

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Menurut Sujarweni (2015: 40) bahwa desain penelitian pada hakikatnya merupakan suatu strategi untuk mencapai suatu tujuan penelitian yang telah ditetapkan dan berperan sebagai pedoman atau penuntun peneliti pada seluruh proses penelitian tersebut.

Menurut Noor (2011:109) desain penelitian merupakan gambaran tentang hubungan antarvariabel, pengumpulan data dan analisis data, sehingga dengan adanya desain yang baik peneliti maupun pihak yang berkepentingan punya gambaran jelas tentang kaitan antara variabel yang ada dalam konteks penelitian dan apa yang mau dilakukan oleh seseorang peneliti dalam melaksanakan penelitiannya.

Pendapat lain Sanusi (2012: 13) desain atau rancangan penelitian adalah cetak biru untuk peneliti. Pada umumnya desain penelitian agar dapat memberikan petunjuk atau suatu arahan sistematis kepada penelitian tentang kegiatan apa saja yang harus dilakukan, kapan dilakukan penelitian dan bagaimana cara melakukannya, maka biasanya ditempatkan pada bagian awal dari bab tersebut.

Penelitian ini dilakukan merupakan penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2014: 8) menyatakan bahwa metode kuantitatif disebut juga metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah menjadi tradisi sebagai metode untuk penelitian.

3.2. Operasional Variabel

Menurut Sujarweni (2014: 87); Noor (2011: 47); Sedarmayanti dan Hidayat (2011: 71) variabel penelitian adalah karakteristik yang sifatnya berubah-ubah dan kegiatan mempelajari suatu hal dalam bentuk apa saja atau menguji hipotesis yang ditetapkan peneliti untuk menguji cocok atau tidaknya antara fakta yang nyata dan teori, serta memperoleh informasi dari hal tersebut dan kemudian menarik kesimpulannya.

Pendapat lain Wijaya (2013: 14), definisi operasional dari variabel penelitian merupakan bagian yang mengartikan atau mendefinisikan dari setiap variabel penelitian agar dapat diukur dengan cara melihat pada indikator/dimensi dan untuk dipahami sebelum suatu analisis dilakukan.

3.2.1. Variabel Bebas (Independen)

Menurut Sujarweni (2014: 86); Noor (2011: 48); Sugiyono (2014:39); Sanusi (2012: 50) variabel bebas atau independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi penyebab suatu perubahan atau timbulnya variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Harga (X_1), Merek (X_2) dan Kualitas Produk (X_3).

3.2.2. Variabel Terikat (Dependen)

Menurut Sujarweni (2014: 86); Noor (2011: 49); Sugiyono (2014:39); Sanusi (2012: 50) variabel terikat atau dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau faktor utama yang ingin diprediksi/dijelaskan yang menjadi

akibat karena adanya pengaruh dari variabel independen. Dalam hal ini variabel dependennya adalah Kepuasan Pelanggan (Y). Secara terperinci, definisi operasional variabel penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3.1 Operasional Variabel

| Variabel | Operasional Variabel | Indikator | Skala |
|------------------------|--|--------------------------------------|--------|
| Harga (X1) | Sejumlah uang atau nilai pertukaran dari suatu produk atau jasa. | Keterjangkauan harga. | Likert |
| | | Kesesuaian harga dengan kualitas. | |
| | | Kesesuaian harga dengan manfaat. | |
| | | Daya saing harga. | |
| Merek (X2) | Suatu tanda yang digunakan untuk membedakan barang yang bersangkutan dari jenis barang lainnya. | Mudah di baca, diingat dan dikenali. | Likert |
| | | Singkat dan sederhana | |
| | | Menggambarkan kualitas produk | |
| | | Akrab di benak konsumen | |
| | | Dapat diandalkan atau terpercaya | |
| Kualitas Produk (X3) | Sejauh mana kemampuan suatu produk untuk bisa menarik perhatian dan memuaskan keinginan dari kebutuhan konsumen. | Kinerja | Likert |
| | | Daya tahan | |
| | | Kesesuaian | |
| | | Fitur | |
| | | Keandalan | |
| | | Estetika | |
| | | Persepsi kualitas | |
| Kepuasan Pelanggan (Y) | Tingkat dari perasaan seseorang setelah membandingkan suatu kinerja produk atau hasilnya | Terpenuhinya harapan pelanggan | Likert |
| | | Kepuasan keseluruhan | |
| | | Minat pembelian ulang | |
| | | Merekomendasikan kepada orang lain | |

