

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif itu sendiri merupakan suatu strategi dalam pandangan cara berpikir positivisme, digunakan untuk memeriksa populasi atau tes tertentu, berbagai informasi menggunakan instrumen penelitian, penyelidikan informasi bersifat kuantitatif/faktual, sepenuhnya bertujuan untuk menguji teori-teori yang telah ditetapkan sebelumnya. Menurut (Atmanegara, 2019:83) pengujian semacam ini dengan teknik kuantitatif digunakan dalam pengujian spekulasi yang bertujuan untuk memutuskan pengaruh antara faktor-faktor yang telah dikerjakan untuk dijadikan model eksplorasi. Desain penelitian berfungsi untuk memberikan pegangan yang terstruktur dan terarah dengan jelas kepada peneliti untuk membantu penelitiannya (Karlina, 2017). Pemeriksaan kuantitatif ini dimaksudkan untuk menguji realitas suatu hipotesis atau akibat-akibat dari penelitian masa lalu, untuk mendapatkan hasil yang memperkuat atau meniadakan hipotesis atau akibat-akibat dari penelitian masa lalu atau yang terdahulu.

3.2 Sifat Penelitian

Pada hakikatnya faktor penelitian adalah ciri-ciri, kualitas atau sifat suatu artikel, individu atau tindakan yang mempunyai keragaman luar biasa antara satu dengan yang lainnya yang tidak seluruhnya diselesaikan oleh para ahli terdahulu

untuk diteliti dan dapat dicari data-data yang telah dihubungkan dengannya sehingga ternyata menjadi sebuah akhir atau disebut kesimpulan.

3.3 Lokasi Dan Jadwal Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi adalah tempat dilaksanakannya suatu penelitian, dan lokasi yang menjadi objek penelitian peneliti adalah Jomtea Mega Legenda, yang berada di kawasan Kompleks Mega Legenda 2, Jl. Raja Husin (Sebelah D'Tumpeng), Batam Kota, Batam.

3.3.2 Jadwal Penelitian

Jadwal/waktu penelitian adalah jangka waktu yang dibutuhkan selama penelitian ini berlangsung untuk diteliti. Jadwal penelitian dapat dilihat menggunakan tabel berikut:

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

Kegiatan	Pertemuan																							
	Sep				Okt				Nov				Des				Jan				Feb			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan Judul	■																							
Penulisan BAB I		■	■	■	■																			
Penulisan BAB II								■	■	■	■													
Penulisan BAB III												■	■	■	■									
Pengumpulan Data															■	■	■	■						

penelitian ini berdasarkan peluang yang sama untuk setiap anggota yang ada dalam populasi. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen kedai Jomtea yang berjumlah 171 konsumen. Penarikan sampel yang diambil peneliti dengan menentukan sampel menggunakan rumus dari slovin dengan tingkat kesalahan 5% (Prasetyo & Jannah, 2017). Rumus slovin adalah sebuah rumus atau cara untuk menghitung jumlah sampel minimal apabila suatu perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti (Ryan T, 2017), sebagai berikut:

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

Rumus 3.1 Rumus Slovin

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

α = Error margin/ tingkat kesalahan

Penelitian dengan derajat kepercayaan 95%, maka tingkat kesalahannya adalah 5%. Oleh karena itu peneliti dapat menentukan batas minimal sampel yang dapat memenuhi syarat margin error 5% dengan memasukkan margin error tersebut kedalam formula atau rumus slovin. Keseluruhan jumlah populasi yang ada untuk penelitian ialah berjumlah 300 orang. Berikut perhitungan jumlah sampel yang akan

diteliti: Apabila terdapat 300 orang dalam populasi, dapat ditentukan minimal sampel yang akan diambil untuk diteliti. Error margin yang ditetapkan adalah 0,05 atau 5%.

Perhitungannya:

$$n = N / (1 + (N \times \alpha^2))$$

$$\text{maka, } n = 300 / (1 + (300 \times 0,05^2))$$

$$n = 300 / (1 + (300 \times 0,0025))$$

$$n = 300 / (1 + 0,75)$$

$$n = 300 / 1,75$$

$$n = 171,4285$$

Maka, besar sampel minimal dari 300 populasi pada margin of error 5% adalah sebanyak 171.

3.5 Sumber Data

Data yang diteliti lebih lanjut mengenai asalnya dibagi menjadi 2 yaitu data primer dan data sekunder atau dapat dikatakan sebagai informasi penting dan informasi tambahan. Data primer ialah sebuah data yang bertujuan semata-merta diberikan kepada penghimpun data dan data sekunder ialah data yang bersumber tak langsung pada penghimpun data, sebagai contoh ialah seperti lewat pihak lain ataupun melalui dokumen atau laporan.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data (Sugiono, 2020). Pengumpulan data dapat dilakukan berbagai cara dan sumber. Bila kita melihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan juga sekunder.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan berbagai cara yaitu sebagai berikut:

1. Teknik Observasi

Yaitu salah satu teknik pengumpulan data atau pemilahan informasi yang dapat digunakan ialah di mana ilmuwan akan menyebutkan fakta-fakta yang dapat diamati secara langsung dan mencatat semua yang diperoleh pada item/objek yang diteliti.

2. Teknik Wawancara

Yaitu salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan melalui tanya jawab, baik itu secara langsung ataupun secara tidak langsung.

3. Teknik Kuesioner

Cara atau teknik ini merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang paling sering digunakan, yaitu dalam bentuk pengajuan pertanyaan secara tertulis dengan daftar pertanyaan yang sudah disediakan sebelumnya, dan angket/kuesioner yang berisi pertanyaan ini yang akan diisi dan diselesaikan oleh responden.

3.6.1 Alat Pengumpulan Data

Pada hakikatnya untuk melakukan suatu penelitian tentunya kita harus melakukan pengukuran terhadap objek yang akan diteliti, setelah data dan informasi diperoleh barulah membuat laporan. Pada prinsipnya dalam melakukan penelitian ada pengukuran, maka diperlukan alat ukur untuk menunjang keberhasilan dalam penelitian itulah yang disebut sebagai instrumen penelitian. Instrumen tersebut

dipakai untuk menguji reliabilitas dan valibilitas suatu variabel atau objek yang diteliti.

Jumlah instrumen penelitian tidak selalu sama melainkan tergantung pada jumlah variabel penelitian yang telah ditetapkan untuk nantinya akan diteliti. Dalam penelitian ini, yang meneliti tentang “pengaruh inovasi produk, kualitas pelayanan, dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen Jomtea di Mega Legenda Batam”. Judul tersebut terdiri dari tiga variabel independen dan satu variabel dependen. Adapun instrumennya ialah sebagai berikut:

- a. Instrumen untuk mengukur variabel inovasi produk
- b. Instrumen untuk mengukur variabel kualitas pelayanan
- c. Instrumen untuk mengukur variabel fasilitas
- d. Instrumen untuk mengukur variabel kepuasan konsumen

Alat yang digunakan untuk mengumpulkan data yang akan diolah adalah angket. Angket/kuesioner merupakan suatu metode pengumpulan data dengan membuat sejumlah daftar pertanyaan dalam bentuk angket, yang nantinya akan ditujukan kepada konsumen Jomtea. Instrumen dalam penelitian ini bersifat terbuka dan tertutup. Pertanyaan terbuka mengasumsikan bahwa jawaban belum diberikan sebelumnya, sedangkan pertanyaan tertutup mengasumsikan tanggapan elektif telah diberikan. Jajak pendapat yang digunakan di sini adalah model tertutup karena jawaban telah diberikan. Dan pengukurannya menggunakan skala likert, dimana pada masing-masing jawaban diberikan skor sebagai berikut:

Tabel 3.2 Skala Likert

Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

3.7 Definisi Operasional Variabel Riset

Operasional variabel bertujuan untuk menentukan skala pengukuran atau estimasi dari masing-masing variabel, sehingga pengujian hipotesis dengan menggunakan alat bantu dapat dilakukan secara akurat. Operasional variabel diperlukan untuk menentukan jenis dan variabel-variabel yang terkait dalam penelitian ini.

3.7.1 Variabel Dependen

Variabel dependen atau variabel terikat merupakan suatu variabel yang dipengaruhi oleh variabel lainnya. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen.

3.7.2 Variabel Independen

Variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel lain. Variabel independen pertama (X1) dalam penelitian ini adalah inovasi produk, variabel independen kedua (X2) kualitas pelayanan, dan variabel independen ketiga (X3) adalah fasilitas.

Tabel 3.3 Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Defenisi	Indikator	Skala
Inovasi Produk (X1)	Inovasi produk adalah meningkatkan nilai tambah produk serta dapat memberikan solusi dari sejumlah kebutuhan yang dibutuhkan konsumen pada satu produk atau solusi atas evaluasi terhadap produk lama.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perluasan lini (<i>line extensions</i>) 2. Produk baru (<i>me too – product</i>) 3. Produk benar-benar baru (<i>new – to – the – world – product</i>) 	<i>Likert</i>
Kualitas Pelayanan (X2)	Kualitas pelayanan merupakan suatu upaya dalam penyampaian jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan dari konsumen.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kehandalan (<i>reliability</i>) 2. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) 3. Jaminan dan kepastian (<i>assurance</i>) 4. Empati (<i>Empathy</i>) 5. Bukti fisik (<i>tangibles</i>) 	<i>Likert</i>
Fasilitas (X3)	Fasilitas adalah segala sesuatu yang disediakan untuk memberikan kepuasan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pertimbangan/perencanaan spesial. 2. Perencanaan ruang. 3. Perlengkapan/perabotan. 4. Tata cahaya dan warna. 5. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis. 6. Unsur pendukung. 	<i>Likert</i>

	maksimal secara sengaja oleh penyedia untuk dapat digunakan dan dinikmati oleh para konsumen.		
Kepuasan Konsumen (Y)	Kepuasan konsumen merupakan suatu indikator keberhasilan sebuah perusahaan, yang mengukur bagaimana baiknya tanggapan konsumen terhadap masa depan bisnis perusahaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas jasa 2. Kualitas Pelayanan 3. Emosi 4. Harga 5. Biaya Tambahan 	<i>Likert</i>

3.8 Metode Analisis Data

3.8.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk mengidentifikasi dan menganalisis data dengan cara mendeskripsikan dampak dari masing-masing variabel yaitu variabel inovasi produk, kualitas layanan, dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen Jomtea. Penyajian data dalam analisis deskriptif penelitian ini dijabarkan dalam bentuk persentase, yaitu menggambarkan hasil yang diperoleh berdasarkan perkiraan persentase. Analisis deskriptif yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi perhitungan mean (M), median (Me), modus (Mo), dan standar deviasi. Selain itu,

data digambarkan dengan tabel distribusi frekuensi, tabel kecenderungan untuk setiap variabel, dan diagram lingkaran.

a. Mean, Median, Modus, dan Standar Deviasi

Untuk mengetahui mean, median, modus, dan standar deviasi melalui perhitungan SPSS dengan bantuan program computer.

b. Tabel Distribusi Frekuensi

1. Menghitung jumlah kelas interval statistik

Jumlah dari kelas interval dihitung dengan menggunakan rumus Sturges seperti berikut:

$$K = 1 + 3,3 \log n$$

Rumus 3.2 Rumus Sturges

Keterangan:

K : jumlah kelas interval

n : jumlah data

Log : logaritma

(Sugiyono, 2020: 35)

