

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis penelitian**

Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kuantitatif karena data dari penelitian ini menggunakan angka yang diperoleh dari responden yang akan dianalisis selanjutnya. Data yang digunakan penelitian ini adalah menggunakan data primer data diambil peneliti dengan cara menyebarkan kuesioner pada konsumen kosmetik Wardah. Variabel yang digunakan pada penelitian ini yaitu kualitas produk dan kualitas pelayan sebagai variabel bebas dan kepuasan konsumen sebagai variabel yang terikat dengan Kosmetik Wardah.

#### **3.2 Sifat Penelitian**

Sifat penelitian ini adalah dengan cara replikasi dimana penelitian ini melakukan riset atau pengulangan suatu studi yang dilakukan dengan meriset jurnal terdahulu dengan prosedur yang sama tetapi menggunakan subjek yang berbeda. Adapun tujuan dari riset ini adalah untuk memastikan apakah penelitian yang sebelumnya sudah melakukan penelitian dengan konsisten sehingga peneliti mendapat bukti dan jawaban yang akurat.

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

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

Penelitian ini akan dilakukan pada konsumen kosmetik Wardah di Kota Batam sebagai tempat lokasi untuk peneliti mendapatkan data dan keperluan yang dibutuhkan.

### 3.3.2 Periode Penelitian

Periode penelitian dilakukan pada bulan Maret sampai Agustus tahun 2022.

Berikut adalah jadwal penelitian yang digunakan penulis dalam proses penelitian:

**Tabel 3.1** Jadwal Penelitian

Kegiatan	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
Rancangan						
Tinjauan						
Persiapan penelitian						
Pembuatan kuesioner						
Penyampaian kuesioner						
Pengelolaan data						
Penyelesaian skripsi						

Sumber: Derang (2020)

### 3.4 Populasi dan Sampel

#### 3.4.1 Populasi

Populasi merupakan sekelompok orang yang memiliki karakteristik dan sifat yang berbeda yang ada dalam satu wilayah tertentu yang memiliki kaitan atau memenuhi syarat dengan masalah penelitian. Populasi dalam penelitian ini tidak diketahui jumlahnya karena data diambil dari orang-orang yang dijumpai peneliti tanpa sengaja yang dianggap cocok untuk menjadi sumber data (Minarti, 2020). Berdasarkan pengertian pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah setiap konsumen yang memakai produk kosmetik Wardah di Batam.

#### 3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel

Menurut Derang (2020) sampel merupakan bagian dari populasi dan dalam penelitian ini pengambilan sampel dilakukan secara acak atau kebetulan. Dimana

penelitian ini boleh dilakukan pada siapapun yang dianggap cocok sebagai sumber data dan sumber data diperoleh melalui konsumen produk Wardah. Karena populasi dalam penelitian ini tidak dapat diketahui maka untuk penghitungan sampel menggunakan rumus Lemeshow sebagai berikut:

$$n = \frac{Z\alpha^2 \times P \times Q}{L^2}$$

**Rumus 3 1** Rumus Lemeshow

Sumber: Minarti (2020)

Keterangan:

N = ukuran sampel

Z  $\alpha$  = nilai standar distribusi sesuai nilai  $\alpha = 5\% = 1,96$

P = 50%

Q = 1- P

L = tingkat ketelitian 10%

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}{(0,1)^2}$$

Berdasarkan rumus di atas maka sampel minimal yang diperlukan jika populasi tidak diketahui yaitu 96,04 responden jika dibulatkan maka responden dalam penelitian ini minimal 100 responden.

### 3.4.3 Teknik Sampel

Sampel adalah bagian yang digunakan untuk memperkirakan populasi. Dapat dikatakan sampel merupakan perwakilan dari populasi. Dalam penelitian

ini metode yang digunakan adalah *probabilitas sampling* dan pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Pengambilan sampel pada metode ini pengambilan dilakukan secara acak. Artinya sampel diambil dari setiap orang yang menggunakan kosmetik Wardah di Kota Batam (Indriantoro, 2018).

### **3.5 Sumber Data**

#### **1. Data primer**

Data primer merupakan data yang didapatkan secara langsung dari konsumen kosmetik Wardah. Data akan diambil peneliti dengan memberikan pertanyaan yang sudah disediakan sebelumnya yang menyangkut dengan permasalahan penelitian. Pengambilan dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner berupa *link google form* dan akan dijawab langsung oleh pelanggan atau konsumen kosmetik Wardah di Kota Batam (Pane, 2021) .

#### **2. Data sekunder**

Data sekunder adalah sumber data yang kedua yang dibutuhkan peneliti. Data sekunder dapat diperoleh secara tidak langsung dalam arti data ini didapatkan bukan melalui konsumen melainkan dari hasil yang sudah dikumpulkan pihak lain sebelumnya. Data sekunder yang dimaksud yaitu jumlah konsumen yang membeli produk Wardah dan jenis produk yang paling banyak diminati konsumen (Mislinda, 2021).

### **3.6 Metode pengumpulan data**

Data yang di peroleh dari penyebaran kuesioner dalam bentuk kuantitatif. Nilai kuantitatif akan dikomposisikan menjadi data yang dilakukan dengan skala

Likert yaitu metode yang memberikan penilaian pemahaman yang mengungkapkan pernyataan sikap responden tersebut dan kemudian diolah menggunakan SPSS versi 25. Adapun skor metode skala Likert ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.2** Skor Metode Skala Likert

No	Jawaban	Skor dan Nilai
1	Sangat tidak setuju	1
2	Tidak setuju	2
3	Netral	3
4	Setuju	4
5	Sangat setuju	5

Sumber: Rahayu (2020)

### 3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian

#### 3.7.1 Variabel Independen

Variabel independen merupakan variabel (X) yang merupakan variabel bebas dalam penelitian ini. Variabel independen merupakan variabel yang memiliki hubungan atau pengaruh dengan variabel dependen baik itu secara positif maupun secara negatif. Adapun yang menjadi variabel dependen pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### 1. Kualitas produk

Kualitas produk merupakan gabungan dari beberapa karakteristik yang berbentuk suatu barang yang akan dipasarkan oleh penjual yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen.

##### 2. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan jasa yang digunakan penjual yang bertujuan untuk menarik perhatian konsumen dan menjelaskan secara detail produk

yang dijual. Pelayanan yang berkualitas akan membuat konsumen nyaman saat berbelanja.

### 3.7.2 Variabel Dependen

Variabel dependen merupakan variabel yang diberikan pengaruh oleh variabel lainnya. Biasanya variabel dependen disebut sebagai variabel (Y) atau variabel terikat. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen merupakan perasaan yang ditunjukkan konsumen setelah mengkonsumsi suatu barang. Berikut adalah tabel operasional variabel:

**Tabel 3.3** Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kualitas Produk ( $X_1$ )	Bahan berkualitas yang digunakan untuk membuat suatu produk dan kemudian akan dipasarkan yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan konsumen (Derang, 2020).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Daya tarik produk</li> <li>2. Keandalan</li> <li>3. Reputasi</li> <li>4. Daya tahan produk</li> </ol> (Rahayu, 2020)	Likert
Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )	Sikap pelayanan yang di berikan suatu perusahaan yang berfungsi untuk memberikan kenyamanan pada konsumen juga untuk menarik perhatian konsumen baru agar tertarik membeli produk yang dijual perusahaan tersebut dan tetap menjadi pelanggan setia dalam suatu perusahaan. (Hermanto, 2020)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reabilitas</li> <li>2. Bukti fisik</li> <li>3. Jaminan</li> <li>4. Empati</li> <li>5. Daya tanggap</li> </ol> (Wani, 2020)	Likert

**Tabel 3.3** Lanjutan

Kepuasan Konsumen (Y)	Kepuasan konsumen merupakan hasil akhir tanggapan konsumen setelah mengkonsumsi suatu barang (Nicca, 2021).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penilaian pelanggan</li> <li>2. Konfirmasi harapan</li> <li>3. Kesiediaan untuk merekomendasikan pada orang lain</li> <li>4. Minat membeli ulang</li> <li>5. Ketidakpuasan pelanggan</li> </ol> (Hermanto, 2020)	Likert
-----------------------	---	--	--------

### 3.8 Metode Analisis Data

#### 3.8.1 Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan analisis yang digunakan untuk mengolah data dan mengambil kesimpulan dengan teknik mendeskripsikan data. Analisis statistik deskriptif dapat menggambarkan kondisi variabel yang digunakan apakah variabel tersebut kondisi baik, cukup dan buruk. Analisis ini disajikan dalam 2 bentuk skor yaitu skor minimum dan skor maksimum (Indriantoro, 2018).

#### 3.8.2 Uji Kualitas Instrument

##### 3.8.2.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengukur seberapa kuat suatu alat tes yang digunakan. Pengujian ini dilakukan untuk menguji apakah kuesioner yang kita gunakan sudah sah maka perlu mengujinya dengan cara menguji validitas pernyataan kuesioner. Model yang digunakan peneliti untuk menguji validitas pernyataan kuesioner yaitu dengan *person korelation* (Hermanto, 2020). Hasil dari uji validitas terbagi menjadi 2 yaitu:

1. Data dikatakan valid jika  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$  dengan sign 0,05
2. Data dikatakan tidak valid jika  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$  dengan sign 0,05

### **3.8.2.2 Uji Reliabilitas**

Pengujian yang dilakukan untuk mengukur indikator variabel penelitian. Kuesioner dapat dikatakan reliabilitas jika nilai Croanbach Alpha lebih besar daripada 0,6. Jika hasilnya sudah dapat maka baru bisa menyimpulkan apakah data penelitian diterima atau tidak (Hermanto, 2020). Hasil dari uji reliabilitas terbagi menjadi 2 yaitu:

1. Data dikatakan reliabel jika nilai Croanbach Alpha  $>$  dari 0,6
2. Data dikatakan tidak reliabel jika Croanbach Alpha  $<$  dari 0,6

### **3.8.3 Uji Asumsi Klasik.**

#### **3.8.3.1 Uji Normalitas**

Uji normalitas adalah pengujian yang dilakukan menggunakan metode uji data histogram dan gambar normal P-P Plot. Uji ini dilakukan untuk mengetahui data sudah normal atau tidak normal (Widodo, 2018). Hasil uji normalitas terbagi menjadi 2 yaitu:

1. Jika gambar P-P Plot mengikuti garis atau berada dekat garis maka data dikatakan normal
2. Jika gambar P-P Plot menyimpang atau jauh dari garis maka data dikatakan tidak normal

#### **3.8.3.2 Uji Multikolinieritas**

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada atau tidak gejala multikolinieritas dengan cara melihat efek kolinearitas itu sendiri. Untuk itu kita harus mengetahui adanya gejala multikolinieritas. Gejala multikolinieritas yaitu

jika salah satu variabel bebas mendapat kolerasi nilai sempurna yaitu lebih dari 10 (Widodo, 2018).

### 3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan uji yang dilakukan untuk menganalisis apakah ada ketidaksamaan varian dari residual pengamatan yang satu dengan yang lainnya. Jika nilai residu tidak memiliki varian maka dapat disimpulkan bahwa terjadinya heteroskedastisitas.

### 3.8.4 Uji Pengaruh

#### 3.8.4.1 Regresi Linear Berganda

Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda. Metode ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Variabel ini menghubungkan antara salah satu variabel (X) dengan variabel (Y). Dalam penelitian ini variabel independen merupakan kualitas produk dan kualitas pelayanan sedangkan variabel dependen yaitu kepuasan konsumen (Derang, 2020). Adapun rumus Regresi Linear Berganda yaitu:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_nX_n + e$$

**Rumus 3 2** Rumus Regresi Linear

Sumber: Hendrison (2020)

Keterangan:

- Y = Variabel terikat
- X = Variabel bebas
- $\alpha$  = Konstanta
- b = Koefisien estimate
- e = Variabel Pengganggu

### 3.8.4.2 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi atau disebut dengan  $R^2$  adalah pengujian yang digunakan untuk mengukur kemampuan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi ada 2 yaitu antara koefisien 0 dan koefisien 1. Jika koefisien determinasinya 0 maka variabel X tidak berpengaruh dengan Y begitu juga juga sebaliknya (Derang, 2020).

## 3.9 Uji Hipotesis

### 3.9.1 Uji Parsial ( Uji T )

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh signifikan dengan variabel dependen. Untuk penelitian ini uji T digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan pada kepuasan konsumen kosmetik Wardah. Adapun rumus T yang dimaksud yaitu :

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

**Rumus 3.3 Uji T**

Sumber: Ida (2021)

Keterangan:

t = Nilai  $t_{hitung}$  selanjutnya dapat dilihat melalui  $t_{tabel}$

$r^2$  = Kolerasi parsial

n = Jumlah sampel

### 3.9.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah data yang dimiliki sudah layak. Tujuan pengujian ini yaitu untuk memperhitungkan pengaruh variabel X pada variabel Y. Dalam pengujian ini akan memperhitungkan pengaruh kualitas produk

dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen kosmetik Wardah. Menurut (Oskar, 2020), yang menjadi tolak ukur dalam pengujian ini yaitu:

1. Jika  $F_{signifikan} < 0,05$  maka hipotesis diterima
2. Jika  $F_{signifikan} > 0,05$  maka hipotesis ditolak

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

**Rumus 3 4 Uji F**

Sumber: Rahayu (2020)

Keterangan:

R = Koefisien Kolerasi Ganda

K = jumlah variabel independen

n = sampel