

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Menurut (I Made Laut Mertha Jaya, 2020) penelitian kuantitatif ialah sejenis penelitian guna memperoleh pengetahuan baru yang bisa mewujudkan atau didapatkan melalui metode factual serta metode pengukuran yang berbeda.

Pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini adalah method survey. Penelitian survey memakai kuesioner guna mengumpulkan informasi. Penelitian umum pada penelitian dimana data didapatkan melalui sampel serta populasi guna memenuhi harapan sesuai dengan populasi. Penelitian ini memberikan manfaat guna melihat pengaruh variable yang diteliti ialah Pengaruh kualitas produk, citra merek terhadap kepuasan konsumen pada Produk Surya Makmur Batam Centre.

Penelitian ini ialah korelasi dimanfaatkan untuk meneliti beberapa pengaruh variable (I Made Laut Mertha Jaya, 2020). Kualitas produk (X1), Citra merek (X2) serta Y ialah Kepuasan Konsumen.

3.2 Sifat Penelitian

Penelitian ini merupakan bentuk pengembangan dari penelitian-penelitian yang sebelumnya menggunakan variable baru atau indikator baru.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

(Kusumastuti, Khoirun, 2020) merupakan seluruh data yang akan digunakan penelitian. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh konsumen yang datang dan membeli produk Surya Makmur Batam Centre pada 6 bulan terakhir yaitu pada bulan Juni – November Tahun 2021 sebanyak 320 orang.

3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel

Sample ialah populasi yang disederhanakan lagi menurut kebutuhan penelitian berdasarkan pertimbangan tertentu guna memperoleh besaran. Sampel merupakan bagian dari populasi (Sugiyono, 2018).

Sampel pada penelitian ini ialah dengan karakteristik sebagai berikut:

1. Sampel merupakan konsumen yang datang dan membeli peralatan sembahyang pada 6 bulan terakhir yaitu pada bulan Juni- November.
2. Sampel merupakan konsumen yang datang membeli peralatan sembahyang bukan untuk keperluan bisnis.

Adapun penelitian ini menggunakan rumus slovin karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus *representative* agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus sederhana. Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran populasi

E = Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolerir.

$$\begin{aligned} n &= \frac{320}{1 + 320 (0,05)^2} \\ &= \frac{320}{1 + 0,8} \\ &= \frac{320}{1,8} \\ &= 178 \end{aligned}$$

Setelah dihitung menggunakan rumus slovin jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 178 sampel responden.

3.4.3 Teknik Sampling

Teknik sampling digunakan dalam penelitian yang dapat mempermudah peneliti untuk melakukan penelitian, kemudahan tersebut dapat dilihat dari segi biaya yang dikeluarkan relative lebih sedikit, waktu yang tidak terlalu lama serta dapat diselesaikan tepat waktu.

Random Sampling merupakan teknik pengambilan sampel secara acak kepada konsumen yang datang dan membeli peralatan sembahyang pada Toko Surya Makmur pada bulan Oktober. (Sugiyono, 2018b).

3.5 Sumber Data

Teknik pengambilan data diambil dengan menggunakan dua cara yaitu:

1. Sumber data primer ialah suatu data yang diperoleh melalui kuesioner yang telah disebarikan kepada seluruh responden, yang kemudian data tersebut diolah guna mendapatkan informasi.
2. Sumber data Sekunder adalah data yang nantinya akan dijadikan bahan penelitian berdasarkan sumber yang diperoleh dari jurnal, skripsi.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data ialah alat yang dimanfaatkan atau dipakai guna mengumpulkan informasi untuk memecahkan masalah penelitian atau mencapai penyelesaian (Kusumastuti, Khoirun, 2020).

Instrumen yang dipakai guna meneliti penelitian ini ialah:

1. Observasi, dilakukan dengan cara langsung ke perusahaan untuk memperoleh informasi terkait dengan focus penelitian yang dipakai.
2. Kuesioner, digunakan guna memperoleh informasi dengan cara menyebarkan link *google form* sebanyak responden penelitian yang mana kuesioner ini terdiri dari 3 jenis variable, 2 variable bebas dan 1 variable terikat. Masing-masing variable mempunyai 10 soal yang harus dijawab dengan kriteria jawaban 1-5.
3. Studi Pustaka, dilakukan guna mempermudah dalam melakukan penelitian karena bisa berpedoman dengan penelitian sebelumnya dengan variable yang sama atau kesamaan dalam metode.
4. Dokumentasi,

3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional yang berisi arti dari setiap variabel, konsep variabel, indikator serta bentuk pengukuran yang disajikan dalam bentuk tabel (Sugiyono, 2018b).

Variabel penelitian ialah:

1. Kualitas Produk (X1) sebagai variabel bebas pertama

Kualitas produk merupakan suatu produk yang dapat dinilai dari segi ketahanan, manfaat, keindahan.

