

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Rancangan Penelitian

Penelitian asosiatif dan kuantitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Strategi asosiasi dipilih dalam penelitian ini karena strategi ini memiliki desain respon sementara asosiatif, yaitu persoalan pengaruh antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2017:37).

Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian berdasarkan angka atau data kuantitatif yang dicatat. Jadi, data kuantitatif adalah data yang memiliki kecenderungan untuk menganalisis dengan instrumen atau teknik statistik dapat berupa angka atau skor dan biasanya ditentukan oleh alat pengumpul data yang tanggapannya berupa penilaian atau pertanyaan yang diberikan bobot (Sugiyono, 2017:38).

Strategi penelitian yang digunakan adalah strategi asosiatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antar variabel. Penelitian ini menggunakan tiga variabel yaitu Kualitas Produk (X_1), Harga (X_2), dan Promosi (X_3) terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.1 Populasi penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek Mereka memiliki karakteristik tertentu yang diidentifikasi oleh para peneliti diselidiki dan kemudian menarik kesimpulan (Sugiyono, 2017:80). Sesuai dengan teori yang sudah dijabarkan maka yang digunakan sebagai populasi oleh peneliti yaitu pelanggan PT. OHK Multi Prima Indonesia dengan jumlah 1200.

3.2.2. Sampel penelitian

Sampel adalah bagian dari kuantitas dan sifat-sifatnya Populasi (Sugiyono, 2017:81). Metode Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Non probability sampling* dengan *teknik purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2018:136) *Non Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel di mana

hal ini tidak memberikan kesempatan yang sama kepada semua anggota populasi untuk dipilih dan digunakan sebagai sampel. Sedangkan Teknik *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dan penentuan jumlah sampel digunakan dalam penelitian berdasarkan dengan kriteria yang telah ditentukan untuk menentukan jumlahnya sampel yang digunakan untuk penelitian Sugiyono (2018:138).

Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagian pelanggan PT. OHK Multi Prima Indonesia total populasi yaitu 1200 pelanggan, namun pada penelitian ini tidak semua diambil untuk dijadikan sampel, peneliti mempersempit populasi yaitu dengan mengambil sampel dengan menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e= Persen tingkat kesalahan dalam pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan *ee* sebesar 10% dengantingkat kebenaran 90%.

Populasi (N) sebanyak 1200 pelanggan, dengan asumsi tingkat eror (*e*) = 10% maka jumlah sampel adalah:

$$n = \frac{1200}{1 + 1200 (0,01)^2}$$

=92,30769 dibulatkan menjadi 93

Dengan demikian, jumlah sampel yang digunakan untuk penelitian ini sebanyak 93 pelanggan PT OHK Multi Prima Indonesia.

3.1 Data dan Metode Pengumpulan data

3.3.1 Jenis dan sumber data

Dalam penelitian ini jenis data yang diambil adalah data primer dan data sekunder dengan penjelasannya sebagai berikut:

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2017:187) Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diproses oleh organisasi atau orang secara langsung pada objek. Data primer yang dikumpulkan dalam penelitian ini mengacu pada responden yang terkait dengan variabel penelitian. Metode pengumpulan data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Data kuesioner adalah Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden (Sugiyono, 2017:142). Dalam penelitian ini, pertanyaan dalam kuesioner disusun berdasarkan urutan variabel urutan variabel yang sesuai dengan indikator, tujuannya agar pertanyaan dalam kuesioner tidak menyimpang dari tujuan penelitian. Peneliti menyebarkan kuesioner kepada pihak-pihak yang terkait dalam penelitian yaitu pelamggam PT OHK Multi Prima Indonesia.

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah informasi yang diperoleh dari sumber-sumber yang ada. Sumber informasi sekunder dalam penelitian ini adalah literature, buku, jurnal dan artikel sebelumnya, serta informasi dari laporan perusahaan yang berkaitan dengan peneliti di PT OHK Multi Prima Indonesia.

3.3.2. Metode Pengumpulan data

Metode pengumpulan data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis jawaban responden (Sugiyono, 2017:142). Dalam penelitian ini pertanyaan kuesioner disusun menurut urutan variabel yang relevan dengan indikator, tujuannya agar pertanyaan dalam kuesioner tidak berbeda satu sama lain untuk tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti

menggunakan skala Likert. Menurut Sugiyono (2017:146) skala Likert adalah skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Tabel 3. 1 Bobot Nilai Skala Likert

NO	Pertanyaan	Kode	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	STS	1
2	Tidak Setuju	TS	2
3	Netral	N	3
4	Setuju	S	4
5	Sangat Setuju	SS	5

Sumber: Sugiyono (2017)

3.4. Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2017:40) Variabel penelitian adalah semua atribut atau sifat nilai orang, benda atau kegiatan yang menunjukkan beberapa variasi ditentukan oleh penelitian yang diperiksa dan kesimpulan yang ditarik darinya.

