

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.1.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan secara langsung di Kuwei Indonesia yang beralamat di Jalan S.Parman, Blok A, No.8, Medan Sumatera Utara.

3.1.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini memiliki jangka waktu yaitu dimulai dari bulan Desember 2021 sampai dengan Maret 2022.

3.2 Jenis dan Sumber Data Penelitian

3.2.1 Jenis Data

Peneliti menggunakan metode penelitian analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, yaitu hasil penelitian yang diolah dan di analisis untuk diambil kesimpulannya. Istilah penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2017:7) adalah penelitian yang data-datanya merupakan angka dan menganalisisnya menggunakan statistika yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian.

Adapun pengertian deskripif menurut Sugiyono (2017:31) adalah metode yang berfungsi untuk mendeskriptifkan atau memberikan gambaran terhadap

objek yang diteliti melalui data atau sampel yang dikumpulkan sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis ataupun kesimpulan umum.

3.2.2 Sumber Data

Dalam sebuah penelitian, data merupakan peranan yang penting, yaitu sebagai alat untuk membuktikan hipotesis dan mencapai tujuan penelitian. Peneliti diharuskan memahami jenis data yang dibutuhkan dan bagaimana mengolah, mengumpulkan serta mengidentifikasi data. Dalam penelitian ini, data yang digunakan adalah;

1. Data Primer

Data yang didapatkan secara langsung dari responden melalui pemberian kuesioner yang disebarakan untuk mendukung skripsi peneliti. Pada penelitian ini, peneliti akan menyebarkan kuesioner berisi daftar pernyataan yang tersusun baik.

2. Data Sekunder

Data yang didapatkan secara tidak langsung, yaitu data yang diperoleh melalui studi kepustakaan. Pada penelitian ini, penulis memperoleh data dari berbagai literatur, tulisan, jurnal, majalah, internet, dan juga buku bacaan yang berhubungan guna untuk mendukung penelitian dalam mempertanggung jawabkan penulisan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi merupakan objek/subjek yang berada didalam tempat yang akan diteliti. Objek ini bukan hanya orang tetapi juga benda-benda alam lain, tergantung apa yang akan diteliti oleh peneliti.

Menurut Sugiono (2017:80), populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan dari Kuwei, hanya saja jumlah pelanggan yang akan dijadikan sebagai populasi tidak dapat ditentukan dengan pasti, sehingga dalam menentukan sampel, peneliti menggunakan rumus “Hair”

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. menurut Sinulingga (2013:153) sampel merupakan *subset* dari populasi sebuah *subset* terdiri dari sejumlah elemen dari populasi yang ditarik sebagai sampel melalui mekanisme tertentu dengan tujuan tertentu.

Menurut Hair (2017:278) menjelaskan bahwa, apabila jumlah populasi belum diketahui secara pasti, maka dalam menentukan jumlahnya berdasarkan ukuran minimum yaitu indikator dikali 5 dan ukuran maksimum indikator dikali

10. Dalam penelitian ini, jumlah keseluruhan indikator dari semua variabel sebesar 15. Dengan demikian, sampel dapat dihitung sebagai berikut;

- a. Sampel minimum adalah Indikator x 5, yaitu $12 \times 5 = 60$
- b. Sampel Maksimum adalah Indikator x 10, yaitu $12 \times 10 = 120$

Berdasarkan perhitungan rumus Hair tersebut, maka peneliti mengambil sampel dengan nilai maksimum sebesar 120 pelanggan di Kuwait. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Accidental Sampling*, yaitu pelanggan yang dijadikan responden adalah pelanggan yang kebetulan bertemu di tempat tersebut.

3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:31) definisi operasional adalah “penentuan konstruk atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur”. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan untuk meneliti dan mengoperasikan konstruk, sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran konstruk yang lebih baik

Berikut ini adalah beberapa definisi operasional variabel penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Pengukuran
Harga (X_1)	Harga merupakan sesuatu kesepakatan mengenai transaksi jual beli barang/jasa dimana kesepakatan tersebut diridhai oleh kedua belah pihak Indrasari (2019:38)	1. Keterjangkauan Harga 2. Kesesuaian Harga 3. Daya Saing Harga 4. Manfaat Produk Indrasari (2019:42)	Skala <i>Likert</i>
Kualitas Produk (X_2)	Kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya meliputi, daya tahan keandalan, ketepatan kemudahan operasi dan perbaikan, serta atribut bernilai lainnya Daga (2017:37)	1. Bentuk 2. Ciri-ciri Produk 3. Kinerja 4. Kesesuaian/Ketepatan Daga (2017:39)	Skala <i>Likert</i>
Kepuasan Pelanggan (Y)	Kepuasan pelanggan merupakan salah satu alasan dimana pelanggan memutuskan untuk berbelanja pada suatu tempat. Daga (2017:78)	1. <i>Re-purchase</i> 2. Menciptakan <i>Word-of-Mouth</i> 3. Menciptakan Citra Merek 4. Menciptakan keputusan pembelian pada Perusahaan yang sama Daga (2017:81)	Skala <i>Likert</i>

Sumber : Data Diolah, 2021

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang relevan dalam penelitian, maka perlu dilakukan teknik pengumpulan. Menurut Sugiono (2017:142), teknik pengumpulan data dibagi atas beberapa bagian, yaitu;

1. Kuesioner,

Teknik pengumpulan data dengan cara memberikan sejumlah pernyataan yang telah tersusun secara sistematis yang diberikan kepada responden mengenai sikap dan pendapat responden.

