

BAB III

METODA PENELITIAN

Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2018:2). Metode merupakan keseluruhan cara berfikir yang digunakan peneliti untuk menemukan jawaban dan penjelasan dari masalah yang diteliti. Metode penelitian meliputi cara dan prinsip berfikir mengenai masalah yang diteliti, pendekatan yang digunakan dan prosedur ilmiah yang ditempuh untuk mengumpulkan data, menganalisis data dan menarik kesimpulan. Untuk melakukan penelitian, dibutuhkan metode agar penelitian dapat dilakukan secara sistematis, sehingga menghasilkan penjelasan yang akurat atas masalah yang diteliti.

3.1 Strategi Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan metoda asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh apapun juga hubungan antar variabel atau lebih, (Sugiono, 2015:120). Penggunaan metode ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara kualitas produk, harga, dan promosi dengan kepuasan pelanggan *smartphone* Oppo.

Penelitian ini menggunakan metode survey dengan menggunakan kuisisioner sebagai alat pengumpulan data, (Sugiono, 2015:121). Metode ini dipilih dengan tujuan untuk mencari kejelasan serta mempelajari fenomena, sesuai dengan melihat pengaruh antar variabel penelitian.

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.1 Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018:80). Maka yang menjadi populasi umum dalam penelitian ini adalah pengguna *smartphone* Oppo F9 di kelurahan Ujung Menteng RW 003 Cakung Jakarta Timur yang berjumlah 100 responden.

3.2.2 Sampel Penelitian

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2018:137). Menunjukkan pada jumlah populasi peneliti menentukan sampel penelitian 100 responden yang pernah melakukan pembelian pada *smartphone* Oppo F9 di kelurahan Ujung Menteng RW 003 Cakung Jakarta Timur.

3.3 Data dan Metoda Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang tepat, dengan mempertimbangkan penggunaannya berdasarkan jenis data dan sumbernya. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh dari sumber pertama, yang secara teknis dalam penelitian disebut responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Riset Pustaka

Riset Pustaka digunakan untuk memperoleh data sekunder dengan membaca dan mendapatkan sumber-sumber ilmiah yang terdapat didalam buku manajemen, perpustakaan, dan *web site* yang berkaitan dengan topik yang diteliti.

2. Riset Lapangan

Riset lapangan dilakukan untuk memperoleh data secara langsung yang berasal dari objek penelitian dengan cara sebagai berikut :

a) Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, (Sugiyono, 2018:225).

b) Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit, (Sugiyono, 2018:220).

c) Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Observasi digunakan bila karena peneliti ini berkenan dengan manusia, proses kerja dan dengan responden yang tidak terlalu banyak, (Sugiyono, 2018:229).

3.4 Operasionalisasi Variabel

Menurut Sugiyono (2013:86), Definisi operasional merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel dependen yaitu : kualitas produk, harga, dan promosi serta variabel independen yaitu : kepuasan pelanggan.

Berdasarkan teori definisi operasional dari masing-masing variabel adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1

Indikator Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Kode	No. Item
Kualitas Produk <i>Kotler dan Keller (2016)</i>	Bentuk (<i>Form</i>)	1. Produk memiliki bentuk dan model yang menarik	KP1	1
	Ciri-ciri produk (<i>Features</i>)	1. Produk yang beragam (variasi produk)	KP2	2
	Kinerja (<i>Performance</i>)	1. Beroperasi secara cepat	KP3	3
	Ketepatan/ kesesuaian (<i>Conformance</i>)	1. Spesifikasi sesuai harapan konsumen	KP4	4
	Ketahanan (<i>Durability</i>)	1. Daya tahan produk baik	KP5	5
	Keandalan (<i>Reliability</i>)	1. Kemampuan produk dalam memenuhi kebutuhan konsumen (jarang mengalami cacat/rusak)	KP6	6
	Kemudahan perbaikan (<i>Repairability</i>)	1. Mudah diperbaiki	KP7	7
	Gaya (<i>Style</i>)	1. Tampilan produk menarik	KP8	8
	Desain (<i>Design</i>)	1. Packaging produk menarik perhatian	KP9	9
Harga <i>Kotler dan Armstrong (2015)</i>	Keterjangkauan Harga	1. Harga produk sesuai dengan kemampuan konsumen	HR1	10
		2. Variasi produk yang disediakan dengan harga terjangkau	HR2	11

	Kesesuaian harga dengan kualitas produk	1. Harga sesuai dengan kualitas produk	HR3	12
	Daya saing harga	1. Harga lebih terjangkau dibandingkan dengan pesaing	HR4	13
	Kesesuaian harga dengan manfaat	1. Manfaat sesuai dengan harga produk	HR5	14
Promosi Kotler dan Armstrong (2016)	<i>Advertising</i>	1. Melakukan promosi melalui Internet, Radio, Koran, dan Penayangan iklan	PR1	15
	<i>Sales promotion</i>	1. Memberikan potongan harga	PR2	16
	<i>Personal selling</i>	1. Melakukan penjualan langsung kepada konsumen	PR3	17
	<i>Public relations</i>	1. Melakukan promosi melalui <i>brand ambassador</i> sehingga banyak digemari oleh konsumen	PR4	18
	<i>Direct marketing</i>	1. Pemasaran melalui surat langsung (e-mail, voice mail)	PR5	19
Kepuasan Pelanggan Tjiptono (2014)	Kesesuaian harapan (<i>Expectation</i>)	1. Produk yang diperoleh sesuai harapan pelanggan 2. Pelayanan penjual memuaskan pelanggan	KG1	20
	Minat berkunjung kembali	1. Melakukan <i>repeat order</i> atau membeli kembali karena manfaat setelah membeli produk	KG3	22
	Kesediaan merekomendasikan	1. Merekomendasikan produk kepada keluarga dan teman	KG4	23

Penelitian ini diukur menggunakan skala *likert*, adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2018:158). Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut variabel penelitian.

Tabel 3.2 Skala Likert

Simbol	Kode	Bobot Nilai
STS	Sangat Tidak Setuju	1
TS	Tidak Setuju	2
RR	Ragu-ragu	3
S	Setuju	4
SS	Sangat Setuju	5

Sumber : *Sugiyono (2017:158)*

Langkah kedua dalam analisis yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah pengukuran dan pengujian suatu kuesioner. Suatu kuesioner atau hipotesis sangat bergantung pada kualitas data yang dipakai dalam pengujian tersebut. Data penelitian tidak akan memiliki reliability (tingkat keandalan) dan validity (tingkat keahlian) yang tinggi. Pengujian dan pengukuran tersebut masing-masing menunjukkan konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan.

1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono, Validitas adalah menunjukkan derajat ketetapan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti. Validitas menunjukkan apakah hasil penelitian dapat diterima oleh khalayak dengan kriteria-kriteria tertentu. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid, valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Untuk mengetahui valid atau tidak suatu instrumen penelitian, bila setiap item instrumen dibawah 0.30 maka dapat disimpulkan bahwa butiran instrumen tersebut tidak valid, dapat diketahui dengan melihat r hitung data dikatakan valid apabila $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, begitu sebaliknya apabila $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ maka data dikatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Priyatno, uji reliabilitas digunakan untuk melihat apakah alat ukur yang digunakan konsisten dalam mengukur gejala yang sama. Apakah pengukuran yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Suatu koefisien dinyatakan reliabel jika *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60, sedangkan suatu instrumen dinyatakan tidak reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* kurang dari 0,60.

3.5 Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini digunakan analisis jalur (*path analysis*) yang merupakan salah satu teknik analisis digunakan dalam penelitian kuantitatif. Analisis jalur dikembangkan berdasarkan serangkaian tulisan tahun 1920-an hingga 1960-an oleh seorang ahli genetika yang sangat brilian. Sewal Wrigh merupakan bentuk terapan dari analisis multiregrasi yang membantu memudahkan menguji hipotesis dari hubungan-hubungan antar variabel yang cukup rumit. Dalam jalur, kolerasi antara variabel dihubungkan dengan parameter dari model yang dinyatakan dengan diagram jalur (*path analysis*).

Teknik analisis jalur yang dikembangkan oleh Sewal Wrigh sebenarnya merupakan pengembangan teknik kolerasi yang diurai menjadi beberapa interpretasi akibat yang ditimbulkannya. Analisis jalur memiliki kedekatan dengan regresi berganda, sehingga regresi berganda adalah bentuk khusus analisis jalur, (Sarwono, 2018).

Teknik ini dikenal sebagai model sebab-akibat (*causing modeling*). Ghozali, menjelaskan bahwa analisis jalur merupakan pengembangan lebih lanjut dari analisis regresi berganda dan bivariat. Analisis jalur ingin menguji persamaan regresi yang melibatkan beberapa variabel eksogen dan endogen sekaligus sehingga memungkinkan pengujian terhadap variabel mediating atau interverning antara variabel. Disamping itu analisis jalur bisa mengukur hubungan langsung dan tidak langsung antara variabel dalam model. Analisis jalur digunakan untuk menganalisis pola hubungan antar variabel dengan tujuan untuk mengetahui

pengaruh langsung dan tidak langsung seperangkat variabel bebas (eksogen) terhadap variabel terikat (endogen). Dan model analisis jalur tersebut dapat digunakan apabila secara teori penelitian yakin bahwa variabel yang dianalisis memiliki pola hubungan sebab akibat (*causal effect*).

