

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Karena penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, maka teknik pengumpulan data yang dipilih adalah dengan melakukan survei dengan cara memberikan kuesioner secara langsung kepada responden (Anngarawati Rurieta, 2021).

Jenis penelitian deskriptif kuantitatif ini juga merupakan jenis pendekatan yang menjelaskan objek dan subjek yang sedang diselidiki tanpa keterlibatan rekayasa. Hal ini meliputi keterkaitan antara tindakan, cara pandang dan pola pikir serta proses-proses yang berperan dalam terjadinya suatu peristiwa (Prihandoyo, 2019).

Dalam penelitian ini, kuesioner berdasarkan *skala likert* dengan rentang 1-5 digunakan. Data diolah dan dianalisis menggunakan metode statistik khususnya analisis korelasi untuk mengetahui hubungan antara variabel Kualitas Produk (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan Promosi (X3) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada produk Kedas Beauty di Kota Batam.

#### **3.2 Sifat Penelitian**

Penelitian ini bersifat deskriptif dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan konsumen pada hipotesis yang telah di terapkan dan juga penelitian ini bersifat replikasi

dimana variabel, indikator, objek penelitian atau alat analisis memiliki kesamaan dengan penelitian sebelumnya.

Metode penelitian deskriptif bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen, yaitu: Kualitas Produk (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan Promosi (X3) terhadap Variabel Dependen, yaitu: Kepuasan Konsumen (Y) pada hipotesis yang telah diterapkan

### 3.3 Lokasi dan Periode Penelitian

#### 3.3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini berada di Baloi Center Blok C No. 8, Kec. Lubuk Baja, Kel. Baloi Indah Kota Batam.

#### 3.3.2 Periode Penelitian

Periode penelitian ini berlangsung di mulai dari bulan April 2022 hingga Juli 2022:

**Tabel 3. 1** Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Periode																			
		Maret 2022				April 2022				Mei 2022				Juni 2022				Juli 2022			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pendahuluan	■	■	■	■																
2	Tinjauan Pustaka					■	■	■	■												
3	Metodologi Penelitian									■	■	■	■								
4	Penyebaran Kuesioner													■	■	■	■				
5	Analisis dan Pengolahan Data																	■	■	■	■
6	Laporan Akhir																				■

Sumber : Data Penelitian 2022

### 3.4 Populasi dan Sampel

#### 3.4.1 Populasi

Menurut (Simanjuntak & Purba, 2020) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah para konsumen yang pernah melakukan pembelian produk skincare kemas beauty. Dalam penelitian ini peneliti tidak mengetahui secara pasti jumlah anggota populasi

#### 3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang terdiri dari beberapa anggota, Menurut (steyfli maramis et al., 2018) Pengambilan Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Dikarenakan peneliti tidak mengetahui jumlah pasti populasi maka Teknik pengambilan jumlah sampel mengacu pada pedoman pengukuran sampel Lemeshow (Lemeshow, Hosmer Jr, Klar, & Lwanga, 1990, p.1) dalam (Gunadi & Tanoto, 2018) yang menghitung rumus sampel pada populasi yang tidak diketahui adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 \times p (1 - p)}{d^2}$$

**Rumus 3. 1** Penentuan Besar Sample

**Sumber :** (Gunadi & Tanoto, 2018)

Keterangan :

n = Jumlah sampel

Z = Skor z pada kepercayaan 95 % = 1,96

$p = \text{Maksimal estimasi} = 0,5$

$d = \text{Alpha } (0,10) \text{ atau sampling error} = 10 \%$

Berdasarkan rumus di atas maka, dapat dilihat ukuran sampel yang harus dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Jika menggunakan perhitungan ini sehingga mendapatkan jawaban 96,04, yang setara dengan 96 orang. Oleh karena itu, agar penelitian ini valid, harus mengumpulkan data dari sampel minimal 96 orang. Berdasarkan hal tersebut, maka jumlah sampel yang dikumpulkan untuk penelitian ini sebanyak 96 orang yang seluruhnya berasal dari pelanggan di Kota Batam yang sebelumnya pernah menggunakan produk *skincare* keda beauty.

### **3.4.3 Teknik *Sampling***

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *probability sampling*. *Probability sampling* adalah metode pengambilan sampel yang memastikan setiap elemen (anggota) populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai anggota sampel. (Simanjuntak & Purba, 2020) pendekatan yang digunakan adalah metode simple random sampling yang mampu memberikan kemungkinan yang sama untuk pengambilan sampel untuk setiap bagian dari populasi yang diambil.

