

BAB III

METODE PENELITIAN

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Siyoto dan Sodik menjelaskan bahwa penelitian kuantitatif melibatkan penggunaan banyak angka dalam prosesnya, mulai dari pengumpulan data hingga analisis dan penyajian hasilnya. Penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif menelaah informasi numerik dan menggunakan teknik statistik yang sesuai untuk memeriksanya.²⁵

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis tertentu menggunakan data yang telah diolah secara statistik. Jenis penelitian yang digunakan adalah asosiatif kausal, yang berfokus pada menemukan hubungan antara dua variabel: bagaimana kualitas produk memengaruhi kepuasan pelanggan di Gorden Purwanti, Desa Blawe.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di toko Gorden Purwanti yang terletak di Desa Blawe. Lokasi ini dipilih karena merupakan tempat utama yang menjadi fokus penelitian, di mana para pelanggan melakukan pembelian

²⁵ “METODE PENELITIAN KUANTITATIF - Google Books,” accessed March 6, 2025, https://www.google.co.id/books/edition/METODE_PENELITIAN_KUANTITATIF/9dZWEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=kuantitatif&pg=PA41&printsec=frontcover.

dan dapat memberikan informasi mengenai kualitas produk serta kepuasan mereka terhadap produk yang telah dibeli.

3. Populasi dan Sampel

Menurut Arikunto, populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Sehingga populasi dapat diartikan keseluruhan elemen atau anggota dalam penelitian meliputi objek/subjek dengan ciri-ciri dan karakteristik tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Sedangkan menurut Fredy Leiwakabessy dan Said Hasan, menyebutkan bahwa sampel adalah Sebagian representatif atau wakil dari populasi yang bersangkutan.²⁶

a. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang pernah membeli produk di Gorden Purwanti Desa Blawe yang tercatat dalam arsip daftar pelanggan Gorden Purwanti. Berdasarkan data arsip pelanggan yang dimiliki oleh pihak usaha Gorden Purwanti, jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 209 pelanggan.

Populasi ini dipilih karena mencakup individu-individu yang memiliki pengalaman langsung terhadap kualitas produk dan harga yang ditetapkan oleh Gorden Purwanti, sehingga dianggap relevan dan representatif untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk yang ditawarkan.

²⁶ “Buku Ajar Statistika Dasar - Google Books,” accessed March 6, 2025, https://www.google.co.id/books/edition/Buku_Ajar_Statistika_Dasar/FXD7EAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=populasi+dan+sampel&pg=PA152&printsec=frontcover.

b. Sampel

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah simple random sampling, yaitu metode pengambilan sampel di mana setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih sebagai sampel penelitian. Teknik ini dipilih karena populasi bersifat homogen dan peneliti tidak membedakan responden berdasarkan usia maupun jenis kelamin.

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin, yang digunakan untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi dengan tingkat kesalahan tertentu.²⁷ Adapun rumus Slovin adalah sebagai berikut:

$$n = N / (1 + N(e^2))$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = tingkat kesalahan (error tolerance)

Dengan jumlah populasi (N) sebesar 209 orang dan tingkat kesalahan (e) sebesar 5% (0,05), maka jumlah sampel minimum yang dibutuhkan adalah:

$$n = 209 / (1 + 209(0,05^2))$$

$$n = 209 / (1 + 0,5175)$$

$$n = 209 / 1,5175$$

$$n = 137,20$$

²⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019), hlm. 137.

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka jumlah sampel minimum yang diperlukan dalam penelitian ini adalah 137 responden (dibulatkan).

Sampel penelitian kemudian diambil secara acak dari populasi tanpa memperhatikan karakteristik tertentu seperti usia dan jenis kelamin, sesuai dengan prinsip simple random sampling, sehingga setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai responden.

4. Definisi Operasional

a. Variabel Bebas (Independen)

Sugiyono, variable ini memengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variable depende.²⁸ Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas produk, yang mencakup beberapa indikator seperti daya tahan, desain, bahan, dan ketepatan ukuran produk. Kualitas produk didefinisikan sebagai tingkat keunggulan suatu produk dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Tabel 3.1

Indikator Kualitas Produk

No.	Indikator Kualitas Produk	Deskripsi Singkat
1	Keawetan Produk	Menggambarkan daya tahan produk terhadap kerusakan atau pemakaian dalam jangka waktu panjang.

²⁸ “Pengantar Statistik Untuk Mahasiswa Pendidikan Guru Sekolah Dasar Dan Umum ... - Google Books,” accessed March 6, 2025, https://www.google.co.id/books/edition/Pengantar_Statistik_untuk_Mahasiswa_Pend/m7skEQAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=variabel+independen&pg=PA170&printsec=frontcover.

