

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dan merupakan jenis penelitian kuantitatif. (Sugiyono, 2019) mengartikan penelitian kuantitatif sebagai penelitian objektif yang memerlukan pengumpulan data dan analisis data kuantitatif melalui teknik statistik sehingga memungkinkan perhitungan yang dapat disajikan dalam bentuk grafik, tabel, dan diagram. Desain penelitian deskriptif menurut Sanusi (2017:13) adalah desain yang diciptakan dengan tujuan menawarkan gambaran terorganisir atas data ilmiah yang berasal dari subjek dan objek penelitian. Peneliti tertarik untuk mengetahui seluruh gejala yang terkait dengan variabel penelitian serta pengaruh citra merek dan daya tarik iklan terhadap kepuasan konsumen pengguna Grab di Kota Batam.

3.2 Sifat Penelitian

Penelitian asli digunakan dalam penelitian ini. Penelitian orisinal, sebagaimana didefinisikan oleh Purwanza dkk. (2022:7), merupakan penelitian yang tidak menduplikasi temuan-temuan sebelumnya, melainkan memanfaatkan variabel, indikator, dan objek penelitian yang sepenuhnya baru. Penelitian dengan variabel dan objek penelitian yang benar-benar baru disebut penelitian asli, atau penelitian terbarukan.

3.3 Lokasi dan Periode Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Responden dipenelitian ini ialah hanya pengguna Grab di Kota Batam di kecamatan batu aji ialah lokasi yang ditentukan sebagai area yang akan diteliti.

3.3.2 Periode Penelitian

Penelitian akan berlangsung pada bulan Agustus 2023 sampai dengan bulan Desember 2023. Berikut adalah tabel yang memberikan rincian mengenai jadwal penelitian, yaitu:

Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian

Kegiatan	Tahun, Bulan, dan Pertemuan													
	Agt	Sep				Okt		Nov			Des			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Pengajuan Judul	■													
Penulisan Bab I		■	■	■	■	■	■							
Penulisan Bab II								■	■					
Penulisan Bab III														
Menyebarkan Kuesioner										■	■			
Mengumpulkan Kuesioner										■	■			
Pengolahan Data												■	■	
Penulisan Bab IV dan Bab V												■	■	
Menyerahkan Penelitian														■

Sumber: Peneliti, 2023

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2019) adalah suatu wilayah umum yang mencakup orang-orang dan benda-benda serta ciri-ciri dan atribut-atribut tertentu yang dapat diidentifikasi oleh peneliti untuk dipahami dan diambil kesimpulannya. Seluruh partisipan penelitian yang memanfaatkan Grab di Kecamatan Batu Aji Kota Batam menjadi populasi penelitian.

3.4.2 Sampel

Sugiyono (2019) mendefinisikan sampel sebagai pengelompokan beberapa dari berbagai atribut yang ada dalam suatu populasi. Seluruh responden yang memanfaatkan Grab merupakan sampel yang digunakan dalam penelitian ini di Kecamatan Batu Aji Kota Batam yang tidak diketahui populasinya.

3.4.2.1 Teknik Penentuan Besar Sampel

Karena populasi dalam penelitian ini tidak diketahui, maka besarnya sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Jacob Cohen. Rumus Jacob Cohen adalah:

$$N = L / F^2 + u + 1 \quad \text{Rumus 3. 1 Jacob Cohen}$$

Keterangan:

N = Sampel

F² = Ukuran Efek

u = Jumlah total modifikasi yang dilakukan selama penelitian

L adalah fungsi pangkat dari u, yang ditentukan oleh ukuran efek

$(f^2) = 0,1$ dan tabel pangkat $(p) = 0,95$. Harga L tabel dengan t.s 1% power 0.95 dan $u = 5$ adalah 19.76

$$\begin{aligned} N &= L / F^2 + u + 1 \\ N &= 19.76 / 0.1 + 5 + 1 \\ &= 203,6 \end{aligned}$$

Sampel dibulatkan menjadi 204 sampel karena rumus ini menunjukkan jumlah sampel adalah 203,6. Dapat disimpulkan bahwa sampel penelitian berjumlah 204 responden.

3.4.3 Teknik Sampling

Penelitian ini menggunakan *non probability sampling* sebagai metodologinya. *non probability sampling* menurut Sugiyono (2013:81) adalah strategi pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan yang sama kepada setiap orang dalam populasi untuk dipilih menjadi sampel. *Purposive sampling* adalah jenis metode pengambilan sampel non-probabilitas yang digunakan. *Purposive sampling* menurut Sugiyono (2013:84) adalah suatu metode pemilihan sampel berdasarkan kriteria atau pertimbangan tertentu. Kriteria sampel penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responden pengguna Grab di kecamatan batu aji di Kota Batam
2. Responden yang berusia 17 tahun keatas

3.5 Sumber Data

Sumber data primer dan sekunder digunakan dalam pengumpulan dan pengolahan data penelitian. Data primer menurut Sugiyono (2019) adalah sumber

data yang dikumpulkan langsung dari lapangan. Kuesioner yang diberikan kepada pelanggan di Kelurahan Batu Aji Kota Batam yang memiliki ponsel Oppo menjadi sumber data utama dalam penelitian ini.

