

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Metode penelitian merupakan cara ilmiah dalam mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2018). Di penelitian ini jenis penelitian yakni penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif ialah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang mampu dicapai dengan menggunakan cara-cara statistik atau dengan cara lain dari pengukuran (kuantifikasi). (Sujarweni Wiratna, 2020).

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

Sifat pada penelitian ini yakni replikasi dan pengembangan, merupakan sebuah penelitian pengulangan dari penelitian sebelumnya yang serupa namun dengan periode, objek, dan variabel yang berbeda. Perbedaan penyidikan ini dengan sebelumnya terdapat di perusahaan yang diteliti dan periode waktu dalam melakukan pengkajian.

#### **3.3. Lokasi Penelitian dan Periode Penelitian**

##### **3.3.1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PT Sarang Mas Sejahtera yang berlokasi di Kompleks Executive Center Blok IV No 1 & 2 Sei. Panas - Batam, Indonesia

### 3.3.2. Jadwal Penelitian

**Tabel 3.1** Periode Penelitian

Tahapan Penelitian	Bulan																			
	Apr-21				Mei-21				Jun-21				Nov-21				Des-21			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan Judul	■	■	■	■																
Studi Kepustakaan					■	■	■	■	■	■	■	■								
Metodologi Penelitian									■	■	■	■								
Penyebaran Kuesioner													■	■	■	■				
Pengolahan Data																	■	■	■	■
Kesimpulan																				■

### 3.4. Populasi dan Sampel

#### 3.4.1. Populasi

Populasi merupakan sebuah generalisasi pada sebuah objek ataupun subjek tersebut mempunyai karakteristik ataupun kuantitas khusus dimana nantinya dipilih guna ditarik kesimpulannya. Tidak hanya manusia melainkan benda alam dan benda lainnya, dalam hal ini kepemilikan properti juga termaksud (Sugiyono, 2018). Populasi pada penelitian ini adalah konsumen tetap PT Sarang Mas Sejahtera periode tahun 2020.

**Tabel 3. 2** Daftar Konsumen PT. Sarang Mas Sejahtera

No	Area Toko	Jumlah Toko/Konsumen
1	Batam Centre	30 Toko
2	Batu Besar	7 Toko
3	Batu Aji	33 Toko
4	Bengkong	23 Toko
5	Tiban	20 Toko

6	Nagoya	12 Toko
7	Punggur	6 Toko
8	Piayu	10 Toko
9	Sei Panas	9 Toko
10	<b>Total</b>	<b>150 Toko</b>

### 3.4.2. Teknik Penentuan Sampel

Teknik sampling di penelitian ini menggunakan sampling jenuh yaitu seluruh konsumen PT Sarang Mas Sejahtera dijadikan sampel guna diteliti. Teknik sampling jenuh adalah sensus dimana semua anggota populasi dijadikan sampel. (Sujarweni Wiratna, 2020).

### 3.4.3. Sampel

Teknik sampel di studi ini menggunakan sample jenuh ialah semua konsumen PT. Sarang Mas Sejahtera menjadi sampel untuk diteliti. Teknik sampling jenuh merupakan keseluruhan anggota populasi selaku sampel. (Sujarweni Wiratna, 2020).

### 3.5. Sumber Data

Adapun sumber data dalam (Hermawan, 2018):

#### 1. Data primer

Data yang didapatkan langsung melalui sumber aslinya. Dalam studi berikut data primer didapatkan melalui hasil kuisisioner yang diisi responden dari konsumen PT. Sarang Mas Sejahtera.

#### 2. Data sekunder

Data sekunder diperoleh peneliti dari pihak lain, yang sudah ataupun belum diolah. Dari laporan data yang ada di digunakan guna riset ini.

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

#### **3.6.1. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah cara peneliti lakukan guna menemukan dan menyaring informasi kuantitatif dari responden sesuai lingkup penelitian. (Sujarweni Wiratna, 2020).

Beberapa teknik pengumpulan data yaitu :

a. Wawancara

Ialah sebuah cara mengumpulkan informasi melalui cara lisan

b. Observasi

Merupakan cara dengan mencatat dan mengamati pada apa yang ingin diteliti.

c. Kusioner atau Angket

Kusioner ialah cara dengan mendapatkan data melalui pernyataan ataupun pertanyaan tertulis pada responden guna dijawab.

Studi ini laksanakan dengan menyebarkan kusioner melalui pernyataan yang disebarkan langsung ke responden PT Sarang Mas Sejahtera.

