

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kuantitatif. Pengertian dari metode kuantitatif adalah metode penelitian yang didasari pada filsafat positivisme, metode ini digunakan untuk meneliti instrument penelitian, analisis data sifatnya kuantitatif, dan bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

2. Jenis Pendekatan

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian *asosiatif*. Penelitian *asosiatif* adalah penelitian yang mempunyai tujuan untuk mencari hubungan dua variabel atau lebih.¹ Dimana didalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Jesse Factory Tulungagung cabang Kutoanyar.

B. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi berasal dari kata bahasa Inggris *population*, yang berarti jumlah penduduk. Populasi merupakan lingkungan dari suatu subjek atau obyek yang didalamnya terdapat suatu karekteristik tertentu yang akan dipelajari dan ditarik

¹ Ratu, *Manajemen Penelitian Guru*, (Jakarta: Grasindo, 2016) hal. 10

kesimpulannya oleh peneliti.² Dalam metode penelitian kata populasi sangat populer, digunakan untuk menyebutkan serumpun atau sekelompok objek yang menjadi sasaran penelitian. Populasi dalam penelitian ini meliputi pengunjung di toko Jesse Factory Tulungagung cabang Kutoanyar.

2. Sampling

Sampling merupakan jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel tergolong *non probability sampling* dengan teknik *sampling Insidental*. *Sampling Insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Metode ini menggunakan kriteria yang telah dipilih oleh peneliti dalam memilih sampel.³

3. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi untuk mewakili seluruh populasi yang menjadi sumber data sebenarnya dalam suatu penelitian. Sampel yang baik adalah yang bersifat representatif yang artinya terdiri dari unsur-unsur yang memiliki seluruh sifat-sifat populasi, walaupun jumlahnya sedikit. Teknik pengambilan sampel ini dengan teknik *probability sampling* dengan menggunakan *purposive sampling*. Dalam penelitian ini, jumlah konsumen Jesse Factory Kutoanyar Tulungagung adalah sebanyak 150 orang. Rumus yang

² Dominikus Doler, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Grafindo, 2019) hal. 110

³ *Ibid.*,

digunakan untuk menentukan besar jumlahnya sampel dengan menggunakan rumus Slovin yaitu :

$$n = \frac{N}{1Ne^2}$$

Dimana :

n = Sampel

N = Populasi

e = Perkiraan tingkat kesalahan (10% atau 0,1).⁴

Dalam penelitian ini, jumlah sampel pelanggan Jesse Factory Kutoanyar

Tulungagung dari rumus *Slovin* adalah sebagai berikut :

$$= \frac{150}{1 + 150(0,1)^2} n$$

$$= \frac{150}{1 + 150(0,1)^2}$$

$$= \frac{150}{2,5}$$

$$= 60$$

Jadi jumlah sampel di Jesse Factory Kutoanyar adalah sebanyak 60 responden.

⁴ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual Dan Spss Edisi Pertama*, (Jakarta:PT Fajar Interpratama Mandiri,2013) hal. 34

C. Sumber Data dan Variabel Penelitian

1. Sumber Data

a. Data Primer

Sumber data pada penelitian ini menggunakan data primer. Data primer merupakan data yang dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya. Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah kuisisioner yang akan peneliti bagikan kepada pengunjung toko Jesse Factory Tulungagung cabang Kutoanyar.⁵

b. Data Skunder

Sumber data sekunder merupakan data yang didapat dari pihak mana saja untuk menambahkan kekurangan pada data yang ada pada sumber data primer. Penelitian ini menggunakan data sekunder yang berasal dari buku, jurnal, artikel yang terkait dengan penelitian

2. Variabel

Variabel penelitian adalah fokus dari penelitian yang berupa objek penelitian.⁶ Berikut variabel yang digunakan dalam penelitian ini:

a. Variabel Bebas (*independent variable*)

⁵ Syafizal Helmi, *Analisis Data Untuk Riset Manajemen dan Bisnis*, (Medan: USU Press, 2010) hal. 1-2

⁶ Nikolaus Duli, *Metodologi Penelitian kuantitatif*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2019) hal. 46

Independent Variabel adalah objek penelitian yang memiliki pengaruh atau biasa disebut menjadi sebab kemunculan dependent variabel. Yang menjadi variabel *independent* pada penelitian ini adalah harga, *kualitas produk*, dan kualitas pelayanan.

b. Variabel Terikat (*dependent variable*)

Dependent variabel adalah objek dari penelitian yang mendapatkan pengaruh *independen variable*.⁷ yang menjadi *dependent variable* dalam penelitian ini yaitu kepuasan konsumen.