Sumber :Peneliti, 2018

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Dalam penelitian ini penulis menjadikan seluruh pelanggan yang membeli beras harumas 25kg pada PT Karya Sukses Permata pada tahun 2018 sebagai populasinya yaitu sebanyak 167 pelanggan.

3.3.2. Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *Purposive Sampling*, metode pengambilan sampel yang berdasarkan pertimbangan kriteria dan syarat tertentu dan yang harus mewakili populasi yang akan diteliti. Kriteria yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan beras harumas pada PT Karya Sukses Permata, yang telah melakukan pembelian beras harumas 25kg dengan jumlah pembelian minimal 2 kali pada tahun 2018. Peneliti memilih kriteria ini karena responden yang telah melakukan pembeliannya minimal sebanyak 2 kali dianggap sudah menjadi pelanggan setia yang telah sering berkunjung dan membeli beras harumas pada PT Karya Sukses Permata. Dikarenakan biaya, faktor ekonomis serta waktu penelitian yang terbatas, maka dalam penelitian ini peneliti memperkecil lagi sampel yang akan ditarik dengan menggunakan rumus Slovin dalam Sedarmayanti dan Hidayat (2011: 143); Suharso (2010: 63); Suharsaputra (2012: 119); Sujarweni(2014: 66) yaitu sebagai berikut:

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

Rumus 3.1Rumus Slovin

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

E = nilai yang ditolerir (nilai presisi 95% atau siq. 0,05)

Jumlah sampel adalah :

$$n = \frac{167}{1 + 167(0,05^2)}$$

$$n = \frac{167}{1 + 0,4175}$$

n = 117,813 (dibulatkan menjadi 118)

Berdasarkan perhitungan diatas, diperoleh jumlah sampel yang akan diambil yaitu sebanyak 117,813 yang dibulatkan menjadi 118. Berarti sampel yang akan diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 118 responden.

3.4. Alat Pengumpulan Data

Metode atau teknik mengumpulkan data merupakan sesuatu hal yang penting dalam penelitian, karena metode ini merupakan strategi atau cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan dan memperoleh data yang dibutuhkan atau diperlukan seperti memperoleh keterangan, kenyataan-kenyataan, bahan-bahan dan informasi yang dapat dipercaya dalam penelitiannya Menurut Sugiyono (2014: 137), Noor (2011: 224); Setiyadi (2013: 16); Widoyoko (2012: 33) bahwa teknik atau metode untuk mengumpulkan suatu data dapat dilakukan sebagai berikut:

3.4.1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan suatu teknik atau metode mengumpulkan data

dengan cara memberi beberapa pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden untuk dijawab atau mendapatkan respon. Pertanyaan yang diajukan atau diberikan kepada responden harus jelas dan tidak meragukan respon.

Menurut Sugiyono (2014: 93) skala *Likert* digunakan untuk mengukur suatu sikap, pendapat, dan persepsi seseorang ataupun sekelompok orang tertentu tentang fenomena atau fakta sosial. Dalam penelitian, fenomena atau fakta sosial ini telah ditetapkan secara khusus oleh peneliti, yang selanjutnya disebut dan dinamakan sebagai variabel penelitian. Dengan skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur oleh kita dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut kita jadikan sebagai titik tolak dalam menyusun item-item instrumen yang ada dan dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Tujuan penyebaran kuesioner (angket) adalah untuk mencari data, informasi atau jawaban yang lengkap mengenai suatu masalah dari responden. Dengan demikian, penelitian akan memperoleh data atau fakta yang bersifat teoritis yang memiliki hubungan dengan permasalahan yang akan dibahas.

