

BAB III

DESAIN PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Puguh, (2012: 4) Sebelum kegiatan awal penelitian dibuat adalah memilih suatu isu atau fenomena yang terjadi disekitar kita, kemudian menetapkan masalah yang hendak diangkat untuk suatu penelitian. Indriantoro, (2009: 249) Desain Penelitian adalah rancangan utama penelitian yang menyatakan metode dan prosedur yang akan digunakan dalam pemilihan, pengumpulan dan analisis data. Dapat disimpulkan bahwa desain penelitian merupakan suatu proses yang sangat diperlukan dalam melakukan analisis data sehingga dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan yang relevan dengan rumusan masalah yang telah ditetapkan. Berdasarkan tujuannya, desain penelitian yang akan digunakan adalah riset kausal, karena akan membuktikan hubungan sebab akibat atau hubungan mempengaruhi dan dipengaruhi dari variabel-variabel yang diteliti..

3.2 Operasional Variabel

Menurut Ronny, (2009: 47) Variabel adalah suatu arti yang dapat membedakan antara sesuatu dengan lainnya, oleh karena itu ciri variabel adalah dapat diukur. Indriantoro, (2009: 69) Variabel adalah *construct* yang diukur dengan berbagai macam nilai untuk memberikan gambaran yang lebih nyata mengenai fenomena.

3.2.1 Variabel *Independen* (bebas)

Indriantoro, (2009: 63); Ronny, (2009: 56) Variabel *Independen* adalah variabel yang mempengaruhi atau menyebabkan perubahan pada variabel *dependen*. Menurut Puguh, (2012: 37) variabel *Independen* adalah variabel yang mempengaruhi perubahan dalam variabel terikat dan mempunyai hubungan yang positif dan negatif.

Tabel 3. 1 Operasional Variabel *Independent* (Bebas)

No	Variabel	Operasional Variabel	Indikator	Skala
1.	Pelayanan (X1)	Pemenuhan kebutuhan yang ditawarkan kepada pelanggan yang sifatnya tidak berwujud dan tidak bisa dimiliki	1. Keandalan 2. Responsive 3. Jaminan 4. Empati 5. Wujud	Likert
2	Promosi (X2)	Kegiatan Perusahaan untuk mengenalkan dan menawarkan produknya kepada pelanggan	1. Frekuensi Penjualan 2. Kualitas Promosi 3. Waktu Promosi 4. Ketepatan Waktu dan Kesesuaian sasaran	Likert

3	<i>Brand Image</i> (X3)	Persepsi konsumen pada merek tertentu dengan pendapat yang positif	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persepsi terhadap Kualitas Produk 2. Persepsi terhadap Daya Tahan 3. Persepsi terhadap Warna Produk 4. Persepsi terhadap Harga 5. Persepsi terhadap Lokasi 	Likert
---	----------------------------	--	---	--------

3.2.2 Variabel *Dependen* (Terikat)

Menurut Indriantoro, (2009: 63); Ronny, (2009: 56) Variabel *Dependen* adalah variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen. Puguh, (2012: 37) variabel *dependen* adalah sebagai faktor yang berlaku dalam pengamatan dan menjadi sasaran dalam penelitian.

Tabel 3. 2Operasional Variabel *Dependent* (Terikat)

No	Variabel	Operasional Variabel	Indikator	Skala
1	Kepuasan Konsumen (Y1)	Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk dengan harapannya.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kinerja 2. Harga 3. Ekspektasi 	Likert

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Ronny, (2009: 145) populasi adalah kumpulan menyeluruh suatu objek yang merupakan perhatian peneliti. Indriantoro, (2009: 115) Populasi yaitu sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu. Menurut Puguh, (2012: 57) populasi adalah kelompok penelitian yang dikategorikan untuk mencatat sebagian dari seluruh elemen penelitian sebagai subjek penelitian. Quadratullah, (2014: 6) populasi adalah himpunan keseluruhan objek yang diteliti.

