

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu pendekatan yang hasil penelitiannya disajikan dalam bentuk data atau deskripsi dengan menggunakan angka statistik. Penelitian kuantitatif menekankan penelitiannya pada data-data *numerical* (angka) yang dikelola dengan menggunakan metode statistik.¹³

Sedangkan jenis penelitian ini menggunakan penelitian *kausalitas*. Penelitian kausalitas yaitu hubungan yang bersifat sebab akibat. Tujuan utamanya adalah untuk mendapatkan bukti hubungan sebab akibat, sehingga dapat diketahui mana yang menjadi variabel yang mempengaruhi dan mana variabel yang dipengaruhi.¹⁴ Selain itu, penelitian menggunakan regresi linier sederhana yaitu regresi yang hanya melibatkan satu variabel independen X yaitu Kualitas produk (X) dan variabel dependen Y (Kepuasan konsumen).

B. Lokasi Penelitian

Adapun tempat penelitian ini adalah di Klinik Kecantikan Dokter Marry/ DMR Kota Kediri.

C. Variabel Penelitian

a. Identifikasi Variabel

¹³ I Made Wiratha, *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2006), 140.

¹⁴ Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 37.

Variabel penelitian menurut Kidder adalah suatu kualitas di mana peneliti mempelajari dan menarik kesimpulan darinya.

Variabel adalah suatu sifat yang memiliki bermacam-macam nilai, atau sering kali diartikan sebagai simbol yang padanya kita dapat meletakkan bilangan atau nilai.¹⁵ variabel-variabel yang hendak diteliti dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel Bebas (*Independent Variabel*)

Variabel bebas atau variabel X yaitu variabel yang memengaruhi atau yang dipandang sebagai penyebab munculnya variabel terikat yang diduga sebagai akibatnya. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah Kualitas Produk (X).

- a. Kualitas produk

Tabel 3.1
Indikator Penelitian Variabel X

Variabel	Indikator
Kualitas Produk (X)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kinerja 2. Keistimewaan 3. Keandalan 4. Daya tahan

Sumber: Indikator kualitas produk oleh Tjiptono

2. Variabel Terikat (*Dependent Variabel*)

Variabel terikat atau variabel Y adalah variabel yang dipradugakan untuk mengikuti perubahan dari variabel-variabel bebas. Umumnya merupakan kondisi

¹⁵ Kerlinger, *Asas-Asas Penelitian Behavioral* (Jakarta: Gadjah Mada University Press, 1990), 49.

yang ingin kita ungkap dan jelaskan.¹⁶ Dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah “Kepuasan Konsumen” yang diberi simbol (Y).

1. Kepuasan Konsumen

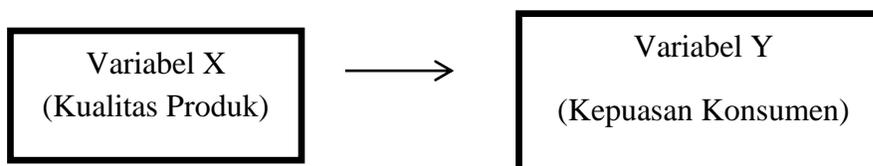
Tabel 3.2
Indikator Penelitian Variabel Y

Variabel	Indikator
Kepuasan Konsumen (Y)	1. Kesesuaian dengan harapan 2. Minat berkunjung kembali 3. Kesiediaan merekomendasikan produk yang sudah dibeli

Sumber: Indikator kepuasan konsumen oleh Hawins dan Lonney

b. Definisi Operasional

Definisi Operasional adalah suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel tersebut yang sedang diamati.



D. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah objek penelitian secara keseluruhan.¹⁷ Populasi juga dapat disebut sebagai rangkaian objek penelitian dari semua kemungkinan orang, objek atau ukuran ketertarikan dari suatu hal yang diminati.¹⁸

¹⁶ Ibid, 58.

¹⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2018), 173

Populasi yang ada dalam penelitian ini yaitu seluruh konsumen (*member*) yang melakukan pembelian produk *Skincare* di Klinik kecantikan DMR Kediri Jawa Timur pada tahun 2021 lebih dari 2 kali pembelian.

b. Sampel

Sampel merupakan penelitian yang dilakukan dengan mengambil sebagian anggota populasi untuk mewakili seluruh anggota populasi. Bila populasi besar dan tidak bisa mewakili sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang akan diambil dari populasi tersebut.¹⁹ pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 200 konsumen/pelanggan (*member*) yang membeli produk kecantikan dmr lebih dari 2 kali.