D. Skala pengukuran

Skala pengukuran adalah penentuan atau penetapan skala atas suatu variabel berdasarkan jenis data yang melekat dalam variabel penelitian. Skala pengukuran merupakan acuan atau pedoman untuk menentukan alat ukur demi memperoleh hasil data kuantitatif. Dalam penelitian ini menggunakan skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Untuk mengukur skor skala *likert* adalah sebagai berikut:

Dalam penelitian ini menggunakan skala pengukuran berupa skala likert yang berhubungan dengan pertanyaan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu⁸. Dalam

⁷ *Ibid.*,

⁸ Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Ed. 2. Cet 13, (Jakarta: Rajawali Pers: 2014) hal. 70

menjawab, responden diberikan pilihan menggunakan lima alternatif yang disediakan, yaitu:

1. SS	= Sangat Setuju	Skor	5
2. S	= Setuju	Skor	4
3. N	= Netral	Skor	3
4. TS	= Tidak Setuju	Skor	2
5. STS	= Sangat Tidak Setuju	Skor	1

E. Teknik Pengumpulan Data dan Konsep Operasional

1. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Langkah awal untuk bisa mendapatkan data awal pada penelitian ini adalah melakukan observasi. Observasi dilakukan agar peneliti mendapatkan izin tempat yang akan diteliti.

b. Kuisisioner

Kuisisioner (angket) adalah informasi yang dikumpulkan melalui pertanyaan yang tertera pada lembar kertas untuk dijawab secara tertulis oleh responden.⁹ Metode kuisisioner terbuka akan digunakan untuk mendapatkan data bahan penelitian ini.

⁹ Mamik, *Metodologi Kualitatif*, (Sidoarjo : Zifatama Publisher, 2015) hal. 119

2. Konsep Operasional

X1. Harga

X1.1 Keterjangkauan Harga

X1.1.1 Harga produk yang dijual di Jesse Factory relative terjangkau

X1.1.2 Dengan harga yang ditetapkan Jesse Factory para konsumen banyak yang membeli produk

X1.1.3 harga produk di Jesse Factory sesuai dengan kualitas

X1.2 Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Produk

X1.2.1 Harga produk di Jesse Factory sesuai dengan hasil yang diinginkan

X1.3 Daya Saing Harga

X1.3.1 Harga produk di Jesse Factory lebih murah dibandingkan dengan yang lain

X1.3.2 Sering ada promo dan diskon yang diberikan jika berbelanja di Jesse Factory

X1.4 Kesesuaian Harga Dengan Manfaat

X1.4.1 Harga produk di Jesse Factory sesuai dengan manfaat yang dirasakan konsumen

X1.4.2 Harga produk di Jesse Factory memiliki manfaat yang bagus dibandingkan dengan yang lain

X2. Kualitas Produk

X2.1 *Performance* (Kinerja)

X2.1.1 Produk yang dijual di Jesse Factory bervariasi

X2.1.2 Produk yang dijual di Jesse Factory sesuai dengan kebutuhan konsumen

X2.2 *Durability* (Daya Tahan)

X2.2.1 Produk yang dijual Jesse Factory memiliki daya tahan yang lama

X2.2.2 Kemasan produk yang dijual di Jesse Factory tidak mudah rusak

X2.3 *Conformance to Specifications* (kesesuaian dengan spesifikasi)

X2.3.1 Produk yang dijual Jesse Factory memenuhi spesifikasi tertentu dari
konsumen

X2.4 *Features* (Fitur)

X2.4.1 Produk yang dijual di Jesse Factory memiliki kuantitas dan kualitas yang
sama

