

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Setiap proyek penelitian perlu diorganisir karena membutuhkan desain penelitian. Sebuah rencana untuk melakukan penelitian dikenal sebagai desain penelitian. Sebuah desain penelitian adalah strategi untuk mengumpulkan dan menganalisis data dengan cara yang efisien dan melayani tujuan yang dimaksudkan. Peneliti akan memiliki pemahaman yang kuat tentang bagaimana melakukan penelitian mereka berkat desain penelitian. Penelitian ini menggunakan metode dan desain penelitian deskriptif dan kuantitatif.

Desain penelitian deskriptif bertujuan untuk menyajikan gambaran yang sistematis tentang subjek atau data ilmiah yang berasal dari subjek. (Sanusi, 2012: 13). Maknanya telah ada cukup lama dan dapat diartikan sebagai metode dengan sejarah sebagai metodologi penelitian., yang berpijak pada filsafat positivis, yang menerapkan prinsip-prinsip ilmiah, khususnya konkret/empiris, untuk membuatnya objektif, logis, dan sistematis, dan yang dapat dan dapat dikembangkan dalam berbagai cara. Teknik penelitian yang ia temukan berupa data numerik dan analisis statistik, serta ilmu pengetahuan dan teknologi baru

3.2 Operasional variabel

Variabel pertama-tama harus ditransformasikan menjadi pemahaman yang jelas sebagai variabel nilai pengukur untuk memperoleh gambaran yang lebih rinci tentang bagaimana variabel tersebut digunakan dalam penelitian. Untuk melakukan ini, definisi variabel operasional harus disediakan dalam bab ini. Sebuah variabel diberikan definisi operasional dengan diberi arti atau dengan memiliki tindakan yang diperlukan untuk melakukan operasi untuk mengukur variabel yang ditentukan.

Karena peneliti menggunakan teknik penyebaran kuesioner, maka variabel pengukurannya menggunakan skala Likert (kuesioner). pembedaan untuk teknik pengukuran skala Likert. Skala likert adalah sistem penilaian yang memperhitungkan total tanggapan terhadap variabel yang merupakan tanggapan terhadap suatu pernyataan tentang suatu indikator atau variabel yang sedang diukur (Sanusi, 2012: 59). Peneliti melihat variabel penelitian untuk mengumpulkan data dan menarik kesimpulan. (Sugiyono, 2012: 38) Dalam penelitian ini variabel terikat dan variabel bebas merupakan kendala atau variabel operasional.

3.2.1 Variabel Dependen

Variabel Dependen ini juga disebut dan dikenal dengan variabel determinan, variabel output, kriteria, dan konsekuensi. Variabel adalah mereka yang dipengaruhi oleh variabel independen atau hasilnya. Berikut indikator kepuasan pelanggan yang merupakan variabel terikat (Y) dalam penelitian ini:

1. Reputasi
2. Janji

3. Bukti langsung

3.2.2 Variabel Independen

Variabel-variabel ini juga dikenal sebagai variabel bebas, variabel stimulus, variabel prediktif, dan variabel peristiwa. Variabel adalah sesuatu yang berubah atau muncul sebagai akibat dari hal lain (Sugiyono, 2012: 39). Untuk penelitian ini variabel bebas (X1) harga dan indikatornya adalah:

1. Terjangkau.
- 2 Harga berdasarkan mutu produk
3. Persaingan Harga
4. Kesamaan harga terhadap kegunaan barang/produk

Variabel bebas penelitian (X2) adalah mutu pelayanan yang diukur dengan indikator sebagai berikut:

1. Reputasi (Keandalan)
2. Waktu respons.
3. Janji (*Assurance*).
4. Bukti fisik (berwujud).
5. Kasih sayang (empati).

Tabel 3.1 akan memberikan skala pengukuran data, variabel indikator, dan variabel definisi variabel umum.:

Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian

| No | Variabel | Konsep teoritis | Indikator | Skala Pengurangan |
|-----------|--------------------|---|--|--------------------------|
| 1 | Harga | Bagian dari komponen bauran pemasaran yang mendatangkan uang bagi perusahaan adalah harga. Namun, memilih harga bukanlah tugas yang mudah (Tjiptono, 2008). | <ol style="list-style-type: none"> 1. Biaya yang sesuai pasaran 2. Keselarasan harga dan mutu produk. 3. Harga yang kompetitif. 4. Kecukupan harga dan manfaat produk. | Skala likert |
| 2 | Kualitas pelayanan | layanan yang ditawarkan dengan memastikan penerapannya dalam kualitas atau persyaratannya dalam pelanggan sambil memenuhi permintaan dan keinginan klien (Tiptono, 2008). | <ol style="list-style-type: none"> 1. Keandalan (Reliability) 2. Jaminan Responsivitas 3. Bukti Fisik 4. Jaminan (Berwujud) 5. Sabar (Empati) | Skala likert |
| 3 | Kepuasan konsumen | Salah satu tujuan utama operasi perusahaan dan konsep inti dalam teori dan praktik pemasaran (Tjiptono, 2008). | <ol style="list-style-type: none"> 1. Kegunaan. 2. Komitmen 3. Bukti secara langsung | Skala likert |

