

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Pendekatan deskriptif digunakan dalam studi ini dengan metodologi kuantitatif. Tujuannya adalah untuk memberikan penjelasan menyeluruh tentang karakteristik, fenomena, atau kondisi populasi atau sampel yang diteliti. Dalam studi ini, data yang terkumpul dianalisis untuk mengidentifikasi variabel X dan Y. Fokus utama studi ini adalah menganalisis pengaruh X1, X2, X3, terhadap Y. Sun Care Wardah di Batam. Pengkajian terhadap populasi atau sampel menggunakan metodologi yang sistematis dan objektif sangat dihargai dalam paradigma positivis, yang merupakan dasar dari pendekatan kuantitatif. Pendekatan ini berupaya menguji hipotesis dengan memeriksa data secara statistik untuk mencari persamaan, perbedaan, tren, atau korelasi di antara variabel yang diteliti. Oleh karena itu, penelitian menggunakan teknik kuantitatif dapat memberikan hasil yang, tergantung pada ukuran sampel, dapat diekstrapolasi ke populasi yang lebih besar. Pendekatan ini juga umum digunakan ketika mencoba menentukan kekuatan korelasi antara dua variabel atau untuk menetapkan hubungan sebab-akibat. (Sugiyono, 2019:16).

3.2 Sifat Penelitian

Tujuan dari studi replikasi untuk memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan pengetahuan mendalam tentang variabel X dan Y. Dengan menggunakan replikasi, diharapkan studi ini dapat meningkatkan pemahaman tentang topik X dan Y dan memvalidasi temuan studi sebelumnya.

3.3 Lokasi dan Periode Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Pengumpulan data sangat terfokus utama di Kecamatan Sagulung. Kota Batam dipilih sebagai lokasi studi karena banyak masyarakat yang menggunakan Sun Care Wardah dalam memenuhi kebutuhan maupun keinginan saat berbelanja.

3.3.2 Periode Penelitian

Studi ini dijadwalkan berlangsung selama 5 bulan, mulai dari September 2024 hingga Januari 2025. Jadwal pelaksanaan skripsi hingga tahap penyempurnaan sebagaimana akan dipersajikan pada rincian Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

Kegiatan	September				Oktober				November				Desember				Januari			
	2024				2024				2024				2024				2025			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Menentukan Topik																				
Studi Pustaka																				
Menyusun bab 1- 3																				
Pengumpulan Data																				
Olah Data																				
Menyusun Bab 4-5																				
Submit Laporan																				

Sumber: Data Penulis (2024)

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Dalam kajian ini, suatu populasi ialah para pengguna produk Wardah. Populasi Menurut Sugiyono (2019:126), yaitu pemahaman yang mendalam

mengenai populasi sangat penting bagi penulis agar dapat memperoleh wawasan yang akurat dan relevan terkait fenomena yang sedang diteliti. Studi ini berfokus pada individu yang telah melakukan pembelian atau menggunakan Sun Care Wardah selama tahun 2024. Tetapi, tidak diketahui jumlah pasti dari konsumen tersebut.

3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel

Sampel sebagaimana akan mewakili sesuatu populasi yang diteliti serta akan memberikan gambaran mengenai karakteristi populasi. Ketika populasi terlalu besar, penulis memilih sebagian dari populasi tersebut sebagai sampel. Penentuan ukuran sampel dilakukan menggunakan metode statistik yang mempertimbangkan berbagai faktor, seperti tingkat kepercayaan dan perkiraan ukuran efek. Dengan demikian, penulis dapat menarik kesimpulan yang valid tanpa harus menganalisis seluruh populasi (Sugiyono, 2019:127). Dalam studi ini, karena populasi tidak dapat ditentukan secara pasti, metode *Jacob Cohen* digunakan sebagai dasar pengambilan sampel.

$$= \frac{L}{F^2} + u + 1$$

Rumus 3.1 *Jacob Cohen*

Sumber: Ulumudin & Wahyuati (2021)

Penulis dapat menggunakan rumus berikut untuk menentukan ukuran sampel yang diperlukan dalam studi.

$$N = \frac{L}{F^2} + u + 1$$

$$N = \frac{19,76}{0,1} + 5 + 1$$

$$N = 203,6 = 204$$

$N = 204$ responden

Jumlah dari keseluruhan sampel yang diperoleh pada studi ini adalah 204 individu yang dianggap sebagai responden.