Populasi dari penelitian ini adalah pelanggan dan anggota pada 212 *mart* Sagulung di Kota Batam dengan jumlah konsumen sebanyak 852 dan jumlah anggota koperasi syariah 212 *Mart* Sagulung sebanyak 369 bila dikalkulasikan jumlah populasi untuk penelitian ini yaitu sebanyak 1.221 yang melakukan transaksi di 212 *Mart* Sagulung

3.3.2 Sampel

Ronny, (2009: 146); Indriantoro, (2009: 115); Quadratullah, (2014: 6) Sampel adalah Bagian atau elemen-elemen dari populasi. Puguh, (2012: 57) sampel adalah data penelitian yang dikategorikan untuk mencatat seluruh elemen penelitian sebagai subjek penelitian tanpa terkecuali. Penelitian ini menggunakan rumus Slovin untuk menghitung jumlah sampel berikut rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + N.e^2} \quad \text{Rumus 3. 1 Rumus Sampel Slovin}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Tingkat kesalahan yang di toleransi, yaitu (10%)

Berdasarkan rumus, maka

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

$$n = \frac{1221}{1 + 1221(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1221}{12,21}$$

$$n = 100$$

Dari perhitungan diatas, maka sampel yang pada penelitian ini adalah 100 konsumen pada 212 *mart* Sagulung di Kota Batam

3.3.3 Teknik pengambilan sampel

Menurut Sanusi, (2012: 88); Ronny, (2009: 147) teknik pengambilan sampel adalah cara peneliti mengambil sampel contoh yang representatif dari populasi yang ada. Untuk menentukan sampel yang diambil menggunakan *non probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dimana tidak semua populasi dalam posisi yang sama-sama memiliki peluang untuk dipilih menjadi sampel. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel ini adalah *purposive sampling* yaitu teknik pengumpulan sampel yang berdasarkan pada pertimbangan

tertentu, Sugiyono (2013 : 68). Kriteria sampel dalam penelitian ini adalah orang yang melakukan pembelian pada 212 *mart* Sagulung di Kota Batam.

3.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

3.4.1 Jenis Data

Menurut Sanusi, (2012: 103) jenis data merupakan data seperti apa yang harus dikumpulkan oleh peneliti. Berdasarkan kenyataan dilapangan ketika kuesioener diberikan kepada responden kita memperoleh informasi sesuai tuntutan kuesioner itu. Adapun jenis data yang dipakai pada penelitian ini adalah jenis data kuantitatif. Kuantitatif artinya data yang berupa angka yang dikuantifikasikan dalam penjelasannya, Wibowo 2012 : 6 dan Sugiyono 2014 : 7)

3.4.2 Sumber Data

Pengumpulan data dilakukan dengan beberapa cara tergantung pada instrumen yang digunakan dan sumber datanya Ronny, (2009: 178); Indriantoro, (2009: 146) sumber data penelitan terdiri atas sumber data primer dan data sekunder

3.4.2.1 Data Primer

Indriantoro, (2009: 146) data primer merupakan sumber data langsung dari sumber asli Ronny, (2009: 183) data primer adalah data yang dikumpulkan peneliti langsung dari sumber utamanya. Data primer yang digunakan adalah data yang diperoleh langsung dari *survey* yang dilakukan atau dengan penyebaran kuesioner

3.4.2.2 Data Sekunder

Ronny, (2009: 178) Data sekunder adalah data yang bersumber dari hasil penelitian orang lain yang dibuat untuk maksud yang berbeda. Sedangkan menurut Indriantoro, (2009: 146) data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara.

3.4.3 Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner / Angket

Indriantoro, (2009: 154); Sugiyono, (2012: 199); Umar, (2008: 5) Kuesioner adalah seperangkat pertanyaan yang pada kondisi tertentu tidak memerlukan kehadiran peneliti dan disusun secara logis, sistematis dan objektif. . kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup yaitu kuesioner yang jawabannya sudah di sediakan oleh peneliti sehingga responden hanya perlu untuk memilih menurut Sanusi, (2012: 59) Skala Likert merupakan skala yang didasarkan pada penjumlahan sikap responden dalam merespon pernyataan atau indikator-indikator suatu konsep atau variabel yang sedang diukur. Lima skala tersebut yaitu Sangat Setuju (SS), Netral (N), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS). Berikut adalah tabel yang menggambarkan skor pada skala likert dan kisi-kisi dalam instrument penelitian

