

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2019).

Rumusan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah rumusan masalah asosiatif. Rumusan masalah asosiatif adalah suatu rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2019).

3.2. Tempat dan Waktu Penelitian

3.1. Tabel Tempat dan Waktu Penelitian

No.	Kegiatan	Bulan																			
		Januari				Februari				Maret				April				Mei			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul																				
2	Penulisan Proposal Penelitian																				
3	Seminar Proposal																				
4	Pengajuan Izin Penelitian																				
5	Pelaksanaan Penelitian																				
6	Penulisan Tesis																				
7	Bimbingan Tesis																				
8	Sidang Tesis																				

3.3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019). Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang ada di Toko Dupa Lotus yang jumlah populasinya tidak diketahui.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu. Maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Sugiyono, 2019).

Apa yang dipelajari dari sampel tersebut, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili) (Sugiyono, 2019).

Teknik sampling yang digunakan adalah Teknik sampling insidental. Teknik sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2019).

Karena populasi anggota tidak diketahui secara pasti jumlahnya, ukuran sampel diperhitungkan dengan rumus *Cochran* (Sugiyono, 2019), yaitu:

Rumus:

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

Dimana:

n = sampel

z = harga dalam kurva normal untuk simpangan 5% dengan nilai 1,96

p = peluang benar 50%

q = peluang salah 50%

e = *margin error* 10%

Perhitungan sampel antara lain:

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5) (0,5)}{(0,10)^2}$$

$$n = 96,04 = 97 \text{ orang}$$

Dari hasil diatas 96,04 merupakan pecahan dan menurut (Sugiyono, 2019) pada perhitungan yang menghasilkan pecahan (terdapat koma) sebaiknya dibulatkan ke atas. Sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 97 orang responden.

Peneliti menggunakan teknik insidental dimana hanya sebagian populasi yang akan digunakan sebagai sampel untuk penelitian.

3.4. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah termasuk ke dalam jenis data primer. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen (Sugiyono, 2019).

Adapun teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi (pengamatan), interview (wawancara), kuesioner (angket), dokumentasi dan gabungan keempatnya (Sugiyono, 2019).

Dalam penelitian ini data primer yang dikumpulkan akan diperoleh melalui survei hasil kuesioner (angket) yang disebarkan di Toko Dupa Lotus yang berfokus pada konsumen yang membeli produk dan menggunakan jasa pelayanan.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Sugiyono, 2019), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.

Adapun pengumpulan data dengan cara penyebaran angket dalam penelitian ini yakni menggunakan kuesioner (angket) yang dicetak secara *hardcopy* dan diberikan kepada responden yaitu pembeli di Toko Dupa Lotus untuk memperoleh data mengenai kepuasan konsumen, kualitas produk, dan loyalitas pelanggan. Dalam pengisian angket peneliti memberikan batas waktu pada setiap responden untuk membaca, memahami, bertanya jika ada yang tidak dimengerti, dan mengisinya sesuai dengan yang dirasakan dan diyakini tanpa adanya intervensi dari pihak manapun.

3.6. Definisi Operasional

Untuk mengetahui hubungan analisis variabel dalam suatu penelitian maka didefinisikan sebagai berikut:

- 1) Variabel Kepuasan Konsumen (X_1)

Kepuasan adalah *pleasurable fulfillment* yaitu terpenuhinya harapan pelanggan dengan memuaskan. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pasca pembelian yang dilakukan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan reaksi emosional pelanggan pasca-pembelian dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralisasi, kegembiraan atau kesenangan (Hurriyati, 2019).

Karena ada begitu banyak pelanggan yang menggunakan produk dan setiap pelanggan menggunakannya secara berbeda, sikap berbeda, dan berbicara secara berbeda. Pada umumnya program kepuasan memiliki beberapa indikator-indikator (Indrasari, 2019), yaitu:

1. Kesesuaian harapan,
2. Minat berkunjung kembali, dan
3. Kesiediaan merekomendasikan.

2) Variabel Kualitas Produk (X_2)

Kualitas produk adalah kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan yang mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan. Kualitas produk juga merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap kualitas saat ini berkualitas mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang) (Pahmi, 2024).