Dalam analisis jalur terdapat beberapa konsep dan istilah dasar :

1. Model Jalur

Model jalur ialah suatu diagram yang menghubungkan antara variabel bebas, perantara dan tergantung. Pola hubungan ditunjukkan dengan menggunakan anak panah. Anak panah – anak panah tunggal menunjukkan hubungan sebab-akibat antara variabel-variabel eksogen atau perantara dengan satu variabel tergantung atau lebih. Anak panah juga menghubungkan kesalahan (variabel residu) dengan semua variabel endogen masing-masing. Anak panah ganda menunjukkan kolerasi antar pasangan variabel-variabel eksogen, (Ghozali, 2015).

2. Variabel Eksogen

Variabel-variabel eksogen dalam suatu model jalur ialah semua variabel yang tidak ada penyebab-penyebab eksplisitnya atau dalam diagram tidak ada anak-anak panah yang menunjukkan arahnya, selain pada bagian kesalahan pengukuran. Jika antara variabel eksogen dikolerasikan maka kolerasi tersebut ditunjukkan dengan anak panah berkepala dua yang menghubungkan variabel tersebut, (Ghozali, 2015).

3. Variabel Endogen

Merupakan variabel yang mempunyai anak panah-anak panah menuju kearah variabel tersebut. Variabel yang termasuk didalamnya mencakup semua variabel perantara dan tergantung. Variabel perantara endogen mempunyai anak panah yang menuju ke arahnya dan dari arah variabel tersebut dalam suatu model diagram jalur. Adapun variabel tergantung hanya mempunyai anak panah yang menuju kearahnya, (Ghozali, 2015).

Dalam penelitian ini penyajian data menggunakan tabel, agar mempermudah penelitian menganalisis dan memahami data sehingga data yang disajikan lebih sistematis.

3.5.1 Metode Pengelolaan dan Penyajian Data

Dalam penelitian ini pengolahan data menggunakan *path analysis* (analisis jalur) dengan metode *partial least square* menggunakan program SmartPLS 3.0. Ghozali (2014) menyatakan bahwa dalam metode *partial least square* merupakan faktor penentu metode analisis data untuk digunakan mengukur skala tertentu dengan jumlah sampel kecil.

3.5.2 Analisis Statistik Data

3.5.2.1 Model Pengukuran (*Outer Model*)

Outer Model atau model pengukuran mendefinisikan bagaimana setiap blok indikator berhubungan dengan variabel latennya. Variabel laten dapat diukur dengan indikator-indikator bersifat reflektif dan formatif. Perancangan model pengukuran menentukan sifat indikator dari masing-masing variabel laten, apakah reflektif atau formatif, berdasarkan definisi operasional variabel. *Outer Model* yang menspesifikasi hubungan antara variabel laten dengan indikator atau variabel manifestnya (*measurement model*), (Ghozali, 2014).

1. Indikator Reflektif

Analisis outer model untuk indikator reflektif dapat diuji melalui beberapa indikator, (Ghozali, 2014) antara lain :

a. *Convergent Validity*

Korelasi antara skor indikator refleksi dengan skor variabel latennya. Untuk hal ini nilai *loading factor* harus diatas 0,70.

- b. *Composite Reliability*
Composite Reliability mengukur internal konsistensi dan nilainya harus diatas 0,60.
- c. *Average Variance Extracted (AVE)*
Nilai *Average Variance Extracted (AVE)* harus diatas 0,05.
- d. *Discriminant Validity*
Nilai akar kuadrat dari AVE harus lebih besar dari pada nilai korelasi antar variabel laten.
- e. *Cross Loading*
Merupakan ukuran lain dari validitas diskriminan. Diharapkan setiap blok indikator memiliki loading lebih tinggi untuk setiap variabel laten yang diukur dibandingkan dengan indikator untuk laten variabel lainnya.

Pengukuran Indikator Reflektif menggunakan reabilitas dan validitas (Ghozali, 2014) :

1) Reabilitas

Uji reabilitas merupakan instrument-instrumen pengukur data, serta data yang dihasilkan reliabel atau terpercaya apabila instrumen tersebut secara konsisten memunculkan hasil yang sama setiap kali dilakukan pengukuran (Ferdinand, 2014).

Ada beberapa langkah dalam uji reabilitas yaitu dapat dilihat melalui kriteria sebagai berikut (Ghozali, 2014) :

- a. *Loading Factor* harus mencapai nilai loading diatas 0,70 dan p-value < 0,05.
- b. *Composite Reability* nilainya harus diatas 0,60.
- c. *Average Variance Extranced* yaitu nilai AVE harus diatas 0,05.