Tabel 3.2Skala Likert

| Skala Likert | Kode | Nilai |
|---------------------|------|-------|
| Sangat Tidak Setuju | STS | 1 |
| Tidak Setuju | TS | 2 |
| Netral | N | 3 |
| Setuju | S | 4 |
| Sangat Setuju | SS | 5 |

Sumber:Sugiyono (2014: 93)

3.5. Metode Analisis Data

Menurut Sanusi (2012: 115) teknik analisis data adalah mendeskripsikan teknik analisis apa yang akan digunakan oleh peneliti untuk menganalisis data

yang telah dikumpulkan, termasuk pengujiannya.

Pendapat lain analisis data menurut Sugiyono (2014: 244); Sunyoto (2011: 102); Muhidin dan Abdurrahman (2009: 52) adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Disini dapat disimpulkan bahwa analisis data ini dapat berguna menjadi informasi bagi orang lain jika data yang ada telah di susun secara sistematis. Dalam penelitian ini teknik analisis yang di gunakan adalah analisis kuantitatif. Dalam mengolah data yang telah diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner, digunakan program SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*).

3.5.1. Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2015: 199); Muhidin dan Abdurrahman (2009: 53) bahwa analisis deskriptif adalah analisis yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Pendapat lain Ghazali (2013: 19) Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang terlihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, *sum*, *range*, kurtosis dan *skewness*.

Menurut Sanusi (2012: 116) menyatakan bahwa ukuran deskriptif yang sering digunakan peneliti untuk mendeskripsikan data penelitiannya adalah frekuensi dan rata-rata.

3.6. Uji Kuesioner

3.6.1. Uji Validitas Data

Menurut Ghozali (2013: 48); Sunyoto (2011: 72); Setiyadi (2013: 21); Sugiyono (2014: 121) Uji validitas digunakan dengan tujuan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner, mengukur seberapa valid sebuah kuesioner dengan melakukan pengambilan sampel sebesar 30 responden bayangan. Dengan jumlah minimal 30 orang maka distribusi nilai akan lebih mendekati kurva normal. Selanjutnya ditetapkan r-tabel sebesar 0,361 maka instrumen tersebut adalah valid. Jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut, maka suatu kuesioner dapat dinyatakan valid. Metode yang digunakan pada uji validitas yaitu metode *Corrected Item Total Correlation*. Tingkat validitas dapat diukur dengan cara membandingkan nilai r hitung (*correlation item total correlation*) dengan nilai r tabel dengan ketentuan untuk *defree of freedom* (df) = n-k, dimana n adalah jumlah dari sampel yang digunakan dan k adalah jumlah dari variabel independennya.

3.6.2. Uji Reabilitas

Menurut Sugiyono (2014: 122), Widoyoko (2012: 157), Sunyoto (2010: 89) dan Sunyoto (2011: 68) Uji Reliabilitas merupakan suatu alat untuk yang

digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang berupa indikator dari variabel atau konstruk. Jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu, maka suatu kuesioner dapat dikatakan *reliable* atau handal. SPSS memberikan suatu fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Jika variabel memberikan nilai $\alpha > 0,60$, maka suatu variabel tersebut dikatakan reliabel. Uji reliabilitas menunjukkan sejauh mana hasil dari pengukuran dapat dipercaya. Hasil penelitian dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_x^2} \right) \quad \text{Rumus 3.2 Rumus Reliabilitas Alpha Cronbach}$$

Sumber : Sujarweni (2015: 172)

Keterangan :

k = Jumlah Soal atau Pernyataan

σ_1^2 = Variansi Setiap Pernyataan

σ_x^2 = Variansi Total Tes

$\sum \sigma_i^2$ = Jumlah Seluruh Variansi Setiap Soal atau Pernyataan

3.6.3. Uji Asumsi Klasik

3.6.3.1. Uji Normalitas

Menurut Sarwono (2011: 235); Santoso (2017: 153); Erlina (2011: 100); Sujarweni (2015: 115) menyatakan bahwa uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah didalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas berdistribusi normal atau tidak, karena model regresi yang baik memiliki distribusi data yang normal. Pembuktian apakah data tersebut itu memiliki distribusi normal atau tidak, dapat melihat pada bentuk dari distribusi datanya, yaitu pada histogram ataupun normal *probability* plot.

