

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Pada penelitian sekarang ini dapat digambarkan tentang hubungan antara variabel dan juga besar dari populasi atau juga sampel, teknik sampling yang dipakai, teknik dalam pengumpulan data, cara analisis dari data yang dipilih. Jenis yang dipakai di penelitian sekarang ini ialah kuantitatif dengan memakai dua tipe jenis variabel, yaitu variabel independennya yakni kualitas produk, kualitas pelayanan, diskon dan *dependent variable* adalah kepuasan pelanggan.

3.2 Sifat Penelitian

Sifat penelitian sekarang ini punya sifat replikasi yang berkembang berarti suatu penelitian yang dilaksanakan menggunakan pengadopsian variabel. Dengan menggunakan alat analisis yang tidak berbeda dari peneliti sebelumnya dan juga ada indikator yang dipunyai dari peneliti sebelumnya adalah sebagai data yang sekunder pada penelitian sekarang ini.

3.3 Lokasi dan periode Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Pada penelitian sekarang dibuat pada Cincai Café Kota Batam, beralamat di jalan Bunya Raya no 2-3, sebelah Bcs Mall, Kecamatan Lubuk Baja, Batam. Dilakukannya penelitian sekarang ini memiliki hal yang ingin dicapai yaitu agar mengetahui hubungan Kualitas pada produk, Kualitas pada pelayanan dan juga Diskon pada Kepuasan pada pelanggan di Cincai Café Kota Batam.

3.3.2 Periode Penelitian

Dalam periode saat penelitian ialah waktu menentu yang digunakan bagi penulis dari mulai melakukan penelitian hingga akhir dari kegiatan. Berikut jadwal penelitian yang bisa dilihat yakni:

Tabel 3.1 Periode Penelitian

Nama Kegiatan	Waktu Pelaksanaan				
	Maret 2022	April 2022	Mei 2022	Juni 2022	Juli 2022
Penentuan Judul					
Perumusan Penelitian					
Studi pustaka					
Metode penelitian					
Perencanaan kuesioner					
Pembagian kuesioner					
Mengumpulkan data					
Menyusun laporan akhir					
Menyelesaikan skripsi					

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi ialah suatu kawasan yang berciri dari *object* ataupun *subject* yang punya mutu dan karakteristik menentu yang ditentukan agar dipahami setelah itu ditarik sebuah kesimpulannya (Saputra & Yulistianis, 2019). Populasi juga merupakan kumpulan dari individual yang memiliki karakteristik yang bisa diteliti terlebih dahulu oleh peneliti (Prof. Dr. Ir. Raihan, 2017: 85). Populasi pada

penelitian saat ini merupakan pelanggan/masyarakat ketika sudah pernah melakukan pembelian produk di Cincai Café.

3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel

Hal ini disebabkan tidak dapat mengetahui secara pasti berapa banyak pelanggan atau responden dalam populasinya, namun sampel tidak mungkin dapat diambil secara adil secara mengasih kesempatan yang sama terhadap setiap dari orang diperoleh untuk menjadi sampel. Dari data melalui tanya bertanya bersama pemilik Cincai Café menyatakan bahwa pengunjung disetiap hari nya mencapai 5-15 (lima sampai lima belas), sedangkan pada hari Sabtu pengunjung diperkirakan mencapai 10-20 (sepuluh sampai dua puluh) pelanggan. Peneliti melaksanakan pembagian kuesioner berupa *google form* dengan waktu sekitar pertengahan mei serta meminta responden atau pelanggan untuk memenuhi kuesioner yang diberikan.

3.4.3 Teknik Sampling

Menurut Saputra dan Yulistianis (2019) mengatakan bahwa sampel ialah bagian pada jumlah dengan karakter yang dipunyai populasi untuk diteliti. Namun, sampel wajib dipandang bagai suatu dugaan pada populasi dan tidak populasi itu sendiri. Sampel ialah bagian dari kumpulan orang yang di analisis dengan data sampel yang dilakukan secara kuantitatif populasinya (E. A. Purwanto & Dyah Ratih Sulistyastuti, 2016: 67). Sampel juga merupakan sebagian dari keseluruhan subjek, objek, variabel, konsep, atau fenomena dalam populasi yang diteliti, yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu (Ashadi *et al.*, 2018: 45). Jenis teknik saat mengambil sampel yang dipakai peneliti dipenelitian ialah dengan

memakai teknik yang disebut *non-probability sampling*, dimana melakukan mengambil sampel dengan tidak mengasih peluang yang tidak beda terhadap setiap orang atau pelanggan yang bertujuan untuk dijadikan sampel. Pada penelitian sekarang ini jenis yang dipakai saat pengambilan sampel yakni *convenience sampling*. Sedangkan teknik dalam mengambil sampel yang digunakan ialah menyebarkan pernyataan terhadap pelanggan/masyarakat di Cincai Café Kota Batam dengan jumlah sebanyak 132 orang, maka sampel dipenelitian ini adalah 132 responden.