2. Menghitung rentang data

$$R = X_t - X_r$$

Keterangan:

R : rentang data

X_t : data terbesar dalam kelompok

X_r : data terkecil dalam kelompok

c. Tabel Kecenderungan Variabel

Tabel kecenderungan variabel dilakukan untuk mengklasifikasikan skor yang diperoleh dari setiap variabel. Skor tersebut kemudian dibagi menjadi tiga kategori. Klasifikasikan berdasarkan mean (M_i) dan standar deviasi ideal (SD_i). Adapun cara mengklasifikasikan data sebagai berikut:

Pengkategorian variabel-variabel tersebut diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Tinggi : $M_i + 1.SD_i \leq X$
2. Tengah : $M_i - 1.SD_i \leq X < M + 1.SD_i$
3. Rendah : $X < M_i - 1.SD_i$

Keterangan:

M_i (Mean ideal) = $1/2(\text{Skor Tertinggi} + \text{Skor Terendah})$

SD_i (Standar Deviasi ideal) = $1/6(\text{Skor Tertinggi} - \text{Skor Terendah})$

X = Nilai Skor yang Diperoleh

d. Pie Chart Kategorisasi Variabel

Diagram lingkaran dibuat berdasarkan data kategoris untuk setiap variabel yang telah disajikan berdasarkan informasi absolut untuk setiap faktor yang terdapat dalam tabel kecenderungan setiap variabel yang diteliti.

3.8.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

3.8.2.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan instrumen yang digunakan untuk mengukur kevalidan atau legitimasi suatu kuesioner. Menurut (Tanady & Fuad, 2020) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuisoner. Suatu kuisoner dikatakan valid jika indikator pada kuisoner mampu untuk mengungkapkan sesuatu

yang akan diukur oleh kuisioner tersebut (Fauziah, 2019) Item pertanyaan dinyatakan valid atau sah bila hasilnya >0.361 (r hitung $>$ r tabel).

3.8.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan derajat atau tingkat ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen penelitian (Efnita, 2017:231). Suatu kuisioner dikatakan reliabel apabila jawaban yang diberikan oleh responden selalu konsisten dan memunculkan hasil yang sama setiap kali melakukan pengukuran. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel apabila jika memberikan nilai *cronbach alpha* (α) >0.70 .

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

3.8.3.1 Uji Normalitas

Pengujian ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel yang digunakan berdistribusi normal atau tidak (Ghozali, 2016 : 154). Adapun uji yang dapat digunakan untuk mengetahuinya, antara lain dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* (uji K-S), uji histogram dan uji normal *probability* (*p-plot*). Dasar untuk pengambilan keputusan dalam uji *Kolmogorov-Smirnov* adalah:

1. Apabila nilai signifikan 2 uji *Kolmogorov-Smirnov* $< 0,05$, disimpulkan secara statistik H_0 akan ditolak atau yang berarti data berdistribusi tidak normal.
2. Apabila nilai signifikan 2 uji *Kolmogorov-Smirnov* $> 0,05$, disimpulkan secara statistik H_0 akan diterima atau yang berarti data berdistribusi normal.

Untuk pengambilan keputusan pada grafik histogram ialah saat kurva pada grafik histogram menyerupai lonceng (*bell-shapes curve*), hal tersebut dapat disimpulkan bahwa model regresi memiliki distribusi normal. Sedangkan pada uji normal *probability (p-plot)*, jika terjadi penyebaran data pada sekitar garis lurus diagonal maka model memenuhi asumsi normalitas.

3.8.3.2 Uji Multikolinieritas

Uji ini merupakan menjadi salah satu asumsi yang harus dipenuhi untuk menggunakan analisis regresi linier berganda, yang digunakan untuk mengetahui suatu hubungan keterkaitan yang ada antar setiap variabel independen yang digunakan. Model regresi yang baik disyaratkan untuk tidak adanya korelasi antar variabel yang digunakan (Ghozali, 2016 : 103). Dasar pengambilan keputusan dalam uji ini dilihat melalui nilai tolerance dan variance inflation factor (VIF), jika toleransi berada di atas 0,1 dan nilai VIF di bawah 10, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi bebas dari masalah multikolinieritas.