Pada penelitian ini terdapat tiga variabel bebas (independent variable) dan satu variabel terikat (dependent variable). Sebagai variabel bebas yang pertama adalah Kualitas Produk yang dinotasikan dengan X_1 sebagai variabel bebas yang kedua adalah Harga yang dinotasikan dengan X_2 dan Promosi yang dinotasikan dengan X_3 . Adapun yang menjadi variabel terikat adalah Kepuasan Pelanggan yang dinotasikan dengan Y .

1. Variabel Independen

Menurut Sugiyono (2017:69) Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi perubahan atau pembuatan variabel dependen (terkait).

2. Variabel Dependen

Menurut Sugiyono (2017:69) Variabel dependen (variabel dependen) adalah variabel yang merupakan hasil dari variabel independen (variabel independen).

Tabel 3. 2 Instrumen Variabel

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No Item
Kualitas Produk (X ₁) Tjiptono (2016:134)	Kinerja Produk (<i>Performance</i>)	Memiliki kualitas produk yang baik	1
		Memberikan informasi tentang produk yang ingin dibeli	2
	Ciri Khas Produk (<i>Feature</i>)	Pelanggan merasakan fitur yang tersedia	3
	Kesesuain Produk dengan Spesifikasi (<i>conformance specification</i>)	Produk sesuai dengan spesifikasi konsumen	4
		Berkaitan dengan berapa lama suatu produk dapat digunakan	5
	Daya Tahan Produk (<i>Durability</i>)	Tidak mudah rusak	6
	Kemampuan Melayani (<i>Serviceability</i>)	Memberikan pelayanan yang tepat dan cepat	7
		Cepat menangani produk yang rusak atau tidak sesuai	8

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No item
Harga (X ₂) Krisdayanto (2018:4)	Harga Terjangkau	Harga mudah di jangkau	9
		Harga bervariasi sesuai dengan kualitas produk	10
	Kesesuain Harga dengan Kualitas layanan	Harga sesuai dengan produk yang diinginkan	11
		Harga produk yang ditawarkan layak dengan kualitas produk	12
	Persaingan Harga	Harga bersaing dengan produk lain	13
		Harga Relative lebih murah	14
	Harga Sesuai dengan Manfaat	Harga barang sesuai dengan kualitas produk	15
	Promosi (X ₃) Kotler dan Keller (2016:520)	Kupon	Pemberian kupon menarik konsumen untuk melakukan transaksi dan melakukan pembelian ulang
Pengurangan Harga (<i>Discount</i>)		Konsumen tertarik untuk melakukan pembelian karena adanya potongan harga	17

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No Item
	Sampel	Perusahaan memberikan contoh barang kepada pelanggan	18
	Cashback	Perusahaan memberikan cashback	19
	Kompetisi dan Undian	Perusahaan memberikan berupa hadiah	20
Kepuasan Konsumen (Y) (Tjiptono 2014:353)	Melakukan Pembelian Ulang	Kepuasan atas kualitas pelayanan yang diberikan	21
	Ketersediaan Merekomendasikan	Merekomendasikan ke toko lain	22
	Membeli Produk lain dari Perusahaan yang sama	Membeli/memakai produk yang berbeda	23

3.5. Metode Analisis Data

Metode analisis yang dipilih dan diaplikasikan pada penelitian ini adalah SPSS versi 24, dan digunakan uji instrumen penelitian yang dipakai yaitu uji validitas dan uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heterokedasititas, uji simultan (F), uji t, dan analisis koefesien determinasi (R^2).

3.5.1. Pengolahan Data

Untuk pengolahan data pada penelitian ini digunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) dengan versi 24.0. guna memudahkan pada saat pengelolaan data statistik agar dapat lebih cepat dan akurat.

3.5.2. Penyajian Data

Data yang diperoleh pada saat proses penelitian ini akan dituliskan berbentuk tabel dan gambar untuk lebih mensistematisasikan dan mempermudah pemahaman serta analisis data yang tersedia.

