

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian merupakan suatu langkah-langkah yang diambil oleh peneliti untuk mengumpulkan suatu data atau informasi untuk dapat diolah dan dianalisis secara ilmiah guna untuk memecahkan suatu permasalahan dan menguji hipotesis pada penelitian. Adapun metode penelitian yang digunakan di dalam penelitian ini merupakan sebagai berikut :

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Pada penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang lebih menekankan pada aspek pengukuran secara obyektif terhadap sosial. Penelitian kuantitatif menekankan fenomena-fenomena objektif dan dikaji secara kuantitatif. Pada penelitian ini yang akan dilakukan menggunakan angka-angka, pengolahan statistik, struktur, dan percobaan terkontrol.<sup>1</sup>

Jenis penelitian yang digunakan menggunakan metode korelasional, merupakan yang ditunjukkan untuk dapat mengetahui hubungan suatu variabel dengan variabel-variabel lain. Dimana hubungan antara satu dengan beberapa variabel lain dinyatakan dengan besarnya suatu koefesien korelasi dan signifikansi secara statistik. Korelasi positif yang berarti mempunyai nilai yang tinggi dalam satu variabel yang berhubungan dengan nilai yang tinggi pada

---

<sup>1</sup> Asep Saepul Hamdi, *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi Dalam Pendidikan*, (Yogyakarta : Deepublishh, 2014), hal. 5

variabel yang lain. Sedangkan korelasi negatif yang berarti nilai yang tinggi dalam satu variabel yang berhubungan dengan nilai yang rendah dalam variabel lain.<sup>2</sup>

## **B. Populasi, *Sampling* dan Sampel Penelitian**

### **1. Populasi**

Populasi merupakan sebagai suatu wilayah generalisasi yang terdiri dari objek maupun subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dapat dipelajari dan kemudian dapat ditarik kesimpulan.<sup>3</sup> Populasi juga suatu keseluruhan suatu objek atau subjek yang berada di wilayah dan memuhi syarat-syarat yang berkaitan dengan masalah penelitian. Didefinisikan pula sebagai keseluruhan unit atau individu dalam suatu ruang lingkup yang akan diteliti.<sup>4</sup> Apabila akan ingin meneliti semua elemen yang ada dalam suatu wilayah, maka penelitian merupakan peneliti penelitian populasi. Pada penelitian ini, populasi hanya dapat dilakukan bagi populasi yang subyeknya tidak terlalu banyak. Berdasarkan hal tersebut, populasinya merupakan kepuasan pelanggan pada konveksi tersebut sebanyak 100 orang.

---

<sup>2</sup> *Ibid*, hal. 7

<sup>3</sup> Suryani dan Hendryadi, *Metode Riset Kuantitatif: Teori Dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen Dan Ekonomi Islam*, (Pranadamedia Group : Jakarta, 2015), hal. 190

<sup>4</sup> Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2014), hal. 76

## 2. *Sampling*

*Sampling* merupakan proses penyeleksian dengan porsi dari populasi untuk dapat mewakili populasi. Penelitian ini menggunakan teknik *sampling* atau pengambilan sampel dengan *nonprobability sampling* metode spesifiknya *purposive sampling random*. Yang merupakan suatu tehnik pengambilan sampel dengan cara memperhatikan pertimbangan-pertimbangan yang dibuat oleh peneliti.<sup>5</sup> Populasi yang dipilih setelah dikelompokkan berdasarkan kesamaan karakter suatu proses menyeleksi porsi dari populasi untuk dapat mewakili populasi.

## 3. Sampel Penelitian

Sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil melalui cara-cara yang tertentu yang memiliki karakteristik tertentu, jelas, dan lengkap yang dianggap dapat mewakili populasi. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *Purposive Random Sampling*. Menurut Notoadmodjo dalam Suharsimi Arikunto, dimana *sampling* merupakan pemilihan dari elemen-elemen untuk menjadi anggota sampel berdasarkan pada pertimbangan tertentu seperti sifat-sifat populasi maupun ciri-ciri yang sudah diketahui sebelumnya.<sup>6</sup> Dimana sampel yang diambil dengan pertimbangan tertentu yang sesuai dengan tujuan peneliti. Dengan pemilihan dalam penelitian ini didasarkan pada jumlah kepuasan

---

<sup>5</sup> Nursalam, *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan (Pedoman Skripsi, Tesis, Dan Instrumen Penelitian Keperawatan Edisi 2)*, (Jakarta : Salemba, 2008), hal. 93

<sup>6</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2010), hal. 183

pelanggan sebanyak 100 orang. Pengambilan sampel digunakan seluruhnya maupun berdasarkan sampel populasi.

