

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Teknik penelitian yang peneliti pakai merupakan dengan cara Teknik kuantitatif. Dengan kata lain peneliti mengumpulkan dari responden melalui angket yang di serahkan(Morkunas & Rudiene, 2020). Hasil dari penelitian ini merupakan pernyataan dari responden berdasarkan kuesioner yang diberikan dan akan menjadi data pada penelitian.

3.2 Sifat Penelitian

Metode penelitian deskriptif kuantitatif menjadi model dalam penelitian ini . Dengan begitu sampel yang dihasilkan dari populasi dilakukan pengujian hipotesisnya berdasarkan variable yang ditentukan. Penelitian yang dilakukan dapat memberikan fakta yang bisa diuraikan secara sistematis dalam penelitian yang dilakukan.

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

3.3.1 Tempat Penelitian

Peneliti menetapkan melakukan penelitian pada Luar Garis Coffee di Kawasan ruko Kopkarlak KDA, Batam Centre, Kota Batam.

3.3.2 Jadwal Penelitian

Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian

Kegiatan	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli
----------	---------	----------	-------	-------	-----	------	------

Rancangan Penelitian	■	■					
Kajian Pustaka			■	■			
Perancangan penelitian					■		
Pembuatan Kuesioner					■		
Penggunaan Kuesioner						■	
Mengolah hasil kuesioner						■	
Penyelesaian Penelitian							■

Sumber: peneliti,2024

3.4 Populasi Dan Sampel

3.4.1 Populasi

Pada penelitian yang dilakukan hal yang menjadi bahan sumber data dari penelitian adalah populasi. Menurut (Santoso, 2019) populasi merupakan subjek atau objek yang memiliki karakteristik dan kualitas yang dibutuhkan penelitian dari wilayah generalisasi dan nantinya akan dipahami peneliti untuk mengambil

kesimpulannya. Dalam penelitian yang dilakukan peneliti, peneliti mengambil populasi dari para pelanggan yang mengunjungi Luar Garis Coffee yang berada di Kelurahan Baloi Permai, Kota Batam. Untuk Luar Garis Coffee sendiri jumlah populasinya tidak pasti dan tidak diketahui.

3.4.2 Teknik Penentuan Besaran sampel

Menurut (Yusuf, 2022) sampel diperoleh dari sebagian populasi yang dipilih dengan jumlah tertentu yang mewakili populasi untuk penelitian. Dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel dari sebagian populasi pelanggan yang datang mengunjungi Luar Garis Coffee . Karena jumlah total populasi Luar Garis Coffee tidak diketahui, dengan itu peneliti menggunakan rumus *lemeshow* untuk menetapkan sampel yang akan diteliti.

Rumus 3. 1 Rumus Lemeshow

$$n = \frac{Za^2xPxQ}{L^2}$$

Keterangan:

n : total sampel yang digunakan

za : substitusi nilai standar dari distribusi nilai a = 5% = 1.96

P : prevelensi *outcome*, karena data belum ada, untuk itu dipakai 50%

Q : 1-P

L : ketelitian 10%

Menentukan jumlah sampel:

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times (1 - 0,5)}{0,10^2}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,01}$$

$$n = 96,04$$

Dengan hasil data perhitungan rumus lemeshow, ditemukanlah hasil berjumlah 96,04 , maka dengan demikian dijadikan angka 100 narasumber.

3.4.3 Teknik Sampling

Pada penelitian ini peneliti menggunakan nonprobability dan menjadikan Teknik sampling purposive sebagai Teknik sampling. (Nurfaedah, 2022) Mengungkapkan Teknik sampling purposive merupakan memilih anggota sampel secara khusus karena dianggap mempunyai informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Untuk mendukung sampel yang akan diteliti, maka dibutuhkan kriteria khusus berikut ini:

1. Pelanggan yang mengunjungi dan berbelanja di Luar Garis Coffee
2. Pelanggan yang berumur 17 tahun lebih
3. Mempunyai penilaian terhadap lingkungan Luar Garis Coffee dan produknya

3.5 Sumber Data

3.5.1 Data Primer

Data primer merupakan sebuah data yang diinput dari responden ataupun sampel yang diteliti dan diambil secara langsung untuk data sebuah penelitian (Maino et al., 2022). Adapun sumber data primer dalam penelitian yang dilakukan ini, diambil dari responden yang merupakan pelanggan Luar Garis Coffee untuk menjawab beberapa pertanyaan dalam penelitian ini.

