

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian merupakan gambaran yang sebaiknya diadakan sebelum penelitian. Umumnya, desain penelitian diharapkan diletakkan pada pertama literatur “Metode Penelitian” serta menyalurkan pedoman ataupun pedoman metodologis pada aktivitas penelitian yang diinginkan (Ghozali, 2018).

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dengan menggabungkan metode kuantitatif. Ini adalah model penelitian pertama yang dibuat dengan menangkap, mengolah, menganalisis, meringkas, memahami situasi dan masalah, dan menyelidiki data yang digunakan. Dalam penelitian ini, desain studi kausalitas dilakukan untuk menyelidiki ada tidaknya kemungkinan kaitan sebab-akibat dengan objek pada penelitian.

3.2 Sifat Penelitian

Penelitian ini memiliki sifat bernama replikasi, dimana arti menyiratkan bahwa penelitian ini mengulangi penelitian sebelumnya, dengan motif yang sama, namun memakai periode waktu dan variabel beserta objek yang berbeda.

3.3 Lokasi dan Periode Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Dalam penyusunan skripsi ini, penelitian dilakukan di Kota Batam.

3.3.2 Periode Penelitian

Berikut ini adalah jadwal dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti :

Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian

Kegiatan	Sept	Okt	Nov	Des	Jan
Pengajuan Judul					
Studi Pustaka					
Penataan Penelitian					
Pendistribusian Kuesioner					
Pengumpulan Data Kuesioner					
Analisis Data					
Pengumpulan Skripsi					

Sumber : Peneliti, 2022

3.3 Populasi dan Sampel

Jumlah penghuni baik manusia maupun makhluk hidup lainnya pada suatu daerah atau tempat tertentu disebut juga dengan populasi, sedangkan sampel merupakan bagian kecil yang mewakili kelompok atau keseluruhan yang lebih besar atau disebut juga dengan percontohan.

3.4.1 Populasi

Populasi diartikan sebagai lingkungan yang menyamaratakan hal yang tercakup dari subjek ataupun objek yang mempunyai kualitas serta ciri-ciri tersendiri yang dipelajari guna membuat suatu hasil inti (Ghozali, 2018). Dalam penelitian ini yang tercantum sebagai populasi merupakan nasabah yang merupakan nasabah dari SeaBank di Kota Batam.

3.4.2 Sampel

Sampel merupakan bagian yang berdasarkan sekumpulan sifat dalam memiliki suatu populasi. apabila peneliti tidak dapat memahami semua populasi maka populasi yang besar atau waktu yang terbatas, uang, serta manusia, maka peneliti bisa memakai objek yang didapat berdasarkan populasi itu. Karena jumlah populasi yang akan diteliti tidak diketahui, maka peneliti menggunakan rumus Lemeshow, sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 P(1-P)}{D^2}$$

$$n = \frac{1.9620,5(1-0,5)}{10\%^2}$$

$$n = \frac{1,9208 (0,5)}{0,01}$$

$$n = 96,04$$

Rumus 3.1 Lemeshow

Keterangan:

n : jumlah sampel yang dicari

z : nilai tabel normal dengan alpha tertentu

p : fokus kasus

d : alpha (0.05) atau 5% dari tingkat kepercayaan 95% yang umum digunakan dalam penelitian-penelitian.

Dengan hasil tersebut menandakan bahwa syarat jumlah sampel yang ideal yaitu 96,04. Dengan dilakukannya pembulatan terhadap hasil tersebut maka total sampel yang diperlukan yaitu 100 responden.

3.5 Sumber Data

Sumber data dimana dipakai kala pengumpulan dan pengambilan informasi dalam penelitian ini didasarkan pada kriteria yang ditetapkan oleh peneliti. Maka memperoleh sumber data tersebut dibagi atas 2 jenis, yakni:

1. Sumber data primer, berupa perolehan data langsung dari responden melalui pendistribusian kuesioner kepada masyarakat dengan domisili di kota Batam.
2. Sumber data sekunder, yakni memperoleh data peneliti dari sumber-sumber buku dan pustaka yang berkaitan erat dengan topik dimana akan diselidiki.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data memiliki peran yang tidak kalah penting dalam penelitian karena bertujuan agar mendapatkan data yang diperlukan selama penelitian (Ghozali, 2018). Mengajukan pertanyaan dalam bentuk kuesioner yang disebarluaskan ke para responden salah satu cara mendapatkan data yang digunakan di penelitian ini. Kuesioner dapat diberikan kepada responden dengan cara :

1. Penyebaran kuesioner google formulir melalui *broadcast* kepada seluruh masyarakat di mana dikhususkan responden yang menjawab pertanyaan kuesioner merupakan nasabah SeaBank di Kota Batam.
2. Penyebaran google formulir melalui aplikasi daring baik Whatsapp, Instagram, dan media sosial lainnya.
3. Setelah kuesioner mencapai 100 responden, maka kuesioner ini akan diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulan.