Pada histogram, jika data tersebut berbentuk seperti lonceng, maka data dikatakan memiliki distribusi yang normal. Sedangkan pada normal *probability* plot, jika adanya penyebaran titik-titik disekitar garis diagonal dan penyebarannya itu mengikuti arah garis diagonal, maka data dikatakan normal. Jika data menyebarnya di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi itu memenuhi asumsi normalitas.

Uji normalitas menggunakan *One Sample Kolmogrov-Smirnov Test* dengan menggunakan bantuan program SPSS. Dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan berdasarkan probabilitas yaitu:

1. Jika probabilitas atau $\text{sig} > 0,05$ maka distribusi normal.
2. Jika probabilitas atau $\text{sig} < 0,05$ maka berdistribusi tidak normal.

3.6.3.2. Uji Multikolinieritas

Menurut Indrawati (2016: 190); Sumanto (2014: 165); Widoyoko (2012: 159); Erlina (2011: 102) menyatakan bahwa uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah suatu model regresi ditemukan adanya korelasi atau adanya hubungan yang signifikan antara variabel bebas. Seharusnya dalam model regresi yang baik itu tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Multikolinieritas akan menyebabkan koefisien regresi menjadi bernilai kecil dan standar *error* regresi bernilai besar sehingga pengujian variabel bebas secara individu akan jadi tidak signifikan. Ada tidaknya multikolinieritas, untuk mengetahuinya dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *VIF* (*Variance Inflation Factor*).

Menurut Ghozali (2013: 106) menyatakan bahwa bila dalam pengujian multikolinieritas dihasilkan nilai $VIF < 10$ dan nilai $Tolerance > 0,10$ dapat dinyatakan bahwa model regresi bebas dari multikolinieritas. Sedangkan untuk nilai $VIF > 10$ dan nilai $Tolerance < 0,10$ menunjukkan bahwa model regresi mengandung multikolinieritas.

3.6.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Sanusi (2012: 141); Ghozali (2013: 139); Siregar (2017: 191) dan Wibowo (2012: 93) bahwa uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi dikatakan mengandung heteroskedastisitas apabila uji glejser yang dilakukan menghasilkan nilai signifikansi $< 0,05$. Sedangkan apabila nilai signifikansi $> 0,05$ dapat dinyatakan bahwa model regresi bebas dari heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah model regresi yang tidak mengandung heteroskedastisitas.

3.6.4. Uji Hipotesis

3.6.4.1. Uji Parsial (Uji t)

Menurut Santoso (2017: 195); Sugiyono (2015: 192); Sarwono (2010: 57); Siregar (2017: 194) Uji statistik t digunakan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa jauh masing-masing variabel harga, merek dan kualitas produk dalam menerangkan variabel kepuasan pelanggan. Dalam hal ini, apakah masing-masing variabel harga, merek dan kualitas produk berpengaruh terhadap variabel

kepuasan pelanggan.

Penelitian ini dilakukan dengan melihat langsung pada hasil perhitungan koefisien regresi melalui SPSS pada bagian *Unstandardized Coefficients* dengan membandingkan *Unstandardized Coefficients B* dengan *Standard error of estimate* sehingga akan didapatkan hasil yang dinamakan t-hitung. Rumusnya adalah:

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

Rumus 3.3 Uji t

Sumber: (Sugiyono, 2015: 233)

Dimana:

t = Nilai thitung yang selanjutnya dikonsultasikan dengan ttabel

r = Koefisien korelasi

r² = Koefisien determinasi

n = Sampel

Dasar pengambilan keputusan dapat digunakan kriteria pengujian sebagai berikut :

1. Apabila t hitung > t tabel dan tingkat signifikansi < α (0,05), maka H₀ ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti variabel independen secara individual berpengaruh terhadap variabel dependen.
2. Apabila t hitung < t tabel dan tingkat signifikansi > α (0,05), maka H₀ diterima dan H_a ditolak. Hal ini berarti variabel independen secara individual tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

3.6.4.2. Uji Simultan (Uji F)

Menurut Sugiyono (2015: 192); Widarjono (2015: 195); (Sumanto, 2014: 69); Sudaryono (2012: 181) Uji F bertujuan untuk menunjukkan apakah semua

variabel independen atau bebas yang kita masukkan ke dalam model secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen atau terikat.