3.5.3. Analisis Statistik Data

Untuk membahas hasil penelitian, penulis menggunakan data berpasangan berdasarkan data yang diperoleh. Oleh karena terdapat lebih dari satu variabel independen, yaitu tiga buah variabel independen, dan satu buah variabel dependen, maka metoda analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis koefisien determinasi dan pengujian hipotesis (parsial dan berganda) sebagai berikut:

3.5.3.1. Uji Instrumen Penelitian

Kuesioner tergantung pada kualitas data yang digunakan data penelitian tidak berguna jika instrumen yang akan digunakan untuk mengumpulkan data penelitian tidak memiliki *validity* (tingkat kesalahan) dan *reability* (tingkat keandalan) yang tinggi. pengujian dan pengukuran ini menunjukkan konsistensi atau keakuratan data dikumpulkan.

1) Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk memastikan seberapa baik suatu instrumen digunakan untuk mengukur konsep yang seharusnya diukur. Menurut Sugiyono (2017:450) untuk menguji validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor butir pertanyaan dengan skor totalnya.

Adapun rumus yang digunakan kuesioner adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel x dan y

N = Banyaknya responden yang dicari (sampel)

X = Skor yang diperoleh subyek dari seluruh item

Y = Skor total yang diperoleh dari seluruh item

Dasar pengambilan keputusan:

1. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka instrument atau item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total atau dinyatakan valid.
2. Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$, maka instrument atau item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total atau dinyatakan tidak valid.

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*). Validitas suatu butir pertanyaan dapat dilihat pada hasil output SPSS pada tabel dengan judul item *Total Statistic*. Menilai kevalidan masing-masing butir pertanyaan dapat dilihat dari nilai *Pearson Correlation – Total Correlation* masing-masing butir pertanyaan.

2) Uji Realibilitas

Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk (Ghozali, 2018). Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Adapun cara yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini adalah mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Untuk mengetahui kuesioner tersebut sudah reliable akan dilakukan pengujian reliabilitas kuesioner dengan bantuan program SPSS 24.0.

3.5.3.2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui kelayakan dari suatu model regresi. Sebelum melakukan analisis regresi dilakukan uji asumsi klasik terlebih dahulu. Dalam penelitian ini, uji asumsi klasik yang digunakan antara lain:

1. Uji Normalitas

Uji distribusi normal adalah uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal. Sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik. Salah

satu metode yang bisa digunakan untuk mendeteksi masalah normalitas yaitu: uji Kolmogorov-Smirnov yang digunakan untuk mengetahui apakah sampel berasal dari populasi berdistribusi normal. Pengujian normalitas data pada penelitian menggunakan uji One Sample Kolmogorov-Smirnov yang mana dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi $> 0,1$, maka data tersebut berdistribusi normal.
2. Jika nilai signifikansi $< 0,1$, maka data tersebut tidak berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antara variabel independen dalam suatu model. Kemiripan antara variabel independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Jika VIF yang dihasilkan diantara 1-10 maka tidak terjadi multikolinieritas.

3. Uji Heterokedasititas

Uji heterokedasititas adalah suatu keadaan dimana varian dan kesalahan pengganggu tidak konstan untuk semua variabel bebas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heterokedasititas. Uji heterokedasititas dapat dilakukan dengan menggunakan uji Glejser. Apabila nilai pada *unstandardized residual* diatas nilai signifikan $> 0,1$ maka tidak terjadi heterokedasititas, dan sebaliknya apabila nilai dibawah signifikan $< 0,1$ terjadi heterokedasititas.

3.5.3.3. Uji Hipotesis

1. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji salah satu hipotesis di dalam penelitian yang menggunakan analisis regresi linier berganda. Uji F digunakan untuk mengetahui variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat. Hasil uji F dilihat dalam tabel ANOVA dalam kolom sig. dengan kriteria:

- 1) Jika nilai probabilitas $< 0,1$, maka dapat dikatakan terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat.
- 2) Jika nilai probabilitas $> 0,1$, maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

2. Uji t

Uji t digunakan untuk menguji salah satu hipotesis di dalam penelitian yang menggunakan analisis regresi berganda. Uji t digunakan untuk menguji secara parsial masing-masing variabel. Hasil Uji t dapat dilihat pada tabel *coefficients* pada kolom sig. dengan kriteria:

- 1) Jika probabilitas $< 0,1$, maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial.
- 2) Jika probabilitas $> 0,1$, maka dapat dikatakan bahwa tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial.

3. Analisis Koefisien Determinasi

Uji ini bertujuan untuk menentukan proporsi atau persentase total variasi dalam variabel terikat yang diterangkan oleh variabel bebas. Apabila analisis yang digunakan adalah regresi sederhana, maka yang digunakan adalah nilai *R Square*.