#### **3.6.2 Alat Pengumpulan Data**

Data penelitian ini disebarkan dengan kusioner lalu proses melalui SPSS v 26. Jawaban setiap pernyataan diberikan skor dengan digunakannya skala likert. Skala likert digunakan guna mengukur sikap, pendapat, dan opini tiap individu atau sekelompok individu tentang fenomena sosial.(Sugiyono, 2018). Hasil setiap instrumen yang menggunakan skala likert memiliki tingkatan dari sangat positif sampai sangat negative, yang dapat berupa kata-kata dan diberi skor:

**Tabel 3.3** Skala Likert

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

### 3.7. Operasional Variabel

Objek studi / objek yang diteliti. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini merupakan variabel bebas (independen) yakni kualitas produk (X1), Promosi (X2) dan variabel terikat (Dependen) yakni Kepuasan Konsumen (Y).

#### 3.7.1. Variabel Independen

Menurut (Sugiyono, 2018) operasional variabel ialah mempelajari variabel dalam mengungkapkan solusi konseptual, kepraktisan, operabilitas, dan perencanaan. Variabel yang digunakan terhadap penelitian ini ialah variabel independen dan variabel yang digunakan.

**Tabel 3.4** Operasional X (Kualitas Produk dan Promosi)

Variabel X	Indikator	Skala
(X <sub>1</sub> ) Kualitas Produk	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kinerja</li> <li>2. Fitur</li> <li>3. Kesesuaian</li> <li>4. Daya tahan</li> <li>5. Reliabilitas</li> <li>6. Estetika</li> <li>7. Kesan Kualitas</li> </ol>	Likert
(X <sub>2</sub> ) Promosi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Periklanan</li> <li>2. Promosi penjualan</li> <li>3. Penjualan perseorangan</li> <li>4. Hubungan masyarakat</li> <li>5. Penjualan langsung</li> </ol>	Likert

**Sumber :** Peneliti Tahun 2021

### 3.7.2. Variabel Dependen

Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi dan dijadikan hasil karena adanya variabel independen. Pada studi ini, variabel dependen ialah variabel kepuasan konsumen (Sugiyono, 2018). Bisa dilihat dibawah ini adalah operasi variabel:

**Tabel 3. 5** Operasional Variabel Y (Kepuasan Konsumen)

Variabel Y	Indikator	Skala
Kepuasan Konsumen	1. Kualitas Produk 2. Kualitas Pelayanan 3. Emosi 4. Biaya 5. Harga	Likert

**Sumber :** Peneliti Tahun 2021

### 3.8. Metode Analisa Data

Teknik analisis yang dipergunakan pada studi ini ialah analisis kuantitatif. Analisis kuantitatif merupakan analisis data yang perlukan guna memproses data yang didapatkan dalam kuesioner, dimana dianalisis digunakannya metode statistik.

#### 3.8.1. Analisa Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan perhitungan yang sering dipakai guna menganalisa data dengan menggambarkan maupun mendeskripsikan data dengan sepatutnya (Sugiyono, 2018). Statistik deskriptif bisa dipergunakan jika peneliti sekedar menggambarkan data dan bukan mengkonklusikan populasi terhadap sampel yang diambil.

### 3.8.2. Uji Kualitas Data

Sebelum dianalisis dan diinterpretasikan uji kualitas data, terdapat dua uji, yaitu validitas dan uji reliabilitas, seperti berikut:

#### 3.8.2.1. Uji validitas

Uji validitas ialah ketepatan data kuesioner yang peneliti masukkan sesuai dengan apa yang dikehendaki pada studi tersebut. Dalam studi berikut, teknik yang dipergunakan adalah korelasi *moment product pearson*. Pengujian signifikansi digunakan dalam memperbandingkan angka  $r$  hitung (angka *Corrected item- Total Correlation* pada *output* Cronbach alpha (CA)). Bersama angka  $r$  tabel. (Sujarweni, 2018):

- a. Bila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , berarti pernyataan tersebut dinyatakan memiliki korelasi yang signifikan dengan skor total item yang dinyatakan valid.
- b. Bila  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , itu berarti bahwa pernyataan tersebut tidak memiliki korelasi yang signifikan dengan skor total, maka pernyataan tersebut tidak valid.

#### 3.8.2.2. Uji Reabilitas

*Reliability test* dipergunakan dalam tiap pertanyaan yang dianggap valid. Pengujian digunakan dalam menimbang suatu kuesioner yang dimana parameter dari variabel. Kuesioner dikatakan reliabel bilamana jawaban dari individu pada pernyataan adalah stabil dari waktu ke waktu (Sujarweni, 2018).

Persyaratan bila:

Cronbach Alpha  $> 0,60$  hingga reliable

Cronbach Alpha  $< 0,60$  hingga tak reliable

Metode Cronbach Alpha mampu dipakai guna meninjau realibilitasnya yang rumusnya yakni:

$$r \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

**Rumus 3. 1** Koefisien *Reliability*

### 3.8.3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dipergunakan dalam menyediakan pra-tes atau peralatan yang dipergunakan dalam mengumpulkan data, format data, dan jenis data yang diproses lebih lanjut dari kesimpulan dari data awal yang diperoleh. Bisa bertemu artinya, penaksir tidak memihak linier terbaik atau *Best Linier Unbiased Estimator* atau *Blue*. Untuk melihat apakah model regresi yang dihasilkan dapat menghasilkan penduga yang baik, anda perlu menguji asumsi klasik.