### **C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran**

#### **1. Sumber Data**

##### **a. Data Primer**

Data Primer merupakan suatu data yang didapatkan dari sumbernya sendiri.<sup>7</sup> Data yang didapatkan dalam penelitian ini berasal dari hasil wawancara narasumber dan hasil kuesioner.

##### **b. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan suatu data yang didapatkan dari catatan-catatan pemilik usaha industri konveksi tersebut.<sup>8</sup> Dimana data tersebut yang diambil seperti transaksi data-data pegawai dan laporan lain yang berhubungan dengan penelitian.

#### **2. Variabel**

##### **a. Variabel Bebas (Independen)**

- Kinerja Produksi (X1)

Kinerja produksi merupakan suatu kemampuan dalam bekerja yang mampu untuk mencapai dalam melaksanakan ataupun

---

<sup>7</sup> Istijanto, *Riset Sumber Daya Manusia (Cara Praktis Mengukur Stres, Kepuasan Kerja, Komitmen, Loyalitas, Motivasi Kerja Dan Aspek-Aspek Kerja Karyawan Lainnya)*, (Jakarta : PT Gramedia, 2005), hal. 38

<sup>8</sup> *Ibid*, hal. 39

menjalankan dalam suatu tugas yang mampu dilaksanakan dengan baik maupun semua aktifitas yang ada dalam untuk produksi.<sup>9</sup>

- Pemasaran (X2)

Pemasaran merupakan suatu proses sosial serta manajerial yang akan digunakan dalam individu, rumah tangga maupun dalam organisasi yang akan digunakan untuk memperoleh kebutuhan dan keinginan yang mereka akan tuju dengan cara menciptakan dan mempertukarkan produk dan nilai pada pihak lain untuk memenuhi suatu tujuan atau mencapai suatu tujuan yang ingin mereka capai.<sup>10</sup>

b. Variabel Terikat (Dependen)

Sementara itu, variabel terikat adalah Kepuasan Pelanggan (Y). Kepuasan pelanggan (konsumen) merupakan konsep utama yang baik dalam teori maupun dalam praktik pemasaran, serta menjadi tujuan sentral bagi seluruh aktivitas bisnis. Kepuasan juga merupakan suatu sikap yang dapat diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan.<sup>11</sup>

### 3. Skala Pengukuran

Pengukuran kuesioner menggunakan *skala linkert*, merupakan penentuan skor dengan menghadapkan pernyataan-pernyataan kepada responden dengan jawaban “sangat setuju”, “setuju”, “netral”, “ tidak setuju”, dan “sangat tidak setuju”. Pemberian skor pernyataan positif diberi angka 5-1.

---

<sup>9</sup> H.P. Rajagukguk, *Peran Serta Pekerja Dalam Pengelolaan Perusahaan*, (Jakarta : IKAPI, 2002), hal. 54

<sup>10</sup> Bilson Simamora, *Memenangkan Pasar*....., hal. 20

<sup>11</sup> Inggang Perwangsa Nuralam, *Etika Pemasar*....., hal. 57

**Tabel 3.1**  
**Skala Nilai Kuesioner**

Skala	Kode	Nilai
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

#### **D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian**

##### 1. Teknik Pengumpulan Data

Untuk dapat memperoleh informasi maupun data yang diperlukan, maka dapat digunakan dengan metode penelitian yang merupakan penunjang dalam analisis pembahasan yaitu

###### a. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi atau mengajukan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden. Kuesioner digunakan untuk memperoleh dan mengumpulkan data.<sup>12</sup>

###### b. Observasi (Pengamatan)

Observasi merupakan sebuah proses dalam pengamatan untuk dapat menggunakan pancaindra. Artinya, langsung ke lapangan untuk dapat memastikan bahwa data yang diperoleh benar-benar valid, yang

---

<sup>12</sup> Vivi Herlina, *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan Spss*, (Jakarta : PT Elex Media Komputindo, 2019), hal 2

berhubungan dengan data dan informasi yang diterima.<sup>13</sup> Maka dari itu penelitian ini dilakukan observasi pada di Konveksi Happy Viola Al-Firdaus Collection.

c. Wawancara

Wawancara merupakan suatu metode pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan secara lisan kepada responden.<sup>14</sup> Metode wawancara digunakan untuk dapat menggali tentang identitas subjek penelitian maupun objek pada penelitian.

