

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Desain penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. (Sugiyono, 2012:7) metode penelitian kuantitatif dapat dimaknai sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang berguna untuk meneliti populasi dan juga sampel yang ditentukan oleh peneliti, adapun pengumpulan data yang dimaksud menggunakan instrument penelitian, dimana analisis datanya bersifat kuantitatif ataupun statistik, yang tujuannya adalah untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan oleh peneliti.

Pada penelitian ini menggunakan kausal komparatif yaitu jenis penelitian dengan karakteristik masalah dalam bentuk hubungan sebab akibat antara dua variabel atau yang termasuk variabel bebas dan variabel terikat, yang tujuannya adalah agar mengetahui penyebab pengaruh citra merek dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada PT Sinar Global Sukses. (Sugiyono, 2012:37)

3.2. Definisi Operasional Variabel

Dalam buku (Sanusi, 2011:49) *Variable* yang disebutkan sebenarnya sudah disebutkan secara eksplisit dikonfirmasi pada masalah penelitian dan sekali lagi dalam perumusan hipotesis. Pertanyaan hipotesis tidak hanya berisi variabel yang terlibat, tetapi ada juga hubungan antara satu variabel dan variabel lain yang juga telah diprediksi apakah itu adalah hubungan korelasi atau hubungan sebab akibat.

3.2.1. Variabel Tergantung (Variabel Dependen)

Dalam buku (Sanusi, 2011:50) menyebutkan bahwa variabel terikat atau

variable tergantung (*variable* dependen) ialah *variable* yang disebabkan oleh *variable* lain. Sehubungan dengan masalah yang diteliti, maka yang menjadi *variable* dependen (Y) ialah kepuasan pelanggan pada PT Sinar Global Sukses.

Indikator kepuasan konsumen, Lupiyodi (2001:158) dalam (Andriani.F et al, 2018:232) yaitu :

1. Kualitas Produk
2. Kualitas pelayanan
3. Emosional
4. Harga
5. Biaya

3.2.2. Variabel Bebas (Variabel Independen)

Dalam buku (Sanusi, 2011:50) menyebutkan bahwa *variable* bebas ialah variabel yang mempengaruhi *variable* lainnya. Sehubungan atas masalah yang diteliti, maka yang menjadi *variable independent* (X) ialah Citra Merek (X1) dan Kualitas Produk (X2).

Indikator citra merek (X1) adalah (Rangkuti, 2002) dalam (adriya, 2016:8):

1. Jaminan

Sesuatu yang diberikan perusahaan kepada konsumen yang membeli produk ketika produk tersebut kemudian memiliki masalah.

2. Identifikasi pribadi

Sesuatu yang mencerminkan gaya hidup pribadi, dilambangkan dengan produk yang digunakan atau dimiliki.

3. Identifikasi sosial

Suatu yang mencerminkan posisi produk di masyarakat.

4. Status

Tingkat kehidupan dalam masyarakat yang dapat diukur dan merupakan sesuatu yang menjadi miliknya.

Menurut Tjiptono (2006:25) dalam (Andriani.F et al, 2018:231), dimensi kualitas produk yang merupakan indikator dari kualitas produk, meliputi :

1. Kinerja (*performance*).
2. Keistimewaan tambahan (*feature*).
3. Keandalan (*reliability*).
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*).
5. Daya tahan (*durability*).
6. Estetika (*esthetic*).
7. Ketetapan kualitas (*perceived quality*)

Terdapat *table* operasional *variable dependent* (Y) dan *variable independent* (X) dalam penelitian ini dijelaskan pada Tabel 3.1. dibawah ini :

Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kepuasan Pelanggan (Y)	Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Kepuasan pelanggan terhadap produk dapat dipengaruhi beberapa faktor diantaranya kualitas produk, harga, dan citra merek. Menurut Kotler dan Keller (2008:139) dalam (Agustin, 2017:3)	1. Kualitas Produk 2. Kualitas pelayanan 3. Emosional 4. Harga 5. Biaya Lupiyodi (2001:158) dalam (Andriani.F et al, 2018:232)	Skala likert
Citra Merek (X1)	Citra merek adalah Konsepnya mudah dipahami, tetapi secara sistematis sulit dijelaskan karena sifatnya abstrak. (Rossanty et al., 2018).	1. Jaminan 2. Identifikasi Pribadi 3. Identifikasi Sosial 4. Status (Rangkuti, 2002) dalam (adriya, 2016:8)	Skala likert
Kualitas Produk (X2)	Kualitas produk (<i>product quality</i>) didefinisikan sebagai evaluasi menyeluruh pelanggan atas kebaikan kinerja barang atau jasa. (Mowen dan Minor, 2002) dalam (Tias Widiaswara, 2017).	1. Kinerja (<i>performance</i>). 2. Keistimewaan tambahan (<i>feature</i>). 3. Keandalan (<i>reliability</i>). 4. Kesesuaian dengan spesifikasi (<i>conformance to specifications</i>). 5. Daya tahan (<i>durability</i>). 6. Etetika (<i>esthetic</i>). 7. Ketetapan kualitas (<i>perceived quality</i>) Tjiptono (2006:25) dalam (Andriani.F et al, 2018:231)	Skala likert

Sumber : Lupiyodi (2001:158) dalam (Andriani.F et al, 2018:232), (Rangkuti, 2002) dalam (adriya, 2016:8), Tjiptono (2006:25) dalam (Andriani.F et al, 2018:231)

3.3. Populasi Dan Sampel

3.3.1. Populasi

Dalam penjelasan (Sugiyono, 2012:80) populasi ialah tempat generalisasi yang dibagi menjadi : objek/subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang diberikan oleh penulis agar dipelajari dan dapat dipahami isi simpulan. Jadi populasi tidak hanya orang, tapi juga benda-benda alam dan objek yang lain. Populasi kadang bukan hanya sejumlah yang ada pada objek/subjek yang harus di pelajari, tapi terdiri dari seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek/objek itu.

Populasi ialah seperangkat elemen yang memiliki karakteristik khusus untuk menarik kesimpulannya (Sanusi, 2011:87). serangkaian elemen yang menunjukkan angka, sedangkan karakteristik tertentu menunjukkan karakteristik koleksi ini. Populasi dari penelitian ini ialah pelanggan PT Sinar Global Sukses. Jumlah populasi dalam penelitian ini mencapai 116 pelanggan.

3.3.2.Sampel

(Sugiyono, 2012:81) menjelaskan bahwa sampel ialah sejumlah karakteristik populasi. Beberapa benda yang diteliti dan diasumsikan mewakili seluruh populasi dan teknik tertentu yang disebut sampel penelitian. Teknik sampling yang dipakai adalah simple random sampling. Dalam (Hartadi, 2018:114) menentukan jumlah ukuran sampel ditetapkan dengan menggunakan rumus Slovin yaitu :

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

Rumus 3.1 Rumus Slovin

dimana :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat di toleransi. Konstanta (0.01 atau 1%)

Dari rumus diatas, maka dapat dihitung jumlah sampel, yaitu:

$$n = \frac{116}{(1 + (116 \times 0,01^2))}$$

$$n = \frac{116}{(1 + 0,0116)}$$

$$n = 114,66 \text{ atau } 115 \text{ pelanggan}$$

Maka total sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 115 pelanggan.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam (Sugiyono, 2012:137) terbagi dua buah golongan data, adalah data primer dan sekunder. Data primer ialah suatu data yang bersumber dari pihak pertama dan disusun dari peneliti, sedangkan data sekunder merupakan data yang sebelumnya sudah disediakan dan disusun oleh pihak lain.

Sejumlah teknik yang dipakai untuk memperoleh data dalam penelitian ini antara lain:

3.4.1. Observasi

Menurut (Sugiyono, 2012:145) menjelaskan observasi ialah teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lainnya, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner sering berbicara dengan orang, maka observasi tidak ada batas pada orang, tapi

juga objek alam yang lain. Dalam Observasi ini dibuat agar mencari tau kondisi pelanggan yang membeli produk di PT Sinar Global Sukses.

3.4.2. Kuesioner (Angket)

Menurut (Sugiyono, 2012:142) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas.

