

3. BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Desain penelitian adalah rencana cetak biru (*blue print*) yang dilakukan penelitian terkait perumusan masalah, pengumpulan, pengukuran, pengelohan, dan analisis data untuk menjawab pertanyaan penelitian sehingga tujuan tercapai (Indrawati, 2015: 113).

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian ini bersifat menjelaskan, menggambarkan, dan memaparkan variabel yang diteliti. Data yang dikumpulkan dari responden (sebagian dari populasi) dengan melakukan survei melalui penyebaran angket atau kuesioner dan wawancara. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Penelitian ini diperkuat dalam bentuk penyajian data dalam bentuk table, gambar, dan grafik, kemudian dilanjutkan dengan analisis dan pembahasan.

3.2. Operasional Variabel

Operasionalisasi variabel adalah suatu proses menurunkan variabel-variabel yang terkandung didalam masalah penelitian menjadi bagian-bagian terkecil sehingga dapat diketahui klarifikasi ukurannya, sehingga mempermudah mendapat data yang diperlukan bagi penilai masalah penelitian (Indrawati, 2015: 124).

3.2.1. Variabel Bebas

Variabel bebas (*independent variable*) adalah variabel yang mempengaruhi variabel lain (Sanusi, 2012: 50). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah harga (X1) dan kualitas pelayanan (X2).

Tabel 3.1 Variabel Bebas dengan Indikatornya

Variabel Independen	Indikator	Skala Pengukuran
Harga (X1)	Keterjangkauan harga.	Skala Likert
	Kesesuaian harga dengan kualitas produk.	
	Daya saing.	
	Kesesuaian harga dengan manfaatnya.	
Kualitas Pelayanan (X2)	<i>Tangibles</i> (Bukti fisik)	Skala Likert
	<i>Reliability</i> (Keandalan)	
	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	
	<i>Empathy</i> (Empati)	

Sumber: (Muzayanah & Sugiyono, 2017: 5), (Yamit, 2013: 10)

3.2.2. Variabel Terikat

Tabel 3.2 Variabel Terikat dengan Indikatornya

Variabel Dependen	Indikator	Skala Pengukuran
Kepuasan Pelanggan	Harapan pelanggan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan.	Skala Likert
	Kinerja terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.	
	Tanggapan kualitas pelayanan yang diberikan.	

Sumber: (Pribadi & Mashariono, 2017: 10)

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan kelompok orang, kejadian, benda-benda yang menarik peneliti untuk ditelaah. Populasi yang dipilih peneliti untuk ditelaah akan menjadi pembatas dari hasil penelitian yang diperoleh (Indrawati, 2015: 164). Populasi dari penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan produk oriflame di wilayah Kecamatan Sei Beduk.

3.3.2. Sampel

Sampel adalah anggota-anggota populasi yang terpilih untuk dilibatkan dalam penelitian, baik untuk diamati, diberi perlakuan, maupun dimintai pendapat tentang yang sedang diteliti (Indrawati, 2015: 164).

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan *probability sampling*. *Probability sampling* adalah teknik sampling yang memungkinkan anggota-anggota dalam populasi mempunyai peluang atau probability yang sama untuk dipilih sebagai sampel (Indrawati, 2015: 166).

Pengambilan sampel menggunakan metode *simple random sampling* (sampling acak sederhana) adalah proses sampling yang memenuhi persyaratan bahwa setiap anggota yang ada dalam populasi mempunyai peluang yang sama besar untuk dipilih menjadi sampel (Indrawati, 2015: 167).

Dalam penelitian ini pengambilan sampel menggunakan rumus yang dikutip Sugiyono (2008: 85), dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui (infinite) dengan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{d^2}$$

Rumus 3. 1 Lemeshow

Sumber: (Maimunah & Djawoto, 2017: 7)

Keterangan :

n = jumlah sampel.

Z = harga standar normal (1,976)

p = estimator proporsi populasi (0,5)

d = interval/penyimpangan (0,10)

q = 1-p Jadi besar sampel dapat di hitung sebagai berikut :

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q}{d^2} = \frac{1,976^2 \cdot (0,5) \cdot (1-0,5)}{0,10^2} = 97,6$$

Dari perhitungan diatas, maka sampel yang diambil dalam penelitian adalah 97.6 responden dan dibulatkan menjadi 100 responden.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

3.4.1. Jenis Data

Dalam suatu riset yang dilakukan oleh peneliti akan menggunakan data-data yang dikumpulkan sebagai bahan utama proses pengolahan data dalam rangka memecahkan penelitian. Data tersebut dibedakan menjadi dua (Sunyoto, 2012: 27), yaitu:

1. Data primer

Data primer adalah data asli yang dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitian secara khusus. Menurut Istijanto, (2005) dalam riset

pemasaran, data primer diperoleh, sehingga secara langsung dari sumbernya, sehingga periset merupakan tangan pertama yang memperoleh data tersebut.

