

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan teknik kuantitatif, variabel yang diteliti berupa kuantitatif yang dapat diklasifikasi menjadi dua, yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*). Variabel bebas ialah variabel yang mempengaruhi atau sebagai alasan berubahnya atau munculnya variabel terikat. Dengan adanya variabel tersebut berada pada penelitian kuantitatif ialah variabel yang menguraikan berlangsungnya fokus atau pembahasan penelitian. Melainkan variabel terikat ialah variabel yang terjadi karena suatu akibat atau yang terkontrol oleh variabel bebas. Dengan variabel ini dapat didefinisikan dalam fokus penelitian / pembahasan. (Sugiyono, 2019:69)

Jenis penelitiannya adalah survei, yakni sebuah studi dimana sampel diperoleh dari konsumen PT Indoland Batam dengan alat pengukuran datanya yaitu kuesioner. Peneliti merumuskan masalah yang muncul dari promosi dan kualitas produk. Para peneliti kemudian mendeskripsikan teori dari berbagai sumber sebagai ulasan literatur selama penelitian. Peneliti menentukan populasi dan sampel yang diperlukan untuk menjawab kuesioner yang disiapkan. Kuesioner akan dianalisis secara independen oleh responden. Peneliti menunggu dan mengamati responden ketika mengisi kuesioner sehingga peneliti dapat menjelaskan jika ada responden yang mengalami kesulitan mengisi kuesioner hingga data yang diterima akurat.

3.2. Operasional Variabel

Penjelasan operasional ialah pengertian suatu variabel yang memberi makna dan menentukan kegiatan operasional yang dibutuhkan untuk mengukur variabel tersebut. Skala Likert dipergunakan karena penelitian ini menggunakan kuesioner. (Sugiyono, 2019:146) pengukuran sikap, opini, dan opini masing-masing orang atau sekelompok orang terhadap kejadian sosial dapat memakai skala *likert*. Pada penelitian, peneliti menentukan fenomena sosial ini secara khusus, berikutnya disebut variabel penelitian.

(Sugiyono, 2019:39) mengemukakan bahwa variabel pencarian ialah dalam bentuk segala sesuatu yang diputuskan oleh peneliti guna dipelajari untuk memperoleh informasi mengenai hal tersebut, sehingga kesimpulan diambil. Variabel independen dan variabel dependen merupakan variabel yang diteliti.

3.2.1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel ini bisa dikatakan seperti stimulus, prediktor, variabel sebelumnya, atau variabel independen. Yang dimaksud dengan variabel independen yakni variabel yang dipengaruhi oleh atau merupakan sumber, perubahan munculnya variabel dependen. (Sugiyono, 2019:69) :

3.2.1.1. Promosi (X_1)

Menurut (Arum & Mashariono, 2017) adapun indikator variabel promosi adalah sebagai berikut :

1. Frekuensi Promosi
2. Kualitas Promosi
3. Kuantitas Promosi
4. Waktu Promosi
5. Ketepatan atau Kesesuaian Sasaran Promosi

3.2.1.2. Kualitas Produk (X₂)

Menurut (Margawati, 2020) indikator kualitas produk dapat diuraikan dibawah ini:

1. Kinerja (*Performance*)
2. Keistimewaan Tambahan (*Features*)
3. Keandalan (*Realibility*)
4. Daya Tahan (*Durability*)

3.2.2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

(Sugiyono, 2019:69) menguraikan bahwa variabel output, kriteria, dan variabel konsekuensial atau dapat disebut variabel dependen. Variabel dependen diartikan sebagai suatu variabel yang signifikan atau sebagai hasil, dikarenakan munculnya variabel independen.

3.2.2.1. Kepuasan Konsumen (Y)

Menurut (Hermanto & Nainggolan, 2020) ada enam indikator kepuasan pelanggan antara lain sebagai berikut:

1. Kepuasan pelanggan keseluruhan
2. Penilaian pelanggan
3. Konfirmasi harapan
4. Minat pembelian ulang
5. Kesiapan untuk merekomendasi
6. Ketidakpuasan pelanggan

Tabel 3.1. Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Promosi	Promosi adalah menginformasikan secara langsung maupun tidak langsung, memikat dan mengingatkan konsumen tentang produk atau merek yang dijual melalui berbagai cara.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Frekuensi Promosi 2. Kualitas Promosi 3. Kuantitas Promosi 4. Waktu Promosi 5. Ketepatan atau Kesesuaian Sasaran Promosi 	<i>Likert</i>
Kualitas Produk	Kualitas produk merupakan perpaduan antara ciri khas produk yang berasal dari pemasaran, desain, produksi, dan layanan untuk menjadikan produk tersebut sesuai dengan keinginan konsumen atau harapannya.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kinerja (<i>Performance</i>) 2. Keistimewaan Tambahan (<i>Features</i>) 3. Keandalan (<i>Realibility</i>) 4. Daya Tahan (<i>Durability</i>) 	<i>Likert</i>

Tabel 3.1. Lanjutan

Kepuasan Konsumen	Kepuasan konsumen ialah ungkapan rasa senang atau kecewa yang terbentuk setelah menyamakan persepsi atau kesan dengan cara kerja sebuah produk dan sekumpulan harapannya.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan pelanggan keseluruhan 2. Penilaian pelanggan 3. Konfirmasi harapan 4. Minat pembelian ulang 5. Kesiediaan untuk merekomendasi 6. Ketidakpuasan pelanggan 	<i>Likert</i>
-------------------	---	---	---------------

Sumber: Peneliti, 2020

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Dikemukakan (Sujarweni, 2015:80) populasi ialah jumlah total objek atau subjek dengan ciri dan sifat tersendiri yang ditentukan oleh peneliti, dan setelah diperoleh hasil akhir. Populasi yang terlibat pada penelitian ini yakni konsumen-konsumen pernah yang membeli produk di PT Indoland Batam, yaitu sebanyak 632 orang.

3.3.2. Sampel

Dijelaskan oleh (Sujarweni, 2015:81) sampel ialah bagian dari banyak karakteristik populasi yang digunakan untuk penelitian. Apabila populasinya besar keterbatasannya dana, tenaga dan waktu, maka tidak mungkin peneliti menggunakan semua populasi tersebut sebagai sampel untuk penelitian. Peneliti dapat menggunakan sampel yang diperoleh dari populasi yang ada. (Sugiyono, 2019:133) mengungkapkan bahwa sampel insidental merupakan metode penentuan

sampel dengan cara kebetulan, yaitu siapapun yang tidak sengaja berjumpa dengan peneliti bisa dijadikan sebagai sampel, jika dilihat orang yang kebetulan ditemui tersebut sesuai dengan kriteria. Sehingga, sampel penelitian ini terdiri dari 148 responden dimana diambil setiap konsumen yang melakukan pembelian di PT Indoland Batam dari tanggal 9 November 2020 sampai dengan tanggal 15 November 2020

3.4. Teknik Pengumpulan Data

3.4.1. Jenis-jenis Penelitian

Jenis-jenis pengumpulan data dalam penelitian ini, yaitu:

1. Data Primer

(Sujarweni, 2015:89) menjelaskan data primer sebagai basis data nyata dengan menyediakan data langsung ke pengumpulan data. Peneliti akan menerima data dengan langsung melewati kuesioner, observasi, dan wawancara. (Sujarweni, 2015:98) mendefinisikan kuesioner sebagai teknik pengumpulan data yang diterapkan dengan mengajukan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden untuk dijawab. Jika peneliti memahami dengan pasti variabel yang akan diteliti dan variabel yang diharapkan oleh orang yang diwawancarai, kuesioner adalah alat pengumpulan data yang efektif. Selanjutnya, kuesioner juga dapat dilakukan ketika total responden cukup besar dan luas. Dalam hal ini, kuesioner dapat ditutup atau pertanyaan atau pernyataan terbuka, bisa dikirim langsung ke responden atau dikirim dengan internet.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah susunan arsip publik dan privat mengenai data yang diterima secara tidak langsung atau melalui sebagian atau laporan sejarah lainnya. Data sekunder penelitian ini terdiri dari studi literatur, jurnal, publikasi masalah, jurnal perdagangan, dan informasi terekam lainnya yang tersedia dari sumber buku dan internet (Sujarweni, 2015:89)

3.4.2. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang menggunakan kuisisioner. (Sugiyono, 2019:146) menjelaskan metode ini menjadi metode pengumpulan data yang diterapkan dengan membagikan serangkaian pernyataan secara lisan maupun tertulis kepada responden. Skala pengukuran yang digunakan untuk setiap indikator menggunakan skala Likert (skala dari 1 hingga 5) diawali dengan sangat tidak setuju (STS) sampai dengan sangat setuju (SS). Dibawah ini terdapat tabel skor jawaban kuesioner berdasarkan skala likert, yakni:

Tabel 3.2. Penentuan Skor Jawaban Kuesioner

Jawaban Pertanyaan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: (Sugiyono, 2019:147)

3.5. Metode Analisis Data

Penelitian yang diteliti yakni dapat memakai beberapa teknik pengolahan dengan program SPSS 26, yakni sebagai berikut:

3.5.1. Analisis Deskriptif

Menjelaskan bahwa yang mengrespon dan perkiraan gambaran untuk variabel yang ingin diteliti harus di jabarkan dengan ketentuan yang telah ada. (Sugiyono, 2014:96) mengajukan beberapa ketentuan untuk menganalisa deskriptif terdapat dalam tabel berikut ini:

Tabel 3.3. Kriteria Analisis Deskriptif

No.	Rentang Kategori Skor/ Skala Kategori	Nilai Tafsir
1	1,00 - 1,79	Sangat tidak baik/ sangat rendah
2	1,80 - 2,59	Tidak baik/ rendah
3	2,60 - 3,39	Cukup
4	3,40 - 4,19	Baik/ tinggi
5	4,20 - 5,00	Sangat baik/ sangat tinggi

Sumber: (Sugiyono, 2014:96)

3.5.2. Uji Kualitas Data

3.5.2.1. Uji Validitas

(Sugiyono, 2019:361) mengemukakan bahwa dalam validitas, responden diminta untuk memberikan penilaian (skor) untuk masing-masing elemen pertanyaan maupun pernyataan. Periode validitas alat yang ditentukan dengan membandingkan peringkat yang diterima untuk setiap masalah atau pernyataan dengan peringkat keseluruhan. Jumlah skor adalah seluruh jumlah skor dari total

pertanyaan maupun pernyataan. Apabila skor untuk setiap pertanyaan sebagian besar terkait karena skor keseluruhan pada tingkat alfa tertentu (contohnya 1%), alat pengukur bisa dianggap valid. Validitas menampilkan perbedaan yang diperoleh sejauh mana dengan alat ukur menggambarkan perbedaan nyata antara responden.

Tes untuk menunjukkan validitas artikel dalam kuesioner bisa dilakukan dengan memeriksa jumlah koefisien jumlah koefisien korelasi *Pearson Product Moment*. Nilai koefisien korelasi *Product Moment* bisa dilihat menggunakan rumus berikut:

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

Rumus 3.1. *Pearson Product Moment*

Sumber: (Anwar, 2014:96)

Keterangan:

r = Koefisien korelasi

x = Skor butir

y = Skor total butir

n = Jumlah sampel (responden)

Syarat dalam menguji setelah pengujian dia atas merupakan hasil r dianalogikan dengan hasil r tabel yang berupa derajat bebas (n-2). andaikan angka r hasil yang dihitung melebihi besar kebanding angka r pada tabel pada alpha (α) tertentu oleh karena itu memiliki arti signifikan maka dapat diartikan bahwa setiap pertanyaan atau pernyataan itu valid (Anwar, 2014:77)

3.5.2.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan kestabilan pada suatu penilaian akan suatu variabel yang akan diuji sebagai suatu penilaian. Dalam kuesioner dapat dikatakan reliabel atau baik dalam memilih jawaban adalah seirama atau konsisten terhadap pilihan jawaban dari pertanyaan ke pertanyaan lainnya (Ghozali, 2011:47)

Uji reliabilitas instrumen dalam penelitian yang mengaplikasikan teknologi *Cronbach's Alpha*. Jika faktor perangkat reliabilitas / *Alpha* diatas angka 0,6, dapat dinyatakan instrumen tersebut reliabel. Jika nilai *Alpha* adalah tidak mencapai angka 0,6, maka berarti dinyatakan instrumen tersebut tidak reliabel.

3.5.3. Uji Asumsi Klasik

Salah satu cara meneliti dengan teknik kuantitatif yang memakai cara-cara analisis statistik inferensial sehingga bisa dipakai untuk dapat menguji hipotesis diajukan dengan biasanya berdasarkan dugaan-dugaan tertentu. Hal ini bisa disebut juga anggapan, dan dapat disebut juga menguji hipotesis diotoritas pada pikiran bisa atau tidaknya pengujian tersebut dilakukan. Dalam uji asumsi terdapat juga yang memandang ini sebagai hal yang wajib dipenuhi sebelum melakukan adalah suatu bentuk uji awal/ketentuan yang harus di penuh sebelum kita melakukan analisa yang dipergunakan dalam menguji hipotesa harusnya disajikan (Sugiyono, 2019:318)

3.5.3.1. Uji Normalitas

Uji normalitas memiliki tujuan agar dapat memeriksa jika didalam model regresi, variabel pengacau ataupun residual mempunyai fungsi normal. Untuk mengaplikasikan teknik ini perlu memakai analisis grafik agar dapat mendapat grafik Histogram dan *Normal P- P Plot of Regression Standardized Residual*. Uji statistik dengan memakai uji *Kolmogrov Smirnov* (KS) dengan angka p 2 sisi (*two tailed*). Syarat yang dipakai jika total yang dihitung *Asym sig. 2 tailed* melebihi dari 0,05 berarti berfungsi normal (Sugiyono, 2019:323)

