

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metode kuantitatif adalah metode penelitian yang menggunakan angka dan variabel-variabel dengan model matematis.¹ Metode penelitian kuantitatif berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data berupa statistik, dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.²

Jenis penelitian ini adalah penelitian korelasi. Penelitian korelasi adalah penelitian yang dirancang untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara dua variabel atau beberapa variabel beserta tingkat keeratannya.³ Pendekatan penelitian ini bersifat empiris, objektif, terukur, rasional, sistematis dan memberikan informasi atau penemuan mengenai hubungan antara dua variabel atau lebih, dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.⁴

B. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian ini adalah berada di Wilayah Kediri

¹ Ibid., 90.

² Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen* (Bandung: Alfabeta, 2014), 247.

³ Sevilla, C. G, et. al., *Pengantar Metodologi Penelitian* (Jakarta: UII Press, 1993), 87.

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, 62.

C. Populasi dan Sampel

Menurut sugiyono, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakter tertentu kemudian ditetapkan oleh peneliti untuk ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota Team Hoky multibeauty Kediri yang pernah melakukan pembelian lebih dari 2 kali yang diketahui berjumlah 480.

Sampel menurut sugiyono merupakan bagian dari jumlah populasi. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling*. Pada teknik ini seluruh anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel karena anggota populasi dianggap sama.⁵ Menurut Isaac dan Michael rumus dalam penentuan sampel adalah sebagai berikut:

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

λ^2 dengan dk=1

Taraf kesalahan 5%

P = Q = 0,5

S = Jumlah sampel

⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, 81.

Tabel 3.1

**Penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu dengan taraf kesalahan
1%,5%, dan 10%**

N	S			N	S			N	S		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	155	138	2800	537	310	247
15	15	14	14	290	202	158	140	3000	543	312	248
20	19	19	19	300	207	161	143	3500	558	317	251
25	24	23	23	320	216	167	147	4000	569	320	254
30	29	28	27	340	225	172	151	4500	578	323	255
35	33	32	31	360	234	177	155	5000	586	326	257
40	38	36	35	380	242	182	158	6000	598	329	259
45	42	40	39	400	250	186	162	7000	606	332	261
50	47	44	42	420	257	191	165	8000	613	334	262
55	51	48	46	440	265	195	168	9000	618	335	263
60	55	51	49	460	272	198	171	10000	622	336	263
65	59	55	53	480	279	202	173	15000	635	340	266
70	63	58	56	500	285	205	176	20000	642	342	267
75	67	62	59	550	301	213	182	30000	649	344	268
80	71	65	62	600	315	221	187	40000	653	345	269
85	75	68	65	650	329	227	191	50000	655	346	269
90	79	72	68	700	341	233	195	75000	658	346	270
95	83	75	71	750	352	238	199	100000	659	347	270
100	87	78	73	800	363	243	202	150000	661	347	270
110	94	84	78	850	373	247	205	200000	661	347	270
120	102	89	83	900	382	251	208	250000	662	348	270
130	109	95	88	950	391	255	211	300000	662	348	270
140	116	100	92	1000	399	258	213	350000	662	348	270
150	122	105	97	1100	414	265	217	400000	662	348	270
160	129	110	101	1200	427	270	221	450000	663	348	270
170	135	114	105	1300	440	275	224	500000	663	348	270
180	142	119	108	1400	450	279	227	550000	663	348	270
190	148	123	112	1500	460	283	229	600000	663	348	270
200	154	127	115	1600	469	286	232	650000	663	348	270
210	160	131	118	1700	477	289	234	700000	663	348	270
220	165	135	122	1800	485	292	235	750000	663	348	270
230	171	139	125	1900	492	294	237	800000	663	348	271
240	176	142	127	2000	498	297	238	850000	663	348	271
250	182	146	130	2200	510	301	241	900000	663	348	271
260	187	149	133	2400	520	304	243	950000	663	348	271
270	192	152	135	2600	529	307	245	1000000	663	348	272
									664	349	272

pada tabel penentuan sampel tersebut, dengan tingkat kesalahan 5%, apabila populasi berjumlah 480 orang maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 202 orang.

D. Operasional Variabel

Pengertian Variabel Penelitian menurut Sugiyono adalah atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti dan ditarik kesimpulannya. Pada penelitian ini menggunakan 2 variabel yaitu:

1. Variabel Bebas (*Indenpenden*)

Variabel bebas atau variabel X adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab variabel yang lain. Pada penelitian ini variabel X adalah kualitas produk. Indikator Faktor Kualitas Konsumen adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2

Indikator Operasional Variabel X (Kualitas Produk)