Adapun dimensi ataupun indikator-indikator dari kualitas produk ini meliputi 8 dimensi (Harjadi & Arraniri, 2021), diantaranya:

1. *Performance*,
2. *Reliability*,
3. *Features*,
4. *Conformance*,
5. *Durability*,
6. *Service Ability*,
7. *Aesthetics*, dan
8. *Customer Perceived Quality*.

3) Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

“Loyalty is defined as non-random purchase expressed overtime by some decision-making unit”.

Berdasarkan definisi tersebut dapat dijelaskan bahwa loyalitas lebih mengacu pada wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus-menerus terhadap barang/jasa suatu perusahaan yang dipilih (Hurriyati, 2019).

Pada transaksi pelanggan yang sangat beragam harus dipahami oleh perusahaan. Untuk membantu perusahaan, terdapat enam indikator loyalitas pelanggan (Abdul et al., 2023), yaitu:

1. Melakukan *repeat order* atau pembelian ulang,
2. Terbiasa menggunakan merek tertentu,
3. Menyukai *brand*,
4. Tidak beralih, meskipun ada pilihan,
5. Beranggapan merek pilihannya yang terbaik, dan
6. Merekomendasikan produk atau *brand* kepada orang lain.

3.7. Instrument Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner untuk pengumpulan data. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden (Sugiyono, 2019).

Dalam penelitian ini, peneliti akan membagikan kuesioner kepada responden, dan responden akan memilih salah satu jawaban dari lima pilihan yang akan diberikan dengan kriteria pengukuran skala *likert*. Skala pengukuran penelitian ini adalah dengan menggunakan *likert* yang dibuat dalam bentuk *checklist*.

Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan

skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk Menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradiasi dari sangat positif sampai negatif, yang dapat berupa kata-kata antara lain (Sugiyono, 2019):

3.2. Tabel Skala *Likert*

No	Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (ST)	4
3	Ragu-ragu (RG)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

3.8. Teknik Analisis Data

3.8.1. Uji Validitas

Validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*a valid measure if it succesfully measure the phenomenon*) (Siregar, 2017).

Teknik validitas yang digunakan adalah validitas isi. Validitas isi berkaitan dengan kemampuan suatu instrumen mengukur isi (konsep) yang harus diukur. Bearti, suatu alat ukur mampu mengungkap isi suatu konsep atau variabel yang hendak diukur

(Siregar, 2017).

Rumus:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana:

r_{xy} = Besarnya validitas soal

N = Jumlah responden

X = Jumlah skor variabel

Y = Jumlah skor total

3.8.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Secara internal, reliabilitas alat ukur dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan teknik tertentu (Siregar, 2017).

Teknik reliabilitas yang digunakan adalah teknik *Test-Retest Reliability*. Dimana alat ukur penelitiannya diuji dengan *test retest* dilakukan dengan cara mencoba alat ukur beberapa kali kepada responden (Siregar, 2017).

Rumus:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Dimana:

r_{11} = Reliabilitas angket

k = Banyaknya butir angket

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir

i = 1, 2, 3, 4,n

σ_t^2 = Variansi total

3.8.3. Uji Normalitas

Tujuan dilakukannya uji normalitas terhadap serangkaian data adalah untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Normalitas merupakan syarat pokok dalam analisis parametrik dan suatu hal yang penting karena dengan data yang berdistribusi normal maka data tersebut dapat dianggap mewakili populasi (Siregar, 2017). Metode uji normalitas yang sering digunakan adalah *Liliefors* dan *Kolmogorov-Smirnov*. Jika signifikansi $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal, sedangkan jika signifikansi $> 0,05$ maka data berdistribusi normal.

3.8.4. Uji Heterokedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan yang lain konstan maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang dianggap baik adalah *residual* satu pengamatan ke pengamatan lain yang konstan atau

homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2017).

