

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Pada umumnya desain penelitian ditempatkan pada awal bagian bab/materi tentang “metode penelitian”, dengan harapan dapat memberikan petunjuk atau arahan yang sistematis kepada peneliti tentang kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan, kapan akan dilakukan, dan bagaimana cara melakukan. Terkait dengan itu, penjelasan yang terkandung dalam desain penelitian lazimnya menggambarkan secara singkat tentang metode penelitian yang digunakan menurut Anwar, (2017: 13)

3.2. Operasional Variabel

Menurut Sugiyono, (2011: 3) bahwa variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.

3.2.1. Variabel Indenden

Menurut Sugiyono, (2011: 4) variabel indenpenden sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *predictor*, *antecedent* atau variabel bebas. Variabel bebas adalah variable yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variable dependen (terkait). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah X_1 Kepuasan pelanggan, X_2 Harga dan X_3 Promosi

variabel indenpenden (X_1) dalam penelitian ini, peneliti mengikuti indikator kualitas pelayanan menurut Tjiptono, (2008) dalam Kristiana & Edwar, (2017: 114) yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Kehandalan
2. Daya tanggap
3. Bukti fisik
4. Jaminan
5. Empati

Variabel indenpenden (X_2) dalam penelitian ini, peneliti mengikuti indikator harga menurut Kotler (2009) dalam Amilia, (2017: 663) yang terdiri dari:

1. Keterjangkauan harga
2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk
3. Daya saing harga
4. Kesesuaian harga dengan manfaat

Variabel indenpenden (X_3) dalam penelitian ini, peneliti mengikuti indikator promosi menurut Djaslim (2002: 121) dalam Amanah & Pelawi, (2017: 12) yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Promosi dengan memberikan Diskon.
2. Promosi dengan pemberian kupon Berbelanja dalam waktu tertentu.
3. Promosi dilakukan dengan pemampangan produk di tempat umum

3.2.2. Variabel Dependen

Menurut Sugiyono, (2011: 4) variabel dependen sering disebut sebagai variabel *output*, kriteria, konsekuen. Dalam Bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terkait. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan

Variabel dependen (Y) dalam penelitian ini, peneliti mengikuti indikator kepuasan pelanggan menurut Lena Elitan, (1999) dalam Patricia, (2018: 40) yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Tidak ada keluhan atau keluhan yang teratasi
2. Perasaan puas pelanggan pada keseluruhan produk
3. Kesesuaian dengan expektasi / harapan pelanggan

Secara keseluruhan variabel, indikator variabel dan skala pengukuran data akan disajikan pada tabel berikut :

Tabel 3.1 Indikator kualitas pelayanan, harga, promosi dan kepuasan pelanggan

Variabel	Indikator	skala
Kualitas Pelayanan (X ₁)	1. Keandalan 2. Daya tanggap 3. Bukti fisik 4. Jaminan 5. Empati	<i>Likert</i>
Harga (X ₂)	1. Keterjangkauan harga 2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk 3. Daya saing harga 4. Kesesuaian harga dengan manfaat	<i>Likert</i>
Promosi (X ₃)	1. Promosi dengan memberikan Diskon. 2. Promosi dengan pemberian kupon Berbelanja dalam waktu tertentu. 3. Promosi dilakukan dengan pemampangan produk di tempat umum	<i>Likert</i>
Kepuasan pelanggan (Y)	1. Tidak ada keluhan atau keluhan yang teratasi 2. Perasaan puas pelanggan pada keseluruhan produk 3. Kesesuaian dengan expektasi / harapan pelanggan	<i>Likert</i>

Sumber :peneliti 2018

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Menurut Sugiyono, (2014: 80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah pelanggan PT Parit Padang Global Kota Batam. Populasi yang di dapatkan berdasarkan data pelanggan lokasi Batam Center Kota Batam sebanyak 168 pelanggan.

3.3.2. Sampel

Menurut Sugiyono, (2014: 81) sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Teknik pengambilan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik *simple random sampling* menurut Sugiyono, (2011: 64) adalah *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Dalam pengambilan sampel pada penelitian ini mengacu pada teori Slovin. Menurut Anwar, (2017: 101) dalam menentukan sampel penelitian, slovin memasukkan untuk kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransikan. Nilai toleransi ini dinyatakan 5% atau 0,05 Rumus yang di gunakan adalah sebagai berikut :

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

Rumus 3.1 Rumus Slovin

Sumber : Anwar, (2017: 101)

Keterangan :

n = ukuran sampel

N= ukuran populasi

α = toleransi ketidaktelitian

Berdasarkan rumus yang diperoleh jumlah sampel (n) untuk berapa banyak jumlah sampel dalam penelitian sebagai berikut :

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

$$n = \frac{168}{1 + 168 (0.05)^2}$$

$$n = \frac{168}{1.42}$$

n = 118.30 dibulatkan menjadi 119 sampel

Dari perhitungan di atas maka diperoleh jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 119 responden.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono, (2014: 224) pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber dan berbagai cara. Bila dilihat dari *setting*-nya, data dapat dikumpulkan pada *setting* alamiah (*natural setting*), pada laboratorium dengan metode eksperimen, dirumah dengan cara berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, di jalan dan lain-lain.

Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan 2 sumber yaitu :

1. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data
2. Sumber sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau Teknik pengumpulan data, maka Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan) interview (wawancara) kuesioner (angket) dokumentasi dan gabungan keempatnya. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan kuesioner (angket). Menurut Sugiyono, (2014: 142) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar diwilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan/pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet

Tabel 3.2 Skala Likert

Keterangan	Skor
Sangat setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak setuju (TS)	2
Sangat tidak setuju (STS)	1

Sumber:Sudaryono, (2015: 62)

3.5. Metode Analisis Data

3.5.1. Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono, (2011: 29) statistik deskriptif adalah statistik yang berfungsi untuk mendiskrifikasikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

3.5.2. Uji Kualitas Data

Berdasarkan instrument kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini untuk pengujian kualitas terhadap data yang diperoleh. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah instrument yang digunakan valid dan reliabel, karena data yang di peroleh sangat berpengaruh terhadap hasil penelitian. Pengujian validitas dan reliabilitas adalah sebagai berikut:

3.5.2.1.Uji Validitas

Menurut Anwar, (2017: 77) validitas instrument sitentukan dengan mengorelasikan antara skor yang diperoleh setiap butir pertanyaan atau pernyataan dengan skor total. Jika setiap butir pertanyaan atau pernyataan

berkorelasi secara signifikan dengan skor total pada tingkat alfa tertentu (misalnya 1%) maka dapat dikatakan bahwa alat pengukur itu valid. Sebaliknya, jika korelasi tidak signifikan, alat pengukuran itu tidak valid dan alat pengukur itu tidak perlu dipakai untuk mengukur atau mengambil data. Validitas yang diperoleh dengan cara di atas dikenal dengan validitas konstruk. Rumus yang digunakan untuk mencari nilai korelasi adalah korelasi *Pearson Product Moment* yang dirumuskan sebagai berikut.

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Rumus 3.2 Uji Validitas

Sumber : Anwar, (2017: 77)

Keterangan :

- r = koefisien korelasi
- X = skor butir
- Y = skor total butir
- N = jumlah sampel (responden)

Selanjutnya, nilai r dibandingkan dengan r tabel dengan derajat bebas (n-2). Jika nilai r hasil perhitungan lebih besar dari pada nilai r dalam tabel pada alfa tertentu maka berarti signifikan sehingga disimpulkan bahwa butir pertanyaan atau pernyataan itu valid.

3.5.2.2. Uji Reliabilitas

Menurut Anwar, (2017: 81) perhitungan reliabilitas dilakukan terhadap butir pertanyaan atau pernyataan yang sudah valid. Cara pengukuran ulang adalah pertanyaan atau pernyataan yang sama diberikan kepada responden yang sama pada waktu yang berbeda. Diharapkan, waktunya tidak terlalu dekat dan tidak terlalu lama untuk menghindari daya ingat responden terhadap pertanyaan atau

pernyataan yang pernah diberikan dan biasa karena perubahan fenomena. Skor total dari butir pertanyaan atau pernyataan dari pengukuran pertama (skor total I) dikolerasikan dengan hasil skor pertanyaan atau pernyataan hasil pengukuran kedua (skor total II) dengan menggunakan *kolerasi product moment* seperti pada perhitungan validitas. Selanjutnya adalah nilai koefisien kolerasi hasil perhitungan dikonsultasikan dengan nilai koefisien kolerasi dalam tabel pada tingkat alfa tertentu. Jika nilai koefisien kolerasi hasil perhitungan lebih besar daripada nilai dalam tabel, maka disimpulkan bahwa instrumen tersebut reliabel.

3.5.3. Uji Asumsi Klasik

3.5.3.1. Uji Normalitas

Menurut Sumanto, (2014: 146) uji normalitas data yang dimaksudkan untuk memastikan bahwa data sampel berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Ada beberapa teknik yang digunakan untuk menguji normalitas data, salah satu di antaranya adalah dengan menggunakan analisis Kuadrat -Chi (X^2)

3.5.3.2. Uji Multikolinieritas

Menurut Sumanto, (2014: 165) uji multikolinieritas dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan (kolerasi) yang signifikan antarvariabel bebas. Jika terdapat hubungan yang cukup tinggi (signifikan), berarti ada aspek yang sama diukur pada variabel bebas. Hal ini tidak layak digunakan untuk menentukan kontribusi secara Bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terkait.