2. Observasi,

yaitu suatu cara pengamatan secara langsung yang dilakukan untuk mendukung suatu informasi atau keterangan yang telah diperoleh

3. Wawancara,

yaitu suatu cara yang dilakukan untuk memperoleh data untuk mendapatkan informasi yang relevan dalam penelitian.

4. Studi dokumentasi,

yaitu dengan mengadakan pencatatan langsung terhadap dokumen atau arsip yang berhubungan dengan masalah yang diteliti

Adapun pengukuran yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan skala *Likert* dengan berbagai skor yang ditetapkan, yaitu;

Tabel 3.2
Skala Pengukuran *Likert*

No	Pertanyaan	Bobot Nilai
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Ragu-Ragu (RR)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiono (2017:142)

3.6 Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh perlu di uji ketepatan atau kecermatannya dan keandalannya agar hasil pengolahan data dapat lebih tepat dan akurat. Oleh karena itu, perlu diketahui seberapa tinggi validitas dan realibilitas alat ukur yang digunakan. Untuk menguji ketetapan dan kehandalan kuisisioner, akan dilakukan *pretest* terhadap 30 responden diluar sampel penelitian.

3.6.1 Uji Validitas

Secara umum, validitas dapat diartikan sebagai kecermatan pengukuran. Suatu alat ukur yang valid tidak hanya mampu menghasilkan data yang tepat akan tetapi juga harus memberikan gambaran yang cermat mengenai data tersebut.

Menurut Priyatno (2018:21), uji validitas *item* digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu item dalam mengukur apa yang ingin diukur. Menurut Herlina (2019:57), uji validitas menunjukkan tingkat kesahihan dari hasil pengukuran sebuah kuesioner.

Suatu instrumen pengukur dikatakan memiliki validitas tinggi apabila instrumen menjalankan fungsi ukurnya atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran. Sedangkan tes yang memiliki validitas rendah akan menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan pengukuran.

Menurut Herlina (2019:58), untuk menentukan apakah suatu kuesioner item layak digunakan atau tidak adalah dengan melakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05 (5%) yang artinya suatu *item* dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total *item*. Sedangkan

Menurut Priyatno (2018:21), pengujian signifikansi dilakukan dengan kriteria menggunakan r_{tabel} pada tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi. Jika nilai positif dan $r_{hitung} > r_{tabel}$, *item* dapat dinyatakan valid dan sebaliknya Jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$, *item* dinyatakan tidak valid.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Menurut Priyatno (2018:25), uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui kehandalan atau konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner. Maksudnya, apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulang kembali. Metode yang secara umum sering digunakan dalam penelitian untuk mengukur skala rentangan adalah *Cronbach Alpha*.

Menurut Herlina (2019:60), secara umum adapun kriteria pengambilan keputusan untuk uji reliabilitas dapat menggunakan dengan berbagai kategori sebagai berikut :

1. *Cronbach's alpha* < 0,6 = reliabilitas buruk.
2. *Cronbach's alpha* 0,6-0,79 = reliabilitas diterima.
3. *Cronbach's alpha* 0,8 = reliabilitas baik.

3.6.3 Uji Asumsi Klasik

Menurut Priyatno (2018:126), model regresi linier dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi beberapa asumsi yang disebut dengan asumsi klasik. Asumsi klasik yang harus terpenuhi dalam model regresi linier antara lain residual terdistribusi normal, tidak adanya multikolinieritas dan tidak adanya heteroskedastisitas.

3.6.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas residual digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki residual yang terdistribusi secara normal. Beberapa metode uji normalitas yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik Histogram, *Normal Probability Plot of Regression* atau dengan uji *One Sample Kolmogorov Smirnov*. Berikut ini pembahasannya :

1. Analisis grafik.

Menurut Priyatno (2018:127), uji normalitas residual dengan metode grafik yaitu dengan melihat penyebaran data pada grafik Histogram dan *Normal Probability Plot of Regression*.

a. *Output Histogram*

Output ini menjelaskan tentang grafik data dan untuk melihat distribusi data apakah normal atau tidak. Untuk pengukuran normalitas data jika bentuk grafik histogram mengikuti kurva normal yang membentuk gunung atau lonceng, data akan berdistribusi normal.

b. *Output Normal Probability Plot of Regression*

Output Normal Probability Plot of Regression menjelaskan grafik data dalam melihat distribusi data normal atau tidak dengan pengukuran jika bentuk grafik *Normal Probability Plot of Regression* mengikuti garis diagonal normal maka data akan dianggap berdistribusi normal.