2. Citra Merek (X2) sebagai variabel bebas kedua

Citra merek merupakan pandangan seseorang terhadap merek. Penilaian konsumen bisa negative, netral dan positif.

3. Kepuasan Konsumen (Y) sebagai variabel terikat

Kepuasan konsumen merupakan perasaan suka konsumen terhadap suatu produk yang telah dibeli dan sesuai dengan harapan sebelumnya.

Tabel 3.2 Definisi Operasional

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Skala Penskoran
Kualitas produk (X1)	Kualitas produk merupakan suatu produk yang dapat dinilai dari segi ketahanan, manfaat, keindahan.	<ul style="list-style-type: none"> • Hasil produk • Ciri-ciri atau keistimewaan • Keandalan • Kesesuaian dengan spesifikasi • Daya tahan • Kegunaan • Estetika • Daya tarik produk 	Skala Likert 1-5 (Sugiyono, 2018b).

		terhadap panca indera • Kualitas yang dirasakan	
Citra Merek (X2)	Citra merek merupakan pandangan seseorang terhadap merek. Penilaian konsumen bisa negative, netral dan positif.	• Kekuatan • Keunikan • Favourable (mudah diingat)	Skala Likert 1-5 (Sugiyono, 2018b).
Kepuasan Konsumen (Y)	Kepuasan konsumen merupakan perasaan suka konsumen terhadap suatu produk yang telah dibeli dan sesuai dengan harapan sebelumnya.	• Pembelian ulang • Rekomendasi • Ketercapaian harapan	Skala Likert 1-5 (Sugiyono, 2018b).

3.8 Metode Analisa Data

3.8.1 Uji Instrumen

Uji instrumen memakai dua alat uji yang menggunakan spss guna melihat valid atau tidak valid suatu instrument:

1. Uji Validasi

Uji validasi berguna untuk melihat tingkat kevalidan suatu instrument, jika instrument yang diuji bisa memenuhi kriteria kevalidan maka instrument sah untuk dipakai sebagai pengambilan

data, namun sebaliknya apabila tidak memenuhi syarat kevalidan maka tidak bisa dipakai sebagai alat pengambilan data (Sugiyono, 2018b). Menurut (Sugiyono, 2018b) butir soal yang memiliki hubungan signifikan terhadap jumlah keseluruhan dan hubungan yang tinggi juga memeplihatkan jika butir soal tersebut memilki kevalidan yang akurat.

Untuk memperoleh kevalidan butir soal dengan cara membandingkan r hitung dan r tabel. Apabila r hitung $>$ r tabel maka butir soal dikatakan valid. R tabel pada 30 responden adalah $df=(N-2) = (30-2) = 28$ (r tabel = 0.361).

Berikut hasil uji validitas terhadap 30 responden:

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk (X1)

Pernyataan	Koefisien Korelasi (r)	r Tabel	Keterangan
X1.1	0.665	0.361	Valid
X1.2	0.755		
X1.3	0.714		
X1.4	0.645		
X1.5	0.552		
X1.6	0.732		
X1.7	0.796		
X1.8	0.611		
X1.9	0.654		

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner (SPSS 25)

Berdasarkan tabel 3.3 hasil uji validitas pada variabel kualitas produk dapat dilihat bahwa seluruh item pernyataan bernilai lebih dari r

tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel kualitas produk adalah valid.

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Citra Merek (X2)

Pernyataan	Koefisien Korelasi (r)	r Tabel	Keterangan
X2.1	0.597	0.361	Valid
X2.2	0.816		
X2.3	0.750		
X2.4	0.764		
X2.5	0.603		

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner (SPSS 25)

Berdasarkan tabel 3.4 hasil uji validitas pada variabel citra merek dapat dilihat bahwa seluruh item pernyataan bernilai lebih dari r tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel citra merek adalah valid.

Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)

No	Pernyataan	Koefisien Korelasi (r)	r Tabel	Keterangan
1	Y1	0.747	0.361	Valid
2	Y2	0.644		
3	Y3	0.691		
4	Y4	0.743		
5	Y5	0.772		
6	Y6	0.648		

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner (SPSS 25)

Berdasarkan tabel 3.5 hasil uji validitas pada variabel kepuasan konsumen dapat dilihat bahwa seluruh item pernyataan bernilai lebih dari r tabel sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel kepuasan konsumen adalah valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk melihat konstantitas instrument penelitian dan apakah instrument tersebut reliable atau tidak (Sugiyono, 2018b). Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan *Software* SPSS 25. Setelah di uji menggunakan SPSS kemudian hasilnya diinterpretasikan berdasarkan tabel tabel 3.3.

