

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini jenis penelitian ini adalah asosiatif dengan teknik kuantitatif menurut (Sugiyono, 2017:36) asosiatif adalah penelitian yang bertujuan mengetahui pengaruh ataupun hubungan antara dua variabel atau lebih. Dari pengertian di atas maka peneliti ingin mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, keragaman produk dan promosi terhadap kepuasan konsumen pada PT Central Global. Menurut (Sugiyono, 2017:8) kuantitatif adalah metode penelitian kuantitatif sebagai berikut: “Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada *filsafat positivisme* digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.”.

#### **3.2 Sifat Penelitian**

Sifat penelitian ini merupakan replikasi serta pengembangan, ialah sesuatu penelitian pengulangan dari penelitian terdahulu yang seragam tetapi dengan objek, variabel, serta periode yang berbeda. Perbandingan penelitian ini dengan tadinya terletak pada objek yang diteliti serta periode waktu dalam melaksanakan analisis.

### 3.3 Lokasi dan Periode Penelitian

#### 3.3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Central Global yang beralamat di Ruko Kara Junction, Harbourfront - Batam Centre No.10 - 11, Taman Baloi, Kec. Batam Kota, Kota Batam, Kepulauan Riau 29444.

#### 3.3.2 Periode Penelitian

**Tabel 3. 1** Jadwal Penelitian

Kegiatan	September				Oktober				November				Desember				Januari			
	2021				2021				2021				2022				2022			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pembuatan Bab 1	■	■																		
Pembuatan Bab 2			■	■																
Pembuatan Bab 3					■	■	■													
Penyebaran Kuesioner									■	■	■	■								
Pembuatan Bab 4													■	■	■	■				
Pembuatan Bab 5																	■	■		
Pengumpulan Skripsi																			■	■

Sumber : Data Penelitian 2021

### 3.4 Populasi dan Sampel

#### 3.4.1 Populasi

Sugiyono 2013 dalam jurnal (Detika yossy pramesti *et al.*, 2021:32) mengemukakan populasi adalah dugaan yang meliputi atas item yang mempunyai karakteristik serta kualitas khusus yang spesialis kendalikan supaya

dikonsentrasikan serta dibuat kesimpulan. Dengan cara ini, masyarakat tidak hanya individu, tetapi juga protes dan hal-hal biasa lainnya. Populasi tidak hanya seberapa banyak terdapat dalam artikel maupun subjek yang diteliti, namun mencakup semua atribut maupun properti yang dipindahkan dari subjek maupun objek. Populasi yang dipakai pada ulasan ini tergantung pada konsumen yang membeli di PT Central Global dengan jumlah diperkirakan total 100 responden.

### **3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel**

Menurut Sugiyono 2013 dalam jurnal (Detika yossy pramesti *et al.*, 2021:32) Sampel sangat penting untuk jumlah serta atribut yang dipindahkan dari populasi. Adanya asumsi populasi sangat besar, serta penelitian tidak bisa dibayangkan untuk belajar keseluruhan pada populasi, pengujian bisa digunakan tes yang diperoleh atas populasi tersebut.

Teknik penentuan sampel yang dipakai pada penelitian ini yaitu Sampel Jenuh. Metode Sampel Jenuh merupakan suatu teknik dalam menentukan sampel ketika seluruh responden dari populasi dipakai untuk sampel. Sehingga dalam tinjauan ini berapa banyak sampel yang diikuti populasi yaitu 100 responden.

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

Teknik *sampling* adalah prosedur pengujian. Strategi inspeksi pada dasarnya dirangkai menjadi dua, yakni *Probability Sampling* serta *Non-Probability Sampling*. Peneliti memakai teknik *Nonprobability Sampling*, dan strategi pengujiannya menggunakan metode sampel jenuh.

Seperti yang ditunjukkan oleh (Sugiyono, 2016:84) yang tersirat dari metode *Nonprobability Sampling* adalah strategi pengujian yang tidak memberikan keterbukaan selaras bagi tiap komponen atau individu dari populasi agar digunakan untuk sampel. Sugiyono (2016:85) mengemukakan sampel jenuh merupakan teknik yang menentukan sampel secara pengambilan semua bagian populasi untuk sampel.

### **3.5 Sumber Data**

Sumber data didalam penelitian ini diambil dari dua jenis data, yakni data primer dan juga data sekunder

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

Data asli yang didapatkan melalui eksplorasi untuk menjawab permasalahan pemeriksaan eksplisit. Data yang dipakai berasal dari data wawancara serta jawaban responden melalui angket yang disebarluaskan ke konsumen PT Central Global.