Menurut Zuraidah, sampel adalah bagian (sebagian kecil) dari populasi yang karekteristiknya hendak diselidiki atau suatu porsi atau bagian dari populasi yang menjadi perhatian.²⁰

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber dan Jenis Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah subyek yang darimana dapat diperolehnya data tersebut. Adapun mengenai sumber data dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi:

¹⁸ Zuraidah, *Statistika Diskriptif*, (Kediri: Stain Kediri Press, 2011)0, 26

¹⁹ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Bisnis: Pendekatan kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 116.

²⁰ Zuraidah, *Statistika Deskriptif*, (Kediri: Kediri Press, 2011), 26-27.

a. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data yang langsung pada subjek yang berperan sebagai sumber informasi yang dicari.²¹

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak langsung didapatkan oleh peneliti. Data sekunder dari penelitian ini didapatkan dari berbagai bahan pustka, buku, jurnal serta dokumen lainnya.

F. Metode Pengumpulan Data

Cara pendistribusian kuesioner (angket) terhadap responden. Kuesioner ialah alat mengumpulkan data dengan cara menggunakan daftar pertanyaan atau pernyataan berupa kuesioner yang nantinya akan diberikan kepada responden agar diisi.²²

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data agar pekerjaannya semakin lebih mudah dan hasilnya lebih baik.²³

H. Analisis Data

Analisis data adalah proses mengatur data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar.²⁴ Analisis data dilakukan setelah data-data terkumpul gunanya untuk mengetahui hasil akhir dari sebuah penelitian yang logis.

Adapun langkah-langkah mengolah data setelah data terkumpul adalah:

²¹ Winarno Surahmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah*, (Bandung: Tarsito, 1985), 132.

²² Danang Sunyoto, *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi*, (Yogyakarta: CAPS, 2011), 22

²³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, 151.

²⁴ Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statisti* (Jakarta: Buim Aksara, 2004), 29.

1. *Editing* Data (membersihkan data)

Editing data yang terkumpul akan dilakukan pemeriksaan ulang untuk menghindari kesalahan dalam melakukan pengisian.²⁵

2. Coding dan Categorizing (mengodekan dan pengkategorian)

Data yang dikumpulkan berupa angka dan kalimat pendek agar mudah dianalisis, dan jawaban perlu diberi kode dan klasifikasi.

Berikut adalah Coding dan Categorizing dalam penelitian ini yaitu:

- a. Variabel Pertama yaitu Kualitas Produk (X)
- b. Variabel kedua yaitu Kepuasan Konsumen (Y)

3. *Scoring* (memberi skor)

Scoring adalah memberikan skor terhadap item-item yang perlu diberi skor. Proses ini adalah pemberian skor atau angka pada lembar jawaban angket subjek, tiap skor dari item pernyataan dari angket ditentukan sesuai dengan peringkat pilihan sebagai berikut:

- a. Sangat Setuju : 5
- b. Setuju : 4
- c. Netral : 3
- d. Tidak Setuju : 2
- e. Sangat Tidak Setuju : 1

4. *Tabulasi* (Penyusunan Tabel)

Tabulasi yaitu menuliskan data pada tabel tertentu serta mengatur angka kemudian dijumlahkan.²⁶

²⁵ Moh Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2014), 304-305.

²⁶ M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Pustaka Media, 2005), 168.

5. *Processing* (proses)

Proccesing adalah menghitung dan mengolah atau menganalisis data dengan statistik.²⁷

I. Deskripsi Data

a. *Uji Validitas*

Validitas (keshahihan) menunjukkan pada sejauh mana suatu alat mampu mengukur apa yang seharusnya diukur.²⁸ *Uji Validitas* dilakukan berkenan dengan ketetapan mengukur apa yang seharusnya diukur. Berkaitan dengan pengujian *validasi instrumen*. Untuk menguji validitas alat ukur, terlebih dahulu dicari harga korelasi antara bagian-bagian dari alat ukur secara keseluruhan dengan cara mengkorelasikan setiap butir alat ukur dengan skor total yang merupakan tiap skor butir.²⁹

a. *Uji Reabilitas*

Reabilitas adalah ketetapan atau tingkat presisi suatu ukuran alat pengukur. *Rentabilitas* adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Instrumen bisa dipercaya atau *relaibel* bilamana ia menghasilkan atau memberikan hasil yang konsisten atau ajeg/teratur.

²⁷ Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), 171.

²⁸ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2010), 160.

²⁹ *Ibid*, 73.

b. *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.

c. Uji Asumsi Klasik

1. Uji heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan antar residual. Model regresi yang memenuhi syarat adalah terdapat kesamaan varian dari residual satu pengamatan yang lain disebut heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini heteroskedastisitas data dideteksi dengan melihat scatter plot dan dilengkapi dengan uji heteroskedastisitas dengan menggunakan metode Glejser.