3.4.3 Teknik *Sampling*

Mengambil sampel *purposive sampling* menurut kriteria tertentu yang ditetapkan oleh penulis dikenal sebagai pendekatan pengambilan sampel yang bertujuan. Melalui *purposive sampling*, penulis dapat memilih elemen sampel yang paling sesuai dengan tujuan studi, sehingga memungkinkan analisis yang lebih terarah pada karakteristik yang relevan dengan topik yang diteliti. Dalam konteks studi ini, *purposive sampling* diterapkan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai kriteria yang telah ditentukan dalam sampel, yang pada akhirnya akan memperkaya wawasan tentang topik studi (Sugiyono, 2019:128). Adapun kriteria pemilihan peserta dalam studi ini adalah:

1. Usia partisipan sekurang-kurangnya 17 tahun.
2. Responden adalah pelanggan aktif Sun Care Wardah.

3.5 Sumber Data

Kredibilitas riset tak lepas dari berbagai sumber data yang terukur, diantaranya ialah:

1. Data Primer

Karena data primer berasal langsung dari sumber atau topik yang diteliti, data primer merupakan komponen penting dari setiap proyek penelitian. Subjek penelitian ini disurvei secara metodis menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data primer. Metode ini memastikan bahwa data yang diperoleh

tersusun dengan baik, valid, dan dapat dipercaya. Melalui interaksi yang menyeluruh dan terstruktur dengan responden menggunakan kuesioner.

2. Data Sekunder

Rangkaian data kedua melambangkan informasi yang telah ada sebelumnya. Dalam studi ini, data sekunder dikumpulkan melalui telaah pustaka, analisis referensi, dan telaah termasuk buku, jurnal, dan sumber internet yang relevan dengan topik studi. Proses ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman terhadap topik studi dengan memanfaatkan analisis dan studi yang telah dilakukan oleh penulis. Dengan cara ini, data sekunder membantu memperkuat pokok bahasan studi dan memberikan informasi untuk analisis yang lebih mendalam.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner

Dalam proses pengumpulan data, kuesioner menjadi salah satu instrumen utama yang berfungsi sebagai jembatan untuk menggali perspektif responden secara sistematis dan terstruktur. Pada penelitian ini, analisis kuesioner dilakukan menggunakan skala *Likert*, sebuah pendekatan pengukuran yang tidak hanya menangkap respons dalam bentuk angka, tetapi juga menguraikan spektrum sikap dan persepsi individu terhadap suatu fenomena. Skala ini beroperasi alat kecenderungan subjektif, memungkinkan riset untuk menerjemahkan opini menjadi data yang dapat diolah secara statistik. Dengan pendekatan ini, setiap respons bukan sekadar angka dalam tabel, melainkan cerminan dari dinamika

psikologis dan sosial yang membentuk pola pemikiran responden. Oleh karena itu, skala *Likert* tidak hanya berperan sebagai alat ukur, tetapi juga sebagai jendela yang membuka wawasan lebih luas tentang kecenderungan perilaku, preferensi, serta keterhubungan antara variabel yang dikaji dalam penelitian ini.

Tabel 3.2 Pemberian Skor Kusioner

No	Alternatif Jawaban	Kode	Skor
1	Sangat Setuju	SS	5
2	Setuju	S	4
3	Netral	N	3
4	Tidak Setuju	TS	2
5	Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: Sugiyono (2019:147)

2. Kajian pustaka

Dalam merangkai fondasi penelitian ini, penulis menelusuri dan menyelami berbagai sumber literatur yang mencakup buku akademik, artikel jurnal bereputasi, serta referensi otoritatif yang secara substansial berkelindan dengan tema yang dikaji. Setiap literatur yang dikutip bukan sekadar kumpulan teori yang dipadukan, melainkan mozaik pemikiran yang disusun dengan cermat untuk membangun argumen yang kokoh dan menggali pemahaman yang lebih mendalam.

3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian

3.7.1 Variabel Independen (X)

Kualitas produk (X1), kepuasan pelanggan (X2), serta kepercayaan pelanggan (X3), sebagaimana berbagai faktor yang akan dikaji dengan peranan variabel bebas.

3.7.2 Variabel Dependen (Y)

Loyalitas pelanggan (Y) sebagaimana faktor yang akan dikaji dengan peranan variabel terikat.

Tabel 3.3 Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
1	Kualitas Produk (X1)	Kualitas produk mengacu pada kemampuan suatu barang dalam memenuhi harapannya serta kebutuhan penggunaanya (Rafa & Siska, 2023:5).	1. Kinerja Produk 2. Fitur Tambahan 3. Keandalan Produk 4. Daya Tahan	<i>Likert</i>
2	Kepuasan Pelanggan (X2)	Kepuasan pelanggan meningkat jika produk tersebut memiliki keandalan yang tinggi (Gultom et al., 2020).	1. Pemenuhan Harapan Pelanggan 2. Konsistensi dalam Menggunakan Produk 3. Kualitas Layanan 4. Loyalitas	<i>Likert</i>
3	Kepercayaan Pelanggan (X3)	Kepercayaan adalah kepercayaan yang diberikan pelanggan terhadap mutu suatu produk atau layanan dan kejujuran bisnis yang menawarkannya Merta et al., 2022:247).	1. Kemampuan (<i>Ability</i>) 2. Kebaikan Hati (<i>Benevolence</i>) 3. Integritas (<i>Integrity</i>)	<i>Likert</i>
4	Loyalitas Pelanggan (Y)	Ketika seseorang membangun keterikatan emosional dengan sebuah merek, loyalitas pembelian melampaui sekadar pertimbangan rasional dan berubah menjadi refleksi dari identitas (Mardianti & Suhardi, 2023:367).	1. Pembelian Berulang (<i>Continue Purchasing</i>) 2. Memberikan Ulasan Positif (<i>Say Positive Thing</i>) 3. Merekomendasikan kepada Orang Lain (<i>Recommend Friends</i>)	<i>Likert</i>

Sumber: Data Penelitian (2024)

3.8 Metode Analisis Data

3.8.1 Uji Statistik Deskriptif

Studi ini mendorong penggunaan berbagai alat bantu visual, seperti Tabel, grafik, diagram lingkaran, dan piktogram, untuk menyajikan fakta dengan cara yang lebih mudah dipahami. Informasi dalam data menjadi lebih mudah diakses dan dianalisis berkat alat-alat yang disebutkan di atas. Penghitungan parameter seperti modus, median, dan rata-rata juga diperiksa dalam analisis statistik deskriptif (Sugiyono, 2019:207). Ketika pengujian ini akan dievaluasi sangat penting untuk menerapkan rumus yang tersaji berikut:

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

Rumus 3.2 Rentang Skala

Sumber: Sugiyono (2019:207)

Untuk memperoleh pemahaman lebih lanjut mengenai rumus yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat merujuk pada penjelasan berikut:

$$RS = \frac{204(5-1)}{5}$$

$$RS = \frac{(816)}{5}$$

$$RS = 163,2$$

Tabel 3.4 Kategori Rentang Skala

No	Rentang Skala	Kategori
1	204-367,2	Sangat Tidak Setuju
2	367,3-530,5	Tidak Setuju
3	530,6-693,7	Netral
4	693,8-856,9	Setuju
5	857-1020	Sangat Setuju

Sumber: Data Penelitian (2024)

3.8.2 Uji Kualitas Data

3.8.2.1 Uji Validitas

Menentukan sejauh mana sebuah instrumen pengukuran akan dapat untuk menggambarkan dengan tepat konsep yang ingin diteliti merupakan inti dari uji validitas. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui apakah kuesioner atau instrumen pengukuran tertentu dapat dinilai. Validitas kuesioner terkait dengan kemampuan setiap item atau pernyataan untuk menilai secara akurat konsep yang harus diuji.

Setiap item atau pernyataan yang muncul dalam studi harus dapat menggambarkan secara akurat variabel yang sedang diteliti agar kesimpulannya dapat dianggap valid (Aulia & Khuzaini, 2021:7). Sebagai sarana menilai validitas, pedoman berikut digunakan:

1. Valid data akan dicerminkan pada saat nilai r hitung $>$ r tabel.
2. Tidak valid data akan dicerminkan pada saat nilai r hitung $<$ r tabel.