3.5 Sumber Data

Pada penelitian sekarang ini terdapat 2 sumber yang digunakan dimana data tersebut dibagi atas 2 jenis data yaitu data primer dan juga data sekunder.

1. Sumber data primer pada penelitian sekarang ialah memakai cara survei, mengasih kuesioner berupa pernyataan pada pelanggan atau masyarakat yang pernah melakukan transaksi pembelian produk di Cincai Café Kota Batam.
2. Sumber data sekunder pada penelitian sekarang ini yaitu memakai bentuk data berupa laporan yang didapat dari sumber yang ada.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode saat mengumpul data, penulis memakai metode survei yakni dengan melaksanakan penyebaran kuesioner kepada pelanggan di Cincai Café Kota Batam, berikut teknik yang dipakai pada saat melakukan pengumpulan data dipenelitian sekarang yakni:

1. Wawancara, ialah dengan melakukan perolehan data dengan memberikan pertanyaan pada narasumber yang bersangkutan.
2. Kuesioner, yakni metode memperoleh data dengan cara membagikan angket pada para pelanggan untuk diisi yang bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data melakukan penelitian lebih lanjut.
3. Tinjauan Pustaka, artinya ialah dengan menggunakan alat untuk bisa mendapatkan informasi yang berasal melalui sumber tulisan, seperti jurnal, buku dan bisa juga literatur yang mempunyai kaitan antar proses penelitian pada instrumen dalam mengumpulkan data.

Maka pada penelitian sekarang ini yang peneliti gunakan ialah dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada responden dan sesudah memperoleh data, prosedur selanjutnya yakni menganalisisnya dengan memakai alat seperti *Statistical Package for Social Sciences (SPSS)* versi 25. Skala yang dipakai pada mengukur ialah skala *likert* bercara *interval* 1-5 (sangat tidak setuju sampai sangat setuju). Skala likert pada uji ini dipakai sebagai alat mengukur jawab dari pelanggan dan sebagai mengisi kuesioner hasil dari setiap instrumen yang mempunyai tingkat secara perlahan yang sangat positif sampai negatif, tergantung kepada setiap pelanggan Cincai Café yang dilihat dari kesempurnaan kualitas pada produk, kualitas pada pelayanan dan diskon yang disediakan pada konsumen dari pihak Cincai Café. Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat dilihat skala likert dibawah yakni:

Tabel 3.2 Skala Likert

Keterangan	Skala
Sangat setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Pada penelitian sekarang ini peneliti punya 2 variabel dilihat bersama aspek yang memiliki kaitan antar variabel dipakai untuk bahan penelitian sekarang ini, ialah variabel *independent* dan *dependent*. *Free Variable* atau *Variable* bebas dapat menimbulkan pengaruh pada yang lain yang disebut *variable* independen yang mempunyai kaitan sebab dan akibat, independen yakni sebab serta dependen yakni akibat.

3.7.1 Variabel Independen

Independen ialah *variable* dengan pengaruh yang besar atau juga jadi sebab dari perubahan dan munculnya *dependent variable* (N. Purwanto, 2019). Variabel independen pertama yang digunakan oleh peneliti adalah kualitas produk yang berindikator nilai seni suatu produk, kemampuan produk memberikan pelayanan, penampilan dan kehandalan. Variabel independen kedua yakni kualitas pada pelayanan yang berindikator daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Variabel independen ketiga adalah diskon yang berindikator besarnya potongan harga, periode potongan harga dan jenis produk yang mendapatkan potongan harga.

3.7.2 Variabel Dependen

Menurut Purwanto (2019), variabel *dependent* merupakan hal dimana secara terstruktur memikirkan keahlian yang penyebabnya karena ada yang berubah

dari yang lain. Variabel *dependent* pada penelitian sekarang ini yakni kepuasan pelanggan dengan indikator membeli kembali, menciptakan *word of mouth*, menciptakan citra merek dan menimbulkan rasa keputusan pembelian pada tempat sama.

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat dilihat definisi operasional seperti dibawah ini:

Tabel 3.3 Definisi Opersional

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kualitas Produk	Mutu barang ialah keahlian dari barang pada saat mempraktekkan fungsi, seluruh durabil, reliabil, tepat atau tidak, dan kemudahan pada saat memakai barang tersebut (Ibrahim & Thawil, 2019).	1. Nilai seni suatu produk 2. Kemampuan produk memberikan pelayanan 3. Penampilan 4. Kehandalan	Likert
Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan merupakan memenuhi harapan atau pelanggan sudah teirma pelayanan yang bagus atau tidak (Hariyono <i>et al.</i> , 2019).	1. Daya tanggap 2. Jaminan 3. Empati 4. Bukti fisik	Likert
Diskon	Diskon yakni pengurangan pada harga produk saat transaksi beli dalam selama periode waktu yang ditentukan, ialah potongan harga yang dikasih wirausahawan pada pembeli bagai	1. Besarnya potongan harga 2. Periode potongan harga	Likert

Tabel 3.3 Lanjutan

	tanda apresiasi karna sudah membeli dan membuat pembeli puas dan bagi penjual membahagiakan (Budiyanto, 2018).	3. Jenis produk yang mendapatkan potongan harga	
Kepuasan Pelanggan	Kepuasan pelanggan yakni rasa dari orang yang hasilnya dirasa sesuai pada ekspetasi, konsumen dapat merasa tidak senang jika hasil tidak sesuai ekspetasi, untuk mengetahui hal tersebut dapat diukur dengan sistem keluhan dan saran (Hariyono <i>et al.</i> , 2019).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Membeli kembali 2. Menciptakan <i>word of mouth</i> 3. Menciptakan citra merek 4. Menciptakan keputusan pembelian pada perusahaan yang sama 	Likert

3.8 Metode Analisis Data

3.8.1 Analisis Deskriptif

Analisis tersebut ialah fakta dengan interpretasi yang pas, penelitian pada deskriptif mempelajari jenis masalah yang ada pada masyarakat (Samsu, 2017: 117). Kegiatan pada menganalisis suatu data ialah bercara klasifikasikan yang dilihat pada dasar jenis/*variable* pelanggan, menyediakan data dalam variabel yang ingin dilakukan penelitian. Analisis data jika ditata secara sistematis dapat dibuat kesimpulan dijadikan sebagai informasi yang bermanfaat bagi yang lain. Dalam penelitian sekarang ini cara yang peneliti gunakan yaitu memakai penganalisisan deksriptif dan juga kuantitatif. Cara ini dapat dipakai agar bisa memberi keterangan yang jelas dari hasil, dari data diterima dan diolah oleh peneliti. Pada saat peneliti menjalani tugas pengolahan yang telah disimpan dari pembagian kuesioner, dengan

memakai alat program *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) versi 25.

Kriteria penilaian pada uji ini antarai lain dapat diperhatikan dibawah yakni:

Tabel 3.4 Kriteria Analisis Deskriptif

Keterangan	Skor
Sangat tidak puas	1,00-1,74
Tidak puas	1,75-2,55
Cukup Puas	2,56-3,35
Puas	3,36-4,15
Sangat puas	4,16-5,00

3.8.2 Uji Kualitas Data

Dalam uji ini, uji yang diperlukan ialah kesempurnaan yang baik pada data hal ini agar dapat melakukan pengukuran dan mengetahui valid atau tidaknya data atau mengukur sebesar apa pengukuran pada data tersebut yang dapat diahlihan. Maka dari itu sebelum melaju ke tahap uji lain lebih lanjut, data harus diuji melalui uji validitas.

3.8.2.1 Uji Validitas

Andalusi (2018) menyatakan, *validity* adalah keadaan dimana terjadi jikalau suatu *instrument* dari evaluasi bisa diukur secara sebenar-benarnya. Sesuatu alat yang dipakai untuk mengukur hasil akan dibilang berhasil jika alat tersebut mengukur dari hasil yang ada dengan benar. Uji ini juga ialah suatu instrumen dari sejauh apa *instrument* itu serius mengukur sebuah objek yang akan diukur Yusuf (2017:234). Uji ini merupakan alat yang dapat berhubungan pada kedudukan sebagai alat, namun awalnya ialah pada sesuai tidaknya pada hasil, tepat juga pada tujuan dari penyelenggaraan, dan dasar pada saat mengambil dalam keputusan saat menguji valid atau tidaknya ialah sebagai berikut:

1. Apabila r_{hitung} lebih tinggi dari r_{tabel} (uji 2 bagian bersama sig. 0,05) jadi *instrument* berkorelasi secara signifikan bersama pada skor total (valid).
2. Apabila r_{hitung} lebih rendah dari r_{tabel} (uji 2 bagian bersama sig. 0,05) jadi *instrument* tidak berkorelasi secara signifikan bersama pada skor total (tidak valid).

3.8.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ialah peralatan yang dapat dipakai dalam melakukan pengukuran sebuah kuesioner dimana ialah indikator pada sebuah *variable*. Uji reliabel juga merupakan suatu *instrument* dan juga data keluar bisa dibilang reliabel/dipercaya. Jika *instrument* secara konsisten menimbulkan hasil tidak berbeda pada setiap pengukuran (Andalusi, 2018). Pengukuran reliabel ini dilaksanakan dengan melakukan perbandingan antar indikator yang dipakai seorang peneliti pada indikator yang dipakai peneliti lain (Priyono, 2014:94).

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

Dalam uji ini yang dilaksanakan ini yang memiliki tujuan untuk dapat dilihat apakah ada kaitan atau kaitan antara variabel X atau *variable* bebas pada variabel Y atau *variable* tidak bebas.

3.8.3.1 Uji Normalitas Data

Uji tersebut merupakan uji tentang kenormalan pada distribusi variabel tidak bebas dan juga variabel bebas pada tipe yang dinamakan regresi. Tipe regresi dikatakan baik jika distribusi dari data tersebut normal/sebaran data secara statis kepada sumbu yang diagonal pada grafik yang berdistribusi normal (Andalusi,

2018). Jadi uji ini pada penelitian yang akan diperhatikan ialah yakni plot probabilitas normal.

3.8.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji ini memiliki tujuan membuat uji tentang model pada regresi apakah ada atau tidak korelasi pada variable bebas, regresi dibilang benar jika tidak ada terjadinya korelasi diantar *independent variable*. Apabila *variable* tersebut berkorelasi satu sama lain maka hal tersebut dibilang tidak orthogonal yang artinya yakni variabel tidak terikat yang dinilai berkorelasi pada variabel tidak terikat bersama pada nilai 0 (nol). Untuk mendeteksi agar dapat tahu ada tidak gejala dari uji ini pada model regresi bisa dilaksanakan memakai cara lihat angka VIF, dan juga nilai toleransi. Gejala dari uji ini dinyatakan tidak ada jika angka hasil dari VIF tidak lebih tinggi dari 10 dan juga hasil angka toleransi lebih kecil dari 0,10 (Andalusi, 2018).

3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji tersebut adalah uji agar bisa mengetahui apa pada model regresi ini timbul hal yang beda divarian suatu sisa suatu pengamatan pada pengamatan lain. Untuk mengetahuinya uji ini bisa dipandang dengan melihat gambar atau grafik yang dinamakan *scatterplot* hasil angka dari prediksi *dependent variable* sama residunya.

3.9 Uji Pengaruh

3.9.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Aditi *et al.* (2019), regresi linear ganda merupakan hubungan secara linear dengan melebihi sebuah *independent variable* pada *dependent*

variable. Penganalisisan ini agar bisa tahu arah dari kaitan antar *independent variable* sama *dependent variable* apakah hasilnya positif/negatif dan juga agar bisa prediksi adanya nilai suatu *dependent variable* jika angka *independent variable* ngalamin pertumbuhan/pemrosotan, regresi linear yang ganda dapat dibuat sebagai rumus seperti dibawah ini:

$$Y = a + B_1X_1 + B_2X_2 + e$$

Rumus 3.1 Analisis Regresi Linear
Berganda

Sumber: Setiawati *et al.* (2019)

3.9.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Tresiya *et al* (2019) analisis tersebut pada hal pentingnya saat melakukan pengukuran sejauh kemanapun model pada saat menjelaskan varian *dependent variable*. Nilai dari koefisien determinasi (R^2) yang dekat dengan angka satu bearti *variable* independennya memberi penjelasan bisa dibilang seluruh *information* yang dibutuhkan untuk melakukan prediksi pada *dependent variable*.

3.10 Uji Hipotesis

3.10.1 Uji T

Dalam melakukan uji t ini, dilaksanakan agar bisa tahu semana jauh dari suatu pengaruh pada *independent variable* dengan cara yang parsial (individu) pada variasi variabel dependen. Hipotesis dapat dikeriteriakan yakni:

1. Apabila t_{hitung} lebih rendah dari t_{tabel} atau sig lebih tinggi dari 0,05 maka hipotesis dinyatakan ditolak. Maka secara parsial *independent variable* punya pengaruh pada *dependent variable*.

2. Apabila t_{hitung} lebih tinggi dari t_{tabel} atau sig lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis dinyatakan diterima. Maka secara parsial *independent variable* punya pengaruh pada *dependent variable*.

3.10.2 Uji F

Menurut Afnina dan Hastuti (2018), uji ini digunakan agar dapat mengetahui variabel tidak terikat memiliki pengaruh yang signifikan/tidak signifikan kepada variabel terikat. Maka hipotesis dapat dikajikan yang berkriteria:

1. Apabila f_{hitung} lebih kecil dari f_{tabel} atau sig lebih tinggi dari 0,05 maka hipotesis dinyatakan diterima. Maka secara simultan *independent variable* tidak punya pengaruh pada *dependent variable*.
2. Apabila f_{hitung} lebih tinggi dari f_{tabel} atau sig lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis dinyatakan ditolak. Maka secara simultan *independent variable* memiliki pengaruh pada *dependent variable*.