2. Data sekunder

Setelah data primer atau data utama pada riset dilakukan, sebagian sarana pendukungnya adalah data bersifat sekunder atau yang kedua, maksudnya adalah bahwa selain data utama, periset memandang perlu untuk menambah daya dukung atas penelitian.

3.4.2. Sumber Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara (*Interview*)

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menentukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil (Sugiyono, 2012: 137).

2. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangka pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan responden (Sugiyono, 2012: 142).

Kuesioner (angket) ini menggunakan skala likert dalam bentuk *checklist* dan ditujukan kepada responden. Dalam skala likert ini responden diminta untuk merespon sejauh mana responden tersebut setuju atau tidak setuju tentang objek

yang dipersepsikan. Variabel yang akan diukur kemudian dijabarkan menjadi indikator variabel dengan menggunakan skala likert. Indikator tersebut kemudian dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument berupa pernyataan atau pertanyaan. Berikut table 3.3 skala likert dalam bentuk *checklist*:

Tabel 3.3 Skala likert

Pernyataan	Bobot
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Sumber: (Sugiyono, 2012: 95)

3.5. Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode regresi linier berganda untuk memperoleh besarnya pengaruh variabel indenpenden terhadap variabel dependen. Metode yang digunakan pada analisis ini adalah analisis deskriptif dan uji kausalitas data. Program analisis yang digunakan adalah SPSS versi 21, beberapa pengujian yang akan dianalisis untuk menggambarkan variabel independen terhadap variabel dependen.

3.5.1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan metode untuk menggambarkan data yang dikumpulkan secara sederhana. Analisis deskriptif dilakukan melalui pengujian hipotesis deskriptif. Penyajiannya dapat berbentuk table, atau grafik, termasuk juga perhitungan rata-rata, standart deviasi dan sebagainya (Kuswanto, 2012:

139). Dalam menentukan kriteria analisis deskriptif yaitu dengan menentukan rentang skala dengan menggunakan rumus (Umar, 2009: 163-164):

$$Rs = \frac{n(m-1)}{m} = \frac{100(5-1)}{5} = 80 = 0,8 \quad \text{Rumus 3.2 Rentang Skala}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

m = jumlah alternative jawaban tiap items

Tabel 3.4 Kriteria Analisis deskriptif

Rentang Kategori skor/Skala kategori	Nilai tafsir
1,00-1,80	Sangat tidak baik / Sangat rendah
1,81-2,60	Tidak baik / Rendah
2,61-3,40	Cukup / Sedang
3,41-4,20	Baik / Tinggi
4,21-5,00	Sangat baik / Sangat tinggi

Sumber: Data Sekunder, 2018

3.5.2. Uji Kualitas Data

Jika suatu penelitian diungkap dengan menggunakan alat ukur yang tidak semestinya dan tidak dapat diandalkan sebagai alat ukur, hal ini akan mengarahkan pada pengambilan kesimpulan yang salah. Akibat dari pengambilan kesimpulan yang salah ini maka dapat berakibat buruk dalam pengambilan keputusan terhadap suatu masalah yang sedang dihadapi. Hal inilah yang menjadikan pentingnya uji instrument penelitian berupa uji validitas dan uji reabilitas (Wibowo, 2012: 34).

3.5.2.1. Uji Reliabilitas Data

Reliabilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih. Reliabilitas juga dapat berarti indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat menunjukkan dapat dipercaya atau tidak. Uji ini digunakan untuk mengetahui dan mengukur tingkat konsisten alat ukur. Metode uji reliabilitas yang paling sering digunakan dan begitu umum untuk uji instrumen pengumpulan data yaitu metode *Cronbach's Alpha*. Menggunakan nilai batasan penentu, misalnya nilai yang kurang dari 0,6 dianggap memiliki reliabilitas yang kurang, sedangkan nilai 0,7 dapat diterima dan nilai 0,8 dianggap baik (Wibowo, 2012: 52).