3.5. Skala Likert

Menurut (Sugiyono, 2012:93) skala likert digunakan untuk mengatur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Model skala ini dapat dilihat, antara lain :

Tabel 3.2 Skala Likert pada Teknik Pengumpulan Data

Skala Likert	Kode	Hasil
Sangat Tidak Setuju	STS	1
Tidak Setuju	TS	2
Ragu	R	3
Setuju	S	4
Sangat Setuju	SS	5

3.6. Teknik Analisis Data

Dalam analisis ini ialah tahap setelah data semua responden terkumpul (Sugiyono, 2012:147). Teknik ini dipakai agar menerangkan suatu teknik yang akan dipakai oleh peneliti agar menganalisis data yang sudah terkumpulkan dan juga hasil dari pengujian tersebut. Terdapat alat alat analisis yang dipakai antara lain yaitu.

3.6.1. Analisis Deskriptif

Dalam analisis ini ialah analisis yang dipakai agar menganalisis data menggunakan cara menjelaskan data yang telah dikumpulkan yang tujuannya agar menarik kesimpulannya untuk analisis deskriptif (Sanusi, 2011:116). Dalam penelitian ini yang dilakukan untuk populasi ini memakai statistic deskriptif.

Menurut (Sugiyono, 2012:147) statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum dan generalisasi.

3.6.2. Uji Kualitas Data

Dalam (Wibowo, 2012:34) terdapat prinsip tujuan dalam penelitian ini ialah untuk mencari tau, menganalisis suatu fenomena yang ada disekitar peneliti. Di dalam uji ini peneliti ingin menjelaskan aspek, peralatan atau *variable-variable* yang hendak diteliti. Untuk ini maka peneliti sangat butuh pada alat ukur/skala atau sejumlah alat-alat uji untuk mengukur serta mengartikan apa yang akan diteliti.

Sejumlah penelitian dijelaskan melalui alat ukur yang tidak semestinya dan

tidak bisa dijadikan sebagai alat ukur, hal ini akan dapat menunjukkan pada penarikan kesimpulan yang tidak benar. Masalah dari penarikan simpulan yang tidak benar ini bisa mengakibatkan jelek dalam penarikan keputusan terhadap permasalahan yang lagi dihadapinya. Kesimpulan yang salah dapat menyesatkan dan akhirnya berdampak buruk bagi pengguna informasi.

3.6.2.1. Uji Reliabilitas

Uji realibilitas ialah derajat konsistensi dari stabilitas data atau penemuan (Sugiyono, 2012:268). Ada kuesioner yang dianggap andal jika jawaban responden cocok dengan pernyataan tersebut. Untuk mengetahui apakah kuesioner itu dapat diandalkan atau kuat, itu dilakukan dengan menggunakan program komputer SPSS versi 22 dari 2019. *Criteria* penilaian uji reliabilitas ialah :

1. Jika total koefisien alfa > signifikan dari 60% atau 0,6, jadi kuesioner tersebut kuat (Reliabel).
2. jika total koefisien alfa < signifikan dari 60% atau 0,6 jadi kuesioner tersebut tidak kuat (non reliabel).

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Rumus 3.2 Koefisien Reliabilitas

Sumber: (Wibowo, 2012:52)

Keterangan :

r_{11} = Realibilitas Instrumen

k = Jumlah butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian pada butir

σ_1^2 = Varian Total

3.6.2.2. Uji Validitas

Dalam uji validitas ini ialah menunjukkan tingkat penyediaan data yang terjadi pada objek investigasi dengan data dilaporkan oleh penelitian (Sugiyono, 2012:267). Uji validitas dalam penelitian ini dipakai untuk menguji ketepatan kuesioner. Validitas menunjuk pada sejauh mana ketepatan dan cermatnya sebuah alat ukur dalam menggunakan fungsinya. Uji validitas dipakai buat mencari tau tepat (valid) tidaknya kuesioner-kuesioner.

Kuesioner bisa disebut *valid* jika pertanyaan pada kuesioner dapat diukur dengan memakai kuesioner tersebut. Jika hasil menyatakan nilai yang signifikan maka *indicator* pertanyaannya adalah *valid*. Dalam penelitian ini uji validitas dibuat menggunakan program SPSS.

$$r_{xy} = \frac{n \sum ix - (\sum i)(\sum x)}{\sqrt{[n \sum i^2 - (\sum i)^2][n \sum x^2 - (\sum x)^2]}}$$

Rumus 3.3 Koefisien Korelasi

Sumber: (Wibowo, 2012:37)

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien Korelasi

i = Skor item

x = Skor total dari x

n = Jumlah banyaknya subjek

Nilai tes diverifikasi dengan uji dua sisi dengan tingkat signifikansi 0,05 (SPSS menggunakan nilai ini secara default). Kriteria diterima terlepas dari apakah data itu valid atau tidak, apabila :

1. Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ (uji dua sisi dengan sig 0,050) dinyatakan bahwa unsur-unsur dalam pertanyaan berkorelasi secara signifikan dengan skor total unsur maka unsur tersebut dinyatakan *valid*.
2. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ (uji dua sisi dengan sig 0,050) dinyatakan bahwa unsur-unsur dalam pertanyaan tidak berkorelasi signifikan dengan skor total unsur maka unsur tersebut dinyatakan tidak valid.

Tabel 3.3 Tingkat Validitas

Interval Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
0,80 – 1,000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

Sumber: (Wibowo, 2012:36)

3.6.3. Uji Asumsi Klasik

Dalam tes ini, sebagai tes pertama untuk alat yang digunakan untuk penjabaran data, formulir data dan tipe data yang diproses dari set data awal atau tes awal yang diperoleh digunakan sehingga persyaratan untuk mendapatkan data tidak terpenuhi, sehingga prinsip *Best Linier Unbiased Estimator* atau *BLUE* terpenuhi (Wibowo, 2012:61).

3.6.3.1. Uji Multikolinearits

Sejumlah persamaan regresi disebut tidak terjadinya multikolinearitas apabila tidak memiliki kaitan sempurna antara variable independen yang menimbulkan persamaan tersebut. Jika variable independen atau variable bebas memiliki hubungan maka persamaan tersebut dinyatakan terjadinya multikolinearitas (Wibowo, 2012:87).

Dalam (Wibowo, 2012:87), mencatat bahwa masalah multikolinieritas dapat diketahui dengan sejumlah tes yang dapat digunakan untuk menguji persamaan untuk menentukan apakah ada masalah multikolinieritas. Salah satu cara untuk memeriksa masalah multikolinieritas dengan menggunakan *variance inflation factor* (VIF) ialah dengan melihat nilai masing-masing *variable independent* untuk variabel *dependent*. Cara mendeteksi terjadinya multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *variance inflation factor* (VIF).

Anda melakukan ini dengan melihat nilai setiap variabel secara bebas dari variabel lain. Nilai VIF memberikan pedoman untuk menentukan apakah *variable independent* berkorelasi dengan *variable independent* lainnya. Jika nilai VIF kurang dari 10, model tidak menunjukkan gejala multikolinieritas, yang berarti bahwa tidak ada hubungan antara *variable independent*.

3.6.3.2. Uji hetetoskedastisitas

Sejumlah persamaan regresi menyatakan bahwa heteroskedastisitas terjadi ketika ada sesuatu yang bermasalah antara variabel dalam model yang berbeda. Masalah dengan heteroskedastisitas adalah bahwa model terjadi dalam varian atau berbeda dari pengamatan lain dari model regresi.

Uji heteroskedastisitas dipakai untuk menguji heteroskedastisitas. Ada beberapa cara yang digunakan yaitu tes metode Barlet dan Rank-Spearman atau metode Spearman Permission, Park Gleyser diagram. Jika hasil nilai probabilitas mempunyai nilai signifikansi > nilai alpha (0,05), model tidak mengalami heteroskedastisitas (Wibowo, 2012:93).

3.6.3.3. Uji Normalitas

Tes ini dipakai untuk menentukan apakah perbedaan diamati dalam distribusi normal atau abnormal. Jika tes didistribusikan secara normal, maka kurva berbentuk lonceng (*Bell-shaped curve*) di dalam grafik normal P-Plot (Wibowo, 2012:61).