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

Data sekunder merupakan suatu data yang sudah didapatkan melalui pertemuan yang berbeda tidak dengan eksplorasi yang sebenarnya, seperti informasi yang diperoleh berdasarkan catatan serta sumber lain, khususnya dengan memimpin pelajaran penulisan serta berkonsentrasi pada buku yang diidentifikasi pada objek pemeriksaan. Informasi tambahan dari ulasan ini mengidentifikasi permasalahan penelitian sebagai informasi tentang penjualan dan data pengunjung di PT Central Global.

### 3.6 Metode Pengumpulan Data

Dari penelitian ini secara konsisten terdapat sebuah langkah dalam mengumpulkan data untuk mendapatkan data sejelas yang benar-benar dapat diharapkan. Teknik pengumpulan data adalah metode untuk mendapatkan data. Analisa akan memakai beberapa teknik agar mendapatkan data fundamental. Dari gambaran tersebut, pada ulasan ini pembuat memakai angket atau kusioner untuk strategi utama dan wawancara sebagai prosedur integral saat mengumpulkan data.

#### 1. Kuesioner

Sebagaimana ditunjukkan oleh (Sugiyono, 2016:142) khususnya strategi dalam mengumpulkan data dengan cara diberikannya pertanyaan serta artikulasi yang tersusun ke narasumber agar bisa menjawab. Mengumpulkan data dengan memberikan pertanyaan terstruktur ke narasumber di PT Central Global. Ulasan ini menggunakan skala pengukuran likert. Angket yang diajukan adalah pendapat keputusan yang tiap hal pertanyaan dilengkapi dengan lima jawaban elektif hingga dsts bisa ditentukan.

**Tabel 3. 2** Instrumen Skala Likert

Penilaian	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

**Sumber :** (Sugiyono, 2016:94)

#### 2. Wawancara

Merupakan strategi untuk mengumpulkan data secara memberikan pertanyaan dengan terorganisir atau tidak terstruktur yang memiliki maksud penuh agar

mendapatkan data yang luas tentang objek eksplorasi. Kegiatan wawancara ini ditujukan ke perwakilan PT Central Global.

### 3. Observasi

Observasi adalah metode yang terlibat dengan memperoleh informasi langsung dengan memperhatikan orang dan tempat pada saat melakukan penelitian.

## 3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional digunakan untuk mengungkapkan variabel yang akan dilakukan untuk diteliti. Variabel penelitian menurut (Sugiyono, 2016:38) adalah dalam struktur apa pun yang dikendalikan oleh penulis untuk dipusatkan dengan tujuan agar data diperoleh tentangnya, kemudian dilakukan penarikan kesimpulan.

### 3.7.1 Variabel Independen (X)

Menurut (Sugiyono, 2016:39) Variabel independen ialah variabel yang memberikan pengaruh maupun yang menjadi penyebab perubahan maupun hadirnya Variabel Dependen.” Dari penelitian ini, Variabel independen atau variabel bebasnya (X) ialah Kualitas Pelayanan, Keberagaman Produk serta Promosi.

### 3.7.2 Variabel Dependen (Y)

Menurut (Sugiyono, 2016:59) mengemukakan pengertian Variabel dependen ialah sebuah variabel yang dapat diberikan pengaruh dari variabel independen. Dari penelitian ini, yang menjadi Variabel dependen atau variabel terikat (Y) yaitu Kepuasan Konsumen.

