

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Yang dimaksud dengan metode penelitian merupakan penjelasan tentang teknik atau strategi yang dipergunakan penulis untuk mencapai tujuan dari dilakukannya penelitian. Dalam penelitian ini, menekankan bahwa penelitian jenis kuantitatif menitikberatkan pada tahapan desain, pengukuran, dan perencanaan yang harus diuraikan dengan jelas sebelum sampel dikumpulkan dan dianalisis. Berdasarkan tujuan penelitian, penulis menggunakan hubungan kausal antara variabel yang mempengaruhi, variabel independen, dan variabel dependen, variabel yang terpengaruh (Hardani et al., 2020)

#### **3.2 Sifat Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan replikasi, yaitu penelitian yang melakukan analisi terhadap faktor-faktor objek penelitian, variabel, dan instrument ilmiah yang memiliki kesamaan dengan penelitian sebelumnya. Pendekatan yang dipilih ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas penelitian dan memiliki segi potensi untuk mengembangkan generalisasi temuan dalam penelitian.

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

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

Penelitian ini dilakukan pada Indomaret yang berada di Jl. Raden Fatah No.5 Lubuk Baja Kota, Kec. Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau.

### 3.3.2 Periode Penelitian

Dalam penelitian ini waktu yang dibutuhkan oleh peneliti kurang lebih yaitu selama 5 bulan dimulai dari bulan Maret 2024 sampai penyusunan skripsi selesai oleh peneliti.

**Tabel 3. 1** Periode Penelitian

Kegiatan	Tahun 2024				
	Maret	April	Mei	Juni	Juli
Pengajuan judul					
Studi pustaka					
Penyusunan penelitian					
Pembagian kuesioner					
Mengumpulkan data kuesioner					
Pengolahan data					
Membuat Laporan Penelitian					

Sumber: Penulis (2024)

## 3.4 Populasi dan Sampel

### 3.4.1 Populasi

Ervandi (2021:154) berpendapat bahwa dalam penelitian, populasi adalah ranah generalisasi yang berisi individu-individu atau hal-hal yang memiliki nilai dan ciri tertentu yang dipilih oleh peneliti untuk diamati dan digunakan untuk membentuk kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan dari Point Coffee Raden Fatah Masyarakat kota Batam yang sudah pernah membeli produk dari Point Coffee merupakan populasi penelitian di Point Coffee Raden Fatah tidak di ketahi karena jumlahnya yang tidak pasti.

### 3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel

Sample merupakan sebagian anggota dari populasi yang terpilih menjadi obyek penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik random sampling dengan rumus Lemeshow untuk menentukan besarnya sampel dalam populasi penelitian ini (Ernawati, 2019: 23)

$$n = \frac{z^2 P(1-P)}{d^2}$$

**Rumus 3. 1** Rumus Lemeshow

**Sumber:** (Setiawan et al., 2022)

Keterangan:

$n$  = ukuran sampel yang dibutuhkan

$z$  = Skor  $z$  pada kepercayaan 95% = 1.96

$p$  = maksimal estimasi, maka dipakai 50% = 0.5

$d$  = *sampling* error (10%)

Perhitungan:

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 0.5(1-0.5)}{0.10^2} = 96.04$$

Berdasarkan rumus diatas maka jumlah sampel dari populasi yang akan diambil dalam penelitian kali ini adalah sebesar 96.04 responden dan dibulatkan menjadi 100 responden dari masyarakat kota batam yang merupakan pelanggan yang telah membeli produk Point Coffee.

### 3.4.3 Teknik Sampling

Dalam penelitian ini, teknik sampling yang digunakan peneliti yaitu *non probability sampling* yang artinya adalah metode pengambilan sampel dengan semua anggota dari suatu populasi tidak memberikan peluang yang sama untuk terpilih menjadi anggota sampel. Adapun teknik yang akan digunakan dalam penelitian kali ini adalah *purposive sampling* yang mengindikasikan anggota sampel dipilih secara selektif berdasarkan tujuan dari dilakukannya penelitian (Hardani et al, 2020).

Pada penelitian yang dilakukan ini, terdapat beberapa kriteria sampel yang ditetapkan oleh peneliti, yaitu:

1. Responden yang berdomisili di daerah Kota Batam.
2. Responden pernah melakukan pembelian produk dari Point Coffee Raden Fatah setidaknya satu kali.
3. Responden minimal berusia 17 tahun.