2	Kinerja	berhubungan dengan karakteristik operasi dasar dari kualitas sebuah produk
3	Keandalan Produk	Menunjukkan kemampuan produk berfungsi dengan optimal dan kemudahan dalam pemasangan.
4	Kesesuaian dengan Spesifikasi dan Harapan Konsumen	Menilai sejauh mana produk sesuai dengan spesifikasi teknis serta memenuhi ekspektasi pelanggan.
5	Kemudahan Penggunaan dan Perbaikan	Menunjukkan tingkat kemudahan dalam mengoperasikan produk serta memperbaikinya jika terjadi kerusakan.

Tabel 3.2**Indikator Harga**

No.	Indikator Harga (Peter dan Olson)	Deskripsi Singkat
1	Keterjangkauan Harga	Menunjukkan nilai harga produk bagi konsumen, khususnya dari kalangan ekonomi menengah ke bawah.
2	Kesesuaian Harga dengan Kualitas	Menilai keselarasan antara harga yang ditetapkan dengan kualitas produk yang diterima oleh konsumen.
3	Daya Saing Harga	Menggambarkan sejauh mana harga produk mampu bersaing dengan produk serupa dari pesaing.
4	Kesesuaian Harga dengan Manfaat	Menunjukkan apakah manfaat yang diterima konsumen sebanding dengan harga yang dibayarkan.

5	Daya Beli Konsumen	Menilai dampak harga terhadap kemampuan konsumen dalam melakukan pembelian, khususnya berdasarkan kondisi ekonomi lokal.
---	--------------------	--

b. Variabel Terikat (Dependen)

Ialah variabel yang dijadikan sebagai faktor yang dipengaruhi oleh sebuah atau sejumlah variabel lain.²⁹ Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan, yang diukur berdasarkan tingkat kepuasan konsumen setelah membeli dan menggunakan produk dari Gorden Purwanti. Kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan setelah membeli dan menggunakan produk dari Gorden Purwanti.

Tabel 3.3

Indikator Kepuasan Pelanggan

No.	Indikator Kepuasan Konsumen	Deskripsi Singkat
1	Loyalitas terhadap Produk	Konsumen yang puas cenderung melakukan pembelian ulang sebagai bentuk loyalitas terhadap produk yang telah memberikan pengalaman positif.
2	Komunikasi Positif dari Mulut ke Mulut (Word of Mouth)	Kepuasan mendorong konsumen untuk merekomendasikan produk atau perusahaan kepada orang lain secara sukarela dan positif.

²⁹ “METODOLOGI PENELITIAN: Teori Dan Praktik - Google Books,” accessed March 6, 2025, https://www.google.co.id/books/edition/METODOLOGI_PENELITIAN_Teori_dan_Praktik/Qkj9EAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=variabel+dependent%5C&pg=PA24&printsec=frontcover.

3	Perusahaan Menjadi Pilihan Utama	Kepuasan mendorong konsumen untuk mempertimbangkan perusahaan sebagai pilihan utama dalam pembelian produk atau layanan lain.
---	----------------------------------	---

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui metode kuesioner. Kuesioner ini berisi pertanyaan-pertanyaan terkait kualitas produk dan kepuasan pelanggan yang akan diisi oleh responden. Data yang dikumpulkan berasal dari sumber data primer yang diperoleh langsung dari pelanggan.

6. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner dengan skala Likert 5 poin, yaitu:

5 = Sangat Setuju (SS)

4 = Setuju (S)

3 = Netral (N)

2 = Tidak Setuju (TS)

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan cara menganalisis data penelitian, termasuk alat-alat statistik yang relevan untuk digunakan. Dalam analisis data kuantitatif, Teknik analisis datanya sangat bervariasi tergantung kepada tujuan penelitian, hipotesis penelitian, dan jenis data yang

diperoleh.³⁰ Analisis data dilakukan dengan bantuan software statistik, seperti SPSS, dengan beberapa tahapan sebagai berikut:

1) Editing (Pemeriksaan Data).

Memeriksa kelengkapan dan konsistensi jawaban responden dalam kuesioner.

2) Coding (Kode).

Coding adalah suatu kegiatan pemberian kode atau symbol pada keterangan-keterangan tertentu. Memberikan kode pada setiap jawaban untuk memudahkan proses input data.³¹

3) *Scoring* (Skor).

Memberikan nilai pada setiap jawaban responden sesuai skala Likert yang telah ditentukan.

4) Tabulasi.

Teknik analisis statistic yang menggabungkan dua atau lebih variable data (skala kategori) yang ditampilkan dalam bentuk table dua arah. Selain menghitung dan menampilkan data dalam bentuk frenkuensi, cross tabulasi dapat pula menampilkan dalam presentase kolom, baris atau total.³²

³⁰ "BUKU AJAR STATISTIKA - Google Books," accessed March 16, 2025, https://www.google.co.id/books/edition/BUKU_AJAR_STATISTIKA/A7NVEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=analisis+data&pg=PA63&printsec=frontcover.

