yang memiliki nilai signifikan output uji t diatas 0,05 (Wicaksono & Kusuma, 2021).

3.8.4 Uji Pengaruh

3.8.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis yang memiliki hubungan dengan independen dan dependen yang biasanya data dapat berskala interval.

3.8.4.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Dalam uji koefisien determinasi (R^2) merupakan sebuah yang dilaksanakan untuk mengetahui yang mana memiliki pengaruh semua variabel independen dalam melihat hubungan dan signifikansinya terhadap variabel independen tersebut dimana nilai koefisien determinasi mendekati angka 1 adalah variabel bebas yang memberi informasi yang dibutuhkan untuk membuat hasil secara simultan (Aminudin et al., 2019).

3.8.4.3 Uji F

Uji F dilakukan bertujuan mendapatkan keterkaitan antara variabel independen ke dependen dan melihat nilai signifikansinya, bila $>$ dari 0,05 dikatakan adanya hubungan yang signifikan (Ghozali, 2016).

3.8.4.4 Uji T

Uji parsial memiliki tujuan, apakah kedua variable ini secara parsial memiliki pengaruh sesama dan juga mengatakan bahwa uji ini akan digunakan pada saat hasil nilai probabilitas $<5\%$ atau $<0,05$.