### 3.5 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer merupakan yang penulis kumpul melalui kuisisioner yang nantinya akan diisi oleh sampel melalui *google form*. Selain dari itu, data sekunder merupakan data yang didapatkan secara tidak langsung merujuk pada informasi yang diambil dari jurnal, buku, dan literatur yang relevan dengan judul penelitian penulis yang bertujuan untuk mendukung jalanya penelitian yang dilakukan (Hardani et al., 2020).

### 3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode Pengumpulan Data merupakan prosedur yang digunakan oleh penulis untuk mengumpulkan data yang akan dievaluasi atau digunakan untuk mencapai kesimpulan dikenal sebagai teknik pengumpulan data.

Berikut ini adalah teknik pengumpulan data yang diterapkan dalam penelitian ini:

#### 1. Kuesioner

Pengumpulan data diperlukan untuk mengumpulkan berita atau hasil survei. Solusi kasus penelitian ini membutuhkan data yang benar dan dapat diandalkan. Data survei adalah jenis pengumpulan terhadap segala data yang mencakup sejumlah pertanyaan dan pernyataan yang kiranya wajib dijawab oleh subjek dari survei yang telah ditentukan.

#### 2. Studi Kepustakaan

Pilihan kumpulan dokumen terkait penelitian dari berbagai sumber yang dapat dimanfaatkan.

**Tabel 3. 2** Kategori Skala Likert

<b>Keterangan</b>	<b>Penilaian</b>
Sangat setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Cukup ©	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

**Sumber:** Khaira Sihotang, 2020

### 3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu sifat, suatu kekhususan atau kriteria dari subjek atau objek kajian tertentu yang signifikan terhadap masalah yang akan dibahas. Untuk melakukan evaluasi terhadap subyek atau obyek kajian ini, perlu adanya nilai tertentu dan mencantumkan berbagai jenis data yang berbeda antara subyek kajian dan obyek kajian. (Husda et al., 2023)

#### 3.7.1 Variabel Bebas

Dalam penelitian ini terdapat variabel bebas atau variebel independen yaitu terdiri dari Kualitas Produk (X1), dan Citra Merek (X2).

**Tabel 3. 3** Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
1	Variasi Produk (X1)	Variasi produk adalah unsur yang dianalisis dalam sebuah penelitian untuk mengukur atau memahami variasi atau perbedaan antara produk-produk yang ditawarkan. (Maruli et al., 2022).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ukuran</li> <li>2. Tampilan</li> <li>3. Ketersediaan Produk</li> <li>4. Variasi</li> </ol> (Pawarti et al., 2022)	Likert
2	Kualitas Produk (X2)	Kualitas produk (minuman kopi) (X) mengacu pada kualitas dan kapasitas keseluruhan produk untuk memenuhi kinerja atau kebutuhan yang dinyatakan. (Rosa Indah et al., n.d.)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kinerja</li> <li>2. Keistimewaan</li> <li>3. Keandalan</li> <li>4. Ketahanan</li> <li>5. Estetika</li> </ol> (Hidayah, 2022)	Likert

3.	Citra Merek (X3)	Citra merek adalah persepsi, kesan, atau gamabran mental yang dimiliki oleh konsumen terhadap suatu merek.  (Indah Wulan Sari & Amalia, 2023)	1. Identitas merek 2. Personalitas merek 3. Asosiasi merek 4. Sikap dan perilaku merek 5. Manfaat dan keunggulan merek  (Hidayah, 2022)	Likert
----	------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------

**Sumber:** (Maruli et al., 2022), (Rosa Indah et al., n.d.), (Indah Wulan Sari & Amalia, 2023), (Pawarti et al., 2022), (Hidayah, 2022)

### 3.7.2 Variabel Terikat

Dalam penelitian ini variabel terikat atau variabel dependen yaitu Kepuasan Konsumen (Y).