Tabel 3. 3 Skor Alternatif Jawaban *Instrument*

Alternatif Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Dikembangkan untuk penelitian

3.5 Metode Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan melakukan pengujian Asumsi klasik terlebih dahulu. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah data didalam penelitian imini normal dan tidak memiliki gejala multikolinieritas, heteroskedastisitas

3.5.1 Analisis Deskriptif

Sanusi, (2012: 116) Analisis deskriptif yaitu digunakan untuk mendeskripsikan data penelitian berupa frekuensi dan rata-rata, untuk analisis kecenderungan biasanya digunakan *analisis trend*. Sedangkan menurut Indriantoro, (2009: 170); Ronny, 2009: 197) Analisis Deskriptif merupakan proses transformasi data penelitian dalam bentuk tabulasi sehingga mudah untuk dipahami seperti tabel, grafik dan ukuran rata-rata

3.5.2. Uji Kualitas Data

Indriantoro, (2009: 179) Kesimpulan dari penelitian yang berupa jawaban dari masalah penelitian yang dibuat berdasarkan hasil dari proses pengujian data, sebelum menganalisis dan menginterpretasikan terlebih dahulu harus dilakukan uji kualitas data yang terbagi menjadi dua yaitu, uji validitas dan uji reabilitas sebagai berikut :

3.5.2.1 Uji Validitas

Nasution, (2016: 74) Ronny, (2009: 16) Uji validitas merupakan suatu alat yang dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Puguh, (2012: 108) validitas adalah alat ukur yang menunjukkan tingkat ketepatan suatu instrument terhadap apa yang sudah diteliti. Uji validitas bertujuan untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus di ganti karena dianggap tidak relevan Umar, (2009: 166). Menurut Dantes (2012 : 86), validitas juga merupakan kemampuan penelitian mengungkapkan secara tepat mengenai apa yang akan diteliti. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah. Dalam penelitian ini rumus yang digunakan untuk mencari nilai korelasi (r) adalah korelasi *Pearson Product Moment*.

$$r_{XY} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \quad \text{Rumus 3. 2 Korelasi } \textit{Pearson Product Moment}$$

Keterangan :

r_{xy}	= koefisien korelasi anantara variabel X dan Y
N	= jumlah responden
ΣX	= jumlah skor butir soal
ΣY	= jumlah skor total soal
ΣX^2	= jumlah skor kuadrat butir soal
ΣY^2	= jumlah skor total kuadrat butir soal

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

- Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ (uji dua sisi dengan sig 0,050) maka item-item pada pertanyaan dinyatakan berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut maka item dikatakan valid.
- Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ (uji dua sisi dengan sig 0,050) maka item-item pada pertanyaan dinyatakan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan tidak valid.

3.5.2.1 Uji Reliabilitas

Nasution, (2016: 77) Uji Reabilitas merupakan alat pengukur suatu gejala pada waktu yang berlainan dan menunjukkan hasil yang sama. Ronny, (2009: 165) mengatakan bahwa reabilitas merupakan suatu alat pengukur yang apabila mengukur data selalu konsisten dalam memberikan penilaian atas apa yang telah diuku. Reabilitas bertujuan untuk menetapkan apakah dalam kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali. Puguh, (2012: 106) mengatakan bahwa suatu alat ukur yang menunjukkan hasil dari suatu instrument yang tidak mengandung bebas dari kesalahan pengukuran.

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Sanusi (2012 : 135), regresi linier berganda harus memenuhi asumsi-asumsi yang ditetapkan agar menghasilkan nilai-nilai koefisien sebagai penduga yang tidak biasa.

3.5.3.1 Uji Normalitas

Wibowo, (2012: 61); Umar, (2009: 181) Mengatakan bahwa uji normalitas berguna untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berpengaruh normal, mendekati normal atau tidak normal. . Dalam metode regresi linier, hal ini ditunjukkan oleh besarnya nilai random *error* (e) yang berdistribusi normal. Model regresi yang baik adalah yang terdistribusi secara normal atau mendeteksi normal sehingga data layak untuk diuji secara statistik

Uji normalitas pada regresi dalam penelitian ini menggunakan beberapa metode antara lain yaitu dengan melihat grafik histogram dan dari hasil metode *One Kolmogorov-Smirnov Z*.

