

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian

Metode penelitian ini merupakan langkah di mana penulis memperoleh data untuk tujuan penelitian tertentu. Metode ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan merupakan kata kunci penting dalam metode penelitian. Data empiris (observasi) merupakan hasil perolehan data melalui metode penelitian. Data tersebut memiliki persyaratan yang meliputi valid, reliabel, dan objektif. Valid adalah ketepatan antara data yang sebenarnya dihasilkan tentang objek penelitian dan kekuatan yang telah dikumpulkan peneliti. Menurut Surjaweni (2015: 71) metode penelitian merupakan garis panduan atau prosedur dan teknik dalam perancangan penyelidikan yang berguna sebagai panduan untuk membina strategi yang menghasilkan modal atau projek penyelidikan.

Berdasarkan tujuannya, penelitian ini dapat diklasifikasikan ke dalam penelitian dasar, dimana penelitian berfungsi untuk mengembangkan teori yang sudah ada sebelumnya dan digunakan hanya untuk melakukan penelitian dalam pengaturan akademis.

Penelitian ini di lakukan untuk menguji seberapa besar pengaruh yang signifikan antara variabel bebas yaitu promosi dan kualitas produk pada variabel terikat yaitu kepuasan pembelian.

3.2 Operasional Variabel

3.2.1. Variabel Bebas (Independent Variable)

Dalam penelitian tersebut, peneliti menggunakan dua variabel independen yaitu promosi dan kualitas produk

1. Promosi (X1)

Promosi merupakan kegiatan untuk memberitahukan suatu produk dengan tujuan untuk mengajak atau memperbanyak target pasar untuk membeli produk. Menurut Wardhono, *et al* (2015), terdapat empat promosi yang dapat dilakukan untuk mengukur promosi sebagai berikut;

- a. Pemasaran yang di lakukan secara langsung
- b. Penjualan secara personal
- c. Publisitas
- d. Iklan

Empat item pertanyaan tersebut menggunakan skala *Likert* dengan 5 poin. Mulai dari 1 yang artinya sangat tidak setuju sampai dengan 5 yang artinya sangat setuju.

2. Kualitas Produk (X2)

Produk seperti barang atau jasa fisik yang bersedia dibayar oleh konsumen. Ini mencakup setengah dari barang material, seperti furnitur, pakaian dan bahan makanan, serta produk tidak berwujud. Adapun indikator kualitas produk menurut Deming, Crosby dan Juran Dalam (Mugayat dan Rahmat, 2018) adalah sebagai berikut:

- a. Keandalan

- b. Kinerja
- c. Fitur
- d. Layanan
- e. Estetika
- f. Kesesuaian
- g. Daya Tahan
- h. Sesuai dan Selesai

Delapan item pertanyaan tersebut menggunakan skala *Likert* dengan 5 poin. Mulai dari 1 yang artinya sangat tidak setuju sampai dengan 5 yang artinya sangat setuju.

3.2.2. Variabel Terikat

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi oleh keberadaan variabel bebas. Variabel tersebut diamati dan diukur untuk mengetahui pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel independen. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen (Y) yang artinya perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan hasil produk dengan ekspektasi yang diharapkan. Indikator kepuasan konsumen (Tjiptono & Diana, 2015: 53) yaitu:

- a. Kepuasan konsumen keseluruhan
- b. Factor kepuasan konsumen
- c. Menerima ekspektasi
- d. Niat membeli kembali
- e. Kesiediaan untuk menyarankan

Lima item pertanyaan tersebut menggunakan skala *Likert* dengan 5 poin. Mulai dari 1 yang artinya sangat tidak setuju sampai dengan 5 yang artinya sangat setuju.

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Menurut (Sugiyono, 2018: 80) Populasi merupakan objek / subjek yang memiliki kualitas dan karakter tertentu yang di tentukan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya. Populasi penjualan 1 pcs per 1 konsumen antara bulan Juni dan November 2020 sebanyak 163 konsumen.