Tabel 3. 3 Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
1	Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan adalah bagian penting yang harus dipertimbangkan dalam menawarkan bantuan yang luar biasa. Kualitas pelayanan merupakan masalah penting bagi organisasi karena mempengaruhi loyalitas konsumen dan loyalitas konsumen akan muncul jika sifat pelayanan yang diberikan besar. (Mulyapradana <i>et al.</i> , 2020)	1. Berwujud 2. Keandalan 3. Ketanggapan 4. Jaminan dan kepastian 5. Empati	Likert
2	Keberagaman Produk (X2)	Keragaman produk adalah bermacam-macam, semuanya sama, dan barang dagangan yang ditawarkan dealer tertentu kepada pembeli. Hubungan antara keragaman produk dan perilaku pembeli dalam menentukan pilihan pembelian secara tegas diidentifikasi dengan perkembangan transaksi organisasi. (Indrasari, 2019)	1. Ukuran produk yang beragam. 2. Jenis produk yang beragam. 3. Bahan produk yang beragam. 4. Desain produk yang beragam. 5. Kualitas produk yang beragam.	Likert
3	Promosi (X3)	Menurut Hasan 2014, promosi adalah kemampuan menampilkan yang menyoroti penyampaian program promosi secara efektif kepada klien sasaran atau calon klien untuk memberdayakan produksi perdagangan antara perusahaan dan konsumen. (Fauzi <i>et al.</i> , 2019)	1. Frekuensi promosi 2. Kualitas promosi 3. Kuantitas promosi 4. Waktu promosi 5. Ketepatan atau kesesuaian sasaran	Likert
4	Kepuasan Konsumen (Y)	Memuaskan kebutuhan konsumen merupakan dambaan setiap perusahaan. Meskipun merupakan elemen penting bagi ketahanan perusahaan, pemenuhan kebutuhan konsumen dapat menjadi lebih unggul. (Indrasari, 2019)	1. <i>Re-Purchase</i> 2. Menciptakan <i>Word of Mouth</i> 3. Menciptakan Citra Merek 4. Menciptakan keputusan pembelian pada perusahaan yang sama	Likert

Sumber : Data Penelitian 2021

### **3.8 Metode Analisis Data**

Menurut (Sugiyono, 2016:147) menjelaskan analisis data merupakan “mengumpulkan data berdasar atas variabel serta jenis responden, mengklasifikasikan data berdasar atas variabel keseluruhan responden, memperkenalkan data untuk setiap variabel yang dipertimbangkan, dilakukannya perhitungan dalam menjawab perincian masalah, serta dilakukannya estimasi dalam melakukan uji spekulasi yang diberikan.

#### **3.8.1 Uji Statistik Deskriptif**

Menurut (Ghozali, 2018:19) mengemukakan statistik deskriptif adalah metode logis menggambarkan data penelitian dari nilai dasar, terbesar, normal (mean), standar deviasi, total, rentang, kurtosis, dan skewness apropriasi. Teknik ini berarti memberikan garis besar kekhasan yang diidentifikasi dengan variabel penelitian dari data yang terkumpul. Strategi pemeriksaan penjelasan yang dipakai pada tinjauan ini yaitu basis, terbesar, mean, serta standar deviasi pada setiap variabel.

#### **3.8.2 Uji Kualitas Data**

Penelitian ini terdiri dari empat variabel yaitu kualitas pelayanan, keberagaman produk, promosi dan kepuasan konsumen. Sebuah tinjauan akan memberikan tujuan yang dapat mengasumsikan data tersebut kurang dapat diandalkan dan kurang sah. Sifat data pemeriksaan ditentukan oleh sifat instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data.

### 3.8.2.1 Uji Validitas

Menurut (Ghozali, 2018:51) Uji validitas adalah alat untuk mengukur valid atau tidak valid sebuah kuesioner. Suatu instrumen seharusnya sah dengan asumsi pertanyaan pada instrumen dapat mengungkap sesuatu yang akan diperkirakan oleh kuesioner.

Menurut (Suparno Saputra, 2019:26) penyelidikan faktor diselesaikan dengan menghubungkan jumlah skor variabel dengan skor habis-habisan. Jika hubungan masing-masing unsur positif dan luasnya 0,30 atau lebih, maka pada saat itu unsur tersebut berkembang. Dengan demikian, dilihat dari penyelidikan komponen, disimpulkan bahwa instrumen tersebut memiliki valid pengembangan yang besar dengan rumus *product moment* dengan bantuan SPSS.

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

**Rumus 3. 1** *product moment*

**Sumber :** (Suparno Saputra, 2019:26)

Keterangan :

$r_x$  = koefisien korelasi pearson

$x$  = variabel dependen (bebas)

$y$  = variabel independen (terikat)

$n$  = jumlah data

### 3.8.2.2 Uji Reliabilitas

Menurut (Ghozali, 2018:45) Mengemukakan Reliabilitas sesungguhnya merupakan alat dalam melakukan pengukuran kuisioner yang berupa tanda sebuah variabel maupun perkembangan. Penelitian harusnya kuat maupun bisa menjadi andalan asumsi respons individu pada pernyataan tersebut bisa diperkirakan maupun kadang-kadang stabil. Alat uji ini dipakai dalam pengukuran kekonsistenan hasil estimasi pada kuesioner saat digunakan berulang-ulang. Tanggapan responden terhadap pertanyaan seharusnya solid dengan asumsi bahwa setiap pertanyaan dijawab dengan andal atau tanggapan yang sesuai tidak boleh tidak teratur.