Variabel	Variabel Indikator	Deskripsi Indikator
Kualitas Produk (X)	Kinerja (<i>performance</i>)	Persepsi konsumen terhadap produk yang digunakan
	Daya tahan (<i>durability</i>)	Daya tahan produk dapat digunakan hingga batas normal
	Kesesuaian dengan spesifikasi	Karakteristik dasar produk sesuai dengan

		standar yang telah ditetapkan
	Fitur (<i>Feature</i>)	Fungsi dasar Produk memiliki keunikan
	Reabiliti (<i>Reability</i>)	Produk dapat diandalkan dan tidak rusak sebelum masa kadaluwarsa
	Estetika (<i>Aesthetic</i>)	Tampilan suatu produk yang menarik
	Kesan Kualitas (<i>Perceived Quality</i>)	Perasaan konsumen setelah mengkonsumsi produk berupa citra dan reputasi

Sumber: Menurut Tjiptono dalam Skripsi Nur Hamidi 2020

2. Variabel Terikat

Variabel terikat atau variabel Y adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel yang lain. Pada penelitian ini variabel Y adalah kepuasan konsumen. Berikut adalah Indikator Faktor Kepuasan Konsumen:

Tabel 3.3

Indikator Operasional Variabel Y (Kepuasan Konsumen)

Variabel	Variabel Indikator	Deskripsi Indikator
Kepuasan Konsumen (Y)	Kenyamanan dan kepuasan	Konsumen puas terhadap keseluruhan komponen yang ada pada produk.
	Minat Pembelian Ulang	Berminat untuk melakukan pembelian ulang karena konsumen merasa puas dengan produk, harga, maupun pelayanan yang diberikan perusahaan.
	Kesesuaian Harapan	Kualitas pelayanan dan kualitas produk sangat memuaskan karena sesuai dengan harapan
	Memberi Rekomendasi ke Orang Lain	Konsumen dengan suka rela mau memberikan rekomendasi tanpa ada unsur paksaan.

Sumber: Kotler dan Amstrong dalam Skripsi Nur Hamidi 2020.

E. Data dan Sumber data

1. Data Primer

Data primer adalah data responden yang dikumpulkan dan diolah secara langsung oleh peneliti, contoh dari data ini adalah kuesioner. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup dimana pada kuesioner tersebut sudah disediakan alternatif jawaban, sehingga responden hanya memberikan tanda pada jawaban yang dipilih.

Kuesioner dalam penelitian ini memuat beberapa data yang meliputi identitas kuesioner, dan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan indikator faktor kepuasan konsumen berupa harga, pelayanan, kualitas produk, biaya dan penanganan, emosi.

2. Data Sekunder

Teknik dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel berupa catatan-catatan, dengan objek.⁶ Dengan metode ini peneliti dapat memperoleh gambaran umum tentang sabun batang herbal multibeauty.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.⁷ Instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti adalah menggunakan pengukuran skala *Likert*, skala ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.⁸

⁶ Irawan Soehartono, *Metodologi Penelitian Sosial* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1995), 69.

⁷ *Ibid.*, 58

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 102.

G. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kuantitatif dibagi menjadi dua pendekatan, yaitu analisis secara deskriptif dan analisis secara inferensial.⁹ Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul.¹⁰

Berikut adalah langkah-langkah yang dilakukan peneliti dalam melakukan analisis data:

1. *Editing* (memberikan data)

Data yang terkumpul masih perlu dilakukan pemeriksaan apakah terdapat kesalahan pengisian atau lainnya. Karena ada kemungkinan data tersebut tidak sesuai maupun tidak lengkap. Oleh karenanya penting bagi peneliti untuk melakukan pemeriksaan kembali.

2. *Scoring* (memberi skor)

Pemberian *scoring* disesuaikan dengan lembar jawaban tiap subyek dan tiap skor dari item pernyataan dari angket ditentukan sesuai dengan peringkat *option* (pilihan) sebagai berikut:

Sangat Setuju (SS) bobot nilai	5
Setuju (S) bobot nilai	4
Ragu-ragu (RR) bobot nilai	3
Tidak Setuju (TS) bobot nilai	2
Sangat Tidak Setuju (STS) bobot nilai	1

3. *Tabulating* (penyusunan tabel)

⁹ Limas Dodi, *Metodologi Penelitian.*, 140.

¹⁰ Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian* (Yogyakarta: Teras, 2009), 103.

Tabulating adalah membuat tabel-tabel yang berisikan data yang telah diberi kode sesuai dengan analisis yang dibutuhkan. Jawaban-jawaban yang serupa dikelompokkan dengan cara teliti dan teratur, kemudian dihitung dan dijumlahkan berapa banyak peristiwa atau gejala atau item yang masuk dalam kategori.

4. *Processing* (proses olah data)

Processing adalah menghitung dan mengolah atau menganalisis data dengan statistik.¹¹ Pada tahap ini peneliti menggunakan bantuan program SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) 25 dengan menggunakan analisis statistik sebagai berikut:

a. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1) Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengetahui tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Cara mengukur validitas konstruk yaitu dengan mencari korelasi antara masing-masing pertanyaan dengan skor total menggunakan analisis korelasi *pearson product moment* dengan bantuan program SPSS 25. Dalam menentukan valid atau tidaknya item dalam kuesioner yaitu dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} atau membandingkan nilai *p-value* dengan nilai α yang besarnya 0,05 (tingkat kesalahan 5%). Adapun kriterianya sebagai berikut:

¹¹ Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), 171.