3.3.2. Sampel

Menurut (Sugiyono, 2018: 81) Sampel merupakan bagian dari populasi. Menurut (Sugiyono, 2018: 84) *Non Probability Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang / peluang yang sama bagi setiap elemen atau anggota populasi untuk dipilih sebagai sampel. Dalam penentuan sampel penelitian ini peneliti menggunakan sampling jenuh (*sensus*). Menurut (Sugiyono, 2018: 85) *sampling jenuh* merupakan teknik pengambilan sampel yang seluruh anggota populasi dijadikan sampel. Sampel penelitian ini adalah 163 orang dari data penjualan kapsul JSH di PT Bintang Lima.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Sanusi, 2011:105) pengumpulan data di bagi menjadi tiga, yaitu:

1. Wawancara merupakan cara analisis sampel melalui pertanyaan lisan kepada subjek penelitian.

2. Kuesioner adalah pengumpulan sampel tidak memerlukan adanya representasi yang memadai dengan menggunakan daftar pertanyaan.
3. Observasi merupakan cara mengumpulkan data melalui proses pencatatan tingkah laku objek (orang), objek (objek) atau kejadian sistemik tanpa ada pertanyaan.

3.4.1. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan peneliti untuk mengukur fenomena alam atau sosial (Sanusi, 2011: 67). Ada instrumen yang sudah ada dan ada yang tidak (dibuat sendiri oleh peneliti). Titik awal pengembangan instrumen penelitian ialah variabel penelitian itu sendiri.

Skala pengukuran yang dilakukan dalam penelitian ini ialah skala likert. Skala likert merupakan skala yang didasarkan pada penjumlahan sikap responden saat menanggapi pernyataan yang berkaitan dengan indikator suatu konsep atau variabel yang diukur (Sanusi, 2011: 59). Skala Likert menggunakan lima nilai dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3. 1. Skala Likert

No	Keterangan	Nilai
1	(SS) Sangat Setuju	5
2	(S) Setuju	4
3	(R) Ragu-ragu	3
4	(TS) Tidak Setuju	2
5	(STS) Sangat Tidak Setuju	1

3.5. Metode Analisis Data

Menurut Sanusi (2011:115) hubungan metode statistik yang dipilih ditentukan oleh tujuan penelitian dan skala pengukuran variabel penelitian. Tujuan penelitian dalam penelitian ini merupakan menguji hipotesis untuk menguji hubungan kausalitas.

3.5.1. Analisis Deskriptif

Menurut Sanusi (2011: 116). Statistik deskriptif yang sering digunakan untuk mendeskripsikan data penelitian adalah frekuensi rata-rata.

3.5.2. Uji Kualitas Data

Data hal tersebut ialah hal terpenting dalam sebuah penelitian karena data merupakan gambaran dari variabel-variabel yang akan diteliti dan berfungsi sebagai alat untuk menguji hipotesis. Sebelum mengolah data yang diperoleh dari responden, terlebih dahulu dilakukan uji tingkat validitas dan reliabilitas data dengan uji kualitas data. Kualitas data uji dapat direalisasikan dengan pengujian validitas dan reliabilitas instrumen. Agar data yang diperoleh memiliki tingkat ketelitian dan konsistensi yang tinggi maka instrumen penelitian yang digunakan harus valid dan reliabel. Suatu instrumen dikatakan valid jika mengukur apa yang harus diukur (Sanusi, 2011: 76).

Reliabilitas suatu alat ukur menunjukkan konsistensi hasil pengukuran jika alat ukur tersebut digunakan oleh orang yang sama pada waktu yang berbeda atau jika digunakan oleh orang yang berbeda pada waktu yang sama atau pada waktu yang berbeda. Secara tersirat reliabilitas ini mengandung objektivitas karena hasil pengukuran tidak dipengaruhi oleh siapa yang mengukurnya (Sanusi, 2011: 80).

3.5.1.1. Pengujian Validitas Instrumen

Validitas instrumen ditentukan oleh korelasi skor yang didapatkan untuk setiap pertanyaan atau pernyataan dengan skor total (Sanusi, 2011: 77). Validitas instrumen ditentukan oleh korelasi skor yang diperoleh setiap pertanyaan atau pernyataan dengan skor total. Skor total adalah jumlah dari semua skor untuk pertanyaan atau pernyataan. Jika skor tiap item pada pertanyaan berkorelasi signifikan dengan skor total pada level alpha tertentu, maka dapat dikatakan alat ukur tersebut valid. Sebaliknya, jika korelasinya tidak signifikan, maka alat ukur tersebut tidak valid dan tidak perlu digunakan untuk mengukur atau mengambil data. Rumus yang digunakan untuk mencari nilai korelasi adalah korelasi Product Moment dari Pearson yang dirumuskan sebagai 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. Korelasi Pearson Product Moment

Sumber: (Sanusi, 2011:77)

Dimana:

r = Koefisien korelasi

X = Skor butir

Y = Skor total butir

N = Jumlah sampel (responden)

Nilai r dibandingkan dengan nilai r tabel dengan derajat bebas (n-2). Kaidah yang digunakan dalam uji validitas ini (Sanusi, 2011:77) adalah:

- 1) Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, maka instrumen yang digunakan valid.
- 2) Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, maka instrumen yang digunakan tidak valid.