3.5.2.2. Uji Validitas Data

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan suatu instrument. Validitas menunjukkan sejauh mana perbedaan yang didapatkan melalui alat pengukur mencerminkan perbedaan yang sesungguhnya diantara responden yang diteliti. Dalam uji validitas dapat digunakan *Statistical Package for the Social Science (SPSS)* dan dapat pula digunakan rumus *Pearson Product Moment*, sebagai berikut.

$$r_{ix} = \frac{n \sum ix - (\sum i)(\sum x)}{\sqrt{\{n \sum i^2 - (\sum i)^2\} \{n \sum x^2 - (\sum x)^2\}}}$$

Rumus 3.3 *Pearson Product Moment*

Sumber: (Wibowo, 2012: 37)

Keterangan:

r_{ix} = koefisien korelasi

i = skor item

x = skor total dari x

N = jumlah banyaknya subjek

Nilai uji akan dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikan 0,05 (SPSS akan secara default menggunakan nilai ini). Kriteria diterima atau tidaknya suatu data valid atau tidak (Wibowo, 2012: 37), jika:

1. Jika r hitung $\geq r$ tabel, maka item-item pada pertanyaan dinyatakan berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan valid.
2. Jika r hitung $< r$ tabel, maka item-item pada pertanyaan dinyatakan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan tidak valid.

3.5.3. Uji Asumsi Klasik

Menurut Wibowo, (2012:61) uji asumsi digunakan untuk memberikan pre-test, atau uji awal terhadap suatu perangkat atau instrument yang digunakan dalam pengumpulan data, bentuk data, dan jenis data yang akan diproses lebih lanjut dari suatu kumpulan data awal yang telah diperoleh, sehingga syarat untuk mendapatkan data yang tidak biasa menjadi terpenuhi atau, sehingga prinsip *Best Linier Unbiased Estimator* atau *BLUE* terpenuhi (Wibowo, 2012: 61). Maka untuk memperoleh *BLUE* ada kondisi atau syarat-syarat minimum yang harus ada pada data, syarat-syarat tersebut dikenal dengan suatu uji yang disebut uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas, dan heteroskedastisitas (Wibowo, 2012: 87).

3.5.3.1. Uji Normalitas

Uji ini dilakukan guna mengetahui apakah nilai residu (perbedaan yang ada) yang diteliti memiliki distribusi normal atau tidak normal. Nilai residu yang berdistribusi normal akan membentuk suatu kurva yang kalau digambarkan akan berbentuk lonceng, *bell-shaped curve* (Wibowo, 2012: 61). Jika data tidak berdistribusi normal dan jumlah sampel kecil kemudian jenis data nominal atau ordinal maka metode analisis yang paling sesuai adalah statistik non-parametrik. Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan histogram regression residual yang sudah distandarkan, analisis chi square dan juga menggunakan nilai kolmogorov-smirnov. Kurva nilai Residual terstandarisasi dikatakan normal jika nilai kolmogorov – smirnov $Z < Z_{\text{tabel}}$; atau menggunakan nilai probabilitas sig (2 tailed) $> \alpha$; sig $> 0,05$ (Wibowo, 2012: 62).

3.5.3.2. Uji Multikolinearitas

Gejala multikolinearitas dapat diketahui melalui suatu uji yang dapat mendeteksi dan menguji apakah persamaan yang dibentuk terjadi gejala multikolineritas. Salah satu cara dari beberapa cara untuk mendeteksi gejala multikolineritas adalah dengan menggunakan atau melihat *tool* uji yang disebut *Variance Inflation Factor* (VIF) (Wibowo, 2012: 87). Pendekatan terhadap multikolineritas dapat dilakukan dengan melihat nilai VIF dari hasil analisis regresi. Jika nilai VIF > 10 maka terdapat gejala multikolineritas yang tinggi (Sanusi, 2012: 136).

3.5.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Suatu model dikatakan memiliki problem heteroskedastisitas itu berarti ada atau terdapat varian variabel dalam model yang tidak sama. Gejala ini pula diartikan bahwa dalam model terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada pengamatan model regresi tersebut (Wiboyo, 2012: 93). Gejala heteroskedastisitas diuji dengan metode Glejser dengan cara menyusun regresi antara nilai absolute residual dengan variabel bebas. Apabila masing-masing variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap absolute residual ($\alpha = 0,05$) maka dalam model regresi tidak terjadi gejala heteroskedastisitas (Sanusi, 2012: 135).