3.5.3.2. Uji Multikolonieritas

Uji multikolinieritas memiliki fungsi agar dapat mengkaji bahwa model regresi telah didapatkan adanya keselarasan berada pada variabel bebas (*independen*). Multikolonieritas bisa ditemukan melalui angka *tolerance* dan perlawanan angka *Variance Inflation Factor* (VIF). *Tolerance* diukur dari variabilitas variable independen yang telah dipilih sehingga tidak dibahas dari variabel dependen lainnya. angka *outoff* yang biasanya digunakan agar bisa mengetahui munculnya masalah multikolonieritas merupakan angka *tolerance* \leq 0,10 atau sama dengan nilai $VIF > 10$ (Ghozali, 2011:105)

3.5.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heterokedastisitas memiliki tujuan yaitu mengkaji jika dalam model regresi berlangsung ketidakselarasan model dan residual satu pengujian di pengujian lain. Jika meneliti terdapat gejala heteroskedastisitas dikaji menggunakan metode glejser yang berupa teknik membentuk regresi diantara

angka total residual dengan variabel bebas. Jika dalam variabel tersebut bebas tidak memiliki pengaruh signifikan kepada absolut residual ($\alpha = 0,05$) dapat dikatakan untuk teknik tersebut regresi tidak adanya gejala heteroskedastisitas (Anwar, 2014:135)

3.5.4. Uji Pengaruh

3.5.4.1. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dipakai bagi penguji untuk mengaitkan melebihi dari dua ataupun dua variabel independen dijadikan aspek penebak dimanipulasi (dinaik turunkan hasilnya). Dapat disebutkan juga analisis regresi ganda bisa dipakai jika total variabel independennya paling sedikit 2 variabel. kesamaan regresi untuk dua predikatif berupa sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Rumus 3.2. Regresi Linier Berganda

Sumber: (Sugiyono, 2013:271)

Keterangan:

Y = Kepuasan Konsumen

X₁ = Promosi

X₂ = Kualitas Produk

a = Konstanta

b₁, b₂ = Koefisien regresi

3.5.4.2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) memiliki tujuan untuk menilai sebagaimana kapasitas model dalam ini memaparkan perbedaan variable dependen. angka koefisien determinasi berupa di angka nol dan satu. kesamaan regresi linier berganda dikatakan baik jika angka koefisien determinasi (R^2) semakin mendekati terhadap angka satu dan mengarah naiknya nilai sama dengan meningkatnya total variabel bebas (Anwar, 2014:136)

3.5.5. Uji Hipotesis

Pengajuan hipotesis statistik simpulan pada dasarnya merupakan menguji signifikansi. Signifikansi merupakan banyaknya kefatalan (*confident interval*) yang didapati/ diharapkan dalam meneliti melangsungkan generalisasi sampel penelitian (Sugiyono & Susanto, 2015:12)

Bagaimana sampai pada kesimpulan apakah anda menerima atau menolak hipotesis. Merujuk pada beberapa level signigikan dari peneliti terkait, contohnya 5% atau 1%. kemudian menentukan tingkat signifikansi yang diinginkan, peneliti dapat memperhatikan hasil angka sig. Yang telah dihasilkn dari SPSS (Sugiyono & Susanto, 2015:13)

Patokan dalam menerima hipotesis apabila angka sig. tidak melebihi angka 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan kebalikanya bahwa nilai sig. melebihi nagka 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak (Sugiyono & Susanto, 2015:14)

3.5.5.1. Uji t (Secara Parsial)

Uji t ialah penentu variabel independen apakah dapat dipengaruhi secara parsial variabel dependen yang dikaji melalui tes (Priyanto, 2013:120) Uji statistik t pada umumnya mengungkapkan tingkat pengaruh variabel penjelas individu atau variabel independen yang menjelaskan terhadap variabel dependen.

Bagaimana dapat dibanding dengan angka statistik t melalui titik responsif menurut tabel yang melakukan uji t. bila hasil t statistik yang dihitung melebihi hasil dari nilai t tabel, maka hipotesis lain dapat diterima, dapat dinyatakan bahwa variabel independen akan dapat dipengaruhi variabel dependen secara terpisah (Ghozali, 2011:98)

3.5.5.2. Uji F (Secara Simultan)

Uji statistik F pada umumnya memberitahu seluruh variabel independen maupun bebas yang disertakan dalam versi yang memiliki pengaruh dengan cara simultan terhadap variabel dependen atau terikat (Ghozali, 2011:98)

Agar dapat mengkaji hipotesis bisa memakai statistik F dengan syarat mengambil keputusan:

- a. Jika nilai F melebihi tingkatan dari angka 4 maka H_0 bisa ditolak pada derajat kepercayaan 5%. Dapat diartikan bahwa seluruh variabel independen secara simultan dan signifikan dapat dipengaruhi variabel dependen.