Tabel 3.6 Tabel Interpretasi Nilai r

Besarnya nilai r	Interpretasi
Antara 0,800 sampai dengan 1,00	Tinggi
Antara 0,600 sampai dengan 0,800	Cukup
Antara 0,400 sampai dengan 0,600	Agak Rendah
Antara 0,200 sampai dengan 0,400	Rendah
Antara 0,000 sampai dengan 0,200	Sangat Rendah

Sumber: (Sugiyono, 2018)

Berikut disajikan hasil uji reliabilitas terhadap 30 responden:

Tabel 3.7 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Kriteria	Keterangan
Kualitas Produk	0.852	> 0.60	Reliabel
Citra Merek	0.745	> 0.60	Reliabel
Kepuasan Konsumen	0.794	> 0.60	Reliabel

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner (SPSS 25)

Berdasarkan tabel 3.7 hasil uji reliabilitas dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* pada seluruh variabel bernilai > 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel reliable.

3.8.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan guna melihat hasil regresi terbebas dari heterokedastisitas dan multikolinieritas sebagai berikut (I Made Laut Mertha Jaya, 2020).

1. Uji Normalitas residual.

Uji normalitas data dilakukan guna mengamati sebaran. Regresi yang bagus ialah yang mempunyai distribusi normal yang bisa dibuktikan atau dilihat melalui beberapa cara, bisa dengan menggunakan histogram yang apabila grafik bergeser ke arah kanan maka bisa diasumsikan berdistribusi normal, selain itu bisa juga menggunakan PP-Plot, apabila titik-titik mendekati garis maka diasumsikan bahwa data berdistribusi normal. Dalam penelitian ini menguji normalitas data dengan menggunakan uji one sample K-S yang mana apabila nilainya kurang dari 0,05 maka data tersebut tidak normal, serta jika nilai lebih dari 0,05 data tersebut normal.

2. Uji Multikolinieritas.

Uji ini dilakukan guna menjadi syarat untuk menguji selanjutnya. Cara pengujiannya dilakukan dengan menggunakan spss, yang kemudian bisa dibaca hasil ujinya, harapannya dilakukan uji ini supaya tidak terjadi gejala heterokedastisitas. Cara membaca hasil ujinya dengan melihat signifikansinya.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini dilakukan guna menajadi syarat untuk menguji slanjutnya. Cara pengujiannya dilakukan dengan menggunakan spss, yang kemudian dibaca hasil ujinya, harapannya dilakukan uji ini supaya tidak terjadi gejala heterokedastisitas. Cara membaca hasil ujinya dengan melihat signifikansinya.

4. Uji Autokorelasi.

Diterapkan memakai spss yang bertujuan sebagai prasyarat untuk dilakukannya uji selanjutnya terhadap variable-variable penelitian. Uji ini melihat nilai Durbin Watson. Apabila uji ini terdapat korelasi maka penelitian ini dpat dilanjutkan dengan melakukan uji selanjutnya.

3.9 Uji Hipotesis

Regresi Linear Berganda

Analysis dikerjakan guna melakukan uji hipotesis yang telah direncanakan atau disusun dari awal akan memakai regresi linear berganda. Guna melihat, pengaruh antara variable Kualitas Produk (X1) dan Citra Merek (X2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

Analisis tersebut memakai SPSS yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Y : Variabel terikat atau yang dipengaruhi (Kepuasan Konsumen)

a : Konstanta regresi

b₁–b₂ : koefisien regresi

X_1 : Kualitas Produk

X_2 : Citra Merek

e : *error term*

Peneliti melakukan uji sebagai berikut untuk menyimpulkan hipotesis:

a. Uji kelayakan (Uji F)

Uji F dilakukan guna melihat kepantasan data. Asumsi dari uji ini ialah:

H_0 : Diduga tidak ada pengaruh antara variable bebas terhadap variable terikat.

H_a : Diduga ada pengaruh antara variable bebas terhadap variable terikat.

Kriteria:

Jika F hitung lebih dari F table, sehingga dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima.

Jika F hitung kurang dari F table, sehingga dapat disimpulkan H_0 diterima dan H_a ditolak.

Atau:

Jika p kurang dari 0,05, sehingga disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima

Jika p lebih dari 0,05, sehingga disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak.

b. Uji koefisien Regresi secara Parsial (Uji t)

Uji t ialah cara guna melihat korelasi variable bebas terhadap variable terikat secara parsial. Taraf signifikansi ialah 5%

Ho: Tidak adanya pengaruh antara variabel x terhadap variable y

Ha: Adanya pengaruh antara variable X dan Y

Kriteria:

Jika t hitung kurang dari t table, sehingga dapat dikatakan Ho diterima

Jika t hitung lebih besar t table, sehingga dapat dikatakan Ho ditolak

Atau:

Jika p kurang dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak

Jika p lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan Ho diterima (I

Made Laut Mertha Jaya, 2020).