2. Uji statistik

Menurut Priyatno (2018:130), uji normalitas dengan statistik dapat menggunakan metode *One Kolmogorov Smirnov*. Berikut ini kriteria pengujiannya :

- a) Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka data berdistribusi normal.
- b) Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka data tidak berdistribusi normal.

3.6.3.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas adalah adanya suatu hubungan linier yang sempurna antara beberapa atau semua variabel independen. Menurut Priyatno (2018:134), multikolinieritas adalah keadaan pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang sempurna atau mendekati sempurna antarvariabel independen dimana model

regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi yang sempurna atau mendekati sempurna diantara variabel bebas.

Menurut Priyatno (2018:134), metode uji multikolinieritas yang umum digunakan yaitu dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor (VIF)* pada model regresi dimana nilai *VIF* kurang dari 10 dan mempunyai angka *Tolerance* lebih dari 0,1.

3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Priyatno (2018:136), heteroskedastisitas adalah keadaan dimana dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan lainnya dimana model yang regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.

Berbagai macam uji heteroskedastisitas yaitu dengan pengujian *Scatterplots* dimana dilakukan dengan cara melihat titik-titik pola pada grafik menyebar secara acak dan tidak berbentuk pola pada grafik maka dinyatakan telah tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

3.6.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Priyatno (2018:107), analisis regresi berganda adalah analisis untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikan secara parsial atau simultan antara dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel independen. Tujuan digunakan analisis regresi berganda pada penelitian ini adalah

untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Pelanggan (*dependent variabel*)

X₁ = Harga (*independent variabel*)

X₂ = Kualitas Produk (*independent variabel*)

a = Konstanta

b₁, b₂ = Koefisien regresi

e = Persentase kesalahan (10%)

3.6.5 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Menurut Priyatno (2018:121), uji t atau uji koefisien regresi secara parsial digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel independen berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen. Dalam hal ini, untuk mengetahui apakah secara parsial variabel independen berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen. Pengujiannya menggunakan tingkat signifikansi 5% dan uji 2 sisi. Dalam penelitian ini nilai t_{hitung} akan dibandingkan dengan nilai t_{tabel} , pada tingkat signifikan (α) = 5%. Bentuk pengujiannya adalah sebagai berikut:

1. $H_0 : b_1, b_2, b_3 = 0$, Artinya Harga dan Kualitas Produk secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kuwei Indonesia.
2. $H_a : b_1, b_2, b_3 \neq 0$, Artinya Harga dan Kualitas Produk secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kuwei Indonesia.

Dalam penelitian ini nilai t_{hitung} akan dibandingkan dengan nilai t_{tabel} , pada tingkat signifikan (α) = 5%.

Kriteria penilaian hipotesis pada uji t ini adalah:

1. Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima, H_a ditolak.
2. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak, H_a diterima.

3.6.6 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Menurut Priyatno (2018:119), uji F atau uji koefisien regresi digunakan untuk mengetahui apakah secara simultan variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dalam hal ini, untuk mengetahui apakah secara simultan variabel bebas berpengaruh signifikan atau tidak terhadap variabel terikat. Pengujiannya menggunakan tingkat *signifikansi* 5%. Dalam penelitian ini nilai F_{hitung} akan dibandingkan dengan nilai F_{tabel} , pada tingkat signifikan (α) = 5%.

Bentuk pengujiannya adalah sebagai berikut:

1. $H_0 : b_1, b_2, b_3 = 0$, Artinya Harga dan Kualitas Produk secara serempak tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kuwei Indonesia.
2. $H_a : b_1, b_2, b_3 \neq 0$, Artinya Harga dan Kualitas Produk secara serempak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kuwei Indonesia.

Dalam penelitian ini nilai F_{hitung} akan dibandingkan dengan nilai F_{tabel} , pada tingkat *signifikan* (α) = 5%.

Kriteria penilaian hipotesis pada uji F ini adalah :

1. Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka H_0 diterima, H_a ditolak.
2. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak, H_a diterima.

3.6.7 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Herlina (2019:140), analisis determinasi atau disebut juga *R Square* yang disimbolkan dengan R^2 digunakan untuk mengetahui besaran pengaruh variabel independen (X) secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Y) dimana semakin kecil nilai koefisien determinasi, hal ini berarti pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) semakin lemah. Sebaliknya, jika nilai koefisien determinasi semakin mendekati angka 1, maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen semakin kuat.

Dengan demikian, jika nilai koefisien determinasi bernilai 0, maka hal ini menunjukkan tidak ada persentase sumbangan pengaruh yang diberikan oleh variabel independen terhadap variabel dependen. Namun jika koefisien determinasi bernilai 1 maka terdapat sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna.