

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Desain penelitian dapat diartikan dengan desain dalam suatu riset yang akan dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan berbagai metode dan aturan untuk memilih, mengumpulkan, dan menganalisis data (Nababan, 2021) Peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif sebagai acuan dasar rangkaian test. Hal ini dapat diklasifikasikan terdiri dari dua bagian yaitu variabel bebas (variabel independen) dan variabel terikat (variabel dependent). Variabel bebas didefinisikan sebagai variabel penyebab atau menjadi penyebab berubahnya atau terjadinya variabel terikat. Mengingat adanya variabel-variabel tersebut dalam penelitian kuantitatif, maka variabel-variabel tersebut merupakan variabel yang menggambarkan point penting dalam pembahasan penelitian saat ini. namun variabel terikat adalah variabel yang terjadi menjadi atau dikendalikan oleh variabel bebas. menggunakan variabel ini bisa diatur di topik penelitian/pembahasan (Prof.Dr.Sugiyono, 2020)

Jenis penelitian yg digunakan adalah kuesioner yaitu penelitian yg mengambil sampel asal pelanggan atau konsumen Sun Bread Batam dengan menggunakan indera ukur data yaitu survey.

#### **3.2. Sifat Penelitian**

Bentuk dan sifat dari penelitian ini tidak jauh beda atau sebagai cerminan dari penelitian yang sebelumnya yang sudah dibuat, hanya saja terdapat perbedaan



### 3.4. Populasi dan Sampel

#### 3.4.1 Populasi

Gabungan dari semua bagian yang memiliki sifat tertentu atau karakteristik yang dapat dimanfaatkan sebagai pedoman kesimpulan studi dikatakan sebagai populasi . Suatu objek atau nilai dalam suatu populasi dikatakan sebagai analisis atau anggota populasi. Populasi terkait penelitian, yang dilakukan oleh peneliti, adalah 349 konsumen per Oktober 2020.

#### 3.4.2. Teknik Penentuan Besar Sampel

Sampel berjumlah 186 responden. Penentuan besar ini didapatkan dengan menggunakan rumus Slovin. Rumus Slovin adalah sebagai Berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

**Rumus 3.1** Rumus Slovin

**Sumber:** Setyo Tri Wahyudi, 2017

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Seluruh Populasi = 349

E = toleransi error = 1%

$$\text{Sample} = 349 / (1 + (349 \times 1\%^2))$$

$$= 349 / (1 + (349 \times 0,0002))$$

$$= 349 / (1 + 1) = 349 / 2 = 175 \text{ atau}$$

lebih.

Dengan adanya rumus slovin ini maka peneliti bisa mendapatkan hasil atau jumlah sample dari suatu populasi objek yang sebelumnya tidak diketahui.

### **3.4.3. Teknik *Sampling***

Penggunaan dalam mendapatkan hasil perolehan dalam teknik sampel yaitu dengan cara menggunakan teknik *sampling*. Pada umumnya teknik *sampling* ini terbagi menjadi dua bagian yaitu: *Probability Sampling* dan *Nonprobability Sampling*. Peneliti memakai metode *probability Sampling* yaitu penarikan sampel secara acak sederhana ( simple random sampling).

### **3.5. Sumber Data**

Sumber data yang diambil adalah:

#### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang dibuat khusus yang bertujuan tertentu untuk membantu memecahkan masalah yang Anda alami. Data yang diterima juga berbeda. Salah satu permissalan adalah data yang diproses secara independen oleh peneliti dengan fokus langsung pada hasil paling awal atau di mana penelitian dimulai. Data primer yang peneliti gunakan adalah kuesioner (kuesioner).

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diangkat dengan tujuan untuk memberikan pendapat atau argumen terhadap suatu masalah untuk mencari pemecahannya.

### **3.6. Metode Pengumpulan Data**

Dalam pengumpulan data peneliti membutuhkan alat atau teknik dimana mampu dimanfaatkan dalam mengumpulkan data dan menjawab pertanyaan yang diajukan kepada responden yang relevan hal ini peneliti menggunakan Kuesioner sebagai bentuk pengumpulan data konsumen atau pembeli New Sun Bread di Kota Batam. (Prof.Dr.Sugiyono, 2020) memaparkan teknik ini

menginterpretasikan pada pengumpulan data dibuat dengan tahapan menyusun pertanyaan untuk responden baik secara tidak tertulis maupun lisan, bentuk tertulis.. Skala pengukuran yang digunakan untuk setiap indikator menggunakan skala Likert (pada skala 1 sampai 5) dari sangat tidak setuju (STS) hingga sangat setuju (SS). Di bawah ini adalah tabel tanggapan terhadap penilaian informasi lapangan berdasarkan skala Likert.

#### 1. Kuesioner (angket)

Ketika Peneliti melakukan penelitian, peneliti membutuhkan data. Jadi, jika Anda ingin mendapatkan informasi, Anda harus memiliki ide atau cara untuk mendapatkan berita tersebut. salah satunya merupakan penyebaran berita umum, atau yang biasa disebut dengan kuesioner kata, yang mengumpulkan data dengan memberikan pertanyaan kepada responden dari pelanggan atau konsumen New Sun Bread Kota Batam. Kuesioner terdiri dalam memperoleh data yang tepat dengan penelitian.

**Tabel 3.2** Penentuan Skor Jawaban Kuesioner

<b>Jawaban Pertanyaan</b>	<b>Skor</b>
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

**Sumber:** (Sugiyono, 2019)

## 2. Wawancara

Dilakukan agar dimana teknik perolehan data yang menghasilkan suatu pertanyaan terhadap penilai/ narasumber secara terperinci ataupun tidak dengan tujuan memperoleh informasi secara luas guna menyinggung objek penelitian.. Objek yang digunakan sebagai narasumber dalam pelaksanaan Tanya jawab yaitu pelanggan Sun Bread Batam.

## 3. Observasi

Pelaksanaan dalam melihat kasus pertama dilokasi kejadian dalam pelaksanaan perolehan data di narasumber yang terdahulu.

### 3.7. Operasional Variabel

Pemahaman tentang variabel yang melewati nilai dan mendefinisikan langkah tindakan yang diperlukan untuk mengukur variabel disebut Operasional variabel. Bahan dari penelitian ini merupakan kuesioner sehingga penelitian membutuhkan Skala Likert (Prof.Dr.Sugiyono, 2020) mengukur

sikap, pandangan dan pendapat setiap individu maupun sekelompok individu dalam lingkup sosial dapat menggunakan skala likert. dalam penelitian ini, peneliti mengarah fenomena sosial ini, yg selanjutnya diklaim menjadi variabel penelitian.

Pernyataan (Prof.Dr.Sugiyono, 2020) diasumsikan sebagai segala sesuatu yang peneliti pilih untuk diselidiki untuk mendapatkan data tentang guna menarik kesimpulan. Variabel bebas dan variabel terikat merupakan variabel penelitian.

### **3.7.1. Variabel Bebas (*Independent variabel*)**

Suatu variabel dapat dikatakan dianalogikan sebagai dorongan, prediksi Variabel sebelumnya atau variabel bebas. Penggunaan variabel independen mengacu pada variabel yang didefinisikan atau dibuat dengan mengubah bentuk variabel dependen.(Prof.Dr.Sugiyono, 2020)

#### **3.7.1.1. Kualitas pelayanan (X1)**

Indikator pelayanan menurut (Wahyoedi, 2021) dapat dipaparkan sebagai berikut

1. Bahan fisik
2. Keandalan
3. Efisiensi
4. Garansi
5. Empati (Empati)

### **3.7.1.2. Promosi (X2)**

Parameter variabel promosi Menurut (Arum & Mashariono, 2017) dapat dipaparkan sebagai berikut :

1. Jumlah promosi
2. Mutu promosi
3. Jumlah saham
4. Masa promosi
5. Akurasi dan relevansi maksud iklan

### **3.7.2. Variabel Terikat (*Dependent variabel*)**

(Prof.Dr.Sugiyono, 2020) menjelaskan variabel keluaran, tolak ukur variabel tidak langsung didefinisikan sebagai variabel terikat. Variabel terikat ditentukan oleh variabel yang bersesuaian atau ditentukan oleh terjadinya variabel bebas.

#### **3.7.2.1. Kepuasan Pelanggan (Y)**

Beberapa indikator kepuasan konsumen dalam pernyataan (Nadianingrum & Saputra, 2020) adalah:

1. Peningkatan kerja
2. Anggaran
3. Harapan



**Tabel 3.3.** Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Promosi (X2)	promosi adalah cara tidak selaras buat berpromosi. menginformasikan, mempengaruhi mengingatkan. Konsumen, secara eksklusif atau tidak eksklusif, untuk produk yg dijual atau merek.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jangkauan promosi</li> <li>2. Mutu promosi</li> <li>3. Jumlah saham</li> <li>4. Masa promosi</li> <li>5. Akurasi atau relevan untuk tujuan Promosi</li> </ol>	Likert
Kualitas Pelayanan (X2)	Kualitas pelayanan dapat didefinisikan menjadi berukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan memenuhi keinginan pelanggan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bentuk nyata</li> <li>2. Keandalan</li> <li>3. Efisiensi</li> <li>4. Garansi</li> <li>5. Emphati (Empati)</li> </ol>	Likert
Kepuasan Pelanggan (X3)	Kepuasan pelanggan adalah perasaan yg timbul sehabis mengevaluasi pengalaman pengguna suatu produk	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peningkatan kerja</li> <li>2. Anggaran</li> <li>3. Harapan</li> </ol>	Likert

**Sumber:** Peneliti, 2020

### 3.8. Metode Analisis Data

Analisis data yang digunakan oleh peneliti sangat berguna jika Anda memiliki aplikasi atau program statistik untuk menganalisis dampak satu variabel terhadap variabel lainnya. Aplikasi ini dikenal dengan program *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) serta digunakan dengan andal dimana data dapat diolah dengan hasil yang benar.

### 3.8.1. Statistik Deskriptif

Statistik deksriptif menjelaskan bahwa tanggapan dan pola perkiraan untuk variabel yang sedang dipelajari harus diperhitungkan dalam kaitannya dengan asumsi yang ada.(Prof.Dr.Sugiyono, 2020) mengemukakan beberapa kondisi untuk analisis naratif termasuk dalam tabel.:

**Tabel 3.4.** Kriteria Analisis Deskriptif

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

**Sumber:** (Sugiyono, 2020)

### 3.8.2. Uji Validitas

(Ardiawan, 2018)validitas adalah ukuran koefisien korelasi antara satu pernyataan atau nilai indikator dalam suatu angket atau angket yang diuji atas seluruh nilai suatu variabel. Hal ini menginterpretasikan data yang valid atau akurat adalah data yang sama keseluruhan dengan peneliti berikan dengan menggunakan data nyata untuk memperbaiki kuesioner.

### 3.8.3. Uji Reliabilitas

Keandalan diterapkan sesuai dengan tingkat penilaian hasil pengukuran.(Prof.Dr.Sugiyono, 2020) Kuesioner dianggap reliabel jika

memberikan hasil yang tidak berbeda ketika menghitung objek lain dalam kumpulan data. Nilai 0,6 menunjukkan bahwa alat tersebut dapat diandalkan.(Prof.Dr.Sugiyono, 2020)

#### **3.8.4. Uji Asumsi Klasik**

Salah satu metode penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan metode analisis statistik logis, yang dapat digunakan untuk menguji hipotesis yang biasanya diajukan berdasarkan asumsi tertentu. Ini juga dapat disebut sebagai dugaan, atau pengujian hipotesis otoritas, apakah pengujian itu mungkin. Ada juga bentuk tes/syarat awal yang harus dipenuhi sebelum melakukan analisis yang digunakan untuk pengujian hipotesis yang menganggap ini harus dilakukan sebelum eksekusi, yaitu pengujian hipotesis yang harus disajikan.(Prof.Dr.Sugiyono, 2020)

