

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Pada penelitian ini, penulis mempergunakan pendekatan Kuantitatif. Menurut Sugiyono (2016:8) jenis penelitian ini merupakan sebuah metode dengan menggunakan populasi yang telah ditentukan. Instrumen penelitian berguna sebagai alat yang digunakan sebagai pengumpulan data, serta analisis data yang diperoleh menggunakan statistik sesuai hipotesis yang ditentukan.

Pada analisis dilakukan dalam mengetahui kepuasan konsumen (Y) terhadap diferensiasi produk (X1), dan kualitas produk (X2) *Fashion ThenBlank*, yang akan dianalisis dengan menggunakan beberapa metode penelitian dan disajikan secara statistik, sesuai dengan hasil yang telah diperoleh.

#### **3.2 Sifat Penelitian**

Penelitian ini bisa dikategorikan sebagai penelitian replikasi dan pengembangan, mengingat variabel dari penelitian ini sebelumnya sudah pernah diteliti oleh peneliti terdahulu. Seperti yang kita ketahui bahwa penelitian replikasi merupakan bentuk penelitian yang variabel, indikator, objek, maupun alat analisisnya yang sudah pernah dilakukan oleh penelitian sebelumnya. Namun, penelitian dengan objek *Thenblank* diketahui belum pernah dilakukan sebelumnya dengan menggunakan variabel, indikator serta alat analisis yang sama, sehingga dinilai menarik untuk digali lebih dalam.

#### **3.3 Lokasi dan Periode Penelitian**

##### **3.3.1 Lokasi Penelitian**

Penulisan ini berfokus pada kelurahan Sagulung Kota yang merupakan objek pada penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan produk *Thenblank*.

##### **3.3.2 Periode Penelitian**

Selain itu, penulisan penelitian ini dilakukan selama periode bulan Maret 2023 hingga Juli 2023. Dengan jadwal seperti berikut :

**Tabel 3.1** Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	2023															
		Maret			April			Mei			Juni			Juli			
1.	Perencanaan	■	■	■													
2.	Studi pustaka		■	■	■												
3.	Menentukan metode penelitian		■	■	■												
4.	Penyusunan kuesioner					■	■										
5.	Penyerahan kuesioner							■	■	■							
6.	Analisis hasil kuesioner										■	■	■				
7.	Penuntasan penelitian													■	■	■	■

### 3.4 Populasi Dan Sampel

#### 3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2019:126) menjelaskan bahwa populasi sebagai sebuah daerah secara umum yang didalamnya termasuk atas objek dan subjek dengan jumlah dan karakter yang sesuai dengan penelitian. Populasi juga bisa dikatakan sebagai jumlah total dari keseluruhan item penelitian. Sebaran populasi pada penelitian ini yaitu: konsumen dari *Fashion Thenblank*.

Partisipan yang terlibat dalam penelitian ini adalah warga yang tinggal di kelurahan Sagulung Kota yang berjumlah 28.180 jiwa.

(Sumber data: batamkota.bps.go.id, 2023)

### 3.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2014) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk menentukan ukuran sampel, terdapat beberapa kriteria yang perlu dipertimbangkan, antara lain:

1. Masyarakat di Kota Batam yang tinggal di wilayah Kelurahan Sagulung Kota.
2. Masyarakat yang tinggal di Kelurahan Sagulung Kota dan menggunakan produk Thenblank.

Penelitian ini menggunakan rumus Slovin sebagai panduan dalam menentukan ukuran sampel. Berikut adalah rumus Slovin yang digunakan dalam penelitian ini.

#### Teknik Penentuan Besaran Sampel

Adapun rumus yang digunakan untuk menentukan sampel, yaitu:

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

**Rumus 3.1** Rumus Slovin

**Sumber:** Sugiyono (2019)

#### Keterangan:

N = Jumlah populasi (28.180)

n = Jumlah Sampel

e = Tingkat Ketetapan (10 %)

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ &= \frac{28.180}{1 + (28.180 \times 10\%)^2} \\ &= \frac{28.180}{1 + (28.180 \times 0,01)} \\ &= \frac{28.180}{282,8} \\ &= 99,6 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, ukuran sampel yang digunakan adalah 100 responden.