### **3.5 Sumber Data**

Dalam penelitian ini terdapat dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder adapun penjelasannya sebagai berikut:

### 1. Data Primer

Dalam penelitian ini diperoleh dari temuan responden yang telah mengisi setiap item dalam kuesioner oleh konsumen yang melakukan pembelian produk Kedas Beauty di Kota Batam.

### 2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari data penjualan reseller produk kecantikan kedas beauty di kota batam.

## **3.6 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket). Dimana konsumen atau pelanggan diberi beberapa pertanyaan oleh peneliti untuk dijawab. Kuesioner (angket) hanya diberi kepada 96 responden yang telah berbelanja produk kecantikan kedas beauty di kota batam.

Jenis kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner skala Likert. Jenis kuesioner ini dirancang untuk menguji sikap, pandangan dan persepsi individu atau kelompok individu terhadap fenomena sosial

Jika tujuan metode pengumpulan data adalah untuk mengumpulkan informasi yang relevan, benar dan dapat dipercaya maka metode pengumpulan data yang digunakan meliputi studi kepustakaan dan penelitian lapangan (Prihandoyo, 2019).

## **3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian**

Variabel penelitian terdiri dari dua variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen, yaitu:

### 1. Variabel Independen

Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Produk (X1), Kualitas Pelayanan (X2) dan Promosi (X3).

### 2. Variabel Dependen

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Konsumen (Y).

**Tabel 2. 1** Operasional Variabel

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Pengukuran</b>
Kualitas Produk (X1)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kinerja (performance)</li> <li>2. Daya tahan (durability)</li> <li>3. Kesesuaian dengan spesifikasi</li> <li>4. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan</li> <li>5. Estetika</li> <li>6. Keandalan</li> <li>7. Kualitas yang di persepsikan</li> <li>8. Dimensi kemudahan perbaikan</li> </ol>	<i>Likert</i>
Kualitas Pelayanan (X2)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tangible</li> <li>2. Reliability</li> <li>3. Responsiveness</li> <li>4. Assurance</li> <li>5. Emphaty</li> </ol>	<i>Likert</i>
Promosi (X3)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Advertising</li> <li>2. Sales promotion</li> <li>3. Public relation and publicity</li> <li>4. Personal selling</li> <li>5. Direct marketing</li> </ol>	<i>Likert</i>
Kepuasan Konsumen (Y)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Harga</li> <li>2. Kualitas layanan</li> <li>3. Kualitas produk</li> <li>4. Faktor emosional</li> <li>5. Kemudahan</li> </ol>	<i>Likert</i>

Sumber : Data Penelitian 2022

### 3.8 Metode Analisis Data

Pendekatan kuantitatif digunakan oleh penulis penelitian ini sambil menganalisis data yang dikumpulkan. Menurut (Erinawati & Syafarudin, 2021) tujuan dari analisis data adalah untuk mengkomunikasikan dan membatasi temuan

seseorang untuk mengubahnya menjadi data yang terorganisir, terstruktur dan memiliki tingkat signifikansi yang lebih berarti.

Teknik analisis data yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan konsumen yaitu dengan menggunakan program *SPSS (Statistical Package for the Social Science)*.

### **3.8.1 Uji Statistik Deskriptif**

Teknik deskriptif adalah teknik yang berusaha memberikan gambaran yang komprehensif dan metodis dari suatu fakta. Selain itu tujuan dari penelitian ini juga dapat untuk mengembangkan teori yang jika diobservasi dapat dipraktikkan dengan menggabungkan pengamatan langsung di lapangan dengan keadaan alam.

### **3.8.2 Uji Kualitas Data**

#### **3.8.2.1 Uji Validitas**

Penilaian derajat pengukuran penelitian terhadap materi yang sebenarnya sedang dinilai didefinisikan sebagai validitas dalam penelitian ini. Uji validitas digunakan untuk menilai sah atau tidaknya suatu kuesioner. Validitas eksternal, yaitu validitas yang menunjukkan bahwa kesimpulan penelitian dapat diperluas ke segala keadaan, objek dan waktu, itulah yang membentuk validitas. Selanjutnya validitas internal atau kapasitas instrumen penelitian untuk mengukur apa yang seharusnya diukur dari ide penelitian. Terdapat validitas kualitatif berdasarkan penilaian ahli atau penilaian dalam validitas internal. Validitas suatu konstruk atau model kemudian ditentukan oleh alat ukurnya. Validitas konstruk

menggambarkan hasil dari penggunaan pengukuran yang konsisten dengan teori untuk mendefinisikan sebuah konstruk (Oktadiani, 2020).

Data dapat dikatakan valid atau akurat jika melewati kriteria uji, uji yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1.  $r_{\text{hitung}} \geq r_{\text{tabel}}$  maka item dapat dinyatakan valid .
2.  $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$  maka item dapat dinyatakan tidak valid.

### **3.8.2.2 Uji Reliabilitas**

Menurut (Dahliani & Ahwal, 2021) uji reliabilitas dapat dianggap sebagai instrumen untuk mengukur indikasi variabel atau konstruk. Ketika respons seseorang terhadap pertanyaan pada kuesioner konstan atau stabil dari satu kesempatan ke kesempatan berikutnya, mengatakan bahwa kuesioner tersebut memiliki keandalan yang tinggi.

Uji reliabilitas menggunakan Teknik *Cronbach alpa*, apabila masing-masing variabel menunjukkan angka yang lebih besar dari 0.60 sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian adalah reliabel (Prihandoyo, 2019).

### **3.8.3 Uji Asusmsi Klasik**

#### **3.8.3.1 Uji Normalitas**

Uji Normalitas digunakan untuk menguji apakah model regresi mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Metode regresi yang baik adalah model regresi yang memiliki distribusi normal. Menurut (steyfli maramis et al., 2018) uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan *one-sample Kolmogorov-Smirnof Test*.

### 3.8.3.2 Uji Multikolinearitas

Pengujian ini berusaha untuk mengetahui apakah model regresi menemukan korelasi antara variabel independen. Uji multikolinearitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah variabel bebas memiliki hubungan yang sempurna atau tidak (Dahliahi & Ahwal, 2021).

### 3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Untuk menentukan heteroskedastisitas dapat menggunakan grafik *scatterplot* untuk menilai apakah data penelitian terjadi gejala heteroskedastis atau tidak. Agar ini berfungsi sehingga dapat dilihat dari titik-titik yang dihasilkan pada grafik perlu didistribusikan secara acak baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y (Dahliahi & Ahwal, 2021).

## 3.8.4 Uji Pengaruh

### 3.8.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen (variabel independen) terhadap variabel dependen (variabel dependen) yang di kutip oleh (anngarawati rurieta, 2021).

Persamaan regresi menggunakan regresi linear berganda:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

**Rumus 3. 2** Regresi Linier Berganda

**Sumber :** (anngarawati rurieta, 2021)

Keterangan :

Y = Kepuasan Konsumen

X1 = kualitas produk

- X2 = kualitas pelayanan  
X3 = promosi  
a = Konstanta  
b = Koefisien regresi dari setiap variabel

#### **3.8.4.2 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Untuk menguji apakah model analisis ini sudah cukup layak dan berapa besarnya hubungan variabel bebas dan variabel terikat (Prihandoyo, 2019).

Menurut (Boediono et al., 2018) Koefisien (R) adalah tingkat keeratan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat yang bernilai diantara 0-1, sementara koefisien determinasi ( $R^2$ ) menyatakan proporsi keragaman pada variabel terikat yang mampu dijelaskan oleh variabel bebasnya.

### **3.9 Uji Hipotesis**

#### **3.9.1 Uji Parsial (Uji t)**

Untuk menilai apakah setiap variabel independen memiliki pengaruh yang parsial terhadap variabel dependen, digunakan pengujian uji t atau uji secara hipotesis secara parsial (Prihandoyo, 2019). Selain itu, persamaan tersebut mencakup tolok ukur atau standar uji untuk uji t sebagai berikut:

1.  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya secara parsial variabel X tidak memiliki pengaruh terhadap variabel Y jika t hitung kecil dari t tabel atau t sig lebih besar sama dengan ( $\alpha = 0,05$ ).
2.  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya secara parsial variabel X memiliki pengaruh terhadap variabel Y jika t hitung besar dari t tabel beserta t sig lebih kecil sama dengan ( $\alpha = 0,05$ ).

### 3.9.1 Uji Simultan (Uji F)

Pengujian signifikansi persamaan yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Prihandoyo, 2019). Adapun tolok ukur atau standar pengujian pada uji F dirincikan dalam persamaan:

1. Hipotesis ditolak, artinya secara simultan variabel X tidak memiliki pengaruh terhadap variabel Y jika F hitung kecil dari F tabel atau t sig lebih besar sama dengan ( $\alpha = 0,05$ ).
2. Hipotesis diterima, artinya secara simultan variabel X memiliki pengaruh terhadap variabel Y jika F hitung besar dari F tabel beserta F sig lebih kecil sama dengan ( $\alpha=0,05$ ).