2) Validitas

Uji validitas berhubungan dengan mengukur alat yang digunakan yaitu apakah alat tersebut dapat mengukur kepuasan, apabila sesuai maka instrument tersebut dapat dikatakan valid, (Ferdinand, 2014). Dalam uji validitas ada beberapa kriteria sebagai berikut, (Ghozali, 2014) :

- a. Validitas *discriminant* dimana nilai akar kuadrat dari AVE harus lebih besar daripada nilai korelasi antar variabel.
- b. *Cross Loading* yang merupakan ukuran lain dari validitas *discriminant*, dan diharapkan setiap blok indikator memiliki *loading* yang lebih tinggi untuk setiap variabel laten yang diukur dibandingkan dengan indikator variabel laten lainnya.

2. Indikator Formatif

Untuk indikator formatif dilakukan pengujian yang berbeda. Uji untuk indikator formatif, (Ghozali, 2014) yaitu :

a. *Significance of weights*

Nilai weights indikator formatif dengan konstruksya harus signifikan. Nilai signifikansi ini di nilai dengan prosedur bootstrapping.

b. *Multicollinearity*

Uji *multicollinearity* dilakukan untuk mengetahui hubungan antar indikator. Untuk mengetahui apakah indikator formatif mengalami *multicollinearity* dengan mengetahui nilai VIF. Nilai VIF antara 5 – 10 dapat dilakukan bahwa indikator tersebut terjadi *multicollinearity*. Jika indikator memiliki nilai $VIF < 5$ maka indikator tidak dapat *multicollinearity*.

3.5.2.2 Analisa Model Struktural (*Inner Model*)

Analisa *inner model* dikenal juga sebagai analisa struktural model yang menggambarkan hubungan antar variabel laten berdasarkan *substantive theory*, (Ghozali, 2014). Evaluasi *inner model* dapat dilihat dari beberapa indikator yang meliputi :

a. Uji kecocokan model (*model fit*)

Uji model fit ini digunakan untuk mengetahui suatu model memiliki kecocokan dengan data. Pada uji kecocokan model terdapat tiga indeks pengujian, yaitu *average path coefficient* (APC), *average R-square* (ARS) dan *average varians factors* (AVIF), APC dan ARS diterima dengan syarat $p\text{-value} < 0,05$ dan AVIF lebih kecil dari 5.

b. Koefisien Determinasi (R^2)

Digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen mempengaruhi variabel independen. Hasil R^2 sebesar 0,67 , 0,33 , 0,19 mengindikasikan bahwa model baik, moderat dan lemah, (Ghozali, 2014).

c. *Path Coefficient*

Koefisien yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar nilai masing-masing koefisien jalur.

d. *Q Square*

Model juga dievaluasi dengan melihat *Q-square* prediktif relevansi untuk model konstruktif *Q-square* mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Besaran Q^2 memiliki nilai dengan rentang $0 < Q^2 < 1$, dimana semakin mendekati 1 berarti model semakin baik. Besaran Q^2 ini setara dengan koefisien determinasi total pada analisis jalur (*path analysis*). Nilai $Q^2 > 0$ menunjukkan model memiliki prediktif relevansi, sebaiknya jika nilai $Q^2 \leq 0$ menunjukkan model kurang memiliki prediktif relevansi. Perhitungan Q^2 total dilakukan dengan rumus (Ghozali, 2014).

$$Q^2 = 1 - (1 - R_1^2) (1 - R_2^2)$$

3.5.2.3 Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk menjelaskan arah hubungan antar variabel independennya dan variabel dependennya. Pengujian ini dilakukan dengan cara analisis jalur (*path analysis*) atas Model yang telah dibuat. Hasil korelasi antar konstruk diukur dengan melihat *path coefficient* dan tingkat signifikannya yang kemudian dibandingkan dengan hipotesis penelitian. Untuk melihat hasil uji hipotesis secara simultan atau secara bersama-sama dapat dilihat nilai *path coefficient* dan *p-values* dalam total effects hasil dari pengolahan data variabel secara simultan. Suatu hipotesis dapat diterima atau harus ditolak secara statistik dapat dihitung melalui tingkat signifikansinya. Tingkat signifikansi yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebesar 5%. Apabila tingkat signifikansi yang dipilih sebesar 5% maka tingkat signifikansi atau tingkat kepercayaan 0,05 untuk menolak suatu hipotesis. Dalam penelitian ini ada kemungkinan mengambil keputusan salah sebesar 5% dan kemungkinan mengambil keputusan benar sebesar 95%, (Ghozali, 2014). Berikut ini yang digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan yaitu :

$p\text{-value} \geq 0,05$: maka H_0 diterima.

$p\text{-value} < 0,05$: maka H_0 ditolak.