

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi adalah tempat dilaksanakannya Suatu Penelitian. Adapun Lokasi Penelitian ini dilaksanakan di Koperasi karyawan PT. Tasik Raja Kec.Torgamba Kab. Labuhanbatu Selatan.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilakukan dari bulan oktober 2022 sampai maret 2023.

Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan

No	Kegiatan	Waktu (Bulan) 2022-2023																											
		November		Desember				Januari				Februari				Maret				April				Mei					
		3	4	1	2	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 (2018) 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.

Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah konsumen yang datang selama 3 minggu, adapun data jumlah konsumena dalah sebagai berikut :

Minggu	Bulan	Jumlahkonsumen
Mingguke 4	Oktober 2022	50 konsumen
Mingguke 2	November 2022	35 konsumen
Mingguke 3	November 2022	45 konsumen
Jumlah		130konsumen

Sumber : Data primer (2022)

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2018) Sampel adalah bagian atau wakil populasi yang diteliti. Teknik penentuan sampel yang digunakan adalah menggunakan rumus slovin dengan pencarian sampel sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Ukuran populasi

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

Sehingga jumlah sampel (n) menjadi :

$$n = \frac{130}{(1 + 130 (0,1)^2)} = 56.52$$

Sehingga jumlah sampel yang digunakan adalah 57.

C. Defenisi Operasional Variabel

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 kelima variabel tersebut akan di jabarkan dibawah ini:

Tabel 3.2
Defenisi Operasional

No	Variabel	Defenisi Operasional	Indikator	Skala pengukuran
1	Kedekatan emosional (X ₁)	Kedekatan emosional adalah sikap yang mencerminkan sejauh mana seseorang individu mengenal dan terkait pada suatu barang. Seseorang individu yang memiliki komitmen tinggi kemungkinan akan melihat dirinya sebagai konsumen sejati. (Galung, 2018)	1. Hubungan yang berkualitas 2. Perilaku positif 3. Sifat empati 4. Perilaku simpati	Likert

2	Lokasi (X_2)	Menurut Hanggita (2018) Lokasi Usaha adalah tempat usaha beroperasi atau tempat usaha melakukan kegiatan untuk menghasilkan barang dan jasa yang mementingkan segi ekonominya	1. Akses 2. Jarak tempuh 3. Visibilitas 4. Lingkungan	Likert
3	Persepsi konsumen (X_3)	Persepsi adalah proses pemilihan, pengorganisasian dan penginterpretasian masukan informasi, sensasi yang diterima melalui penglihatan, perasa, pendengaran, penciuman dan sentuhan, untuk menghasilkan makna. (Wianti et al., 2019)	1. Komunikasi 2. Pelayanan 3. Efisiensi 4. Citra	Likert
4	Kelengkapan produk (X_4)	Kelengkapan produk adalah tersedianya semua jenis produk yang ditawarkan untuk dimiliki, dipakai, atau di konsumsi oleh konsumen. (Nofri & Hafifah, 2018)	1. Keragaman produk 2. Variasi Produk 3. Ketersediaan produk 4. Kualitas	Likert
5	Kepuasan konsumen (y)	Kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan tingkat kepuasan konsumen produk memenuhi harapan konsumen. (Kotler 2018)	1. Terpenuhinya harapan 2. Loyal 3. Merekomendasikan 4. Minat beli ulang	

Sumber : Galung (2018) Hanggita (2018) Wianti (2019) Sudarsono (2018) Kotler

(2018)

D. Jenis dan Sumber Data

Berdasarkan jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer, data Primer adalah data yang langsung diperoleh dari obyek penelitian, dimana jenis data dan informasi yang dikumpulkan langsung dari koperasi karyawan PT. Tasik raja.
2. Data Sekunder, data Sekunder adalah data tambahan lainnya yang diberikan oleh koperasi karyawan PT. Tasik raja seperti informasi mengenai gambaran umum perusahaan serta bacaan-bacaan pustaka yang menunjang.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuisisioner

Kuisisioner adalah pengumpulan data dengan mengajukan daftar pertanyaan atau pernyataan kepada Konsumen yang ada di koperasi karyawan PT. Tasik raja. Kesungguhan responden dalam menjawab pertanyaan atau pernyataan merupakan hal penting, mengingat pengumpulan data ini dilakukan dengan kuisisioner dan diharapkan data yang diperoleh dapat dianalisis dan diinterpretasikan untuk diambil kesimpulan.