3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Ghozali, 2016 : 134) dalam penelitiannya uji heteroskedastisitas digunakan dalam menguji model regresi yang ada apakah ada ketidakseimbangan fluktuasi dimulai dengan satu persepsi yang tersisa kemudian ke yang berikutnya. Saat varian dari residual tetap dari pengamatan satu ke lainnya maka disebut sebagai homokedastisitas, sedangkan bila terdapat perbedaan alternatif maka disebut heteroskedastisitas. Pada penelitian model regresi yang baik ialah homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mengetahui terjadi tidaknya heteroskedastisitas maka dapat diuji menggunakan uji *Glejser*. Pengujian dengan Tes

Glejser ini mengulang nilai langsung dari sisanya sebagai variabel bergantung pada setiap faktor bebas atau variabel independen. Kesimpulan maka dapat ditetapkan dengan melihat nilai signifikansi hasil regresi apabila nilai $\text{sig} \geq 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.8.4 Uji Pengaruh

3.8.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik analisis regresi linear berganda. Analisis ini digunakan untuk menguji hipotesis ke-1, ke-2, ke-3, dan Ke-4, yaitu pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan inovasi produk secara parsial dan secara simultan terhadap kepuasan konsumen Jomtea Mega Legenda Batam. Adapun persamaan regresi linear berganda untuk model penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e$$

Rumus 3.3 *Multiple linear regression analysis*

Keterangan:

Y = Kepuasan konsumen

a = Konstanta

b_1 = Koefisien regresi dari kualitas pelayanan

b_2 = Koefisien regresi dari fasilitas

b_3 = Koefisien regresi dari inovasi produk

x_1 = Kualitas pelayanan

x_2 = Fasilitas

x_3 = Inovasi produk

$e = Error$ (variabel pengganggu)

3.8.4.2 Koefisien Determinasi (Adjusted R2)

Koefisien determinasi atau koefisien kepastian (R^2) digunakan untuk mengukur sejauh mana kemampuan model dalam mengklarifikasi varietas pada variabel terikat atau variabel dependen. Nilai koefisien jaminan berada di suatu tempat di kisaran tidak ada dan satu. Nilai R^2 yang kecil menyiratkan bahwa kapasitas faktor otonom dalam mengklarifikasi variasi variabel bergantung sangat terbatas. Nilai mendekati satu menyiratkan bahwa faktor bebas atau variabel independen memberikan hampir semua data yang diharapkan untuk meramalkan variasi variabel terikat/dependen (Tanamal, 2017: 127).

3.9 Uji Hipotesis

3.9.1 Uji T

Pada dasarnya Uji statistik T digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel bebas secara parsial atau individual terhadap variabel terikat (Kuncoro, 2017). Pengujian ini dilakukan dengan uji t pada tingkat signifikansi (α) 0,05% dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Apabila nilai sig t $> 0,05$ maka variabel tersebut tidak berpengaruh secara signifikan.
2. Apabila nilai sig t $< 0,05$ maka variabel tersebut berpengaruh secara signifikan

3.9.2 Uji F

Pada dasarnya Uji statistik F menunjukkan apakah semua variabel independen atau variabel bebas yang dimasukkan dalam model memiliki pengaruh secara

bersama-sama atau simultan terhadap variabel dependen atau variabel terikat (Kuncoro, 2017). Pengujian ini dilakukan pada tingkat keyakinan 95% dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Apabila nilai sig F $> 0,05$ maka pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat tidak berpengaruh secara signifikan.
2. Apabila nilai sig F $< 0,05$ maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.