3.5.2.2. Pengujian Reliabilitas Instrumen

Reliabilitas alat ukur yang menunjukkan konsistensi hasil pengukuran jika alat ukur tersebut digunakan oleh orang yang sama pada waktu yang berbeda (Sanusi, 2011: 80). Perhitungan reliabilitas dilakukan atas pertanyaan atau pernyataan yang valid (Sanusi, 2011: 81). Metode pengukuran yang baru merupakan penegasan atau pertanyaan yang sama diberikan kepada responden yang sama pada waktu yang berbeda. Diharapkan waktu yang tidak terlalu dekat dan tidak terlalu lama agar tidak terjadi bias dalam ingatan narasumber atas pertanyaan atau pernyataan yang dibuat dan bias karena perubahan fenomena.

3.6. Uji Asumsi Klasik

3.6.1. Uji Normalitas

Pengujian normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan *histogram Regression residual* terstandarisasi, analisis *chi square*, dan juga menggunakan nilai *Kolmogorov-Smirnov*, kurva nilai residual terstandarisasi menunjukkan normal jika *Kolmogorov-Smirnov Z* < nilai *Z* tabel, maka jika citra akan masuk berbentuk kurva berbentuk lonceng dan bila menggunakan grafik PP maka akan terbentuk garis-garis disekitar diagonal

3.6.2. Uji Multikolinearitas

Multikolinieritas adalah hubungan linier sempurna antara beberapa atau semua variabel independen. Uji multikolinearitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Dalam model regresi yang baik seharusnya tidak terdapat korelasi antara variabel independen (Sanusi, 2011: 135).

3.6.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah keragaman selisih nilai observasi dan prediksi sama untuk semua nilai estimasi Y. Jika terjadi heteroskedastisitas, estimasi koefisien regresi akan menjadi tidak akurat. Uji heteroskedastisitas dilakukan secara berpasangan antara variabel dependen dan variabel independen (Sanusi, 2011: 135).

Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan metode Glejser dengan mengurutkan regresi antara nilai absolut residual dan variabel independen. Jika masing-masing variabel independen tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap residual absolut ($\alpha = 0,05$) maka model regresi tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas (Sanusi, 2011: 135).

3.6.4. Uji Pengaruh

3.6.4.1. Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linier berganda pada dasarnya merupakan perluasan dari regresi linier sederhana, yaitu meningkatkan jumlah variabel bebas dari 1 menjadi 2 atau lebih variabel bebas (Sanusi, 2011: 134). Analisis regresi berganda digunakan oleh peneliti, jika peneliti bermaksud untuk memprediksi bagaimana keadaan (fluktuasi) variabel dependen (kriteria), jika 2 atau lebih variabel independen dimanipulasi sebagai faktor prediktif (kenaikan dan penurunan nilai) (Sugiyono, 2011 : 275).

Dalam penelitian ini terdapat 2 variabel bebas dan 1 variabel terikat. Dua variabel independen tersebut adalah harga promosi dan kualitas produk. Variabel

tak bebas adalah Kepuasan Konsumen. Persamaan regresi untuk penelitian ini ialah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Rumus 3. 2. Regresi Linear Berganda

Sumber: (Sugiyono, 2011:275)

Dimana:

Y = Variabel terikat

a = Nilai konstanta

$b_{1,2}$ = Nilai koefisien regresi

X_1 = Variabel bebas pertama

X_2 = Variabel bebas kedua

3.6.4.2 Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) sering juga disebut koefisien determinasi berganda yang hampir sama dengan koefisien r^2 . R juga hampir sama dengan r , tetapi keduanya tidak sama dalam fungsi. R^2 memberitahu proporsi variasi dalam variabel terikat (Y) yang dijelaskan oleh variabel bebas (lebih dari 1 variabel X) secara barengan. Sementara itu, r^2 mengukur kebaikan-kebaikan sesuai dari persamaan regresi, yang memberikan persentase variasi total variabel dependen (Y) yang dijelaskan hanya oleh 1 variabel independen (X). Koefisien R merupakan koefisien korelasi berganda yang mengukur tingkat hubungan antara variabel dependen (Y) dengan semua variabel independen yang menjelaskannya secara bersama-sama dan nilainya selalu positif. Meskipun koefisien r menjelaskan kedekatan hubungan linier antara 2 variabel, namun nilainya bisa negatif dan positif (Sanusi, 2011: 136).