Uji statistic yang digunakan untuk menilai heteroskedastisitas dalam penelitian ini adalah uji *Breusch Pagan*. Uji *Breusch Pagan* dapat dilakukan dengan meregres nilai *absolute residual* terhadap variabel independen lain. Dengan tingkat signifikansi 5%, adanya heteroskedastisitas dapat diketahui dengan kriteria sebagai berikut (Ghozali, 2017):

- Jika nilai probabilitas variabel independen lebih besar ($>$) dari 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas.
- Jika nilai probabilitas variabel independent lebih kecil ($<$) dari 0,05 maka terjadi heteroskedastisitas.

3.8.5. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas adalah hubungan linier antar variabel bebas. Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat korelasi yang tinggi atau sempurna antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak ada korelasi diantara variabel. Bila ada korelasi yang tinggi diantara variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat menjadi terganggu (Ghozali, 2017).

Tingkat signifikansi 90%, adanya multikolinearitas antar variabel independen dapat dideteksi dengan menggunakan matriks korelasi dengan ketentuan sebagai berikut (Ghozali, 2017):

- Jika nilai matriks korelasi antar dua variabel independen lebih besar dari ($>$) 0,90 maka terdapat multikolinearitas.
- Jika nilai matriks korelasi antar dua variabel independen lebih kecil ($<$) 0,90 maka tidak terdapat multikolinearitas.

3.8.6. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (KD) adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel atau lebih X (bebas) terhadap variabel Y (terikat) (Siregar, 2017).

Rumus:

$$KD = (r)^2 \times 100\%$$

Dimana:

D = Koefisien determinasi

r^2 = Koefisien korelasi

3.8.7. Uji Regresi Linier Berganda

Regresi berganda adalah pengembangan dari regresi linier sederhana, yaitu sama-sama alat yang dapat digunakan untuk memprediksi permintaan di masa akan datang berdasarkan data masa lalu untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas (*independent*) terhadap satu variabel tak bebas (*dependent*). Perbedaan penerapan metode regresi berganda jumlah variabel bebas (*independent*) yang digunakan lebih dari satu yang memengaruhi satu variabel tak bebas (*dependent*) (Siregar, 2017).

Rumus:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Dimana:

Y = Variabel dependen

a = Konstanta

b_1b_2 = Koefisien persamaan regresi variabel X_1
dan X_2

X_1 = Variabel Independen 1

X_2 = Variabel Independen 2

3.8.8. Uji Hipotesis

Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen secara simultan (bersama-sama). Uji F digunakan pada penelitian yang memiliki dua variabel independen atau lebih (Darma, 2021).

Uji F dilakukan dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} . Berikut ini kriteria penilaian pada uji F (Darma, 2021):

- a. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka variabel independen yang diuji memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen.
- b. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka variabel independen yang diuji tidak memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen.

Jika dalam penelitian yang dilakukan terdapat Hipotesis Penelitian, dengan hipotesis penelitian berbunyi, variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen secara

simultan. Maka hipotesis ini menjadi kesimpulan awal dengan pemberian simbol H_0 dengan kriteria pengujian sebagai berikut (Darma, 2021):

- a. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka terima H_0 dan tolak H_a .
- b. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Akan tetapi, jika hipotesis penelitian berbunyi, variabel independen tidak memiliki pengaruh terhadap variabel dependen secara simultan. Maka hipotesis ini diberikan simbol H_0 dengan kriteria pengujian sebagai berikut (Darma, 2021):

- a. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- b. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a diterima.

Uji t (*t-test*) merupakan statistik uji yang sering kali ditemui dalam masalah-masalah praktis statistik. Uji-t juga termasuk dalam golongan statistik parametrik. Uji-t digunakan ketika informasi mengenai nilai *variance* (ragam) populasi tidak diketahui (Siregar, 2017):

- a. Jika nilai probabilitas signifikansi $> 0,05$, maka hipotesis ditolak. Hipotesis ditolak mempunyai arti bahwa variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

- b. Jika nilai probabilitas signifikansi $< 0,05$, maka hipotesis diterima. Hipotesis tidak dapat ditolak mempunyai arti bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.