2. Instrumen Penelitian

Untuk mempermudah penyusunan instrumen penelitian, maka perlu digunakan kisi-kisi instrumen, sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
**Kisi-kisi Instrumen Penelitian**

No.	Variabel	Indikator	Pernyataan	No.Item
1.	Kinerja Produksi (X <sub>1</sub> )	Tenaga Kerja	Kemampuan karyawan	1
			Ketepatan karyawan	2
		Hasil Produksi	Bahan baku pada produk	3
			Kualitas barang yang dihasilkan	4
2.	Pemasaran (X <sub>2</sub> )	Produk	Ketersediaan terhadap macam produk	5
			Kelengkapan jenis produk	6
			Kualitas produk	7
		Promosi	Potongan harga pada produk	8
		Harga	Daya saing harga	9

<sup>13</sup> Nanang Martono, *Metode Penelitian*....., hal. 86

<sup>14</sup> *Ibid*, hal. 84

			Harga terjangkau	10
			Kesesuaian harga dengan produk	11
		Tempat	Strategis	12
			Lokasi mudah dijangkau	13
3.	Kepuasan Pelanggan (Y)	<i>Expectation</i> (Promosi)	Tingkat harapan konsumen terhadap promosi yang diberikan	14
		<i>Expectation</i> (Kualitas produk)	Tingkat harapan konsumen terhadap kualitas produk yang ditawarkan	15
		<i>Expectation</i> (Kualitas pelayanan)	Tingkat harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan	16

## E. Analisis Data

Berdasarkan jenis data yang diperoleh maka pengolahan data atau analisis data yang dipergunakan merupakan data kuantitatif, yang merupakan dengan mengelola selanjutnya disajikan dalam bentuk bentuk tabel untuk dipresentasikan dengan hasil perolehan data maka setelah itu dianalisis. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

### 1. Pengecekan Keabsahan Data

#### a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu ukuran yang dapat menunjukkan pada tingkat kevalidan pada suatu instrumen maupun kuesioner. Uji validitas digunakan untuk menguji suatu kevalidan pada dalam suatu



daftar pernyataan dalam mendefinisikan variabel.<sup>15</sup> Tingkat rendah uji validitas pada angket maupun kuesioner dihitung dengan menghitung korelasi antara skor item pertanyaan dengan skor total. Maka dari itu, perhitungan validitas dalam penelitian ini dianalisis menggunakan SPSS 16. Dapat dikatakan valid apabila hasil dari perhitungan  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel pada taraf signifikan 5% dan sebaliknya apabila perhitungan lebih kecil dari  $r$  tabel, maka dapat dinyatakan tidak valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan suatu yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran relatif konsisten apabila alat ukur tersebut digunakan berulang kali dalam kuesioner.<sup>16</sup> Dalam hal ini untuk mencapai itu dilakukan dengan uji reliabilitas dengan menggunakan metode Alpha Cronbach's yang diukur berdasarkan skala Alpha Cronbach's sampai 1. Skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan rentang yang sama, maka ukuran alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- 1) Nilai alpha cronbach's 0,00 s.d. 0,20 berarti kurang reliable.
- 2) Nilai alpha cronbach's 0,21 s.d. 0,40 berarti agak reliable.
- 3) Nilai alpha cronbach's 0,42 s.d. 0,60 berarti cukup reliable
- 4) Nilai alpha cronbach's 0,61 s.d. 0,80 berarti reliable

---

<sup>15</sup> Husein Umar, *Metode Riset Bisnis (Panduan Mahasiswa Untuk Melaksanakan Riset Dilengkapi Contoh Proposal Dan Hasil Riset Bidang Manajemen Dan Akuntansi)*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003), hal. 101

<sup>16</sup> *Ibid*, hal 102

5) Nilai alpha cronbach's 0,81 s.d. 1,00 berarti sangat reliable.

Reliabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai Alpha Cronbach's > dari 0,60. Kuesioner dinyatakan reliable jika mempunyai nilai koefisien alpha yang lebih besar dari 0,60.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan salah satu uji yang dilakukan secara mendasar sebelum melakukan analisis data lebih lanjut maupun lebih mendalam, dengan data yang sering dijadikan landasan dalam beberapa uji statistik meskipun semua data tidak dituntut untuk distribusi normal.<sup>17</sup> Uji normalitas bertujuan untuk dapat mengetahui apakah suatu variabel normal atau tidak. Dalam melakukan uji normalitas data dapat menggunakan Kolmogorov-Smirnov. Kriteria pengambilan keputusan dengan Kolmogorov-Smmirnov sebagai berikut :

- Nilai Sig atau signifikan < 0,05 distribusi data adalah tidak normal.
- Nilai sig atau signifikan > 0,05 distribusi data adalah normal.