3.5.2 Data Sekunder

Data sekunder bias diartikan sebagai kumpulan dokumen ataupun catatan yang akan dijadikan data dalam penelitian (Maino et al., 2022). Dalam penelitian ini data sekunder merujuk pada kajian teori penelitian sebelumnya, untuk dijadikan sebagai landasan pada penelitian yang dilakukan.

3.6 Metode Pengumpulan Data

3.6.1 Teknik Pengumpulan Data

Pada sebuah penelitian, masalah terhadap suatu objek membutuhkan beberapa data informasi agar penelitian dapat diselesaikan. Untuk itu peneliti membutuhkan beberapa informasi dalam mendukung penelitian yang dilakukan. Oleh sebab itu diperlukan beberapa data, baik data primer ataupun data sekunder. Maka dalam penelitian ini data diambil dengan cara menyebarkan angket atau kuesioner kepada pelanggan Luar Garis Coffee.

3.6.2 kuesioner

Dalam penelitian ini kuesioner dijadikan sebagai alat dalam mengumpulkan data oleh peneliti. Menurut (Evi Laili Kumrotin^{1*}, 2021) kuesioner merupakan

pengumpulan data dengan teknik dan menggunakan platform sebagai media dari pertanyaan yang akan dijawab oleh responden.

Pada penelitian ini kuesioner yang dibagikan akan diisi oleh pelanggan Luar Garis Coffee. Skala yang akan dipergunakan pada kuesioner ini adalah skala *likert*. Dengan itu peneliti mengharapkan dengan pengisian kuesioner ini, data yang diberikan oleh para responden dapat memberikan hasil yang dibutuhkan.

3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian

3.7.1 Variabel Dependen

Variabel dependen dapat diartikan sebagai variabel yang bisa dipengaruhi oleh variabel lainnya (Al., 2023). Dalam penelitian ini variabel dependennya menggunakan variabel kepuasan pelanggan. Dalam (Tan & Saputra, 2021) terdapat beberapa indikator kepuasan pelanggan, sebagai berikut:

1. kepuasan yang dirasakan
2. penilaian pelanggan
3. konfirmasi harapan
4. niat pembelian kembali
5. kesediaan untuk merekomendasikan
6. ketidakpuasan pelanggan

3.7.2 Variabel Independen

Menurut (Al., 2023) variabel independen merupakan suatu variabel yang mampu mempengaruhi variabel lain. Berikut variabel independen yang digunakan pada penelitian ini:

1. *Physical environment*

Menurut (Wibowo et al., 2020) dimensi *physical environment* sebagai berikut:

- a. Kondisi lingkungan
 - b. Tata ruang dan fungsi
 - c. Simbol,tanda dan artefak
2. Kualitas produk

Menurut (Firmansyah, 2019) indikator kualitas produk sebagai berikut:

- a. Kinerja produk
- b. Daya tahan produk
- c. Kesesuaian dengan spesifikasi produk
- d. Fitur produk
- e. Reabilitas produk
- f. Estetika produk
- g. Kesan kualitas produk

Tabel 3. 2 Variabel Operasional

variabel	definisi	indikator	skala
<i>Physical environment</i>	Sesuatu yang bersifat benda mati yang menunjang proses dalam jual beli dan pemasaran	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kondisi lingkungan 2. Tata ruang dan fungsi 3. Simbol,tanda dan artefak 4. Kualitas produk 	Likert
Kualitas produk	kemampuan sebuah produk dalam memenuhi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kinerja produk 2. Daya tahan produk 	likert

	nilai dan mamfaat yang dibutuhkan untuk mencapai kepuasan terhadap sebuah produk itu sendiri	<ol style="list-style-type: none"> 3. Kesesuaian dengan spesifikasi produk 4. Fitur produk 5. Reabilitas produk 6. Estetika produk 7. Kesan kualitas produk 	
Kepuasan pelanggan	Tingkat kepuasan yang dirasakan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasilnya dengan ekspektasinya	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan yang dirasakan pelanggan 2. penilaian pelanggan 3. kofirmasi harapan 4. niat pembelian kembali 5. kesediaan untuk merekomendasikan 	likert

Sumber: Peneliti. 2024

3.8 Metode Analisis Data

3.8.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif menjadi metode analisis data dalam penelitian ini. Pada penerapannya, data yang sudah di peroleh dijelaskan terperinci dalam usaha penegasan pada topik yang dipilih (Al., 2023). Untuk mendukung penelitian ini maka akan manggunakan program SPSS V.26.