2. Uji Autokorelasi

Digunakan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi antara kesalahan pada periode t sebelumnya. Singkatnya dasar adanya autokorelasi adalah sebagai berikut:³⁰

- 1) Jika $0 < d < d_L$ maka terjadi autokorelasi positif
- 2) Jika $d_L < d < d_U$ berarti tidak ada kepastian terjadi (ragu-ragu)
- 3) Jika $4 - d_L < d < 4$ maka terjadi autokorelasi positif.
- 4) Jika $4 - d_U < d < 4 - d_U$ maka tidak ada kepastian (ragu-ragu)
- 5) Jika $d_U < d < 4 - d_U$ berarti tidak ada autokorelasi positif atau negatif.

d. *Analisis Korelasi*

³⁰ Imam Ghozali, Aplikasi Multivaraite Program IBM SPSS 19, (Semarang: Universitas Diponegoro), 73.

Korelasi product moment adalah untuk mencari arah dan kekuatan hubungan antara variabel bebas (X) dan variabel tak bebas (Y) dan data terbentuk interval dan rasio.³¹

Tabel 3.4

Interpretasi nilai r Product Moment

Besarnya “r” <i>product moment</i>	<i>Interprestasi</i>
0,00 – 0,20	Antara variabel X dan Y memang terdapat pengaruh, tapi sangat lemah sekali sehingga korelasi ini diabaikan dan dianggap tidak ada korelasinya.
0,21 – 0,40	Antara variabel X dan Y memang terdapat pengaruh yang lemah atau rendah
0,41 - 0,60	Antara variabel X dan Y memang terdapat pengaruh yang sedang atau cukupan
0,61 - 0,80	Antara variabel X dan Y memang terdapat pengaruh yang tinggi
0,81 – 1,00	Antara variabel X dan Y memang terdapat pengaruh yang sangat tinggi/kuat.

e. *Uji Regresi Linier Sederhana*

Salah satu alat yang dapat dipergunakan dalam memprediksi permintaan dimana yang akan datang berdasarkan data masa lalu untuk

³¹ Husain Usman dan R. Purnomo Setiady Akbar, *Pengantar Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 197.

mengetahui pengaruh atau variabel tak bebas (*dependent*) adalah menggunakan regresi linier.

Regresi linier sederhana digunakan hanya untuk satu variabel bebas (*independent*) dan satu variabel tak bebas (*dependent*).

Rumus regresi linier sederhana adalah:

$$Y = a + b \cdot X$$

Keterangan:

Y = Variabel Terikat

X = Variabel bebas

Langkah membuat persamaan *regresi linier* sederhana:³²

- a. Membuat tabel penolong
- b. Mencari nilai *konstanta b* dan *konstanta a*

Rumus:

$$b = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{n \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$a = \frac{\sum y - b \sum x}{n}$$

- c. Membuat persamaan regresi
- f. Uji Hipotesis
 1. Uji F

Uji F dirancang untuk menentukan apakah data sesuai dengan model regresi. Kriteria dan aturan pengujian

H₀ diterima apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$

H₀ ditolak apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$

³² Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual SPSS*, 25.

Jadi kesimpulan yaitu untuk membandingkan antara F_{hitung} dengan F_{tabel} , maka dapat ditentukan apakah H_0 diterima atau ditolak.³³

2. Uji T

Pengujian hipotesis menggunakan uji t dilakukan dengan lebih dulu menghitung koefisien t menggunakan t hitung. Angka t hitung selanjutnya dikonfirmasi dengan t tabel pada derajat kebebasan dan taraf kesalahan tertentu. Bila t hitung lebih besar dari pada t tabel maka dapat disimpulkan bahwa kelompok yang dibandingkan memang berbeda secara signifikan.³⁴

Membandingkan t_{hitung} dengan tabel:

- a. Bila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} > -t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan ditolak H_0 , artinya bahwa variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
- b. Bila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ maka H_0 ditolak atau menerima H_0 , artinya bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Uji F dalam penelitian ini tidak diperlukan, karena Uji F digunakan untuk variabel bebas bersama-sama terhadap variabel terikat. Sehingga yang digunakan dalam penelitian ini hanya Uji t saja. Hal ini disebutkan karena dalam penelitian ini hanya ada satu variabel bebas dan variabel terikat

³³ Amondar Gujarati, *Dasar-dasar Ekonometrika*, (Jakarta: Erlangga, 2006), 193.

³⁴ Purwanto, M.Pd, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008), 296.

g. *Koefisien Determinasi*

Perhitungan korelasi determinasi dapat mengukur kemampuan variabel bebas X (Kualitas Produk) dalam menjelaskan variabel Y (Kepuasan Konsumen).³⁵

³⁵ Dwi Prayitno, *Mandiri Belajar SPSS*, (Yogyakarta: Mediakom, 2008), 79.