Penjelasan lebih lanjut mengenai rumus yang digunakan sebagaimana akan tercermin berikut:

$$r_x = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Rumus 3.3 *Pearson Correlation*

Sumber: Sugiyono (2019:246)

3.8.2.2 Uji Reliabilitas

Menurut Darma, hal ini digunakan untuk memahami beberapa hasil pengukuran yang konsisten yang dilakukan secara metodis (2021:17). Peningkatan data instrumen penelitian menjadi kekuatan pendorong di balik penelitian ini.

Keandalan data ditentukan dengan membandingkan *Cronbach's Alpha* dengan tingkat signifikansi. Keandalan data ditentukan dengan menggunakan nilai 0,6 sebagai acuan.

1. Cerminan *Cronbach's Alpha* > 0,06 berarti data tersebut *reliabel*.
2. Cerminan *Cronbach's Alpha* < 0,06 berarti data tersebut tidak *reliabel*.

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

Rumus 3.4 Alpha Cronbach

Sumber: Darma (2021:17)

Rincian:

r = Reabilitas instrument (Koefisien *alpha Cronbach*)

k = Jumlah butir pertanyaan

$\sum \sigma b^2$ = Jumlah varians butir - butir pertanyaan

σt^2 = Varians total

3.8.3 Uji Asusmsi Klasik

3.8.3.1 Uji Normalitas

Dalam lanskap kajian kuantitatif, data yang digunakan harus menampilkan keseimbangan yang harmonis dengan distribusi normal, di mana nilai-nilainya tersusun secara simetris mengelilingi pusat rata-rata. Karakteristik ini menunjukkan bahwa data memiliki variabilitas yang seimbang, tidak condong ke satu sisi, serta tidak terdapat outlier ekstrem yang mengganggu analisis (Salsabila & Utomo, 2023:9).

Metode grafik dan *Kolmogorov-Smirnov*. Kedua metode ini sangat membantu dalam memberikan evaluasi normalisasi data yang lebih akurat, yang mengarah

pada hasil yang lebih akurat yang dapat dianalisis lebih lanjut. Berikut ini adalah kriteria khusus dalam uji normalitas ini:

1. Model regresi memiliki distribusi normal jika data diplot menggunakan diagonal atau histogram yang menunjukkan kurva lonceng simetris.
2. Model regresi tidak mengikuti distribusi normal jika data tersebut merupakan data titik yang berasal dari grafik diagonal atau histogram yang tidak normal.

Sementara itu, pelaksanaan uji *Kolmogorov-Smirnov* memiliki kriteria sebagai berikut:

1. Ketika saat data normal temuannya akan tercermin *Asymp. Sig. (2-tailed)* > 0,05.
2. Ketika saat data tidak normal temuannya akan tercermin *Asymp. Sig. (2-tailed)* > 0,05.

3.8.3.2 Uji Multikolinearitas

Untuk menjamin keandalan temuan studi, penting untuk memeriksa analisis regresi untuk multikolinearitas. Kehadiran tingkat korelasi yang tinggi antara lebih dari dua variabel independen dalam suatu model dikenal sebagai multikolinearitas. Mungkin sulit untuk memahami temuan regresi ketika ada tingkat korelasi yang tinggi antara variabel independen, karena menjadi lebih sulit untuk memastikan dengan jelas dan tepat kontribusi relatif dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen. Estimasi koefisien regresi dapat menjadi tidak stabil dan mengalami perubahan yang parah ketika variabel baru ditambahkan atau dihapus ketika ada multikolinearitas yang kuat dalam model regresi (Salsabila & Utomo,

2023:9). Koefisien toleransi dan faktor inflasi varians (VIF) adalah dua alat populer untuk mengidentifikasi multikolinearitas. Kriteria evaluasi dalam studi ini yaitu:

1. Multikolinearitas dianggap ada jika nilai toleransi kurang dari 0,10 dan nilai $VIF > 10,00$.
2. Jika nilai toleransi lebih dari 0,10 dan nilai $VIF < 10,00$, tidak terdapat indikasi multikolinearitas.

3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Digunakan untuk menentukan apakah terdapat sesuatu perbedaan antara pengamatan dalam variabel residual model regresi. Ketika variabilitas residual konsisten di seluruh pengamatan, hal itu disebut sebagaimana homoskedastisitas. Sebaliknya, heteroskedastisitas akan terjadi jika terdapat variasi dalam residu pengamatan yang tidak signifikan. Model regresi yang sangat baik memiliki homoskedastisitas, yaitu variabel yang tetap konstan dalam variabel dependen yang sedang diprediksi (Salsabila & Utomo, 2023:9).