3.5.3.2 Uji Multikolinieritas

Didalam persamaan regresi tidak boleh terjadi multikolinieritas, uji ini dilakukan untuk mengetahui hubungan korelasi antar 3 variabel *independen*. Sanusi, (2012: 136) Salah satu cara dari beberapa cara mendeteksi gejala multikolinieritas adalah dengan menggunakan VIF (*Variance Inflation Factor*)

dari hasil analisis regresi jika nilai VIF > 10 maka terdapat gejala multikolinieritas yang tinggi

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Suatu model dikatakan memiliki problem heteroskedastisitas berarti terdapat variabel yang tidak sama, dapat pula dikatakan bahwa dalam model ini terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada pengamatan model regresi tersebut. Heteroskedastisitas ini di uji dengan metode Park Gleyser dengan mengkorelasikan nilai residualnya dengan masing-masing variabel independen. Jika hasil nilai probabilitasnya memiliki signifikan > nilai ($\alpha = 0.05$) maka model ini tidak mengalami heteroskedastisitas. Ini bertujuan untuk

3.5.4 Uji Hipotesis

Indrianto & Supomo (2009 : 204) menyebutkan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05, peneliti dapat menguji hipotesis nol dengan metode pengujian *chi-square* yaitu :

$$X^2 = \sum \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i} \quad \text{Rumus 3. 3 Chi Square}$$

Keterangan :

X^2 = statistik *chi-square*

O_i = Frekuensi yang diamati

E_i = Frekuensi yang diamati

Tingkat kepercayaan pada umumnya adalah sebesar 95 %, yang dimaksud dengan tingkat kepercayaan adalah tingkat sebesar 95 % nilai sampel akan

mewakili nilai populasi di mana sampel berasal. Dalam melakukan uji hipotesis terdapat dua hipotesis, yaitu :

H_0 (Hipotesis nol) dan H_1 (Hipotesis alternatif).

3.5.4.1 Pengujian Secara Simultan (Uji F)

Sanusi, (2012: 137) uji seluruh koefisien regresi secara serempak

Uji F ditentukan dengan hipotesis sebagai berikut:

- $H_0 = b_1 = b_2 = b_3 = 0$, artinya tidak ada pengaruh yang positif secara simultan antara variabel bebas dan variabel terikat
- $H_a = b_1 = b_2 = b_3 \neq 0$, artinya ada pengaruh yang positif secara simultan antara variabel bebas dan variabel terikat

Nilai F tabel diperoleh dengan tingkat signifikan 5% ($\alpha = 0,05$) dan *degree of freedom* ($df = (n - k - 1)$).

Dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel}

- Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima atau ditolak
- Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak atau diterima

Dengan menggunakan angka probabilitas signifikan

- Apabila probabilitas signifikan $< 0,05$, maka H_0 ditolak atau diterima
- Apabila probabilitas signifikan $> 0,05$, maka H_0 ditolak atau diterima

Selain menggunakan SPSS, uji F dapat dihitung dengan rumus

$$F = \frac{b^2 \times \sum (X - \bar{X})}{S_e^2} \quad \text{Rumus 3. 4 Uji F}$$

Prosedur uji statistiknya yaitu :

a. Menentukan formulasi hipotesis.

H_0 : tidak ada pengaruh X terhadap Y

H_1 : ada pengaruh X terhadap Y

b.. Menentukan taraf nyata (α) dan t tabel

Taraf nyata yang digunakan 5% (0,05) atau 1% (0,01)

Nilai F tabel memiliki derajat bebas $V_1 = 1$; $V_2 = n - 2$

c. Menentukan nilai uji statistik (nilai F_0)

d. Menyimpulkan H_0 diterima atau ditolak.