2. Studi Kepustakaan

Dilakukan dengan mengumpulkan data dan mempelajari data-data yang diperoleh dari buku literatur, jurnal, majalah dan sebagainya yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

F. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrumen. Valid artinya data yang diperoleh melalui kuisioner dapat menjawab tujuan penelitian.

Bila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pernyataan dinyatakan valid, sebaliknya $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pernyataan dinyatakan tidak valid.

a. Variabel Kedekatan emosional

Tabel 3.3

Uji Validitas Kedekatan Emosional

ButirPertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
P1	.800	,265	Valid
P2	.828	,265	Valid
P3	.766	,265	Valid
P4	.797	,265	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan data SPSS (2023)

Berdasarkan Tabel 3.3 diketahui bahwa nilai R tabel $df_1 = 0,05$, $df_2 = n - k = 57 - 4 = 53$, sehingga r tabel dapat dilihat pada kolom 0,05 pada baris ke 53 yaitu 0,265 diperoleh hasil pengujian variabel kedekatan emosional memiliki nilai yang lebih besar dari 0,265 ini berarti bahwa seluruh pertanyaan adalah valid dan tepat digunakan dalam penelitian.

b. Variabel Lokasi

Tabel 3.4

Uji Validitas Lokasi

Butir Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
P1	.692	,265	Valid
P2	.724	,265	Valid
P3	.650	,265	Valid
P4	.690	,265	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan data SPSS (2023)

Berdasarkan Tabel 3.4 diketahui bahwa nilai R tabel $df_1 = 0,05$, $df_2 = n - k = 57 - 4 = 53$, sehingga r tabel dapat dilihat pada kolom 0,05 pada baris ke 53 yaitu 0,265 diperoleh hasil pengujian variabel lokasi memiliki nilai yang lebih besar dari 0,265 ini berarti bahwa seluruh pertanyaan adalah valid dan tepat digunakan dalam penelitian.

c. Variabel persepsi konsumen

Tabel 3.5

Uji Validitas persepsi konsumen

Butir Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
P1	.692	,265	Valid
P2	.750	,265	Valid
P3	.689	,265	Valid
P4	.737	,265	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan data SPSS (2023)

Berdasarkan Tabel 3.5 diketahui bahwa nilai R tabel $df 1 = 0,05$, $df 2 = n - k = 57 - 4 = 53$, sehingga r tabel dapat dilihat pada kolom 0,05 pada baris ke 53 yaitu 0,265 diperoleh hasil pengujian variabel persepsi konsumen memiliki nilai yang lebih besar dari 0,265 ini berarti bahwa seluruh pertanyaan adalah valid dan tepat digunakan dalam penelitian.

d. Variabel kelengkapan produk

Tabel 3.6

Uji Validitas kelengkapan produk

Butir Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
P1	.706	,265	Valid
P2	.746	,265	Valid
P3	.665	,265	Valid
P4	.701	,265	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan data SPSS (2023)

Berdasarkan Tabel 3.6 diketahui bahwa nilai R tabel $df 1 = 0,05$, $df 2 = n - k = 57 - 4 = 53$, sehingga r tabel dapat dilihat pada kolom 0,05 pada baris ke 53 yaitu 0,265 diperoleh hasil pengujian variabel kelengkapan produk memiliki nilai yang lebih besar dari 0,265 ini berarti bahwa seluruh pertanyaan adalah valid dan tepat digunakan dalam penelitian.

e. Variabel kepuasan konsumen

Tabel 3.7

Uji Validitas kepuasan konsumen

Butir Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
P1	.659	,265	Valid
P2	.689	,265	Valid
P3	.714	,265	Valid
P4	.697	,265	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan data SPSS (2023)

Berdasarkan Tabel 3.7 diketahui bahwa nilai R tabel df 1 = 0,05, df 2 = n-k=57-4=53, sehingga r tabel dapat dilihat pada kolom 0,05 pada baris ke 53 yaitu 0,265 diperoleh hasil pengujian variabel kepuasan konsumen memiliki nilai yang lebih besar dari 0,265 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* > 0,6.