**Tabel 3. 4** Operasional Variabel Terikat

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
1	Kepuasan Konsumen (Y)	Kepuasan Pelanggan (Y) adalah “penilaian atau hasil terhadap evaluasi setelah pembelian setelah membandingkan antara apa yang mereka alami dengan apa yang menjadi harapan pelanggan”  (Fadhli & Pratiwi, 2021)	1. Terpenuhinya Harapan Konsumen 2. Sikap atau keinginan menggunakan produk 3. Merekomendasikan kepada pihak lain 4. Kualitas Layanan 5. Loyalitas Konsumen 6. Reputasi yang baik 7. Lokasi  (Agus Efendi Sianturi et al., 2021)	Likert

**Sumber:** (Manajemen et al., 2018), Fadhli & Pratiwi, 2021), (Agus Efendi Sianturi et al., 2021).

### **3.8 Metode Analisa Data**

#### **3.8.1 Analisis Deskriptif**

Yang dimaksud dengan “analisis deskriptif” adalah gambaran responden yang menawarkan pemahaman spesifik atau konseptual mengenai variabel mana yang perlu dianalisis dengan menggunakan kemampuan yang dimiliki.

#### **3.8.2 Uji Kualitas Data**

Mengingat bahwa kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data, penelitian ini menempatkan nilai tinggi pada kesungguhan responden dalam menjawab pertanyaan. Alat ukur yang digunakan memiliki peran penting dalam menentukan validitas suatu kesimpulan penelitian sosial. Untuk mengatasinya, diperlukan dua jenis pengujian yang berbeda yaitu uji validitas dan reliabilitas untuk mengetahui kesungguhan jawaban responden.

##### **1.8.2.1 Uji Validitas**

Tingkat kesetiaan pada konten nyata yang dimiliki alat pengukur dievaluasi, menurut penelitian. Sebagai bagian dari uji validitas, hal ini dilakukan. Instrumen yang dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur adalah instrumen yang telah melalui uji validasi. Istilah "valid" mengacu pada perangkat pengukuran yang menilai tingkat akurasi nilai yang diberikan. Dengan mengisi kuesioner, ukuran sampel penelitian akan selesai.

##### **1.8.2.2 Uji Reliabilitas**

Setelah memperoleh data keakuratan ketinggian, dilakukan penilaian keandalan untuk menentukan beberapa ambang batas yang signifikan terkait dengan ketinggian yang dimaksud. Tujuan dari pengujian reliabilitas adalah untuk

mengidentifikasi suatu anomali atau pengukuran yang persisten yang dapat dipercaya dan bebas dari pengaruh kesalahan pengukuran.

Sesuai dengan (Sihombing & Hutasoit, 2021:151), tujuan uji reliabilitas dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hasil perhitungan nilai alpha crunchbach. Uji validitas berperan sebagai alat ukur bagi alat ukur lainnya (reliable dan reliabel). Uji ketegantungan ini menggunakan metode dengan nilai Cronbach Alpha yang telah terbukti sangat mendekati 1. Temuan harus lebih tinggi dari kriteria 0,06 untuk menentukan apakah uji reliabilitas dapat dipercaya atau tidak. (Nilai Cronbach's Alpha > 0.60).

### **1.8.3 Uji Asumsi Klasik**

#### **3.8.3.1 Uji Normalitas**

Untuk mengetahui apakah suatu variabel bebas, variabel, terikat atau keduanya berdistribusi normal atau tidak adalah tujuan dari uji normalitas. Dengan membandingkan temuan uji dengan distribusi normal, ini dapat dicapai. Untuk menentukan ada atau tidaknya normalitas, akan sangat membantu untuk menggunakan histogram dan P-P Normal dari grafik Stand Regresi. Model regresi lebih mungkin akurat jika distribusinya normal atau sangat mendekati normal. Pada aplikasi SPSS digunakan Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal.

#### **3.8.3.2 Uji Multikolinearitas**

Tidak ada ikatan prima atau hampir prima yang diizinkan di antara variabel independen yang mendekati persamaan dalam uji multikolinearitas. Ketika model persamaan menunjukkan multikolinearitas, ini menunjukkan bahwa ada hubungan

antara variabel independen lainnya. Singkatnya, jelas bahwa variabel penjelas dalam model regresi memiliki hubungan linier, dan bahwa hubungan ini diinginkan. Ada tidaknya gejala multikolinearitas dapat diketahui dengan memeriksa nilai toleransi dan VIF (Variance Inflation Factor) menggunakan software SPSS.

Untuk memastikan apakah ada gejala atau tidak, coba ini. Toleransi adalah besarnya variasi dalam suatu variabel tertentu yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Untuk memastikan tidak ada multikolinearitas, Tingkat toleransi lebih besar dari 0,1 atau nilai VIF lebih rendah dari 10 adalah umum.