3.5.3.3. Uji Heterokedasitas

Menurut Sumanto, (2014: 169) heterokedasitas terjadi dalam regresi apabila varians error (e_i) untuk beberapa nilai X tidak konstan atau berubah-ubah.

Pendekteksian konstan atau tidaknya varian error konstan dapat dilakukan dengan menggambar grafik antara \hat{Y} dengan $(Y-Y)$. Apabila garis yang membatasi sebaran titik-titik relative parallel maka varian error dikatakan konstan.

3.5.4. Uji Pengaruh

3.5.4.1. Uji Regresi Linear Berganda

Menurut Anwar, (2017: 135)regresi linear berganda pada dasarnya merupakan perluasan dari regresi linear sederhana, yaitu menambah jumlah variabel bebas yang sebelumnya hanya satu menjadi dua atau lebih variabel bebas. Regresi linear berganda dinyatakan dalam persamaan matematika sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Rumus 3.3 Uji Regresi Linear Berganda

Keterangan :

Y = Nilai prediksi variabel dependen
 X_1, X_2 = Variabel independent
 b_1, b_2 = Koefisien regresi
 a = Konstanta persamaan regresi

3.5.4.2. Uji Determinasi (R^2)

Menurut Gulla et al.,(2015: 1317) Koefisien determinasi (r_2) adalah suatu nilai yang menggambarkan seberapa besar perubahan atau variasi dari variabel dependen bisa dijelaskan oleh perubahan atau variasi dari variabel independen.

Untuk mengukur kriteria dari hasil uji determinasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.3 Kriteria Uji Determinasi

Rentang Kategori Skor/Skala Kategori	Kriteria
1,00 – 1,79	Sangat tidak baik / Sangat rendah
1,80 – 2,59	Tidak baik / Rendah
2,60 – 3,39	Cukup / Sedang
3,40 – 4,19	Baik / Tinggi
4,20 – 5,00	Sangat baik / Sangat tinggi

Sumber : Muhidin dan Abdurrahman (2007)

3.5.5. Uji Hipotesis

3.5.5.1. Uji t (Regresi Parsial)

Menurut Gulla et al., (2015:1317) Pengujian hipotesis Uji t digunakan untuk menguji pengaruh dari setiap variabel independen, variabel kepuasan pelanggan (X_1), harga (X_2), dan promosi (X_3) berpengaruh secara parsial (terpisah) terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Konsumen (Y).

Menentukan kriteria pengujian hipotesis penelitian

1. Hipotesis diterima jika $t \text{ signifikan} < 0,005$
2. Hipotesis ditolak jika $t \text{ signifikan} > 0,005$

Untuk mendapatkan uji t pada penelitian ini peneliti menggunakan aplikasi SPSS versi 25

3.5.5.2. Uji F (Uji Simultan)

Menurut Gulla et al., (2015: 1317) Pengujian hipotesis Uji F dalam penelitian ini secara simultan dimaksudkan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas yaitu, kualitas pelayanan (X_1), harga (X_2), dan promosi (X_3)

secara simultan (bersama) terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Konsumen (Y). Menentukan kriteria pengujian hipotesis penelitian.

1. Hipotesis diterima jika $F_{signifikan} < 0,005$
2. Hipotesis ditolak jika $F_{signifikan} > 0,005$

Untuk mendapatkan uji f pada penelitian ini peneliti menggunakan aplikasi SPSS versi 25

3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian penulis adalah Kota Batam dengan Perusahaan PT Parit Padang Global yang beralamat dikomplek executive industrial park blok D1 No 6 Batam Center. Adalah perusahaan yang bergerak di bidang besar farmasi yang mendistributorkan obat, alat kesehatan dan konsumen *good*, ke supermarket, swalayan, apotik, klinik dan rumah sakit. Penulis melakukan penelitian dan pengembangan ini untuk dapat membuat dan membangun PT Parit Padang Global ini menjadi perusahaan jauh lebih baik dan lebih unggul.

3.6.2. Jadwal Penelitian

Adapun jadwal penelitian pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 3.4RangkaianJadwal Penelitian

KEGIATAN	SEP	OKT	NOV	DES	JAN	FEB
Penentuan Judul						
Pencarian Data Awal						
Penyusunan Penelitian						
Pembuatan Kuesioner						
Penyebaran Kuesioner						
Pengumpulan Kuesioner						
Pengolahan Data						
Penyelesaian Laporan						

Sumber :Peneliti 2018