### b. Uji Multikolinearitas

---

<sup>17</sup> Ali Sahab, *Buku Ajar Analisis Kuantitatif Ilmu Politik Dengan Spss*, (Surabaya : Airlangga University, 2012), hal. 160

Uji multikolinearitas merupakan suatu keadaan yang dimana terjadi hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna antar variabel independen dalam model regresi. Pada penelitian uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan linier antar variabel independen dalam regresi. Pada pembahasan ini akan dilakukan uji multikolinearitas dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF ) pada model regresi. Dikatakan tidak terjadi multikolinearitas jika koefisien korelasi antara variabel bebas lebih kecil atau sama dengan 0.00 (0.00). Jika nilai tolerance < 0,10 dan VIF > 10 maka terjadi gejala multikolinearitas yang tinggi. Dan sebaliknya apabila VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinearitas.<sup>18</sup>

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk dapat menguji apakah dalam suatu model regresi terjadi atau terdapat ketidaksamaan varian dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain.<sup>19</sup> Cara mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas ini menggunakan pada uji Rank Spearman yang merupakan dengan mengkorelasikan nilai pada *understandardized residual* dengan masing-masing variabel independen. Apabila nilai sig < 0,05 maka terjadi heteroskedastisitas dan sebaliknya apabila nilai sig > 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

---

<sup>18</sup> Danang Suyanto, *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*, (Yogyakarta : CAPS, 2011), hal.

<sup>19</sup> *Ibid*, hal. 128

### 3. Analisis Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear berganda merupakan suatu uji hubungan secara linear antara dua variabel atau lebih dimana antara variabel independen dengan variabel dependen. Uji regresi ini bertujuan untuk dapat mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dikarenakan untuk menunjukkan arah yang umumnya merupakan uji pengaruh, dan dapat digunakan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami penurunan maupun kenaikan.<sup>20</sup>

Uji regresi linear berganda dapat digunakan untuk menguji berapa besar pengaruhnya dari variabel X terhadap variabel Y. Maka dengan itu dapat melakukan dugaan terhadap variabel X apakah berpengaruh terhadap variabel Y. Uji regresi linear berganda dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Berdasarkan nilai signifikan dari output Anova
  - 1) Jika nilai sig < 0,05, maka hipotesis diterima.
  - 2) Jika nilai sig > 0,05, maka hipotesis ditolak.
- b. Berdasarkan perbandingan F hitung dengan F tabel
  - 1) Jika nilai F hitung > F tabel, maka hipotesis diterima.
  - 2) Jika nilai F hitung < F tabel, maka hipotesis ditolak.

### 4. Uji Hipotesis

- a. Uji Statistik T

---

<sup>20</sup> Aziz Alimul Hidayat, *Cara Praktis Uji Statistik Dengan SPSS*, (Surabaya : Health Books Publishing, 2021), hal. 94

Uji statistik T merupakan digunakan untuk dapat mengetahui masing-masing variabel bebas yang berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat. Maka dari uji tersebut dapat diketahui mengenai pengaruh variabel bebas dan variabel terikat yang signifikan atau tidak. Kriteria pengujian yang digunakan adalah :

- 1) Jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau signifikansi nilai  $t > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.
- 2) Jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau signifikansi nilai  $t < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

b. Uji Statistik F

Uji statistik F adalah digunakan untuk dapat diketahui variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat. Yang digunakan untuk menguji pengaruh secara bersama-sama antara variabel bebas (X) berpengaruh signifikan atau tidak terhadap variabel terikat (Y).

- 1) Apabila signifikan F hitung  $> F$  tabel, artinya variabel bebas (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y).
- 2) Apabila F hitung  $> F$  tabel tidak signifikan, artinya variabel (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y).

c. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) berfungsi untuk mengetahui pengaruh variable dependen yang disebabkan oleh variabel independen. Apabila nilai dari koefisien determinasi berada pada kisaran angka 0

hingga 1. Maka Semakin nilai koefisien determinasinya mendekati angka 1, maka pengaruh pada dari variabel bebas tersebut terhadap variabel terikatnya akan semakin besar, begitupun sebaliknya.