Sumber: Peneliti, 2022

3.3 Populasi dan Sampel

3.1.1 Populasi

Istilah "populasi" mengacu pada domain luas yang mencakup objek atau bagian tertentu dengan karakteristik dan kualitas yang dipilih oleh survei dan dari mana kesimpulan diambil. Seluruh gejala yang diteliti adalah populasi. penelitian tentang individu atau hal-hal yang memiliki satu atau lebih karakteristik dan merupakan masalah utama di area tertentu. Suatu generalisasi dari populasi itu terdiri dari hal-hal atau individu-individu yang dipilih oleh peneliti untuk diselidiki dan kesimpulan yang dapat diambil darinya (Sugiyono, 2012: 80). Hingga 200 konsumen dari Desember 2021 menjadi populasi penelitian.

3.1.2 Sampel

Sampel mencerminkan ukuran dan komposisi populasi. Jika populasi sangat besar dan mempelajari semua anggota tidak praktis, Misalnya, peneliti dapat menggunakan sampel dalam kelompok ini karena kurangnya sumber daya, staf, atau waktu. (Sugiyono, 2013). Prosedur pengambilan sampel menggunakan metode purpose-driven sampling dimana sampel dipilih berdasarkan kriteria pemilihan tertentu (Kuswanto, 2012:16).

Seperti yang diilustrasikan pada gambar di bawah ini, persamaan Slovin digunakan untuk memperkirakan ukuran sampel untuk penelitian distribusi populasi ini. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan Slobin karena penyebaran populasi. Persamaan slovin dapat dilihat dibawah ini. (Sanusi, 2012: 111)

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

Rumus 3..1 Rumus Slovin

Keterangan:

N = Jumlah Data Populasi

n = Banyaknya Sampel terkumpul

e = 5% (tingkat kesalahan)

Perhitungan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

Diketahui:

N = 200

e = 0,05 (tingkat kesalahan)

Maka :

$$n = \frac{200}{1 + 200(0.05)^2}$$

$$n = \frac{200}{1,5}$$

N=135,36 = 136

Besar sampel minimal yang diperoleh dari perhitungan tersebut adalah 136 responden.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Kuesioner atau Angket

Survei menggambarkan metode pengumpulan data yang memberikan responden petunjuk tertulis untuk bertanya atau menjawab pertanyaan. Jika peneliti percaya bahwa variabel yang diukur dan responden dapat diprediksi, survei atau jajak pendapat adalah cara yang baik untuk mengumpulkan data. Survei juga dapat digunakan oleh peneliti jika jumlah respondennya banyak dan tersebar luas. (Sugiyono, 2012: 142). Survei dapat didistribusikan langsung kepada responden melalui surat, melalui Internet, atau dalam bentuk pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka.

Penelitian dokumen dilakukan dengan mengumpulkan dan menganalisis data dan informasi dari dokumen perusahaan, buku dan majalah untuk melengkapi data. Ini berfungsi sebagai panduan teoretis untuk menulis risalah.

Penelitian dokumentasi digunakan untuk melengkapi data dengan mengumpulkan dan mengevaluasi data dan informasi dari perusahaan, buku, dan jurnal pendukung makalah, dan juga bertindak sebagai panduan teoritis untuk persiapan studi.

3.5 Metode analisis data

3.5.1. Analisis Deskriptif

Statistik, juga dikenal sebagai statistik deskriptif, digunakan untuk menggambarkan data yang telah dikumpulkan dan diagregasikan ke dalam isu-isu utama yang terkait dengan data tersebut. menjelaskan atau biasanya menginterpretasikan mean, median, modus, range, varians, frekuensi, maksimum, minimum, dan standar deviasi dari dataset. (Wibowo, 2012: 24). Tindakan yang terkait

dengan statistik deskriptif ini biasanya mencakup menampilkan data sebagai grafik atau tabel.

Biasanya menjelaskan atau menafsirkan mean, median, modus, jangkauan, varians, frekuensi, maksimum, minimum, dan standar deviasi dataset (Wibowo, 2012: 24).

Statistik deskriptif ini sering dikaitkan dengan penyajian data dalam bentuk grafik dan tabel.

Tabel 3.2 Kriteria analisis deskriptif

| Rentang Kategori Skor/Skala Kategori | Nilai Tafsir |
|---|---------------------|
| 1,00 - 1,79 | Sangat Buruk |
| 1,80 - 2,59 | Buruk |
| 2,60 - 3,39 | Cukup |
| 3,40 - 4,19 | Bagus |
| 4,20 - 5,00 | Unggul |

Sumber: Wibowo (2012)

3.5.2. Uji Kualitas Data

Alat SPSS versi 25 digunakan untuk membuat garis regresi dan menguji hipotesis penelitian, sehingga lebih mudah untuk mengevaluasi validitas dan reliabilitas pertanyaan.

3.5.2.1. Uji Validitas

Instrumen yang dapat mengukur hal yang akan diukur disebut validitas. Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan dengan mencocokkan isi instrumen dengan informasi yang diajarkan. Grid dapat digunakan sebagai indikasi benchmark untuk membantu mendukung validitas. Untuk penelitian ini, korelasi antara setiap elemen skor instrumen dan skor total dihitung. (Sugiyono, 2013: 123).

Tes ini menggunakan kuesioner atau pertanyaan untuk menilai kondisi aktual responden dan menentukan apakah survei dapat diselesaikan. Validitas menunjukkan bahwa data yang dikumpulkan oleh instrumen berubah sedikit antara peserta studi. Peneliti dapat menggunakan koefisien korelasi momen produk Pearson untuk menjalankan tes guna menentukan keandalan item survei.. Hubungan antara pernyataan atau pertanyaan dengan skor keseluruhan dinyatakan dengan statistik yang disebut koefisien korelasi (item-total correlation).

kapasitas seorang pengukur untuk mengukur keluaran yang diinginkan untuk menilai validitasnya. Alat ukur yang sah tidak hanya harus mampu mentransmisikan data secara andal, tetapi juga memberikan penjelasan data yang akurat dan jelas. Jika suatu item memiliki hubungan yang substansial dengan skor keseluruhan item tersebut, item tersebut disebut dapat diterima atau sah., sebagaimana ditentukan oleh uji signifikansi koefisien korelasi yang sering dilakukan pada taraf 0,05. (Wibowo, 2012: 35). dapat menggunakan rumus berikut untuk menghitung momen:

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x \sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Rumus 3.2 Uji Validitas

Sumber : (Wibowo, 2012)

Keterangan: r = Nilai regresi koefisien relasi

x = Bobot skor pada item

y = Bobot keseluruhan item y

n= Total Subject

Dengan memanfaatkan uji dua sisi dengan tingkat signifikan 0,05, nilai uji akan ditunjukkan. Kriteria penerimaan data dan penentuan sah atau tidaknya data adalah:

1. Item dianggap dapat diterima jika Jika r hitung $\geq r$ tabel dan elemen-elemen dalam pertanyaan diklaim memiliki hubungan yang kuat dengan skor keseluruhan item.
2. Jika r hitung $\leq r$ tabel Butir tersebut dianggap tidak valid karena tidak berhubungan secara signifikan dengan skor keseluruhan butir soal.

3.5.2.2. Uji Reliabilitas

Indikator reliabilitas menginterpretasikan seberapa besar kepercayaan dapat ditempatkan dalam hasil pengukuran. Pengujian ini dilakukan untuk mengevaluasi konsistensi alat ukur (Wibowo, 2012: 52). Formula Koefisien Alpha dari Cronbach merupakan teknik yang digunakan untuk menilai validitas kuesioner.:

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

Rumus 3.3 Cronbach`s *Alpha*

Sumber : Muhidin dan Abdurahman (2007: 38)

Dimana:

r_{11} = Keandalan Perangkat

K = Jumlah Item

$\sum \sigma_i^2$ = Total Varians item

$\sum \sigma_t^2$ = Total Varians

Selanjutnya akan ditunjukkan pada uji reliabilitas menggunakan uji dua dengan taraf signifikansi 0,05. Pemeriksa dalam debat ini menerapkan pendekatan cronbach

alpha, di mana kuesioner dianggap reliabel jika nilai reliabilitasnya lebih dari 0,6. Dikatakan kurang reliabel jika koefisien alpha cronbach kurang dari 0,6, diterima jika 0,7, dan baik jika di atas 0,8 .(Wibowo, 2012:53).

Ada dua teknik untuk mengukur reliabilitas, yaitu:

1. Pengukuran Berulang: Dalam metode ini, pertanyaan yang sama ditanyakan berulang kali, dan konsistensi responden dengan jawabannya diuji.
2. One Shot atau pengukuran hanya sekali: Dalam hal ini, hanya satu pengukuran yang dilakukan sebelum hasil dibandingkan dengan pertanyaan lain atau digunakan untuk menghitung korelasi di antara mereka. Uji statistik Cronbach Alpha (α) termasuk dalam SPSS sebagai alat untuk mengukur ketergantungan. Suatu konstruk dikatakan dapat diandalkan jika nilainya lebih besar dari 0,70. (Nunnally dalam Ghazali, 2013: 48).

Tabel 3.3 Indeks koefisien reliabilitas

| Nilai Interval | Kriteria |
|-----------------------|-----------------|
| <0.20 | Sangat Buruk |
| 0.20 – 0.399 | Buruk |
| 0.40 – 0.599 | Cukup |
| 0.60 – 0.799 | Bagus |
| 0.80 – 1.00 | Unggul |

Sumber: Wibowo (2012)

3.5.3. Uji Asumsi

Untuk memastikan bahwa persyaratan pengumpulan data dapat dipenuhi atau bahwa Best Linear Unblased Estimator, atau prinsip BLUE, ditegakkan, Uji Ini adalah perangkat yang digunakan untuk pretest atau pengujian dan digunakan untuk

pengumpulan data, format data, dan jenis data yang diekstraksi dari kumpulan data yang dikumpulkan.(Wibowo, 2012: 61).

3.5.3.1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah nilai sisa (selisih) yang dianalisis berdistribusi normal atau tidak.. Jika dideskripsikan, nilai sisa dengan distribusi normal akan berbentuk kurva berbentuk lonceng. Kedua sisi melengkung berlangsung selamanya. Jika suatu nilai berlebihan atau seringkali ada data yang tidak mencukupi, maka data tersebut dikatakan abnormal. Ketika Anda melihat titik-titik di sekitar garis dalam diagram P-P normal dari plot regresi yang khas, serta jika titik-titik tersebut tersebar, itu berarti model tersebut terdistribusi secara normal. (Wibowo, 2012: 69).

3.5.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas independen dilakukan untuk melihat apakah model regresi dapat membedakan korelasi antar variabel independen. Multikolinearitas harus dihindari dalam persamaan regresi. Artinya, tidak ada korelasi yang lengkap atau hampir sempurna antara variabel persamaan independen. Korelasi gejala multikolinearitas terjadi antara variabel jika model persamaan menunjukkan hal itu. Gejala multikolinearitas dapat ditemukan dari data dengan menerapkan tes yang dapat mengidentifikasi dan mengevaluasi apakah persamaan yang dibuat memiliki gejala multikolinearitas. Alat uji Variance Expansion Factor (VIF) merupakan salah satu dari berbagai cara untuk mendeteksi multikolinearitas (Wibowo, 2012).

Yang penting diperhatikan adalah bagaimana nilai masing-masing variabel bebas dibandingkan dengan variabel lain yang digunakan. Anda dapat menggunakan nilai VIF untuk menentukan apakah satu variabel independen berkorelasi dengan yang lain. Jika nilai VIF kurang dari 10, Algifari von Wibowo (2012) menyimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara variabel bebas dengan model. Oleh karena itu, multikolinearitas tidak menjadi masalah. Jika toleransi atau VIF lebih besar dari 0,10 atau kurang dari 10, maka model regresi tidak menunjukkan multikolinearitas antar variabel bebas. Kebalikannya juga benar.. (Ghozali, 2013:108).

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Jika ada variasi variabel yang tidak sama dalam model, itu disebut masalah varians tidak seragam. Gejala ini juga dapat menunjukkan bahwa varians residual dari pengamatan model regresi tidak terdistribusi secara merata. Dalam penelitian ini, kami menggunakan pendekatan Park-Gleyser untuk menguji varians yang tidak seragam dengan mengasosiasikan nilai absolut dari residual dengan masing-masing variabel independen. Model tidak menunjukkan varians heterogen jika signifikansi nilai probabilitas lebih besar dari alpha (0,05). Wibowo (2012) Uji varians tidak seragam digunakan untuk mengetahui apakah varians antara pengamatan satu model regresi dengan model regresi lainnya sama atau tidak. Jika ada perbedaan antara residual satu pengamatan dan residual yang lain, ini disebut varians heterogen. Jika terdapat perbedaan maka disebut varian tidak seragam. Metode uji Glejser digunakan untuk melakukan pengujian ini dengan mengasosiasikan nilai residu mutlak dengan setiap

variabel bebas. Jika nilai probabilitas melebihi taraf signifikansi (0,05), maka model tersebut tidak heterogen (Ghozali, 2013: 139).

3.5.4. Uji Pengaruh

3.5.4.1. Uji Regresi Linear Berganda

Variabel hanya dapat dideklarasikan dengan menggunakan model regresi linier berganda, dan satu atau lebih variabel berada dalam hubungan linier. Tidak hanya dapat digunakan untuk menentukan bentuk dan orientasi hubungan variabel bebas-variabel, tetapi juga dapat digunakan untuk memperkirakan atau menaksir nilai setiap variabel bebas dalam suatu variabel dalam kondisi tertentu. Dalam hal ini, nilai masing-masing variabel independen dalam model regresi berubah. (Wibowo, 2012: 126).

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

Rumus 3.4 Regresi Linear Berganda

Sumber: Wibowo (2012: 127)

Keterangan:

Y = pemenuhan pelanggan

A = mengubah nilai

B = nilai koefisien regresi

X1 = mewakili variabel independen pertama (Harga)

X2 = mewakili variabel independen kedua (Quality of Service)

Xn = mewakili variabel independen ke-n..

Ketika menggunakan model regresi linier, variabel tertentu hanya dapat ditentukan, dan satu atau lebih variabel memiliki hubungan linier. Penelitian ini dapat

digunakan untuk mengidentifikasi bentuk dan hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat., sehingga memungkinkan nilai masing-masing variabel bebas dari variabel tersebut diestimasi atau diestimasi ketika suatu kondisi terjadi. Kondisi masing-masing variabel independen diwakili di atas atau di bawah dalam model regresi.

3.5.5. Pengujian Hipotesis

3.5.5.1. Uji-t

pengujian variabel untuk mengetahui apakah variabel independen model regresi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Priyatno, 2010: 68).

Formulanya adalah:

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

Rumus 3.5 Uji t

Sumber: Sugiyono (2012:184)

Dimana :

t = Nilai thitung, yang sebanding dengan nilai ttabel.

r = diperoleh korelasi parsial n = jumlah sampel

Agar uji-t valid, persyaratan berikut harus dipenuhi:

- a. Jika t tabel lebih dari t hitung dan nilainya lebih kecil dari 0,05 maka H0 ditolak dan Ha diterima, hal ini menunjukkan bahwa variabel tersebut tidak berpengaruh terhadap variabel tertentu.
- b. Jika t hitung lebih besar dari t tabel dan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel tersebut.

3.5.5.2 Uji F

Uji-t hanya valid jika persyaratan berikut dipenuhi:

- a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilainya lebih kecil dari 0,05 maka variabel tersebut tidak berpengaruh terhadap beberapa variabel; dalam hal ini, H_0 ditolak dan disahkan.
- b. Apabila nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ menerima H_0 sedangkan menolak H_a , hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel tersebut..

F_{hitung} dapat dicari dengan rumus :

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

Rumus 3.6 Uji F

Sumber : (Sugiyono, 2012: 192)

Dimana :

R singkatan dari beberapa koefisien korelasi.

k menunjukkan jumlah variabel independen.

n = jumlah anggota sampel

3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1. Lokasi Penelitian

Penulis penelitian ini melakukan survei ini dengan membeli barang survei dari toko Tatakariya Kabupaten Karimun. Tujuan dari survei ini adalah untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada toko Tata Karya Kabupaten Karimun.

3.6.2. Jadwal Penelitian

Dari September 2021 sampai Maret 2021, jadwal penelitian akan diikuti sampai tugas memproduksi tesis ini selesai. Tabel berikut menunjukkan jadwal penelitian.:

Tabel 3.4 Jadwal Penelitian

| Kegiatan | Tahun, Bulan dan Pertemuan | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|----------------------------|-------|---|---|---|-----|---|-----|---|-----|----|----|----|-------|
| | 2022 | | | | | | | | | | | | | |
| | Mar | April | | | | Mei | | Jun | | Jul | | | | Agust |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| Pengajuan judul dan Objek penelitian | ■ | | | | | | | | | | | | | |
| Penagmbilan Data | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | |
| Studi Pustaka | | | | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | |
| Metodelogi Penelitian | | | | | | ■ | ■ | | | | | | | |
| Penyusunan Kuesioner | | | | | | ■ | ■ | ■ | | | | | | |
| Penyebaran Kuesioner | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | |
| Pengolahan Data | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | |
| Penyelesaian Penelitian | | | | | | | | | | | | | | ■ |
| Laporan | | | | | | | | | | | | | | ■ |

Sumber: Peneliti, 2022