X2.5 *Reliability* (Reliabilitas)

X2.5.1 Produk yang dijual di Jesse Factory dapat diandalkan dan memuaskan

X2.6 *Aesthetics* (Estetika)

X2.6.1 Penampilan produk yang dijual di Jesse Factory mampu menarik
perhatian konsumen

X3. Kualitas Pelayanan

X3.1 *Tangibles* (Bukti Fisik)

X3.1.1 Lokasi Jesse Factory strategis

X3.2.1 Fasilitas Jesse Factory lengkap dan modern

X3.2 *Reliability* (Kehandalan)

X3.2.1 Pelayanan yang sama dan tidak membeda-bedakan untuk semua
konsumen

X3.2.2 Karyawan Jesse Factory berperilaku jujur dalam melayani

X3.3 *Responsiveness* (Ketanggapan)

X3.3.1 Kesiediaan karyawan Jesse Factory membantu kesulitan konsumen
dengan cepat

X3.3.2 Karyawan Jesse Factory menanggapi permintaan konsumen dengan
cepat

X3.4 *Assurance* (Jaminan)

X3.4.1 Karyawan mampu menumbuhkan rasa percaya konsumen terhadap Jesse
Factory

X3.5 *Empathy* (Empati)

X3.5.1 Jesse Factory memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik

Y1. Kepuasan Konsumen

Y1.1 Kesesuaian Harapan

Y1.1.1 Konsumen selalu mendapatkan pelayanan yang menjanjikan ketika akan membeli produk di Jesse Factory

Y1.2 Minat Membeli Kembali

Y1.2.1 Konsumen merasa puas dengan produk yang dibeli sehingga membeli kembali di Jesse Factory

Y1.3 Konsumen Merekomendasikan

Y1.3.1 Konsumen bersedia merekomendasikan produk Jesse Factory kepada saudara dan teman-teman

Y1.3.2 Konsumen bersedia memberikan review setelah menggunakan produk Jesse Factory di sosial media (story instagram)

Y1.4 Menciptakan Keputusan Pembelian Pada Perusahaan Yang Sama

Y1.4.1 Konsumen melakukan pembelian produk lain yang juga tersedia di Jesse Factory

Y1.4.2 Konsumen lebih tertarik dan nyaman berbelanja di Jesse Factory daripada di toko lain

Y1.5 Menciptakan Citra Merk

Y1.5.1 Konsumen sudah mulai melupakan produk dari toko lain dikarenakan mulai ada kecocokan di Jesse Factory

Y1.5.2 Konsumen lebih percaya berbelanja di Jesse Factory karena kualitas produknya terpercaya.

F. Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu usaha atau upaya data yang tersedia kemudian data tersebut diolah dengan menggunakan bantuan instrumen statistik dalam menjawab suatu rumusan masalah yang ada dalam penelitian.¹⁰ analisis data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan kevalidan suatu instrument penelitian. Instrumen dikatakan valid jika instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Pengambil keputusan pada uji validitas adalah :

- a. Apabila r hitung $>$ r table dan bernilai positif, maka indikator tersebut dinyatakan valid.
- b. Sebaliknya, apabila r hitung $<$ r tabel atau bernilai negative, maka indikator tersebut dinyatakan tidak valid.¹¹

¹⁰ Rokhmat Subagiyo, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Konsep dan Penerapan*. (Jakarta: Alim's Publishing, 2017) hal. 100

¹¹ Alimul hidayat, *Menyusun Instrumen Penelitian & Uji Validitas Realibilitas*, (Surabaya: Health Book Publishing) hal. 11

2. Uji Reliabilitas

Penggunaan uji reabilitas dalam penelitian ini tujuannya adalah menguji kepercayaan dan hasil pengukuran pada penelitian. Suatu kuisioner dikatakan reliable jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu¹². Untuk pengujian reabilitas dapat mengacu pada nilai Cronbach Alpha (α) dimana variable dinyatakan reliabel apabila memiliki Cronbach Alpha (α) $>0,60$ ¹³, untuk mempermudah uji reabilitas dapat menggunakan SPSS.