- a) Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ atau nilai $p-value < \text{nilai } \alpha (0,05)$, maka item pertanyaan/ pernyataan dalam instrumen dinyatakan valid.
- b) Jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ atau nilai $p-value \geq \text{nilai } \alpha (0,05)$, maka item pertanyaan/ pernyataan dalam instrumen dinyatakan tidak valid.

2) Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Sebuah instrumen penelitian memiliki tingkat atau nilai reliabilitas tinggi jika hasil tes dari instrumen tersebut memiliki hasil yang konsisten atau memiliki keajegan terhadap sesuatu yang hendak diukur. Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan program SPSS 25. Berikut adalah kriteria uji reliabilitas instrumen melalui teknik *cronbach's alpha*:

Tabel 3.4

Kriteria Teknik *Cronbach's Alpha*

Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Kategori
0,81 – 1,00	Sangat reliabel
0,61 – 0,80	Reliabel
0,41 – 0,60	Cukup reliabel
0,21 – 0,40	Agak reliabel
0,00 – 0,20	Kurang reliabel

b. Analisis Deskriptif

Data yang diperoleh kemudian di deskripsikan agar pembaca bisa mudah dalam memahaminya. Data ini berguna untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen sabun batang herbal multibeauty.

c. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, variabel terikat dan variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi yang normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Kriteria data yang berdistribusi normal, antara lain:

- a) Jika nilai *probability sig. 2 tailed* $\geq 0,05$, maka distribusi data normal.
- b) Jika nilai *probability sig. 2 tailed* $< 0,05$, maka distribusi data tidak normal.

2) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Pada penelitian ini untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas pada data dilakukan

dengan melihat grafik *scatter plot*. Regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas, jika:

- a) Titik-titik data menyebar di atas, di bawah atau di sekitar 0.
- b) Titik-titik data mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.
- c) Penyebaran titik-titik tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
- d) Penyebaran titik-titik data tidak berpola.

3) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan atau korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada $t-1$ (sebelumnya). Dalam pengujian ini, peneliti menggunakan uji *Durbin-Watson* dengan kriteria sebagai berikut:

- a) Jika d lebih kecil dari dL atau lebih besar dari $(4-dL)$ maka hipotesis nol ditolak, yang berarti terdapat autokorelasi.
- b) Jika d terletak antara dU dan $(4-dU)$, maka hipotesis nol diterima, yang berarti tidak autokorelasi.
- c) Jika d terletak antara dL dan dU atau di antara $(4-dU)$ dan $(4-dL)$, maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti. Nilai dU dan dL dapat diperoleh dari tabel statistik *Durbin-Watson* yang bergantung banyaknya observasi dan banyaknya variabel yang menjelaskan.

d. Uji Korelasi

Uji korelasi digunakan untuk mengetahui derajat hubungan antar variabel yang diteliti. Teknik korelasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasi *pearson product moment* yaitu untuk mencari arah dan kekuatan hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.¹²

Adapun rumus dari koefisien korelasi tersebut adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan:

r : Korelasi *Pearson Product Moment*

n : Jumlah sampel

$\sum x$: Jumlah skor variabel bebas (Kualitas Produk)

$\sum y$: Jumlah skor variabel terikat (Kepuasan Konsumen)

Berikut merupakan interpretasi korelasi *Pearson Product Moment*¹³:

Tabel 3.5

Interpretasi Korelasi *Pearson Product Moment*

Interval Koefisien	Interpretasi
0,00 - 0,199	sangat rendah

¹² Husaini Usman dan R. Purnomo Setiady Akbar, *Pengantar Statistik Edisi Kedua*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006), 197

¹³ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, 184.

0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Cukup
0,60 - 0,799	kuat
0,80 - 1,000	sangat kuat

e. Regresi Linier Sederhana

Regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Berikut rumus persamaan regresi yang digunakan:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

X : Variabel bebas (Kualitas Produk)

Y : Variabel terikat (Kepuasan Konsumen)

a : Konstanta

b : Koefisien regresi

e : Error item

f. Uji Hipotesis

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Kriteria yang digunakan untuk menafsirkan hasil uji t adalah sebagai berikut:¹⁴

- 1) Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ atau $t_{hitung} \geq -t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

¹⁴ Sugiyono, *Statistik untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2007), 62.

2) Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau $t_{hitung} \leq -t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

g. Koefisien Determinasi

Koefisien determinan (R^2) digunakan untuk mengetahui besarnya variabel bebas dalam menerangkan variabel terikat. Dalam penelitian ini, uji koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur seberapa besar kontribusi pengaruh yang diberikan variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji R^2 dinyatakan dalam persentase yang nilainya berkisar antara $0 < R^2 < 1$. Kriteria pengujian $R^2 = 0$, artinya variabel bebas sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel terikat. Jika R^2 semakin mendekati 1, yang berarti mendekati 100% artinya variabel bebas berpengaruh kuat terhadap variabel terikat.