F_{hitung} dapat dicari dengan rumus:

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

Rumus 3.4 Uji F

Sumber: (Sugiyono, 2015: 192)

Dimana:

R = Koefisien korelasi ganda

n = jumlah anggota sampel

k = jumlah variabel independen

Menentukan F tabel dan F hitung dengan kepercayaan sebesar 95% atau taraf signifikan sebesar 5% (0,05). Dalam penelitian ini menunjukkan apakah variabel independen/bebas yang terdiri dari variabel harga, merek dan kualitas produk untuk menjelaskan variabel terikatnya, yaitu kepuasan pelanggan. Adapun kriteria pengujian uji F adalah sebagai berikut :

1. Dengan membandingkan nilai pada F hitung dengan F tabel dan apabila F hitung > F tabel, maka H1 diterima. Berarti masing-masing dari variabel independen/bebas secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependennya.
2. Dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel apabila F hitung < F tabel, maka H1 ditolak. Berarti masing-masing dari variabel independennya secara bersama-sama tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependennya.

3.6.5. Uji Pengaruh

3.6.5.1. Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Sanusi (2012: 134) ; Sujarweni (2014: 105); Widoyoko (2012: 165); Santoso (2017: 405) menyatakan bahwa analisis regresi linier merupakan pengembangan analisis regresi yang sederhana terhadap suatu aplikasi yang terdiri dari dua atau lebih variabel independen untuk menduga nilainya dari variabel dependen. Analisis regresi linier dapat digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel bebas yaitu harga (X1), merek (X2) dan kualitas produk (X3) terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada PT Karya Sukses Permata di Batam. Dalam penelitian ini, digunakan model regresi linier berganda. Rumusnya adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b X1 + b X2 + b X3 + e$$

Rumus 3.5 Regresi Linear Berganda

Sumber : Sanusi (2012: 134)

Keterangan:

Y = variabel dependen

a = nilai konstanta

b = nilai koefisien regresi

X1 = variabel independen pertama

X2 = variabel independen kedua

X3 = variabel independen ketiga

e = variabel pengganggu

3.6.5.2. Analisis Koefisien Determinasi (R²)

Menurut Sanusi (2012: 136); Sudaryono (2012: 285); Siregar (2017: 407); Wibowo (2012: 135) bahwa koefisien determinasi (R²) pada intinya adalah mengukur seberapa jauh atau memberikan persentase kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependennya. Nilai koefisien determinasi (R²) antara nol dan satu. Nilai R² yang kecil yang berarti kemampuan variabel-variabel

independennya dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat amat terbatas. Nilai yang mendekati itu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksikan variasi variabel dependennya.

Kelemahan yang mendasar dalam menggunakan koefisien determinasi adalah bisa terhadap jumlah variabel independennya yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel independen ke dalam model, maka R^2 pasti meningkat tidak peduli apakah variabel independen itu berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependennya. Tidak seperti R^2 , nilai adjusted R^2 dapat naik atau turun apabila satu variabel independennya ditambahkan kedalam model.

3.7. Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.7.1. Lokasi Penelitian

Lokasi atau yang menjadi objek dari penelitian yang dilakukan peneliti berlokasi di PT Karya Sukses Permata, Kara Industrial Park Blok C No. 04 Batam Center, Kota Batam, Kepulauan Riau.

3.7.2. Jadwal Penelitian

Tabel 3.3 Jadwal Penelitian

| Kegiatan | Pertemuan | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| Identifikasi Masalah | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | |
| Studi Pustaka | | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | |
| Pembuatan Kuesioner | | | | ■ | ■ | | | | | | | | | |
| Penyebaran Kuesioner | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | |
| Pengolahan Data | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | | | | |
| Analisis Hasil Pengujian | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | |
| Kesimpulan | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ |

Sumber: Peneliti, 2018