3.5.4.2 Pengujian Secara Parsial (Uji t)

Uji signifikan terhadap masing-masing variabel diperlukan untuk mengetahui signifikan tidaknya pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat Sanusi, (2012: 138). Pengujian setiap koefisien regresi dikatakan signifikan apabila nilai mutlak $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai probabilitasnya signifikan lebih kecil dari 0,05 maka hipotesis H_0 ditolak dan Hipotesis H_α diterima, sebaliknya jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau nilai probabilitasnya signifikan lebih besar maka hipotesis H_0 diterima dan H_α ditolak

Selain menggunakan SPSS, uji t dapat dihitung dengan menggunakan rumus :

$$t_{hitung} = \frac{b}{S_{bi}} \quad \text{Rumus 3. 5 Uji t}$$

Keterangan :

b_i = Koefisien regresi variabel i

S_{bi} = Standar error variabel i

3.5.5 Uji Pengaruh

Analisis ini digunakan untuk mengetahui jumlah atau persentase pengaruh variabel *independen* dalam model regresi yang serentak memberikan pengaruh terhadap variabel *dependen*

3.5.5.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Setelah melakukan uji asumsi klasik lalu menganalisis dengan regresi linier berganda dengan alasan variabel bebas terdiri dari beberapa variabel. Berdasarkan hubungan dua variabel yang dinyatakan dengan persamaan linier dapat digunakan untuk membuat ramalan tentang besarnya nilai Y (variabel *dependen*) berdasarkan nilai X (variabel *independen*).

Sanusi, (2012: 135); Wibowo, (2012: 126) Regresi linier berganda pada dasarnya merupakan perluasan dari regresi linier sederhana. Adapun bentuk persamaan regresi linier berganda yang digunakan dapat dirumuskan dengan

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

Rumus 3. 6 Regresi Linier Berganda

Keterangan :

- Y = Kepuasan Konsumen
- X₁ = Pelayanan
- X₂ = Promosi
- X₃ = *Brand Image*
- a = Konstanta
- b = Koefisien Regresi
- e = error

Model regresi linier berganda yang diperoleh kemudian di uji apakah layak digunakan atau tidak

3.5.3.2 Koefisien Determinasi (R^2)

Sanusi, (2012: 136) Koefisien Determinasi (R^2) mengukur seberapa besar kemampuan dalam menerangkan variabel terikat. Jika semakin besar nilainya mendekati 1 dan meningkatkan nilainya dengan peningkatan jumlah variabel bebas. Dalam tabel ANOVA nilai koefisien determinasi dihitung dengan rumus berikut

$$R^2 = \frac{SSR}{SST}$$

Rumus 3. 7 Koefisien Determinasi (R^2)

Dalam praktiknya, nilai Koefisien Determinasi yang digunakan untuk menganalisis adalah R^2 yang telah disesuaikan (R^2_{adjusted}) yang dihitung dengan menggunakan rumus:

$$R^2_{\text{adjusted}} = 1 - (1 - R^2) \frac{n-1}{n-k}$$

Rumus 3. 8 Koefisien Determinasi (R^2)

Apabila variabel bebas kuat terhadap variabel terikat. Berarti model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Menurut Sanusi, (2012: 197) Lokasi penelitian merupakan tempat, organisasi, atau lembaga yang dijadikan sasaran penelitian. Lokasi penelitian ini dilaksanakan pada 212 Mart Sagulung di kota Batam ‘

3.6.2 Jadwal penelitian

Musfiqon (2012 : 85) mengatakan waktu penelitian berkaitan dengan kapan penelitian ini dilaksanakan. Waktu dalam penelitian ini berlangsung dari bulan September 2018 di minggu kedua yang dilakukan dengan pengajuan judul, pada minggu ketiga peneliti menyusun bab satu, selanjutnya di minggu keempat peneliti melakukan penyusunan bab dua sampai pada minggu ketiga di bulan Oktober 2018. Penyusunan bab tiga peneliti lakukan pada minggu keempat di bulan Oktober sampai minggu keempat di bulan November. Pada bulan Desember 2018 di minggu pertama sampai pada bulan Januari 2019 minggu ketiga penulis menyusun bab empat dan sekaligus pada minggu terakhir di bulan Januari tersebut penulis menyusun bab lima. Berikut tabel jadwal penelitian yang telah didokumentasikan oleh penulis :

Tabel 3. 4 Jadwal Penelitian

Keterangan	September 2018				Oktober 2018				November 2018				Desember 2018				Januari 2019			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan Judul																				
Penyusunan Bab I																				
Penyusunan Bab II																				
Penyusunan Bab III																				
Penyusunan Bab IV																				
Simpulan dan Saran																				

Sumber : Peneliti (2018)