#### **3.8.5. Uji Normalitas**

Penentuan suatu variabel campuran atau residual memiliki fungsi normal Hal ini dapat dilakukan dengan memeriksa normalitas dalam model regresi. Menerapkan metode ini di membutuhkan menggunakan analisis grafis untuk mendapatkan plot histogram dan plot regresi PP yang dinormalisasi residu standar. Uji statistik menggunakan uji Kolmogrov-Smirnov (KS), two-tailed p-number (dua tail). Jika jumlah yang dihitung sama dengan Asym sig, kondisi digunakan. Dua ekor atau lebih 0,05 berarti berfungsi normal (Prof.Dr.Sugiyono, 2020) Kriterianya jika kurva histogram berbentuk gunung atau lonceng maka dinyatakan berdistribusi normal dan normal P-Plot maka dinyatakan berdistribusi normal jika titik-titik penyebaran yang membentuk suatu pola mendekati garis diagonal.

### **3.8.6 Uji Multikolonieritas**

Uji multikolinearitas bertujuan untuk memastikan apakah model regresi yang digunakan saling berkorelasi (Supranto, 2018: 280). Model regresi yang baik seharusnya tidak bermasalah dengan multikolinearitas. Untuk menentukan apakah model regresi Anda memiliki multikolinearitas, periksa nilai toleransi dan sebaliknya, dan nilai Variance Inflation Factor (VIF). Nilai tipikal yang digunakan untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah toleransi kurang dari 0,10 atau lebih besar dari VIF. Untuk menyederhanakan perhitungan, perangkat lunak akan membantunya SPSS versi 25.

Kriteria keputusan sebagai berikut:

- a. Apabila VIF bernilai kurang dari 10 atau nilai toleransi bernilai lebih dari 0,1 Maka hal ini dikatakan tidak ada gejala multikolinearitas pada mode regresi.
- b. Apabila VIF bernilai lebih besar dari 10 atau toleransi kurang dari 0,1 maka hal ini menandakan gejala multikolinearitas.

### **3.8.7. Uji Heteroskedastisitas**

Dalam pernyataan (Prof.Dr.Sugiyono, 2020) suatu kondisi dimana varians residual didalam seluruh pengujian dalam suatu model regresi tidak sama disebut Heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas digunakan dalam model regresi untuk mencari apakah terdapat ketidaksamaan varians dalam residual. Point penting yang wajib dipenuhi dalam model regresi yaitu tidak ditemukan atau tidak terdapat masalah heteroskedastisitas.

### 3.8.8. Uji Pengaruh Variabel Independen Terhadap Variabel Dependen

Uji yang digunakan untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel yang diteliti disebut dengan Uji Pengaruh. Variabel independen atau independen lebih dikenal sebagai prediktor namun variabel dependen atau variabel dependen dikenal dengan variabel pengaruh dalam pengujian ini. Dalam regresi, variabel independen atau variabel independen (predikat) diuji dahulu, terlepas dari apakah itu terkait dengan variabel dependen (pengaruh). Variabel dengan nilai p lebih besar dari 0,25 tidak digunakan untuk analisis regresi.

### 3.8.9. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda ini di gunakan dalam penentuan seberapa besarkah pengaruh variabel independent atau variabel bebas yaitu Kualitas pelayanan (X1), Promosi (X2) terhadap variabel dependen atau yang disebut juga dengan variabel terikat yaitu Kepuasan Pelanggan (y).

Persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2 + e$$

**Rumus 3.1** Analisis regresi linier berganda

**Sumber:** (Sugiyono, 2020)

Dimana :

Y = Variabel Terikat (Kepuasan Pelanggan)

X1 = Mutu pelayanan

X2 = Promosi

a = Konstanta

b2 = Koefisien Regresi

e = Standar Error

### 3.8.10. Analisis Determinasi ( $R^2$ )

Analisis deterministik dipergunakan buat mengetahui besarnya donasi pengaruh simultan variabel bebas ( $X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$ ) terhadap variabel terikat ( $Y$ ). Koefisien ini menunjukkan derajat perubahan variabel bebas yang diterapkan pada perubahan variabel bebas.

Bila  $R$  merupakan 0, maka tidak terdapat kontribusi yang dibuat bahwa variabel terikat mempunyai efek terkecil terhadap variabel bebas atau perubahan variabel terikat yang digunakan dalam contoh tidak menginterpretasikan perubahan terkecil di variabel dependen. kebalikannya, saat  $R$  merupakan 1, kontribusi terhadap imbas variabel dependen terselesaikan atau varians variabel independen yang digunakan pada contoh ,emginterptetasikan semua varians variabel dependen (Pleasantl, 2019: 66).

### 3.9. Uji Hipotesis

Kesimpulan dari uji hipotesis statistik landasannya adalah uji signifikansi. Paling penting yaitu jumlah kematian (interval kepercayaan) yang ditemukan/diharapkan dalam penelitian sehingga sampel penelitian dapat digeneralisasikan.(Prof.Dr.Sugiyono, 2020)

Pengujian Hipotesis bertujuan apakah Hipotesis yang sudah diprediksi dapat diterima atau tidak. Sehubung dengan tingkat makna yang diharapkan, peneliti dapat melihat hasil numerik yang ditandatangani. Hal ini ditangani oleh peneliti dengan menggunakan aplikasi di SPSS.

Uji hipotesis berarti uji yang berarti dari koefisien regresi linier berganda parsial untuk hipotesis eksplorasi. Verifikasi hipotesis untuk penelitian ini

dikerjakan dengan menerapkan uji-t 35 (parsial), uji-f statistik, dan analisis koefisien determinasi (R<sup>2</sup>), dan penelitian ini dilakukan pada tahap terintegrasi atau existing.

Dalam penelitian ini dirumuskan hipotesis yaitu :

H<sub>0</sub>: Variabel independen seperti lokasi dan harga memiliki pengaruh yang kecil terhadap variabel dependen yaitu keputusan pembelian.

H<sub>a</sub>: Variabel bebas lokasi dan harga berpengaruh relevan dari variabel terikat yaitu keputusan pembelian.

### 3.9.1 Uji T (Pengujian Secara Parsial)

Uji-T umumnya dipakai dengan tujuan untuk menentukan apakah variabel independen atau independen sebagian dapat mempengaruhi variabel dependen atau dependen secara signifikan (Prof.Dr.Ir.Yudi Julius., 2019) Atau, Anda dapat menggunakan uji-T dalam bahasa lain untuk menguji konektivitas dan apakah itu dapat dimanfaatkan (dan mungkin merosot) untuk populasi.

$$T - test = \frac{r\sqrt{n - k}}{r\sqrt{1 - r^2}}$$

**Rumus 3.2** *T-test*

Keterangan:

*T-test* = koefisien *T-test*

r = koefisien korelasi

n = total data

### 3.9.2 Uji F (Pengujian Secara Simultan)

Uji F biasanya bertujuan dalam penentuan suatu variabel independen atau variabel bebas (X<sub>1</sub>,X<sub>2</sub>) secara bersama-samaan bisa berpengaruh relevan

terhadap variabel dependen atau terikat (Y) (Purwati & Cutan, 2020) atau dapat dihitung menggunakan rumus :

$$F_{hitung} = \frac{\frac{R^2}{1-R^2}}{(n-k-1)}$$

**Rumus 3.3 F Hitung**

Uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel atau dengan melihat kolom signifikansi pada masing-masing t hitung, proses uji t identik dengan uji F (lihat perhitungan SPSS pada coefficient Regression full model/enter). atau bisa diganti dengan uji metode stepwise.