3.8.2 Uji Kualitas Instrument

3.8.2.1 Uji Validitas

Dalam suatu penelitian, kualitas instrument sebuah penelitian perlu di uji kevalidanya pada kuesioner. Menurut (Putri & Trisnowati, 2021) uji ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kebenaran instrumen pernyataan pada suatu angket.

Untuk rumus pengujiannya menggunakan rumus *person product moment* berikut ini:

Rumus 3. 2 Person Product Moment

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

Keterangan :

R : korelasi koefisien

X : skor poin

Y : skor total poin

N : jumlah pada sampel

3.8.2.2 Uji Reliabilitas

Selanjutnya pada uji kualitas instrument, berupa uji reliabilitas ,uji ini digunakan untuk mengetahui seberapa konsistennya sebuah variabel (Putri & Trisnowati, 2021). Untuk itu akan dikatakan reliabel jika memiliki skor cronbach alpha >0,6 dan tidak reliabel jika <0,6.

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

3.8.3.1 Uji Normalitas

Selanjutnya data yang sudah dikumpulkan akan di uji normalitasnya. Menurut (Tan & Saputra, 2021) uji normalitas diperuntukan untuk mencari nilai residual dari hasil distribusi normal, dan dikatakan normalitas jika garis berbentuk diagonal menyebar sesuai garis yang diperuntukan.

3.8.3.2 Uji Multikolinieritas

Pengujian selanjutnya pada data yang dikumpulkan adalah uji multikolinieritas. Menurut (Tan & Saputra, 2021) pada uji multikolinieritas metode yang digunakan untuk mengetahuinya adalah uji variance inflation factor (VIF), Jika nilai VIF kurang dari 10 maka menunjukkan bahwa model tidak mengalami *multicollinearity*, yang berarti tidak ada korelasi antara variabel *independen*.

3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Saat melakukan pengujian dapat mengevaluasi apakah variasi sisa dari satu observasi ke observasi lainnya memiliki kesamaan. Ketika variasi sisa tetap konsisten di antara observasi, ini disebut homoskedastisitas; namun, jika variasi sisa tidak konsisten, ini disebut heteroskedastisitas. Untuk itu dalam konteks model regresi yang efektif, tidak ada tanda-tanda heteroskedastisitas yang muncul (Tan & Saputra, 2021). Jika tidak terdapat heteroskedastisitas, maka nilai Sig. yang lebih besar dari 0,05 menjadi kriteria penentuannya.

3.8.4 Uji Pengaruh

3.8.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis linear berganda dilakukan dengan tujuan untuk menemukan tingkat hubungan yang bersifat linear antara dua atau lebih variabel bebas (X_1, X_2, \dots, X_N) dan variabel terkait (Y) (Ningrum et al., 2022). Pada penelitian ini menggunakan persamaan :

Rumus 3. 3 Analisis Regresi Linear Berganda

$$y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Keterangan :

Y : variabel dependen

a : konstanta

X1,X2,X3 : variabel independen

b : nilai koefisien regresi

3.8.4.2 Uji Koefisien Determinasi (R²)

Dalam penelitian ini uji selanjutnya adalah uji koefisien determinasi. Menurut (Ningrum et al., 2022) uji koefisien determinasi adalah representasi dalam bentuk angka yang digunakan untuk mengetahui kontribusi dari satu atau lebih variabel (X) terhadap variabel (Y). Rumus persamaan yang di gunakan dalam uji ini sebagai berikut:

Rumus 3. 4 Uji Koefisien Determinasi

$$kd = r \times 100\%$$

Keterangan:

Kd : koefisien determinasi

r : koefisien korelasi

3.9 Uji Hipotesis

3.9.1 Uji T (Parsial)

Dalam melakukan uji ini, perbandingan antara t hitung dengan t tabel dilakukan. Tujuan dari pengujian t ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari

sebuah variabel bebas. Hipotesis nol (H_0) diterima ketika nilai t hitung \leq nilai t tabel, dan ditolak jika nilai t hitung $>$ nilai t tabel.

3.9.2 Uji F (Simultan)

Pengujian ini bertujuan untuk secara simultan mengamati pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang sedang diuji. Penggunaan uji F dalam pengujian hipotesis bertujuan untuk mengidentifikasi apakah terdapat pengaruh dari *Physical environment* (X_1) dan Kualitas produk (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Dengan demikian, pengujian ini akan mengevaluasi dampak masing-masing variabel X terhadap variabel Y .