³¹ "Statistik Untuk Pemimpin Berwawasan Global (Ed. 2) - Google Books," accessed March 16, 2025, https://www.google.co.id/books/edition/Statistik_untuk_Pemimpin_Berwawasan_Glob/UM08j9U51qUC?hl=en&gbpv=1&dq=coding+statistik&pg=PA82&printsec=frontcover.

³² "TUTORIAL STATISTIK SPSS, LISREL, WARPPLS, & JASP (MUDAH & APLIKATIF) - Google Books," accessed March 16, 2025, https://www.google.co.id/books/edition/TUTORIAL_STATISTIK_SPSS_LISREL_WARPPLS_J/_rFJEEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=tabulasi+statistik&pg=PA7&printsec=frontcover.

5) Processing (Pengolahan Data).

Data yang telah diperoleh dianalisis dengan menggunakan berbagai uji statistik:

a. Uji Instrumen.

1) Uji Validitas.

Validitas adalah kemampuan suatu alat ukur untuk mengukur sasaran ukurnya. Dalam mengukur validitas perhatian ditujukan pada kegunaan instrumen. Uji validitas dimaksudkan guna mengukur seberapa cermat suatu uji melakukan fungsinya. Uji dimaksudkan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner.³³ Dengan menggunakan korelasi pearson untuk memastikan bahwa setiap item dalam kuesioner benar-benar mengukur aspek yang dimaksud.

2) Uji Reliabilitas.

Realibilitas dilakukan dengan sekali uji coba tidak seperti sebelumnya yang dilakukan dengan dua kali uji coba. Hasil uji coba dianalisis dengan menggunakan teknik-teknik tertentu. Hasil analisis dapat memprediksi reabilitas yang akan dipakai dalam pengumpulan data penelitian. Pengujian reabilitas instrumen dapat dilakukan dengan teknik belah dua (*Spearman Brown*), alpha Cronbach, Guttman, dan Anova Hoyt. Penelitian ini dilakukan

³³ “STATISTIKA PENELITIAN MENGGUNAKAN SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Re... - Google Books,” accessed March 16, 2025, https://www.google.co.id/books/edition/STATISTIKA_PENELITIAN_MENGGUNAKAN_SPSS/_U/acpLEAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=uji+validitas&pg=PA17&printsec=frontcover.

dengan menggunakan Alpha Cronbach untuk memastikan bahwa kuesioner memberikan hasil yang konsisten jika diuji ulang.³⁴

2. Uji Asumsi Klasik.

1) Uji Normalitas.

Tujuan uji normalitas adalah untuk memeriksa apakah distribusi data tampak seperti atau mendekati distribusi normal, yaitu pola berbentuk lonceng. Data yang baik dianggap normal ketika nilainya menyebar merata di sekitar titik tengah, tanpa terlalu miring ke kiri atau kanan.³⁵ Menggunakan Kolmogorov-Smirnov untuk memastikan data berdistribusi normal.

2) Uji Multikolinearitas.

Uji multikolinearitas menggunakan VIF – Varian Inflation Facctor yang dibantu oleh 3 aplikasi, micro exel, minitab dan SPSS. Dengan tujuan agar hasil perhitungan akurat atau tidak terjadi kesalahan yang besar. Jika dilakukan pengujian secara manual, potensi kesalahan dapat terjadi. Uji multikolinearsitas untuk melihat apakah terdapat hubungan yang kuat antar variabel independen.³⁶

3) Uji Heteroskedastisitas.

Uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan

³⁴ “Panduan Lab Statistik Inferensial - Google Books,” accessed March 16, 2025, https://www.google.co.id/books/edition/Panduan_Lab_Statistik_Inferensial/jW2fTDlu0z0C?hl=en&gbpv=1&dq=uji+reliabilitas&pg=PA143&printsec=frontcover.

³⁵ “Statistik Multivariat - Google Books,” accessed March 16, 2025, https://www.google.co.id/books/edition/Statistik_Multivariat/E5Dli6puzYUC?hl=en&gbpv=1&dq=uji+normalitas&pg=PA43&printsec=frontcover.

³⁶ “Pengembangan Uji Statistik - Google Books,” accessed March 16, 2025, https://www.google.co.id/books/edition/Pengembangan_Uji_Statistik/PzZZEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=uji+multikolinearitas&pg=PA29&printsec=frontcover.

ke pengamatan yang lain. Jika varians tetap maka disebut homoskedasitas dan jika berbeda maka terjadi problem heteroskedasitas. Model regresi yang baik yaitu homoskedasitas atau tidak terjadi heteroskedasitas. Digunakan dua cara untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas yaitu melihat *scatter plot* (nilai prediksi dependen dengan residual), uji Glejse, uji white, uji Park dan uji Breusch-Pagan-Godfrey.³⁷ Penelitian ini menggunakan uji *scatter plot* untuk memastikan bahwa varians residual dalam model regresi adalah homogen. Menggunakan uji scatterplot untuk memastikan bahwa varians residual dalam model regresi adalah homogen.