Histogram Regression Residual bisa dipakai untuk menguji normalitas yang sudah ditetapkan, analisis *Chi Square* serta bisa memakai nilai Kolmogrov-Smirnov. Uji normalitas dinyatakan berdistribusi normal jika : nilai Kolmogrov-Sminov $Z < Z \text{ table}$ memakai nilai *Probability Sig (2 Tailed)* $> \alpha$; $\text{sig} > 0,05$ (Wibowo, 2012:62).

3.6.4. Uji Pengaruh

3.6.4.1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dipakai untuk menganalisis kaitan antara variable dependent dan variable independent yang dapat disajikan dalam bentuk persamaan regresi linier berganda (Wibowo, 2012:126)

$$Y' = a + b_1x_1 + b_2x_2 \quad \text{Rumus 3.4 Regresi Berganda}$$

Sumber : (Wibowo, 2012:127)

Keterangan :

Y' = Variabel dependen

a = Nilai konstanta

b = Nilai koefisien regresi

x_1 = Variabel independen pertama

x_2 = Variabel independen kedua

3.6.4.2. Analisis Koefisien Determinasi (Adjusted R²)

Di dalam analisis ini dipakai untuk mencari tahu berapa persentase (%) pengaruh variable bebas secara kebersamaan terhadap variable tertentu. Koefisien determinasi memberi tahu sebesar apa persentase variable bebas yang dipakai dalam model ini bisa menjelaskan variable-variable tertentu (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 3.5 Koefisien Determinasi

Sumber: (Wibowo, 2012:136)

Keterangan:

R² = Koefisien Determinasi

rx_{y1} = Korelasi variabel x1 dengan y

rx_{y2} = Korelasi variabel x2 dengan y

rx_{1x2} = Korelasi variabel x1 dengan variabel x2

3.6.4.3. Uji T (Uji Parsial)

(Wibowo, 2012:138), menyebutkan bahwa uji-t adalah tes untuk mengetahui apakah ada perbedaan rata-rata 2 kelompok sampel yang tidak terkait. Uji-t dilakukan dengan membandingkan t hitung dan t tabel. Nilai-T dihitung menggunakan rumus berikut :

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

Rumus 3.6 Uji T

Sumber: (Sugiyono, 2012:184)

Bila (P Value) <0.05, maka H₀ ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen. Bila (P Value) >0.05 maka H₀ diterima dan H_a ditolak yang artinya variabel independen secara parsial

tidak mempengaruhi variabel dependen.

3.6.4.4. Uji F (Uji Simultan)

Uji ini diartikan dengan uji ANOVA, adalah *Analysist of Variance*. Kegunaan uji f hampir sama dengan uji t, menganalisis apakah ada perbedaan rerata atau rerata data. Namun, perbedaannya hanya pada kelompok data, di mana kelompok data yang diuji dapat terdiri lebih dari dua kelompok dalam uji-f (Wibowo, 201:138). Total f hitung didapatkan melalui rumus dibawah ini :

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

Rumus 3.7 Uji F

Sumber : (Sugiyono, 2012:192)

Keterangan :

F = Nilai F

R² = Koefisien determinasi

K = Banyaknya variabel bebas

N = Banyaknya sampel

Jika $F_{table} > F_{number}$, H₀ diterima dan H_a ditolak. Jika tabel F adalah $<F$, H₀ dibuang dan H_a diterima. Dengan pangsa signifikan 95 persen (= 5%). Jika nilai probabilitas signifikan $> 0,05$, H₀ diterima dan H₁ ditolak.

3.7. Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.7.1. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini berlokasi di PT Sinar Global Sukses yang alamatnya di ruko regata batam center block H No.9, Batam center.

3.7.2. Jadwal Penelitian

Tabel 3.4 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Okt 2019				Nov 2019				Dec 2019				Jan 2020			
		Minggu				Minggu				Minggu				Minggu			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	<i>Survey</i>		■	■			■										
2	Pengajuan Surat Penelitian						■				■						
3	Pengambilan surat balasan										■						
4	Penelitian Perbandingan											■					
5	Pengumpulan Data													■	■		
6	Pengolahan Data														■	■	
7	Saran dan Kesimpulan																■

Sumber: Data Olahan (2019)