(Sugiyono, 2019) menggambarkan data sekunder sebagai informasi yang berasal dari dokumen atau dari sumber data tidak langsung. Data sekunder dalam penelitian ini berasal dari buku dan jurnal yang memuat informasi relevan untuk digunakan sebagai contoh teori untuk penyelidikan.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Kuesioner adalah metode yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data. (Sugiyono, 2013:142) mengartikan kuesioner sebagai suatu metode pengumpulan data yang pesertanya diberikan banyak pernyataan tertulis dan pertanyaan untuk diselesaikan. Pengguna Grab di Kelurahan Batu Aji Kota Batam diberikan akses link kuesioner setelah disiapkan menggunakan Google form. Skala Likert merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengukur ciri, rekomendasi, dan pendapat individu atau kelompok tentang fenomena sosial, menurut Sugiyono, 2013:93. Skala likert digunakan dalam kuesioner penelitian, dan variabel indikatorlah yang dinilai dan dijelaskan.

Tabel 3. 2 Skala Likert

Pernyataan	Simbol	Skor
Sangat Tidak Setuju	STS	1
Tidak Setuju	TS	2

Netral	N	3
Setuju	S	4
Sangat Setuju	SS	5

3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Ciri-ciri nilai pada seseorang atau kegiatan yang mempunyai bentuk tertentu yang ditetapkan oleh peneliti agar dapat diteliti dan diambil kesimpulannya disebut variabel, menurut Sugiyono, 2013:38. Variabel independen dan variabel dependen merupakan dua variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

3.7.1 Variabel Independen

Sugiyono (2019) Variabel yang mempengaruhi atau menyebabkan suatu perubahan yang mengakibatkan berkembangnya variabel terikat disebut dengan variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah citra merek (X2) dan daya tarik iklan (X1).

3.7.2 Variabel Dependen

Sugiyono (2019) Variabel terikat adalah variabel yang disebabkan, timbul, atau dipengaruhi oleh variabel bebas. Kepuasan pelanggan (Y) menjadi variabel dependen penelitian.

Tabel 3. 3 Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator Variabel	Skala Ukur
1	Daya Tarik Iklan (X1)	Pesan suatu merek atau perusahaan kepada masyarakat melalui berbagai media informasi disebut periklanan. Agar audiens dapat mendengar pesan secara efektif, maka	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perhatian (<i>Attention</i>) 2. Ketertarikan (<i>Interest</i>) 3. Keinginan (<i>Desire</i>) 	<i>Likert</i>

		media yang digunakan dalam periklanan harus dipilih dengan cermat (Herdian Rizky Yuniyanto & Hani Sirine, 2018).	4. Tindakan (<i>Action</i>)	
2	<i>Brand image</i> (X2)	<i>Brand image</i> juga dapat disebut sebagai pendapat yang dimiliki pelanggan terhadap merek produk tertentu. Banyak faktor, termasuk supremasi merek dan koneksi merek yang khas, dapat digunakan untuk menghitung citra merek (Cahyono, 2019).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Citra perusahaan 2. Kekinian Gambaran Pengguna 3. Gambaran Produk 	<i>Likert</i>
3	Kepuasan Konsumen (Y)	Kepuasan konsumen merupakan ungkapan perasaan senang atau kecewa dari seseorang yang timbul dari hasil perbandingan kinerja dari suatu produk dengan harapan yang diyakini. Dan kepuasan konsumen adalah reaksi seseorang pasca pembelian sebuah produk yang ditunjukkan berupa kemarahan, ketidakpuasan, netralitas, kegembiraan dan kesenangan (Ibrahim & Thawil, 2019)	<ol style="list-style-type: none"> 1. System keluhan dan saran 2. <i>Ghost shopping</i> 3. Analisi mantan pelanggan 	<i>Likert</i>

3.8 Metode Analisis Data

Sugiyono, 2014:243 menyatakan bahwa analisis data kuantitatif adalah suatu pendekatan analisis data yang digunakan untuk mengatasi seluruh rumusan masalah dan mengevaluasi hipotesis yang dihasilkan. Dalam penelitian ini digunakan teknik analisis statistik yang disebut analisis deskriptif.

3.8.1 Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif menurut Sanusi (2017:13) adalah suatu analisis yang digunakan dalam penelitian dengan maksud untuk secara berkala merujuk pada data-data ilmiah yang sumbernya adalah objek dan subjek penelitian. Analisis yang dilakukan dalam penelitian ini didasarkan pada sebaran survei konsumen terhadap pengguna Grab di Kelurahan Batu Aji Kota Batam sebagai responden dan deskripsi balasannya. Kuesioner akan dijawab dan hasilnya akan dijelaskan dengan menggunakan statistik deskriptif. Disarankan untuk membuat seperangkat skala sebagai referensi sebelum memulai analisis deskriptif. Rentang skala dihitung dengan cara ini:

$$RS = \frac{n(M-1)}{M} \quad \text{Rumus 3. 2 Rentang Skala}$$

Keterangan:

RS = Rentang skala

n = jumlah sampel

M = Jumlah alternatif jawaban per sampel

$$\begin{aligned} RS &= \frac{204(5 - 1)}{5} \\ &= \frac{204(4)}{5} \\ &= 163,2 \end{aligned}$$

Tabel 3. 4 Rentang Skala

No	Rentang Skala	Kategori
1	204–367,2	Sangat Tidak Setuju
2	368,2–531,4	Tidak Setuju
3	532,4–695,6	Netral
4	696,6–859,8	Setuju
5	860,8–1024	Sangat Setuju

3.8.2 Uji Kualitas Data

3.8.2.1 Uji Validitas Data

Uji validitas menurut Meilani dkk. (2022), merupakan penilaian yang digunakan untuk mengukur tingkat keakuratan antara data yang disajikan dengan data.

$$R_{\chi Y} = \frac{n (\sum \chi_i \gamma_i) - (\sum \chi_i)^2}{(n (\sum \chi_i^2) - (\sum \chi_i)^2) (n (\sum \gamma_i^2) - (\sum \gamma_i)^2)}$$

Rumus 3. 3 Uji Validitas

Keterangan :

$r_{\chi\gamma}$ = Nominal Korelasi Responden

(n) = Koefisien

χ_i = Nilai Tiap Data pada Instrumen

γ_i adalah nilai untuk setiap data kriteria

3.8.2.2 Uji Reliabilitas Data

Ghozali (2018:45) mengartikan pengujian reliabilitas sebagai suatu metode untuk mengevaluasi jawaban kuesioner, termasuk indikasi pada seluruh variabel penelitian.

$$k = \frac{k}{(k-1)} \frac{\{1 - \sum S_{i2}\}}{S_{,2}}$$

Rumus 3. 4 Uji Reliabilitas

Keterangan:

k = Nominal satuan per soal;

r_i = Koefisien reliabilitas Cronbach's Alpha;

$\sum Si^2$ = Varians nominal nilai di dalam setiap unit pertanyaan

Banyaknya variasi = St^2

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

3.8.3.1 Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas menurut Ghizali (2018):161 adalah untuk mengetahui apakah variabel bebas dan variabel dalam teknik regresi berdistribusi normal atau tidak.

$$X^2 = \sum \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i} \quad \text{Rumus 3. 5 Uji Normalitas}$$

Keterangan:

X^2 = Nilai dari X^2

O_i = Nilai dari observasi

E_i = Nilai harapan

3.8.3.2 Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas merupakan alat yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen mempunyai korelasi sempurna atau mendekati sempurna, menurut Tanzeh dkk. (2020). Nomor VIF dapat digunakan untuk mengetahui apakah suatu regresi menunjukkan multikolonieritas atau tidak. Jika

nilai VIF lebih besar dari 10 berarti terdapat gejala multikolinearitas. Namun tidak adanya fenomena multikolinearitas ditunjukkan jika nilai VIF kurang dari 10.

3.8.3.3 Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas menurut Tanzeh dkk. (2020), merupakan pengujian yang digunakan untuk mengetahui apakah variance residu pada suatu observasi layak untuk dibandingkan dengan data lainnya. Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan scatter plot nilai ZPRED, atau nilai proyeksi, dan nilai SPRESID, atau nilai residu.

3.8.4 Uji Pengaruh

3.8.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda didefinisikan oleh Sanusi (2017:134) sebagai analisis yang dilakukan ketika jumlah variabel independen bertambah dari satu menjadi dua atau lebih.

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

Rumus 3. 6 Analisis Regresi Linier Berganda

Keterangan :

Y adalah variabel terikat.

α merupakan konstanta,

sedangkan X1, X2, dan X3 merupakan variabel bebas.

b = Nilai koefisien regresi

3.8.4.2 Uji Koefisien Determinasi (R²)

Uji koefisien determinasi merupakan teknik yang digunakan untuk mengevaluasi bobot yang diberikan pada satu atau lebih faktor X terhadap variabel Y yang dilaporkan (Ghozali, 2018:97).

$$\boxed{Kd = r \times 100\%} \quad \text{Rumus 3. 7 Uji Koefisien Determinasi (R²)}$$

Keterangan:

Kd = Koefisien determinasi

r = Koefisien korelasi

3.9 Uji Hipotesis

3.9.1 Uji t (Uji Parsial)

Uji t, juga dikenal sebagai uji parsial, adalah alat statistik yang digunakan untuk memastikan dampak individual suatu variabel independen terhadap variabel dependen. Hal ini dicapai dengan pengujian pada tingkat signifikansi kurang dari 0,05 yang menggunakan kebebasan khususnya (n-k-1).

3.9.2 Uji f (Uji Simultan)

Menurut (Ghozali, 2018:98), tujuan uji f disebut juga uji simultan adalah untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antar variabel terikat yang dinilai pada tingkat signifikansi <0,05, dan semua variabel independen yang secara bersamaan ditempatkan dalam mode regresi. evaluasi statistik f.