### 3.4.3 Teknik Sampling

Menurut Sugiyono (2014: 840), sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini, penentuan sampel menggunakan metode pemilihan sampel nonprobabilitas (*non-probability sampling methods*) yang juga dikenal dengan pemilihan sampel tidak secara acak (*non-randomly sampling method*), di mana elemen-elemen populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Metode sampel nonprobabilitas yang digunakan adalah pemilihan sampel bertujuan pertimbangan (*purposive sampling*).

Pemilihan sampel didasarkan pada jenis parameter yang menjadi tolak ukur, dengan kriteria pemilihan sampel sebagai berikut:

- 1) Responden yang telah menggunakan produk Thenblank selama lebih dari 2 bulan waktu pemakaian.
- 2) Di atas umur 18 tahun.

### 3.5 Sumber Data

Sumber data pada penelitian bersumber dari sumber primer dan sumber sekunder, antara lain :

#### 1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang diperoleh secara langsung oleh pengumpul data dari sumber informasi aslinya (Sugiyono, 2019: 193). Adapun data primer pada penulisan ini diperoleh melalui jawaban angket dan penelitian lapangan yang dilaksanakan oleh penulis.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak diperoleh secara langsung oleh pengumpul data, melainkan melalui pihak lain atau sumber informasi yang sudah ada sebelumnya (Sugiyono, 2019: 193). Adapun sekunder data pada penulisan ini bersumber dari buku, jurnal, dokumen-dokumen, karya ilmiah, dan sumber terkait yang lain.

### 3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data berkaitan erat dengan penggunaan instrumen pada penelitian terkait. Terdapat beberapa metode pengumpulan data menerapkan rancangan yang sudah dipersiapkan, antara lain : dengan menggunakan wawancara, angket, observasi lapangan, dan penggabungan ketiga metode terkait (Sugiyono, 2017:194).

Peneliti memilih kuesioner yang digunakan sebagai instrumen penelitian untuk mengetahui bagaimana hubungan antara diferensiasi produk dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen *fashion* Thenblank. Menurut Sugiyono (2016:142) mengatakan bahwa “kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”. Penyebaran kuesioner dalam penelitian ini dilakukan secara online dengan menggunakan “google form”.

Sebagai alat ukur penilaian hasil kuesioner yang telah diperoleh, maka peneliti menentukan standar dengan skala *likert*. Skala *likert* yaitu sebuah alat yang dipergunakan sebagai pengukur pendapat atau persepsi responden terkait fenomena sosial yang sedang diteliti (Sugiyono, 2019:146). Berikut merupakan nilai pada skala *likert* :

**Tabel 3.2** Nilai Skala Likert

<b>Pernyataan positif</b>	<b>Nilai</b>	<b>Pernyataan Negatif</b>	<b>Nilai</b>
Sangat setuju	5	Sangat setuju	1
Setuju	4	Setuju	2
Ragu-ragu/Netral	3	Ragu-ragu/Netral	3
Tidak Setuju	2	Tidak Setuju	4
Sangat Tidak Setuju	1	Sangat Tidak Setuju	5

### 3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Maksud dari definisi operasional yaitu variabel penelitian adalah pilihan yang dibuat oleh peneliti untuk menentukan hal-hal apa saja yang akan diteliti untuk mengumpulkan informasi dan menyimpulkan hasil penelitian. (Sugiyono, 2014, p. 38). Definisi operasional pada penelitian yaitu :

**Tabel 3.3** Definisi Operasional Variabel Penelitian

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
1	Diferensiasi Produk (X1)	Diferensiasi merupakan upaya perusahaan untuk membedakan produknya dengan produk serupa lainnya yang memberikan sifat kepada produk terkait menjadi lebih spesial atau diinginkan oleh konsumen	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bentuk</li> <li>2. Fungsi</li> <li>3. Kualitas Kerja</li> <li>4. Kesesuaian</li> <li>5. Daya Tahan</li> <li>6. Keandalan</li> <li>7. Mudah diperbaiki</li> <li>8. Gaya</li> <li>9. Rancangan</li> </ol>	Likert
2	Kualitas Produk (X2)	Kualitas Produk yaitu sebuah karakteristik dari produk terkait dalam melakukan pemenuhan kebutuhan-kebutuhan yang memiliki sifat laten	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kinerja</li> <li>2. Tampilan</li> <li>3. Keandalan</li> <li>4. Kesesuaian</li> <li>5. Daya Tahan</li> <li>6. Kemampuan Pelayanan</li> <li>7. Keindahan</li> <li>8. Kualitas yang dipersepsikan</li> </ol>	Likert
3	Kepuasan Konsumen (Y)	Kepuasan konsumen merupakan <i>feedback</i> dari konsumen terkait produk yang dikonsumsinya, sehingga menimbulkan kesan tersendiri.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perasaan puas</li> <li>2. Selalu membeli produk</li> <li>3. Akan merekomendasikan kepada orang lain</li> <li>4. Terpenuhinya harapan konsumen setelah membeli produk</li> </ol>	Likert

### 3.8 Metode Analisis Data

Pada penelitian kuantitatif, analisis data merupakan proses yang akan dilaksanakan setelah data dari seluruh responden telah dikumpulkan. Analisis data bertujuan untuk menjawab permasalahan yang ada di penelitian ini dan membuktikan hipotesis yang telah ditentukan. Secara umum, Analisis dalam penelitian ini dilakukan menggunakan aplikasi SPSS yang dirancang untuk sistem operasi Windows. Metode analisis yang digunakan yaitu dengan beberapa pengujian, antara lain:

#### 3.8.1 Analisis Deskriptif

(Prof. Dr. Sugiyono, 2014, p. 147) Proses melaporkan atau menjelaskan data yang telah dikumpulkan dalam keadaan saat ini tanpa tujuan untuk membuat kesimpulan atau generalisasi yang berlaku umum disebut sebagai "statistik" dalam penelitian ini.

Dalam penelitian ini, data konsumen dianalisis dengan mengelompokkan variabel-variabel yang relevan. SPSS digunakan sebagai alat bantu analisis dalam penyelesaian studi ini. Rentang skala dalam penelitian ini dapat dihitung dengan menggunakan rumus yang ditunjukkan di bawah ini:

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

**Rumus 3.2** Rumus Rentang Skala

**Sumber :** (Sugiyono, 2019)

#### **Keterangan:**

RS = Rentang Skala

m = Total alternatif tanggapan setiap poin

n = Jumlah Sampel

$$\begin{aligned} RS &= \frac{100(5-1)}{5} \\ &= \frac{100(4)}{5} \\ &= \frac{400}{5} \\ &= 80 \end{aligned}$$

Nilai tolok ukur rentang skala dari setiap kategori tanggapan responden terkait variabel yang digunakan adalah 80, yang ditentukan melalui perhitungan

**Tabel 3.4** Rentang Skala

No.	Pernyataan	Skor Positif
1	100 - 180	Sangat Tidak Setuju
2	181 – 261	Tidak Setuju
3	262 - 342	Netral
4	343 – 423	Setuju
5	424 - 500	Sangat Setuju

Sumber: Peneliti, 2023

### 3.8.2 Uji Kualitas Instrumen

#### 3.8.2.1 Uji Validitas Data

Menurut (Yamin & Kurniawan, 2009 dalam Diane, Lisbeth & Hendra, 2019) uji validitas atau kesahihan atau derajat ketepatan menguji seberapa akurat alat pengukur melakukan tujuan pengukurannya. Cara mengukurnya dengan menggunakan *Pearson Correlation* antara jumlah skor untuk semua item sebagai kriteria dan menghitung harga per koefisien korelasi sederhana. Sebuah item pertanyaan dikategorikan valid apabila nilai signifikansi  $< 0,05$ .

Selain itu, korelasi *pearson product moment* juga bisa diukur dengan rumus berikut ini

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2\} \cdot \{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

**Rumus 3.2** *pearson product moment*

#### Keterangan:

$r_{hitung}$  = koefisien korelasi

$\sum xy$  = jumlah perkalian antara variabel x dan y

$\sum x^2$  = jumlah dari kuadrat nilai x

$\sum y^2$  = jumlah dari kuadrat nilai y

n = jumlah responden

Dalam uji validitas, kriteria batas minimum pernyataan diterima jika nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka item pertanyaan dinilai tidak valid, yang mana item pertanyaan terkait nantinya dihapuskan dan tidak digunakan kembali.



### 3.8.2.2 Uji Reabilitas

Menurut (Hadiyati, 2020:95), pengujian yang dilakukan ini mencerminkan tingkat keandalan dan akurasi dari suatu perangkat pengukuran. bahwa reliabilitas berkaitan dengan ketepatan (dalam arti konsistensi) alat ukur. Alat ukur yang reliabel. Koefisien Cronbach's Alpha, yang digunakan dalam uji reliabilitas atau keandalan, ditentukan dengan menggunakan koefisien korelasi product moment antara skor tiap-tiap item atau dengan menghitung varians skor tiap-tiap item secara terpisah dari varians total item. Jika koefisien reliabilitas dari hasil perhitungan adalah 0,6, maka instrumen yang bersangkutan dapat dianggap dapat diandalkan. dinyatakan dapat dipercaya Dalam menggunakan Cronbach Alpha, rumus yang dapat digunakan adalah sebagai berikut:

$$C\sigma = \left( \frac{K}{K-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right)$$

**Rumus 3.4** Cronbach Alpha

### 3.8.3 Uji Asumsi Klasik

#### 3.8.3.1 Uji Normalitas Data

Pengujian normalitas data pada penelitian dilaksanakan sebagai cara untuk mengetahui tingkat normalitas data pada penelitian. Selain itu, pengujian ini juga dilaksanakan sebagai pengujian model regresi yang digunakan, variabel residual lainnya yang berdistribusi normal.

Tujuan menguji variabel perancu atau residual dalam model regresi adalah untuk mengevaluasi apakah distribusinya bersifat normal dengan menggunakan uji normalitas data atau untuk memeriksa pola keberaturan data. berdasarkan aturan di bawah ini (Azhar, 2020) Apabila persebaran data berada di sekitar garis diagonal dan searah dengan garis diagonalnya, maka model regresi dinilai memenuhi normalitas. Apabila persebaran data berada jauh dari garis diagonal dan tidak searah dengan garis diagonalnya, maka model regresi dinilai tidak memenuhi normalitas.

### **3.8.3.2 Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas mencari kemiripan antara variabel-variabel independen dalam sebuah penelitian. Menurut teori, variabel-variabel independen yang sedang dianalisis tidak boleh memiliki fitur, indikator, atau dimensi yang sama karena hal itu akan membuat koefisien regresi yang dihitung menjadi tidak bermakna. Nilai tolerance dan nilai variance inflation factor (VIP) dapat digunakan untuk mengetahui uji multikolinieritas pada model regresi. Nilai Tolerance yang terdapat pada output pengujian akan digunakan untuk mengukur variabilitas variabel bebas. Karena  $VIF = \frac{1}{Tolerance}$ , yang menunjukkan adanya kolinieritas yang besar, maka nilai tolerance yang rendah menghasilkan nilai VIF yang tinggi (Muliani, 2020:55-56).

### **3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas**

Menurut (NPL Muliani, 2020:65), Uji asumsi umum yang harus dipenuhi dalam analisis regresi adalah uji heteroskedastisitas. Untuk mengevaluasi apakah suatu analisis model regresi memiliki bias atau tidak, dilakukan uji heteroskedastisitas. Ketika terjadi bias atau penyimpangan dalam suatu model analisis regresi, estimasi model biasanya bermasalah karena varians data tidak konsisten.

## **3.8.4 Uji Pengaruh**

### **3.8.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda**

Model persamaan yang dikenal sebagai regresi linier berganda menggambarkan hubungan antara satu variabel tak bebas/respon (Y) dengan dua atau lebih variabel bebas/prediktor ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ). Jika nilai-nilai variabel bebas/prediktor ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) diketahui, maka tujuan uji regresi linier berganda adalah untuk memprediksi nilai variabel tak bebas/respon (Y). Selain itu, perlu diketahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel tak bebas - variabel independen - serta arahnya.

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + \dots + b_n X_n$$

**Rumus 3.5** Regresi Linier Berganda

**Sumber :** (Yuliara, Made: 2016)

Keterangan :

Y : Variabel tak bebas (nilai variable yang akan diprediksi)

$b_1, b_2, \dots, b_n$  : Nilai koefisien regresi

$X_1, X_2, \dots, X_n$  : Variabel bebas

a : konstanta

#### 3.8.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

(Yuliara, Made: 2016:6) Koefisien determinasi digunakan untuk menghitung proporsi pengaruh variabel X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> terhadap variabel Y. Fluktuasi variabel tidak bebas Y dalam model persamaan regresi tidak dapat dijelaskan sama sekali oleh variasi variabel bebas X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> jika r<sup>2</sup> bernilai 0.

X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> merupakan variabel independen. Variasi dari variabel bebas X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> dapat menjelaskan secara tepat variasi dari variabel bebas Y dalam model persamaan regresi yang dibuat jika r<sup>2</sup> sama dengan 1.

### 3.9 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis memiliki tujuan untuk pengujian asumsi penelitian secara statistik dan mencari kesimpulan terkait asumsi tersebut. Asumsi yang telah dibuat tersebut kemudian akan diuji kebenarannya yang disebut dengan Hipotesis.

Diketahui bahwa terdapat hipotesis statistik pada penelitian yaitu :

1. Hipotesis Statistik 1

$$H_0 : \beta_1 \leq 0$$

$$H_1 : \beta_1 > 0$$

2. Hipotesis Statistik 2

$$H_0 : \beta_{y1,2} \leq 0$$

$$H_1 : \beta_{y1,2} > 0$$

**Keterangan:**

H<sub>0</sub> = Tidak ada pengaruh antar variabel

H1 = Ada pengaruh antar variabel

B = koefisien pengaruh

$\beta_{y12}$  = Pengaruh bersama-sama (simultan)'

### 3.9.1 Uji T

Menurut Priyatno (2016:66) mengatakan bahwa uji T digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.

Uji T dapat digunakan untuk mengukur pengaruh (bagian) Pengaruh setiap variabel independen terhadap variabel dependen. Uji ini dilakukan pada output perangkat lunak. Pengujian ini juga menggunakan tingkat signifikansi 5%, atau  $\alpha = 0,05$ , seperti yang tercantum dalam tabel koefisien. Untuk mengevaluasi apakah variabel independen dalam model regresi memiliki pengaruh yang signifikan secara marginal terhadap variabel dependennya, Anda dapat menggunakan uji t. Rumus hipotesis untuk uji t adalah sebagai berikut:

$$t = r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad \text{Rumus Uji T}$$

**Sumber:** (Wiwi Kurnianingsih, 2019)

### 3.9.2 Uji F

Menurut Priyatno (2016:63) mengatakan bahwa uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Uji ini bertujuan untuk mengobservasi apakah faktor independent dan variable dependen berpengaruh secara simultan. Jika nilai signifikansi (sig) kurang dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa kedua variabel tersebut saling mempengaruhi. Untuk mencari nilai Fhitung, rumus khusus dapat digunakan.

$$F_{hitung} = \frac{R^2/K}{(1 - R^2)/(n - k + 1)} \quad \text{Rumus Uji F}$$