#### 3.8.3.1. Uji Normalitas

Dalam (Wibowo, 2012: 63) uji normalitas digunakan dalam menilai sebaran terhadap data yang ada pada variabel atau kelompok berdistribusi normal ataupun tidak. Ada dua metode guna mendapati apakah data berdistribusi normal yakni digunakannya diagram *p-p plot* dengan melihat data membentuk garis diagonal ataupun membentuk sebuah lonceng. Adapun *kolmogrov-Smirnov* dengan melihat grafik pada tabel, dan data normal jika nilai *asympt. Sig (2-tailed) > 0,05*.

#### 3.8.3.2. Uji Multikolinearitas

Dalam (Wibowo, 2012: 87) bertujuan guna mengujikan model regresi apakah ditemukannya antar variabel independen yang berhubungan. Model

seharusnya tidak menjalin korelasi diantara variabel independen. Uji bisa terlihat dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) yaitu nilai *tolerance* malampai 0,1 dan nilai VIF <10 dideskripsikan bahwa tidak terjadinya multikolinieritas.

### 3.8.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Dalam (Sugiyono, 2018) bertujuan guna menguji apakah model regresi ketidaksamaanya terjadi antara varian dari residual satu pengamatan akan pengamatan lainnya. Pada studi ini, uji varian heteroskedastisitas dipergunakan dalam uji *Park Gleyser* dengan menghubungkan nilai residu absolut dengan masing-masing variabel independen. Model tidak mengalami ketimbang jika nilai probabilitas signifikan alpha >(0,05).

### 3.8.4. Uji Pengaruh

#### 3.8.4.1. Uji Regresi Berganda

Uji ini dipergunakan dalam mengukur apakah variabel independen dan dependen memiliki hubungan linear dimana ini merupakan sebuah bentuk maupun arah hubungan yang ada pada variabel independen maupun dependen (Wibowo, 2012: 126). Regresi berganda dalam notasi sebagai berikut:

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + b_nX_n$$

#### Rumus 3. 2 Regresi Linear Berganda

Keterangan:

Y' = variabel dependen (variabel respons)

a = nilai konstanta

- b = nilai koefisien regresi
- x1 = variabel independen pertama
- x2 = variabel independen kedua
- x3 = variabel independen ketiga
- xn = variabel independen ke – n

### 3.8.4.2. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Pengujian ini dipergunakan guna memastikan seberapa besar keterkaitan variabel independen menerangkan variabel dependen, bilamana persentase koefisien kecil, bisa dideskripsikan bahwa variabel X mempunyai pengaruh agak lemah akan variabel Y, bilamana sebaliknya memiliki persentase besar, bisa dideskripsikan variabel X mempunyai pengaruh kuat akan variabel Y (Wibowo, 2012: 135):

$$R^2 = \frac{(ryx_1)^2 + (ryx_2)^2 - 2(ryx_1)(ryx_2)(rx_1x_2)}{1 - (rx_1x_2)^2}$$

**Rumus 3. 3** Koefisien Determinasi

**Sumber:**(Wibowo, 2012: 136)

Keterangan

- $R^2$  = Koefisien Determinasi
- $rx_1y$  = Korelasi Variabel  $x_1$  dengan  $y$
- $rx_2y$  = Korelasi Variabel  $x_2$  dengan  $y$
- $rx_1x_2$  = Korelasi Variabel  $x_1$  dengan variabel  $x_2$

### 3.9. Uji Hipotesis

#### 3.9.1. Uji T

Standarnya Uji T berarah pada seberapa berpengaruh apakah variabel bebas menjelaskan variabel terikatnya. Adapun rumus dari uji T yakni:

$$T = r \frac{\sqrt{n-2}}{1-r^2} \quad \text{Rumus 3.4 Uji T}$$

Keterangan :

T = Nilai T

R = Koefisien korelasi

$R^2$  = Koefisien determinasi

n = Total sampel

Nilai  $t_{hitung}$  ini akan dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$  dengan taraf kesalahan tertentu.

Kaidah dalam uji ini adalah:

1.  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ .
2.  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ .

#### 3.9.2. Uji F

Pengujian ini dipergunakan guna melihat apakah variabel independen bersamaan memberikan pengaruh akan variabel dependennya (Wibowo, 2012 : 138). Hitung nilai F yang dihitung dengan menggunakan rumus berikut:

$$F = \frac{\sum(Y-\hat{Y})^2 - k}{\sum(Y-\hat{Y})^2 / (N-k-1)} = \frac{MS_{regresi}}{MS_{residual}}$$

**Rumus 3.5 Uji F**