3.6.5. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis absolut dilakukan karena kebenaran yang terkandung dalam pernyataan hipotesis masih bersifat sementara. Pengujian hipotesis sama dengan menguji signifikansi koefisien regresi linier berganda secara parsial maupun simultan (Sanusi, 2011: 9). Pengujian hipotesis yang dilakukan akan memperhatikan aspek-aspek sebagai berikut:

1. Uji hipotesis adalah pengujian yang menggunakan data sampel
2. Hasil pengujian berupa keputusan menolak H_0 atau sebaliknya menerima H_0 .
3. Nilai tes dapat dilihat dengan menggunakan nilai F atau nilai t atau Sig.
4. Kesimpulan juga dapat ditarik dengan melihat gambar atau kurva, untuk melihat daerah asal dan penerimaan hipotesis nol. Dalam penelitian ini peneliti hanya menggunakan 2 metode untuk menguji hipotesis. Kedua metode tersebut merupakan uji-t dan uji-F (Wibowo, 2012: 125).

3.6.5.1. Uji T

Pengujian ini dilakukan untuk menguji apakah variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen secara parsial dengan $\alpha = 0,05$ serta dapat diterima atau ditolaknya hipotesis..

Langkah-langkah pengujian merupakan menentukan formasi H_0 dan H_1 yaitu $H_1: \beta \neq 0$, berarti Harga (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Bintang Lima di Batam. (Y): $\beta \neq 0$, berarti Promosi (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Bintang Lima di

Batam. Kualitas Produk (X3) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Bintang Lima di Batam (Y).

Uji t pada dasarnya menunjukkan sejauh mana variabel penjelas individu mempengaruhi variasi variabel dependen. Rumusnya sebagai berikut :

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad \text{Rumus 3. 3. Uji t}$$

Sumber : (Sugiyono, 2011;230)

Dimana :

t = Nilai t_{hitung} yang juga di tutup dengan t_{tabel}

r = korelasi persial yang ditemukan

n= jumlah sampel

Pengambilan keputusan dasar untuk pengujian merupakan :

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak
2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima

3.6.5.2. Uji F

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan jika semua variabel bebas atau variabel bebas yang termasuk dalam model mempunyai pengaruh secara barengan terhadap variabel terikat atau variabel terikat (Ghozali, 2012: 98)..

Rumus untuk menguji uji F sebagai berikut(Sugiyono, 2011:235).

$$F_h = \frac{R^2/K}{(1-R^2)/(n-k-1)} \quad \text{Rumus 3. 4. Uji F}$$

Sumber : (Sugiyono, 2011:235)

Keterangan :

F_h = Besarnya F_{hitung}

n = Jumlah anggota sampel

k = Jumlah variabel independen

R^2 = Koefisien determinasi

Nyatakan bahwa nilai F dihitung terhadap harga pada tabel F dengan pembilang = k dan penyebut $dk = (n-k-1)$. Dengan tingkat kesalahan ($\alpha = 0.05 / \alpha = 5\%$), dasar pengambilan keputusan ialah jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak H_1 diterima, maka koefisien hubungan berganda yang ditemukan signifikan (Sugiyono, 2011: 235).

3.7. Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.7.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yaitu PT Bintang Lima yang beralamat Komplek Citra Buana Park 1 Blok C No 8, Seraya, Batam.

3.7.2. Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Oktober 2020				November 2020				Desember 2020				Januari 2021			
		Minggu				Minggu				Minggu				Minggu			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Survey		■	■													
2	Pengajuan Surat Penelitian							■				■					
3	Kuesioner											■	■				
4	Pengumpulan Data													■	■		
5	Pengolahan Data														■	■	
6	Penyusunan Skripsi																■