4) Uji Autokorelasi.

Uji autokorelasi adalah untuk melihat apakah terjadi korelasi antara suatu periode t dengan periode sebelumnya ($t-1$). Secara sederhana, analisis regresi terdiri dari menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sehingga tidak boleh ada korelasi antara pengamatan dan data observasi sebelumnya.³⁸ Uji statistik dalam penelitian ini menggunakan uji Durbin-Waston untuk mendeteksi apakah ada hubungan antara residual dalam model regresi.

³⁷ “RISET TERAPAN DENGAN APLIKASI STATISTIKA - Google Books,” accessed March 16, 2025,

https://www.google.co.id/books/edition/RISET_TERAPAN_DENGAN_APLIKASI_STATISTIKA/sUdKEQAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=uji+heteroskedastisitas&pg=PA4&printsec=frontcover.

³⁸ “Statistika Inferensial Untuk Organisasi Dan Bisnis - Google Books,” accessed March 16, 2025, https://www.google.co.id/books/edition/Statistika_Inferensial_untuk_Organisasi/hYrcEAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=uji+autokorelasi&pg=PA167&printsec=frontcover.

3. Uji Korelasi Berganda.

Uji korelasi ganda berfungsi untuk mencari besarnya pengaruh atau hubungan antara dua variabel (X) atau lebih secara simultan (bersama-sama) dengan variabel terikat (Y).

4. Uji Regresi Linier Berganda.

Regresi linier berganda adalah analisis regresi yang melibatkan lebih dari satu variabel independen dalam hubungannya dengan variabel dependen. Metode ini memungkinkan peneliti untuk memeriksa pengaruh dari beberapa variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan. Dalam regresi linier berganda, hubungan antara variabel independen dan dependen dijelaskan melalui persamaan matematis yang lebih kompleks yaitu,

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

Keterangan:

Y = Variable Terikat.

X₁, X₂ = Variable Bebas.

a = Konstanta

b₁, b₂ = Koefisien Regresi.

e = Variable Pengganggu.

5. Uji Hipotesis.

a. Uji t (Uji Parsial)

Uji-t mempunyai kemampuan yang sangat terbatas, yaitu hanya mampu menguji perbedaan rata-rata antara dua kelompok sampel atau antara rata-rata suatu kelompok sampel dengan nilai

tertentu. Uji ini sangat berguna ketika ukuran sampel kecil (biasanya kurang dari 30) dan varians populasi tidak diketahui.³⁹ Dan dipenelitian ini hipotesis digunakan untuk mengetahui pengaruh signifikan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan secara individual.

H0: $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, yang menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh antara variabel dependen dan variabel independen.

H1: $t_{hitung} > t_{tabel}$, yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel dependen dan variabel independen.

b. Uji F

Menurut Ghozali, uji F dipakai guna mengukur sejauh mana variabel independen secara simultan atau bersama-sama memengaruhi variabel dependen. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan taraf signifikansi 5% (0,05) dan hasilnya ditentukan dengan kriteria berikut:

1. Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
2. Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa baik suatu garis regresi terhadap data yang digunakan dalam penelitian. Apabila pengamatan menyebarkan cukup dekat di sepanjang garis regresi berarti *goodness of fit* tinggi. Semakin jauh

³⁹ “Statistik Dalam Basica Jilid 1 - Google Books,” accessed March 16, 2025, https://www.google.co.id/books/edition/Statistik_dalam_Basica_Jilid_1/h2WJuYW79sIC?hl=en&gbpv=1&dq=uji+t&pg=PA203&printsec=frontcover.

sebaran pengamatan dari garis regresi berarti *goodnes of fit* akan semakin rendah. Nilai koefisien determinasi antara 0-1, dan tidak bernilai negatif (-). Nilai 1 menunjukkan *goodnes of fit* yang sempurna.⁴⁰

Secara matematis, koefisien determinasi dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$R^2 = \frac{SSR}{SST}$$

Keterangan:

R^2 = Koefisien determinasi

SSR (*Sum of Squares Regression*) = jumlah kuadrat regresi

SST (*Total Sum of Squares*) = jumlah kuadrat total

Rumus tersebut menunjukkan proporsi variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model regresi.

⁴⁰ “Pengantar Ekonometrika Dasar Teori Dan Aplikasi Praktis Untuk Sosial-Ekonom... - Google Books,” accessed March 16, 2025, https://www.google.co.id/books/edition/Pengantar_Ekonometrika_Dasar_Teori_dan_A/iRdbEAA-AQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=koefisien+determinasi&pg=PA27&printsec=frontcover.