### **3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas**

Ketika varians variabel tidak konstan selama seluruh pengujian, heteroskedastisitas terbukti. Homoskedastisitas adalah keadaan di mana varians residual dari satu pengujian ke pengujian berikutnya tetap ada. Jika tidak terjadi heteroskedastisitas, model regresi dianggap baik karena data cross section berisi data yang mewakili berbagai ukuran kecil, sedang, dan besar. Uji Park Gleyser dilakukan dalam penelitian ini dengan menentukan korelasi antara nilai absolut residual variabel independen dan residual variabel dependen. Ketika hasil signifikan melebihi nilai alpha, maka muncul heteroskedastisitas dalam model.

## **3.8.4 Uji Pengaruh**

### **3.8.4.1 Uji Regresi Linear Berganda**

Struktur korelasi model regresi berganda mencakup beberapa variabel independen. Sifat serta arah terhadap hubungan antara variabel independen dengan

dependen, serta nilai estimasi variabel independen dan dependen, juga dapat diidentifikasi dengan menggunakan pendekatan ini.

Berikut merupakan sebagian contoh persamaan regresi:

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

**Rumus 3. 2:** Regresi Linear Berganda

**Sumber:** (Rosi et al., 2020)

Ket:

Y = Kepuasan Konsumen

A = Kontanta

$b_1, b_2$  = Koefisien Regresi

$X_1$  = Variasi Produk

$X_2$  = Kualitas Produk

$X_3$  = Citra Produk

e = Error

#### 3.8.4.2 Uji Koefisien Dterminan ( $R^2$ )

Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengukur derajat atau rasio efek gabungan atau simultan variabel independen terhadap variabel dependen dalam model regresi. Jumlah koefisien yang terdaftar mengungkapkan seberapa baik model yang dikembangkan menangkap situasi aktual. Jika  $R^2 = 0$ , berarti variabel bebas tidak berpengaruh sama sekali terhadap variabel terikat. Jumlah buffer yang mempengaruhi yang diberikan oleh variabel independen ke variabel dependen relatif prima jika  $R^2 = 1$ , di sisi lain (Wibowo, 2012).

### 3.9 Uji Hipotesis

#### 3.9.1 Uji T (Uji Parsial)

Uji t digunakan, menurut (Ghozali, 2018:101), untuk menunjukkan apakah variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen sambil menjaga perspektif lainnya konstan. Panduan berikut akan memandu keputusan Uji-T:

- a. Jika uji parsial dijalankan,  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak jika probabilitas (signifikansi)  $> 0,05$  ( $\alpha$ ) atau  $T$  hitung  $< T$  tabel menunjukkan bahwa hipotesis tidak terbukti.
- b. Jika uji parsial dijalankan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, jika probabilitas (signifikansi)  $< 0,05$  ( $\alpha$ ) atau  $T$  hitung  $> T$  tabel menunjukkan bahwa hipotesis terbukti

#### 3.9.2 Uji f (Uji Simultan)

Menurut pendapat (Gozhali, 2018:101) Variabel dependen biasanya dijelaskan secara simultan menggunakan uji data statistik F. Apakah semua variabel independen yang digunakan dalam proses motif mempengaruhi variabel independent, Uji F harus dilakukan karena setiap perubahan variabel dependen diproses secara simultan oleh tingkat pertukaran poin pada variabel dependen, yang dapat digambarkan dengan pertukaran terhadap poin untuk semua variabel independen.

Implementasi Uji F memisahkan setiap level signifikan yang divalidasi dalam penelitian berdasarkan kemungkinan pencapaian temuan penelitian. Metode untuk membuat penilaian yang tercantum di bawah ini adalah:

- a.  $H_0$  diterima apabila probabilitas (signifikan) dan  $gt 0,05$  ataupun  $F$  hitung dan  $lt F$  tabel yaitu hipotesis yang tidak terbukti. Jika dilakukan secara simultan  $H_a$  ditolak
- b.  $H_0$  ditolak apabila probabilitas (signifikan) dan  $0,05$  ( $\alpha$ ) atau  $F$  hitung dan  $gt F$  tabel yaitu hipotesis yang terbukti. Jika dilakukan secara simultan  $H_a$  diterima.