Menurut (Fauzi *et al.*, 2019:383) Hasil uji reliabilitas digunakan untuk mengukur seberapa jauh instrumen penaksir dapat diandalkan untuk memiliki pilihan untuk memberikan hasil yang sama dalam menaksir hal yang persis sama. Hasil tes dengan memeriksa efek samping dari nilai alpha Cronbach harus lebih tinggi dari 0,60.

$$a = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum s^2 j}{s^2 x} \right)$$

**Rumus 3. 2** *Alpha Cronbach's*

**Sumber :** (Suparno Saputra, 2019:26)

Keterangan :

$\alpha$  = koefisien reliabilitas alpha

k = jumlah item

$S_j$  = varians responden untuk item I

$S_x$  = jumlah varians skor total

**Tabel 3. 4** Interpretasi Nilai r

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,000 – 0,199	Sangat Rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Sedang
0,600 – 0,799	Tinggi
0,800 – 1,000	Sangat Tinggi

**Sumber :** (Sugiyono, 2016)

### 3.8.3 Uji Asusmsi Klasik

Pengujian ini dilakukan untuk menguji kualitas data sehingga diketahui validitas datanya dan menghindari bias estimasi. Uji asumsi klasik ini menggunakan tiga uji yaitu uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas.

#### 3.8.3.1 Uji Normalitas

Menurut Ghozali 2016 dalam jurnal (Suparno Saputra, 2019:26) Tujuan dari uji normalitas adalah “Untuk mengetahui apakah data pada persamaan regresi yang dihasilkan berdistribusi normal atau tidak berdistribusi normal. Persamaan regresi dikatakan baik jika memiliki data variabel bebas dan variabel terikat berdistribusi mendekati normal. atau normal sama sekali

Menurut Ghozali 2016 dalam jurnal (Suparno Saputra, 2019:26) dasar pengambilan keputusan dapat didasarkan pada probabilitas (*Asymtotic Significance*), yaitu

1. Jika probabilitas  $> 0,05$  maka distribusi dari populasi adalah normal.

2. Jika probabilitas  $< 0,05$  maka populasi tidak berdistribusi secara normal.

### 3.8.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antar variabel bebas dalam model regresi (Ghozali, 2018:107). Model regresi dapat dikatakan baik jika tidak terdapat korelasi antara variabel bebas di dalamnya atau variabel bebas bersifat ortogonal. Multikolinearitas dapat dideteksi dengan melihat nilai tolerance dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF), dengan hipotesis sebagai berikut:

$H_0$  : Tidak terjadi multikolinearitas

$H_a$  : Terjadi multikolinearitas.

Kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

- a. Jika nilai VIF  $< 10$  dengan nilai *tolerance*  $\geq 0,10$  maka terima  $H_0$  dan tolak  $H_a$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas.
- b. Jika nilai VIF  $> 10$  dengan nilai *tolerance*  $< 0,10$  maka tolak  $H_0$  dan terima  $H_a$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa terjadi multikolinearitas.

### 3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji ada tidaknya ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain dalam model regresi (Ghozali, 2018:137). Jika terdapat kesamaan disebut homoskedastisitas, disebut homoskedastisitas, sedangkan jika terdapat

ketidaksamaan disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah model dengan homoskedastisitas atau tanpa heteroskedastisitas.

Ada beberapa cara untuk melakukan uji heteroskedastisitas menurut (Ghozali, 2018:138) yaitu dengan melihat Scatter Plot, Uji Park, Uji White, dan Uji Glejser. Dalam penelitian ini akan dilakukan uji heteroskedastisitas melalui uji Scatter Plot. Hasil penilaian akan kurang dari yang seharusnya. Dasar analisis penilaian data heteroskedastisitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apabila terdapat pola tertentu, seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang kemudian menyempit) maka menunjukkan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika terdapat pola yang jelas, dan titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas

### **3.8.4 Uji Pengaruh**

Untuk memahami besarnya komitmen dan dampak masing-masing faktor independen terhadap variabel dependen, maka dilakukan uji dampak atau pengaruh. Uji pengaruh terdiri dari analisis regresi linier berganda dan pengujian koefisien determinasi ( $R^2$ ).