3.8.4 Uji Pengaruh

3.8.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Memahami bagaimana suatu variabel dependen dipengaruhi oleh sejumlah variabel independen merupakan inti dari analisis regresi berganda, suatu metode statistik yang tak sekadar menghubungkan angka, tetapi mengurai kompleksitas hubungan kausal di dalamnya. Dengan menerapkan teknik ini, peneliti tidak hanya mampu melihat bagaimana setiap variabel independen memberikan kontribusi terhadap variabel dependen, tetapi juga bagaimana interaksi di antara variabel-variabel tersebut membentuk pola yang lebih luas. Justru dalam sistem yang tampak

rumit, regresi berganda hadir sebagai alat analitis yang mampu mengisolasi serta mengidentifikasi pengaruh spesifik dari setiap variabel (Anissa & Yulianto, 2022).

$$Y + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Rumus 3.5 Regresi Linear Berganda

Sumber: Anissa & Yulianto (2022)

3.8.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Kemampuan suatu model regresi dalam mengungkap pola keterkaitan antara variabel independen dan variabel dependen tercermin dalam koefisien determinasi (R^2), yang tidak sekadar menjadi ukuran statistik, tetapi juga penanda seberapa baik model tersebut mampu menjelaskan variasi dalam variabel dependen (Anissa & Yulianto, 2022). Jika koefisien determinasi (R^2) tinggi, maka model regresi merupakan alat yang baik untuk membuat prediksi karena variabel independen secara signifikan memengaruhi variabel dependen. Namun, jika nilai R^2 rendah, berarti faktor selain variabel independen masih mendominasi hubungan antara variabel dependen dan perubahan dalam variabel independen.

3.9 Uji Hipotesis

3.9.1 Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t

Keberadaan relasi signifikan dan parsial antara variabel X dan Y dapat dipastikan melalui pendekatan uji t. Studi ini memungkinkan penulis untuk menentukan signifikansi statistik dari hubungan yang dimaksud dan untuk memahami beberapa faktor yang terkait erat dengan variabel yang dianalisis. Penulis dapat menentukan bagaimana perubahan variabel X memengaruhi variabel

Y dengan uji t, yang berguna untuk interpretasi dan validasi hasil studi. (Armadani & Rismawati, 2023:7). Kriteria dalam uji ini dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengakuan terhadap hipotesis terjadi apabila t hitung mengungguli t tabel dalam suatu taraf signifikansi $< 0,05$, mengisyaratkan bahwa variabel X memiliki relevansi signifikan terhadap variabel Y.
2. Ditolaknya terhadap hipotesis terjadi apabila t hitung tdiak mengungguli t tabel dalam suatu taraf signifikansi $< 0,05$, mengisyaratkan bahwa variabel X tidak memiliki relevansi signifikan terhadap variabel Y.

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Rumus 3.6 Uji t

Sumber: Sugiyono (2019:248)

3.9.1 Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F

Untuk menentukan seberapa besar berbagai pengaruh X terhadap Y secara keseluruhan, ahli statistik menggunakan uji F. Tujuan dari uji ini adalah untuk mengetahui apakah setiap variable akan saling terkait secara signifikan. Dengan menggunakan analisis gabungan dengan pengaruh, uji F mengungkap seberapa besar variasi variabel X dapat dijelaskan oleh varians variabel Y. Pendekatan ini menentukan apakah suatu hubungan yang signifikan untuk memberikan gambaran tentang suatu dinamika yang terjadi di antara variabel (Armadani & Rismawati, 2023:7).

1. Hipotesis mendapatkan penguatan empiris saat nilai f hitung menunjukkan dominasi atas f tabel pada tingkat signifikansi tidak melampaui 0,05, sehingga variabel X terbukti berpengaruh terhadap variabel Y.

2. Hipotesis tidak mendapatkan penguatan empiris saat nilai f hitung tidak menunjukkan dominasi atas f tabel pada tingkat signifikansi melampaui 0,05, sehingga variabel X tidak terbukti berpengaruh terhadap variabel Y .

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

Rumus 3.7 Uji f

Sumber: Sugiyono (2019:257)