

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan waktu penelitian

1. Lokasi penelitian

Adapun lokasi penelitian ini dilakukan di Coffeshop teraswara yang beralamat di Aek batu, Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan dari bulan oktober 2023 sampai maret 2024.

Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan

No	Kegiatan	Waktu (Bulan) 2023-2024																									
		Oktober		November				Desember				Januari				Februari				Maret				April			
		3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Pengajuan judul																										
2	Penyusunan proposal																										
3	Bimbingan																										
4	Seminar proposal																										
5	Riset Penelitian																										
6	Bimbingan skripsi																										
7	Sidang meja hijau																										

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dan sampel diperlukan dalam sebuah penelitian untuk mengumpulkan data dari variabel yang diteliti. Menurut Sugiyono (2017) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di terapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian di tarik kesimpulan. Pada penelitian ini penulis memfokuskan populasi pada tamu yang datang pada saat Observasi di bulan oktober sampai dengan bulan november 2023. Jumlah populasi adalah 150 orang.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2017) Sampel adalah bagian atau wakil populasi yang diteliti. Dengan jumlah populasi 150 orang maka penarikan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Ukuran populasi

e = Margin eror (10% atau 0,1)

Sehingga jumlah sampel (n) menjadi :

$$n = \frac{150}{1 + 150 (0,1)^2} = 60$$

Sehingga jumlah sampel yang digunakan adalah 60.

C. Defenisi Operasional Variabel Penelitian

Defenisi operasional adalah aspek penelitian yang memberikan informasi tentang bagaimana cara mengukur variabel. Defenisi operasional bisa sebagai petunjuk bagaimana cara mengukur variabel. Dalam penelitian ini terdapat lima variabel yang akan diukur. Adapun defenisi dari keempat variabel tersebut akan dijabarkan dibawah ini :

Tabel 3.2
Defenisi Operasional Variabel

No	Variabel	Defenisi Operasional	Indikator	Skala pengukuran
1	Selling (X ₁)	“Selling adalah suatu keadaan yang menggambarkan bahwa hasil yang didapatkan melebihi dari harapan” Menurut (Tjiptono, 2015)	1.Realibilitas (<i>Realibility</i>) 2.Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) 3.Jaminan (<i>Assurance</i>) 4.Empaty (<i>Empathy</i>) 5.Bukti fisik (<i>Tangibles</i>) (Maiti, 2015)	Likert
2	Customer relationship management (X ₂)	“Customer relationship management ialah pertukaran suatu ukuran dengan suatu barang yang akan menjadi hak pemilik yang dapat memenuhi kepuasan dan keinginan konsumen” (Buchori Alma, 2015)	1. Keterjangkauan customer relationship management 2. Ketetapan penyesuaian customer relationship management dengan kualitas produk 3. Daya saing customer	Likert

			relationship management 4. Kesesuaian customer relationship management terhadap manfaat produk 5. Ketetapan customer relationship management (Sulastri, 2019)	
3	Testimoni pelanggan (X ₃)	“Sebagai alat komunikasi antara perusahaan dan calon konsumen yang dapat mempengaruhi, membujuk dan menarik calon konsumen untuk melakukan keputusan pembelian”. (Damar, 2016)	1. Sampel 2. Premium 3. Cashback (uang kembali) 4. Continuty programs 5. Contest dan seewpstakes (Kotler, 2016)	Likert
4	Kepuasan konsumen(y)	“Kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli”. (Kotler 2015)	1. Perasaan 2. Kepuasan konsumen kepada produk 3. Merekomendasikan 4. Harapan 5. Minat beli ulang (Ferdinand, 2016)	Likert

Sumber : Data penelitian (2023)

D. Jenis Dan Sumber Data

1. Jenis Data

Data dalam penelitian dibagi menjadi dua bagian yaitu :

- a. Data kualitatif yaitu data yang pengumpulannya dikumpulkan secara langsung misalnya wawancara dan observasi.
- b. Data kuantitatif yaitu data yang dicari menggunakan suatu penelitian contohnya penyebaran kuesioner.