Tabel 3.8

Hasil Uji Reliabilitas (*Reliability Statistics*)

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Batas	Ket
1	Kedekatan emosional (X ₁)	0,835	0,60	Reliabel
2	Lokasi (X ₂)	0,752	0,60	Reliabel
3	Persepsi konsumen (X ₃)	0,767	0,60	Reliabel
4	Kelengkapan produk (X ₄)	0,752	0,60	Reliabel
5	Kepuasan konsumen (y)	0,737	0,60	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan data SPSS (2023)

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

G. Metode Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji Normalitas memiliki tujuan menguji model regresi variable / residual distribusi normal. Dengan melihat *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan dapat membentuk satu garis lurus diagonal, dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya. Namun uji normalitas dengan grafik dapat menyesatkan karena visual dapat kelihatan tidak normal padahal secara statistik bisa sebaliknya. (Yusmeiliani, 2018)

2) Uji Multikolinearitas

Uji ini untuk mengetahui apakah model regresi terjadi adanya korelasi antar variable bebas (*independen*). Model regresi yang baik itu seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Untuk mengetahui adanya atau tidaknya Uji multikolinearitas didalam model regresi, yakni dengan melihat dari nilai *tolerance* dan lawannya yaitu *variance inflation factor* (VIF). Dan kedua ukuran ini menunjukkan bahwa setiap variable bebas manakah yang dijelaskan oleh variable bebas lainnya. *Tolerance* mengukur variabelitas variable bebas yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi, nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi (karena

$VIF=1/tolerance$. Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *tolerance* >0.0 , atau sama dengan nilai $VIF < 10$. Apabila didalam model regresi tidak ditemukan asumsi deteksi seperti diatas, maka model regresi yang digunakan dalam penelitian ini bebas dari multikolinearitas, dan demikian pula sebaliknya. (Satria, 2018).

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan dan kepengamatan yang lainnya. Jika variance dari residual satu pengamatan kepengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual. Jika pola tertentu yang teratur maka terjadi heteroskedastisitas. Dan jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Handayani Barus et al., 2016)

2. Analisis Regresi Linier Berganda

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

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Dimana :

Y =Kepuasan Konsumen

X₁ =Kedekatan emosional

X₂ = Lokasi

X₃ = Persepsi konsumen

X₄ = Kelengkapan produk

α = Konstanta

b₁, b₂, b₃ = Koefisien arah regresi

e = standar Error

3. Uji Hipotesis

Suatu hitungan statistic disebut signifikan secara statistic apabila nilai uji statistic berada dalam daerah kritis (daerah dimana Ho ditolak). Sebaliknya disebut tidak signifikan bila nilai uji statistic berada dalam daerah dimana Ho diterima. Dalam uji ini ada tiga jenis kriteria ketetapan yang harus dilakukan yaitu:

a. Uji Signifikansi Parsial (Uji- t)

(uji - t) adalah uji yang menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variable penjelasan individu dalam menerangkan variasi variable terkait.

Apabila signifikan t lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ maka dapat diketahui variable bebasnya memberikan pengaruh yang nyata terhadap variable terkaitnya.

Penelitian menguji hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak dengan menggunakan uji statistic t (t test). Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

b. Uji Signifikansi Simultan (UjiF)

Uji F pada dasarnya mengajukan apakah semua variable bebas yang dimasukkan dalam model mempunyaipengaruhsecarabersama-samaterhadap variable terkait. Uji secarasimultan (uji – F) dilakukan bertujuan untuk mengetahui apakah variable-variabel bebas secara bersama-sama memiliki pengaruh yang nyata terhadap variable dependen di uji dengan tingkat kepercayaan (confidence interval) 95% atau $\alpha = 5\%$.

c. Koefisien Determinan (R^2)

Determinan digunakan untuk melihat kontribusi variabel bebas (X_1, X_2, X_3, X_4) terhadap variabel terikat (Y). Itikolnieritas terjadi apabila R^2 yang dihasilkan oleh suatu model regresi empiris sangat tinggi.

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel x terhadap y dapat diketahui dengan :

$$R^2 = r^2 \times 100\%$$

Misalkan $r = 0,8$, maka $R^2 = 0,8^2 \times 100\% = 64\%$.

Artinya variabel y dipengaruhi oleh variabel x sebesar 64% sisanya $100-64=36\%$ dipengaruhi oleh variabel lain.