3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian

3.7.1 Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel yang mempengaruhi variabel dependen dikenal dengan variabel independen (Ghozali, 2018). Variabel independen pada penelitian ini adalah:

Tabel 3.2 Tabel Operasional

Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran
1. Kualitas Produk (X1)	Kualitas produk adalah produk yang memiliki sifat, ciri fisik, dan berfungsi untuk merasakan kebutuhan individu agar dapat memberikan rasa kepuasan bagi pemakainya.	a. Karakteristik b. Kesesuaian c. Pelayanan d. Persepsi	Skala <i>Likert</i>
2. Citra Merek (X2)	Citra Merek merupakan representasi dari keseluruhan persepsi terhadap merek dan dibentuk dari informasi dan pengalaman masa lalu terhadap merek.	a. Kesan Profesional b. Kesan Modern	Skala <i>Likert</i>
3. Promosi (X3)	Promosi dapat diartikan sebagai info yang disampaikan baik langsung ataupun tidak secara langsung, dapat memengaruhi, dan memberitahukan konsumen terkait barang dan atau merek yang diperdagangkan dengan beragam cara.	a. Penjualan Langsung b. Hubungan masyarakat	Skala <i>Likert</i>

Sumber : Peneliti, 2022

3.7.2 Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas dikenal juga variabel terikat (Ghozali, 2018). Variabel dependen di penelitian ini adalah :

Tabel 3.3 Variabel Terikat

Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran
Kepuasan Nasabah (Y)	Tingkatan yang mana anggapan kerja suatu barang yang sesuai dengan harapan pelanggan.	a. <i>Loyal</i> (setia) b. Menilai dan menyampaikan kesan yang baik.	Skala <i>Likert</i>

Sumber : Peneliti, 2022

3.8 Metode Analisis Data

Metode merupakan cara teratur yang biasanya digunakan untuk melakukan suatu pekerjaan agar tercapai sesuai dengan yang dikehendaki. Berikut akan dijelaskan lebih rinci terkait metode dalam menganalisis data.

3.8.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan dalam menganalisa atau memberi wawasan tentang subjek yang diuji lewat contoh data dan banyaknya, tanpa menarik simpulan yang lebih dalam dan luas. Pada butir-butir deskriptif, digunakan cara untuk menyajikan data dengan table normal atau penyebaran prosedur, diagram garis atau batang, diagram melingkar, piktogram, penjelasan tentang pengelompokan mode, nilai rata-rata, median, dan ragam grup berdasarkan rentang dan standar deviasi.

3.8.2 Uji Kualitas Data

Dalam melakukan uji coba atau penelitian, perlunya mutu dalam mengelola data dan menelaahnya. Berikut akan dibahas lebih terperinci terkait kualitas data yang diuji.

3.8.2.1 Uji Validitas

Uji validitas mencerminkan sejumlah spesifik dan akurat alat pada saat pengukuran mengenai apa yang ingin dilihat jumlah koefisien korelasi. Nilai parameter korelasi hitung untuk tabel sama dengan nilai validitas yang dibandingkan dengan elemen pernyataan (Ghozali, 2018). Uji Validitas dapat dilakukan dengan rumus:

$$r \text{ hitung} = \frac{n\Sigma XY - (\Sigma X \cdot \Sigma Y)}{\sqrt{\{n\Sigma x^2 - (\Sigma X)^2\}\{n\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}}$$

Rumus 3.2 Uji Validitas

Keterangan :

r xy : Koefisien korelasi

n : Banyaknya sampel

ΣXY = Jumlah perkalian variabel x dan y

ΣX = Jumlah nilai variabel x

ΣY = Jumlah nilai variabel y

ΣX^2 = Jumlah pangkat dari nilai variabel x

ΣY^2 = Jumlah pangkat dari nilai variabel

Uji signifikansi koefisien korelasi pada tingkat 0,05 umumnya dipakai untuk mendapatkan kelayakan atau ketidaklayakan item. Jika koefisien korelasi 0,30 atau lebih tinggi, dianggap cukup diskriminatif atau *valid*. Tabel berikut menunjukkan ruang lingkupnya (*range* validitas) :

Tabel 3.4 Tingkat Validitas

Interval Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
0,80 – 1,000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat

0,40 – 0,599	Cukup Kuat
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

3.8.2.2 Uji Reliabilitas

Perhitungan pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran dilaksanakan berulang-ulang merupakan deskripsi dari istilah Reliabilitas (Ghozali, 2018). Metode yang sering digunakan ialah metode *Cronbach's Alpha*. Nilai uji ditampilkan memakai uji dua sisi dengan tingkat signifikansi 0,6. Berikut adalah tabel kriteria faktor reliabilitas:

Tabel 3.5 Indeks Koefisien Reliabilitas

No.	Nilai Interval	Kriteria
1	< 0,20	Sangat Rendah
2	0,20 – 0,399	Rendah
3	0,40 – 0,599	Cukup
4	0,60 – 0,799	Tinggi
5	0,80 – 1,00	Sangat Tinggi

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

Akuisisi data memerlukan asumsi pengujian guna mendapatkan pengujian awal perangkat ataupun peralatan yang dipakai. Selanjutnya diolah lanjutan dari data set pertama yang didapat (Ghozali, 2018). Berikut beberapa bagian dari uji asumsi klasik.

3.8.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk memeriksa atau mengoreksi apakah dalam model regresi, variabel perancu, atau residual memiliki fungsi yang normal. Dalam menerapkan teknik ini, diperlukan analisis grafis supaya mendapatkan

grafik Histogram dan Normal P-P *Plot of Regression Standardized Residual*. Uji statistik menggunakan uji Kolmogorov Smirnov (KS) dengan bilangan p dua sisi. Kondisi yang digunakan jika total dihitung dengan Asym sig 2 ekor lebih dari 0,05 berarti berfungsi normal, menurut Ghozali (2018).

3.8.3.2 Uji Multikolinieritas

Ghozali (2018) mengatakan dalam penelitiannya, penelitian kolinearitas ganda berfungsi agar dapat mengkaji bentuk degenerasi menemukan keselarasan dalam variabel bebas (independen). Multikolinieritas dapat diketahui dari nilai toleransi dan resistansi jumlah *Variance Inflation Factor* (VIF). Toleransi dinilai dari keberagaman faktor independen yang sudah dipilah dan tidak lagi diulas melalui faktor dependen lainnya. Jumlah *out off* yang biasa dipakai untuk memahami timbulnya konflik multikolinearitas berada pada *tolerance* $< 0,10$ atau sama halnya dengan hasil VIF > 10 .

3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Ghozali (2018) menyatakan bahwa menguji keadaan dimana terjadinya ketidak samaan disebut juga dengan Heteroskedastisitas, memiliki tujuan agar menguji apa mungkin dalam acuan kemunduran (regresi) terdapat ketidakkonsistenan model dan residual suatu uji pada pengujian lainnya. Kalau saja meneliti menemukan petanda ketidaksamaan uji coba yang memakai teknik Gletser seperti cara pembentukan penurunan antara keseluruhan residue dalam hal yang dianggap terdapat variable lain. Kalau variabel bebas tidak berpengaruh

istimewah terhadap absolute residue ($\alpha = 0,05$), maka bisa dianggap sebagai teknik regresi atau penurunan dan tidak terdapat faktor ketidaksamaan uji coba.

3.8.4 Uji Pengaruh

3.8.4.1 Uji Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk menghitung pengaruh banyak variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018).

Regresi berganda dinyatakan dalam rumus sbb:

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

Rumus 3.3 Regresi Linier Berganda

Keterangan:

Y = Variabel dependen (variabel respons)

a = konstanta

b = Nilai koefisien regresi

X1 = Kualitas Produk

X2 = Citra Merek

X3 = Promosi

3.8.4.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) adalah uji yang memberikan penggambaran besaran perubahan yang dialami pada variabel dependen ketika terjadi perubahan pada variabel independen dan variasi yang bisa terjadi pada variabel dependen dari banyaknya variasi variabel independen yang mungkin terjadi (Ghozali, 2018:97).

3.9 Uji Hipotesis

Hal yang dikatakan hipotesis merupakan sesuatu yang dianggap benar pada suatu alasan atau pengutaraan pendapat seperti teori, proposisi, atau sebagainya. Berikut penjelasan lebih lengkap terkait hipotesis.

3.9.1 Uji Koefisien Regresi Parsial (Uji T)

Ghozali (2018) mengatakan pengujian ini dipakai guna memahami bagaimana model regresi variabel bebas mempengaruhi signifikan pada model regresi variabel terikat (Wibowo, 2012) menguji pengaruh citra merek serta kualitas produk pada kepuasan pelanggan. Oleh sebab itu, penelitian ini menggunakan uji T. Hipotesis dapat diterima atau ditolak dapat dilihat dari pedoman berikut:

1. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

3.9.2 Uji Koefisien Secara Simultan (Uji F)

Ghozali (2018) mengatakan, pengujian pada F dipakai guna memahami tentang variabel independen beriringan mempengaruhi variabel depend. Hipotesis bisa diterima atau ditolak dapat dilihat dari pedoman berikut:

1. Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.