3.5.4. Uji Pengaruh

3.5.4.1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda pada dasarnya merupakan analisis yang memiliki pola teknis dan substansi yang hampir sama dengan regresi linier sederhana. Analisis ini memiliki perbedaan dalam hal jumlah variabel independen yang merupakan variabel penjelas yang lebih dari satu. Metode regresi linier berganda dengan sendirinya menyatakan suatu bentuk hubungan linier antara dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependen (Wiboyo, 2012: 126).

Regresi linier berganda di notasikan sebagai berikut:

$$Y' = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + \dots + b_nx_n$$

Rumus 3.4 Uji Regresi Linier Berganda

Sumber: (Wibowo, 2012: 127)

Keterangan:

Y' = variabel dependen (variabel respon)

a = nilai konstanta

b = nilai koefisien regresi

x_1 = variabel independen pertama

x_2 = variabel independen kedua

x_3 = variabel independen ketiga

x_n = variabel independen ke-n

3.5.4.2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan dalam hubungannya untuk mengetahui jumlah atau persentase sumbangan pengaruh variabel bebas dalam model regresi yang secara serentak atau bersama-sama memberikan pengaruh terhadap variabel tidak bebas. Jadi koefisien angka yang ditunjukkan memperlihatkan sejauh mana model yang terbentuk dapat menjelaskan kondisi yang sebenarnya (Wiboyo, 2012: 135). Persamaan regresi linier berganda semakin baik apabila nilai koefisien derterminasi (R^2) semakin besar (mendekati 1) dan cenderung meningkat nilainya sejalan dengan peningkatan jumlah variabel bebas (Sanusi, 2012: 136).

3.5.5. Pengujian Hipotesis

Hipotesis ini dapat dimunculkan untuk menduga suatu kejadian tertentu dalam suatu bentuk persoalan yang dianalisis dengan menggunakan analisis regresi. Jadi dalam konsep penelitian sebuah hipotesis sangatlah diperlukan,

karena hal ini akan mengarahkan penelitian kepada rumusan masalah yang dalam penelitian tersebut akan dicari jawabannya (Wibowo, 2012: 123).

3.5.5.1. Uji t (Parsial)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen yang secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Hipotesis nol (H_0) yang hendak diuji adalah apakah suatu parameter (β_1) sama dengan nol atau $H_0 : \beta_1 = 0$ yang artinya adalah apakah suatu variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis alternatifnya (H_2), parameter suatu variabel tidak sama dengan nol, atau $H_0 : \beta_1 \neq 0$ yang artinya adalah variabel tersebut merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen (Pribadi & Mashariono, 2017:11). Pengambilan keputusan dengan tingkat signifikansi (α) = 0,05 ditentukan sebagai berikut: Dasar pengambilan keputusan ditentukan dengan cara sebagai berikut:

1. Jika tingkat signifikansi t hitung $> 0,05$ atau t hitung $< t$ tabel, maka H_0 diterima.
2. Jika tingkat signifikansi t hitung $< 0,05$ atau t hitung $> t$ tabel, maka H_0 ditolak (Pribadi & Mashariono, 2017: 11).

3.5.5.2. Uji F (Simultan)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Hipotesis nol (H_0) yang hendak diuji adalah apakah semua parameter dalam model sama dengan nol atau $H_0 = \beta = \beta_2 = \dots = \beta_k = 0$ yang artinya adalah apakah semua variabel independen bukan merupakan penjelas yang

signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis alternatifnya (H2), tidak semua parameter simultan sama dengan nol, atau $H_0: \beta_1 \neq \beta_2 \neq \dots \neq \beta_k \neq 0$ yang artinya adalah semua variabel independen secara simultan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen (Pribadi & Mashariono, 2017: 11) Kriteria pengujian:

1. Jika tingkat signifikansi $F > 0,05$ atau $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_a diterima.
2. Jika tingkat signifikansi $F < 0,05$ atau $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_a ditolak.

3.6. Lokasi dan Jadwal penelitian

3.6.1. Lokasi Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, penulis melakukan penelitian pada responden yang menggunakan produk oriflame di wilayah Kecamatan Sei Beduk.

3.6.2. Jadwal Penelitian

Tabel 3.5 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Bulan dan Minggu																	
		September 2018			Oktober 2018				November 2018				Desember 2018				Januari 2019		
		II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III
1	Pengajuan judul																		
2	Pencarian data awal																		
3	Penyusunan penelitian																		
4	Pembagian kuesioner																		
5	Bimbingan penelitian																		
6	Penyelesaian skripsi																		

Sumber: Peneliti 2018