2. Sumber Data

Sumber data merupakan suatu yang bisa memberikan sebuah informasi mengenai data. Data dapat dibedakan menjadi dua berdasarkan sumbernya, yaitu :

- a. Data primer yaitu data utama atau data pokok yang digunakan dalam penelitian. Data ini penulis dapat langsung dengan cara memberikan angket dan mengobservasi langsung dari lokasi penelitian.
- b. Data sekunder yaitu data pelengkap yang diperoleh dari data yang sudah tersedia pada lokasi penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan observasi, angket dan wawancara guna mendapatkan informasi atau data yang diperlukan.

a. Observasi

Yaitu pengamatan yang langsung dilakukan atau sengaja dilakukan untuk mencari tau keadaan pada Brilink Andi Kurniawan

b. Angket

Ialah teknik pemungutan data dengan cara memberikan atau mengajukan beberapa pertanyaan tertulis dan dijawab secara tertulis pula.

c. Wawancara

Pencarian informasi dengan melakukan pertanyaan langsung kepada konsumen. Dengan wawancara penulis mendapatkan informasi lebih untuk menambah data yang diperlukan.

Kuesioner pada penelitian ini diukur dengan memakai skala Likert's. Menurut Sugiyono (2016:132) bahwa skala Likert ialah skala yang dipakai untuk mengukur pendapat, sikap, dan tanggapan seseorang atau sekelompok orang mengenai kejadian sosial. Adapun kontribusi skor memakai skala Likert mempunyai tingkata sangat positif sampai sangat negatif menyatakan pada kelima pilihan jawaban berikut seperti pada tabel:

Tabel 3.4
Instrumen Skala Likert

No	Pertanyaan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (ST)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

F. Uji Instrument Penelitian

1. Uji validitas

Validitas pada penelitian menjelaskan bagian ketetapan alat ukur penelitian terhadap isi sesungguhnya yang diukur. Uji validitas adalah uji yang dipakai untuk mengukur benar, atau valid tidaknya suatu angket. Suatu angket dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner/angket dapat untuk menerangkan sesuatu yang ditakar oleh angket tersebut.

a. Variabel Selling

Tabel 3.3
Uji Validitas Selling

Butir Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
P1	0,821	,260	Valid
P2	0,845	,260	Valid
P3	0,792	,260	Valid
P4	0,817	,260	Valid
P5	0,829	,260	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan data SPSS (2024)

Berdasarkan Tabel 3.3 diketahui bahwa nilai R tabel $df_1 = 0,05$, $df_2 = n - k = 60 - 4 = 56$, sehingga r tabel dapat dilihat pada kolom 0,05 pada baris ke 56 yaitu 0,260 diperoleh hasil pengujian variabel selling memiliki nilai yang lebih besar dari 0,260 ini berarti bahwa seluruh pertanyaan adalah valid dan tepat digunakan dalam penelitian.

b. Variabel Customer relationship management

Tabel 3.4
Uji Validitas Customer relationship management

Butir Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
P1	0,699	,260	Valid
P2	0,728	,260	Valid
P3	0,655	,260	Valid
P4	0,693	,260	Valid
P5	0,781	,260	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan data SPSS (2024)

Berdasarkan Tabel 3.4 diketahui bahwa nilai R tabel $df\ 1 = 0,05$, $df\ 2 = n - k = 60 - 4 = 56$, sehingga r tabel dapat dilihat pada kolom 0,05 pada baris ke 56 yaitu 0,260 diperoleh hasil pengujian variabel customer relationship management memiliki nilai yang lebih besar dari 0,260 ini berarti bahwa seluruh pertanyaan adalah valid dan tepat digunakan dalam penelitian.

c. Variabel Testimoni pelanggan

Tabel 3.5
Uji Validitas Testimoni pelanggan

Butir Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
P1	0,729	,260	Valid
P2	0,778	,260	Valid
P3	0,727	,260	Valid
P4	0,767	,260	Valid
P5	0,778	,260	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan data SPSS (2024)

Berdasarkan Tabel 3.5 diketahui bahwa nilai R tabel $df\ 1 = 0,05$, $df\ 2 = n - k = 60 - 4 = 56$, sehingga r tabel dapat dilihat pada kolom 0,05 pada baris ke 56 yaitu

0,260 diperoleh hasil pengujian variabel testimoni pelanggan memiliki nilai yang lebih besar dari 0,260 ini berarti bahwa seluruh pertanyaan adalah valid dan tepat digunakan dalam penelitian.

d. Variabel Kepuasan konsumen

Tabel 3.7
Uji Validitas Kepuasan konsumen

Butir Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
P1	0,702	,260	Valid
P2	0.726	,260	Valid
P3	0,747	,260	Valid
P4	0,733	,260	Valid
P5	0,728	,260	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan data SPSS (2024)

Berdasarkan Tabel 3.7 diketahui bahwa nilai R tabel $df\ 1 = 0,05$, $df\ 2 = n - k = 60 - 4 = 56$, sehingga r tabel dapat dilihat pada kolom 0,05 pada baris ke 56 yaitu 0,260 diperoleh hasil pengujian variabel kepuasan konsumen memiliki nilai yang lebih besar dari 0,260 ini berarti bahwa seluruh pertanyaan adalah valid dan tepat digunakan dalam penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah *indek* yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan (Situmorang dan Lutfi, 2014). Uji reliabilitas digunakan untuk melihat apakah alat ukur yang digunakan menunjukkan konsistensi didalam mengukur gejala yang sama. Pernyataan yang telah dinyatakan valid dalam uji validitas, maka akan ditentukan reliabilitasnya dengan kriteria sebagai berikut :

- a. Jika $r \alpha$ (alpha) positif atau $\geq$ dari r tabel maka pernyataan *reliabel*.
- b. Jika $r \alpha$ (alpha) negatif atau $\leq$ dari r tabel maka pernyataan tidak *reliabel*.

Suatu konstruk atau variabel dikatakan *reliabel* jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$.

Tabel 3.8
Hasil Uji Reliabilitas (*Reliability Statistics*)

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Batas	Ket
1	Selling (X_1)	0,852	0,60	Reliabel
2	Customer relationship management (X_2)	0,757	0,60	Reliabel
3	Testimoni pelanggan (X_3)	0,796	0,60	Reliabel
4	Kepuasan konsumen (y)	0,770	0,60	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan data SPSS (2024)

Tabel 3.8 menunjukkan bahwa 20 pertanyaan memiliki koefisien diatas 0,60, sehingga dapat dinyatakan bahwa kuesioner tersebut telah reliabel dan layak disebarkan kepada responden untuk digunakan sebagai instrumen dalam penelitian ini.

G. Metode Analisis Data

Merupakan cara merumuskan dan menafsirkan data yang ada hingga memberikan gambaran yang jelas melalui pengumpulan, penyusunan, dan menganalisis data hingga dapat diketahui gambaran umum perusahaan yang diteliti.

1. Asumsi Klasik

- a. Normalitas yaitu mengetahui apakah data yang disajikan untuk dianalisis lebih lanjut mendistribusikan normal atau tidak, metode klasik dalam mengujian normalitas suatu data tidak begitu sulit.
- b. Uji multi kolineritas yaitu bertujuan untuk menguji dalam metode regresi ditemukan kolerasi antara variabel bebas (independen). Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel-variabel bebas.
- c. Heteroskedaritas bertujuan untuk menguji apakah dalam metode – metode regresi terjadi ketidak samaan varians dan residual satu pengamatan yang lain tetap, maka jika berbeda disebut heterokedatitas. Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain.

2. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda bertujuan untuk mengetahui hubungan linear antara beberapa variabel bebas dengan variabel terikat. Analisis linear berganda dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan konsumen

X_1 = Selling

X_2 = Customer relationship management

X_3 = Testimoni pelanggan

α = Konstanta

b_1, b_2, b_3, b_4 = Koefisien arah regresi

e = standar Error

3. Uji Hipotesis

a. Uji T

Uji T yaitu untuk menguji apakah variabel bebas secara parsial mempunyai pengaruh signifikan terhadap nilai variabel terikat. Dengan rumus hipotesis sebagai berikut :

$H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = b_4 = 0$, artinya variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4) secara parsial tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y).

$H_a : b_1, b_2, b_3, b_4 \neq 0$, artinya variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4) secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y).

Kriteria Pengambilan Keputusan :

H_0 di terima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

H_a di terima jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

b. Uji F

Uji F digunakan untuk melihat apakah variabel Independent berpengaruh secara bersama – sama atau simultan terhadap variabel dependent. Dengan rumus hipotesis sebagai berikut :

$H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = b_4 = 0$, artinya variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4) secara bersama-sama tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y).

$H_a : b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq b_4 \neq 0$, artinya variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4) secara bersama-sama terdapat pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y).

Kriteria Pengambilan Keputusan :

H_0 di terima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$

H_a di terima jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada $\alpha = 5\%$.

c. Koefisien Determinan (R^2)

Determinan digunakan untuk melihat kontribusi variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4) terhadap variabel terikat (Y). Determinasi berguna untuk mengetahui sejauh apa variabel bebas mempengaruhi variabel terikat.