#### **3.8.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda**

Menurut (Detika yossy pramesti *et al.*, 2021:33) analisis regresi linier berganda dilakukan oleh peneliti, jika peneliti bermaksud untuk memprediksi bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel terikat, jika dua atau lebih variabel bebas variabel dengan faktor prediktor dimanipulasi (kenaikan nilai). Analisis

regresi menggunakan rumus persamaan regresi berganda seperti yang dikutip dalam Sugiyono 2013, yaitu sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

**Rumus 3. 3** Analisis Regresi Linier Berganda

**Sumber :** (Detika yossy pramesti *et al.*, 2021:33)

Keterangan :

Y = Variabel Dependen

$b_1$  = Koefisien Kualitas Pelayanan

$b_2$  = Koefisien Keragaman Produk

$b_3$  = Koefisien Promosi

$X_1$  = Kualitas Pelayanan

$X_2$  = Keragaman Produk

$X_3$  = Promosi

E = *Error*, Variabel Gangguan

#### 3.8.4.2 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut (Ghozali, 2018:97) Koefisien determinasi ( $R^2$ ) mengukur kemampuan variabel independen dalam suatu model dalam menjelaskan varians variabel dependen. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) berkisar antara nol (0) sampai dengan satu (1). Semakin kecil nilai  $R^2$  (mendekati 0), maka dapat dikatakan bahwa kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat sangat terbatas. Sebaliknya jika nilai  $R^2$  semakin besar (mendekati 1) maka dapat

dikatakan bahwa variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi varians variabel terikat.

Menurut jurnal (Anjani & Fatihah, 2021:1513) Untuk menguji tingkat perubahan variabel bebas terhadap efek dari variasi kenaikan dan penurunan variabel terikat. Diformulasikan dengan rumus:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

**Rumus 3. 4** Koefisien Determinasi

**Sumber :** (Anjani & Fatihah, 2021:1513)

### 3.9 Uji Hipotesis

#### 3.9.1 Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t

Menurut Ghazali 2017 dalam jurnal (Detika yossy pramesti *et al.*, 2021:33) uji t dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, maka dilakukan pengujian hipotesis yang akan diajukan dalam penelitian ini. Uji signifikan terhadap hipotesis yang telah ditentukan dengan menggunakan uji t. Menurut (Sugiyono, 2016:184) rumus untuk menguji uji t sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

**Rumus 3. 5** Uji t

**Sumber :** (Sugiyono, 2016:184)

Keterangan:

t = Nilai Uji t

$r$  = Koefisien korelasi

$r^2$  = Koefisien determinasi

$n$  = Jumlah sampel

Metode pengujian hipotesis dilakukan secara parsial dengan menggunakan uji dengan kriteria sebagai berikut: (Detika yossy pramesti *et al.*, 2021:33)

1. Jika sig. > 0,05 atau t hitung < t tabel, maka  $H_0$  diterima. Hal ini berarti tidak terdapat pengaruh secara parsial antara variabel independen dengan variabel dependen.
2. Jika sig. < 0,05 atau t hitung > t tabel, maka  $H_0$  ditolak. Hal ini berarti terdapat pengaruh secara parsial antara variabel independen dengan variabel dependen.

### 3.9.1 Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F

Menurut Ghazali 2016 uji F dalam jurnal (Detika yossy pramesti *et al.*, 2021:34) hal ini dilakukan untuk melihat apakah model yang dianalisis memiliki tingkat kelayakan model yang tinggi, yaitu variabel-variabel yang digunakan oleh model serta untuk menjelaskan fenomena yang dianalisis. Pengujian Uji F menurut (Sugiyono, 2016:192) dapat menggunakan rumus signifikan korelasi ganda sebagai berikut:

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

**Rumus 3. 6 Uji F**

**Sumber** : (Sugiyono, 2016:192)

Keterangan :

$R^2$  = Koefisien korelasi ganda

K = Banyaknya variabel independentn

N = Jumlah anggota sampel

Untuk menguji kelayakan model penelitian ini digunakan uji F dengan kriteria sebagai berikut: (Detika yossy pramesti *et al.*, 2021:34)

1. Jika sig. > 0,05 atau F hitung < F tabel, maka Ho diterima. Hal ini berarti tidak terdapat pengaruh secara simultan antara variabel independen dengan variabel dependen.
2. Jika sig. < 0,05 atau F hitung > Ftabel, maka Ho ditolak. Hal ini berarti terdapat pengaruh secara simultan antara variabel independen dengan variable dependen.