3. Uji Normalitas

Menurut *Ghozali* uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Cara termudah untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal.¹⁴

Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya yaitu :

¹² Hironymus dan Hantono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif(Konsep Dasar dan Aplikasi Analisis Regresi dan Jalur dengan SPSS)*, (Medan:PT Penerbit Mitra Grub, 2020) hal. 101

¹³ Slamet Riyanto dan Aglis Andhita, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang manajemen, Teknik Pendidikan dan Eksperime*, (Yogyakarta: Depublish, 2020) hal., 75

¹⁴ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate*, (Semarang: Undip, 2018) hal. 161

- a. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

4. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk melihat apakah ada atau tidak hubungan antara variabel *independen* pada model regresi. Jadi variabel *independen* satu dengan variabel *independen* lainnya saling berkorelasi linear, koefisien tinggi atau bahkan satau biasanya terdapat korelasi mendekati sempurna.¹⁵ Bisa disimpulkan bahwa semakin rendah nilai hubungan antara variabel *independen* berarti semakin baik model regresi yang digunakan dalam penelitian. Ada beberapa hal untuk mengetahui ada atau tidak multikolinieritas yaitu:

- 1) Jika nilai VIF > 10 , maka model regresi terjadi gejala multikolinieritas.
- 2) Jika nilai tolerance < 10 , maka model regresi bebas dari multikolinieritas.

¹⁵ Misbahuddin dan Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013) hal. 110

5. Uji Heteroskedastisitas

Menurut *Ghozali* uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas.¹⁶

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas yaitu dengan melihat Grafik Scatterplot antara SREDID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual ($Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$) yang telah di-*studentized*. Dengan dasar analisis :

- a. Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

6. Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda adalah pengujian yang apabila jumlah variabel bebas lebih dari satu dengan satu variabel terikat. Variabel bebas yang digunakan biasanya dilambangkan dengan X_1 hingga X_n dengan jumlah variabel terikat dilambangkan Y. untuk data yang diukur menggunakan uji regresi linier

¹⁶ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate*, (Semarang: Undip, 2018) hal. 137

berganda biasanya berupa data dengan skala interval atau rasio. Secara umum dapat ditulis sebagai berikut :¹⁷

$$Y = f (X_1, X_2, X_3, \dots, X_n)$$

Dimana:

Y : Variabel terikat (Dependen)

X₁, X₂, X₃, ... X_n : Variabel Bebas (Independen)

7. Uji Parsial (Uji T)

Uji T digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Jika hanya menggunakan satu sampel maka menggunakan uji-t One Sample t-test, sedangkan jika dua sampel maka menggunakan uji-t Independent Sample t-test dan Pairedt-test.

Dasar pengambilan keputusan uji T adalah:

- a. Jika signifikan > 0,05 atau $T_{hitung} < T_{tabel}$ berarti H₀ diterima dan H_a ditolak yang artinya X tidak berpengaruh kepada Y.
- b. Jika signifikan < 0,05 atau $T_{hitung} < T_{tabel}$ berarti H₀ ditolak dan H_a diterima yang artinya X mempengaruhi Y.

¹⁷ Hadi Sutrisno, *Analisis Regresi*, (Yogyakarta: Andi offset, 2004) hal. 39

8. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji apakah variabel bebas berpengaruh bersama-sama terhadap variabel terikat. Dasar pengambilan keputusan adalah:

- a. Jika signifikan $< 0,05$ atau $F_{hitung} < F_{tabel}$ berarti H_0 diterima dan H_a ditolak yang artinya ada pengaruh.
- b. Jika signifikan $< 0,05$ atau $F_{hitung} < F_{tabel}$ berarti H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya tidak ada pengaruh.

9. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel bebas memberikan penjelasan terhadap variabel terikat. Semakin tinggi nilai koefisien determinan variabel bebas maka semakin baik kemampuannya dalam menjelaskan variabel terikat.¹⁸

¹⁸ Vivi Indah, *Pengaruh Produktivitas Terhadap Pendapatan Petani Padi Dalam Perspektif Ekonomi Islam*, (Lampung: UIN Raden Rahmat, 2018) hal. 52