

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Menyangkut dengan upaya ilmiah, metode dihubungkan dengan cara kerja, yaitu cara kerja untuk memahami objek yang menjadi sasaran ilmu yang bersangkutan. Dalam arti secara luas, metodologi menunjuk pada proses, prinsip, serta prosedur yang digunakan untuk mendekati masalah dan mencari jawaban atas masalah tersebut.⁴² Penelitian adalah mengemukakan atau mencari, adapun yang ditemukan atau dicari dalam hal ini adalah jawaban atau keberadaan dari pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam pikiran manusia atas suatu masalah yang muncul dan perlu untuk dipecahkan.⁴³ Penelitian kuantitatif, adalah penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini bersifat asosiatif dan berusaha mengukur pengaruh antar variabel. Penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan

⁴² Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2014), hal. 127

⁴³ Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis*, (Yogyakarta : Teras, 2011), hal.1

mengetahui hubungan dua variabel atau lebih⁴⁴. Variabel yang diangkat dalam penelitian ini meliputi variabel bebas (X1, X2) dan variabel terikat (Y). Variabel bebas (X) pada penelitian ini adalah Kualitas Produk dan Kualitas Layanan, variabel terikat (Y) adalah Kepuasan Konsumen pada usaha sablon Frenzo Indoshirt.

B. Populasi, Sampling Dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian.⁴⁵ Populasi adalah seluruh data yang menjadi perhatian kita dalam suatu ruang lingkup dan waktu yang kita tentukan.⁴⁶ Populasi menurut Joko Subagyo adalah obyek penelitian sebagai sasaran untuk mendapatkan dan mengumpulkan data.⁴⁷

Berdasarkan dari beberapa pendapat tersebut dapat diambil batasan pengertian bahwa populasi adalah keseluruhan unsur obyek sebagai sumber data dengan karakteristik tertentu dalam sebuah penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan obyek yang mempengaruhi faktor kepuasan konsumen pada usaha sablon Frenzo Indoshirt Tulungagung.

2. Sampling

Sampling adalah proses dan cara mengambil sampel atau contoh untuk menduga keadaan suatu populasi. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *probability sampling*, yaitu Teknik

⁴⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hal. 119.

⁴⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hal. 173

⁴⁶ Asrof Syafi'i, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Surabaya: eLKAF, 2005), hal. 133

⁴⁷ *Ibid.*, hal. 133

pengambilan sampel yang memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Dengan *probability sampling*, maka pengambilan sampel secara acak atau random dari populasi yang ada. *Simple random sampling* digunakan pada penelitian ini karena pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut.⁴⁸

3. Sampel

Sampel adalah bagian dari suatu objek atau subjek yang mewakili populasi. Pengambilan sampel harus sesuai dengan kualitas dan karakteristik suatu populasi. Pengambilan sampel yang tidak sesuai dengan kualitas dan karakteristik populasi akan menyebabkan suatu penelitian menjadi bias, tidak dapat dipercaya dan kesimpulannya pun bisa keliru. Hal ini karena tidak dapat mewakili populasi.⁴⁹

Penelitian ini mengambil sampel laporan tingkat kepuasan konsumen pada usaha sablon Frenzo Indoshirt Tulungagung selama 3 bulan mulai bulan Desember 2020 – Februari 2021.

C. Sumber Data Dan Variabel Penelitian

1. Sumber Data

Sumber data adalah darimana data itu diperoleh. Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data primer. Data Primer merupakan

⁴⁸ Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktik*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2015), hal. 23

⁴⁹ Moh. Papundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis*, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2006), hal. 33

informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik studi. Contoh sumber data primer, yaitu responden individu, kelompok fokus, dan panel yang secara khusus ditentukan oleh peneliti dan dimana pendapat bisa dicari terkait persoalan tertentu dari waktu ke waktu.⁵⁰ Dalam penelitian ini menggunakan data primer yang berkaitan dengan kekuatan dan kelemahan dari produk pada usaha sablon Frenzo Indoshirt Tulungagung. Untuk memperoleh data tersebut, peneliti melakukan wawancara dengan pengusaha sablon Frenzo Indoshirt.

2. Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian merupakan suatu atribut dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari atau ditarik kesimpulan.⁵¹ Variabel pada penelitian ini dikelompokkan menjadi dua yaitu variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen). Variabel bebas adalah suatu variabel yang variasinya mempengaruhi variabel lain.

- a. Variabel bebas (independen) yaitu kualitas produk (X_1) dan kualitas layanan (X_2).
- b. Variabel terikat (dependen) yaitu kepuasan konsumen (Y).

⁵⁰ Ananta Wikrama Tungga, Komang Adi Kurniawan Saputra, dan Diota Prameswari Vijaya, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2014), hal 67.

⁵¹ Anak Agung Putu Agung, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Malang: UB Press, 2012), hal.18

3. Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Menurut Kinneer *skala likert* berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu. Responden diminta mengisi pernyataan dalam skala interval berbentuk verbal dalam jumlah kategori tertentu, bisa 5, 4, 3, 2 dan 1. Dalam penelitian ini menggunakan *skala likert*. Dalam kuesioner (angket) ini, skor diukur dengan menggunakan *skala likert* yaitu sebagai berikut:

Pada penelitian ini peneliti membuat bentuk jawaban setuju yang terdiri dari:

- a. Sangat setuju (SS)
- b. Setuju (S)
- c. Netral (N)
- d. Tidak setuju (TS)
- e. Sangat tidak setuju (STS).

Pemakaian skala *likert* dapat dilihat pada kuesioner terlihat bahwa semua alternatif jawaban adalah standar, yaitu dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju.⁵²

Tabel. 3. 1
Alternatif Jawaban Responden

Pilihan Jawaban	Skor Pernyataan Positif	Skor Pernyataan Negatif
-----------------	-------------------------	-------------------------

⁵² Husein Umar, *Metode Riset Bisnis*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama Cet. ke 2, 2003), hal. 98.

Sangat Setuju (SS)	5	1
Setuju (S)	4	2
Netral (N)	3	3
Tidak Setuju (TS)	2	4
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

Sumber : Tabel dioalah Peneliti, 2020

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah pencatatan peristiwa, keterangan-keterangan, dan karakteristik – karakteristik sebagian atau seluruh elemen populasi yang akan menunjang atau mendukung penelitian.⁵³ Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Observasi

Observasi/pengamatan langsung merupakan kegiatan pengumpulan data dengan cara melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian sehingga diperoleh gambaran secara jelas dan nyata tentang kondisi objek penelitian.

b. Angket atau Kuesioner

Kuesioner merupakan salah satu metode pengumpulan data dalam suatu penelitian yang memungkinkan seorang analis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik responden.

⁵³ Agung, *Metodologi Penelitian Bisnis* ,..., hal.61

c. Teknik Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah ketiga teknik tersebut. *Pertama*, peneliti akan melakukan pengamatan (observasi) langsung ke sablon Frenzo Indoshirt Tulungagung yang menjadi lokasi penelitian. *Kedua*, peneliti akan menyebarkan angket/kuesioner kepada responden dalam hal ini Konsumen sablon Frenzo Indoshirt Tulungagung. *Ketiga*, peneliti akan mengambil data baik dalam bentuk catatan, dokumen, arsip dan gambar atau yang semacamnya yang berhubungan dengan objek penelitian untuk mendukung penelitian.

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang dapat membantu peneliti untuk memperoleh, mengolah dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama. Instrumen penelitian yang baik harus memenuhi lima kriteria, diantaranya: validitas, reliabilitas, sensitivitas, objektivitas dan fisibilitas.

Dalam penelitian ini menggunakan instrumen penelitian berupa angket atau kuesioner. Kuesioner merupakan salah satu metode pengumpulan data dalam suatu penelitian yang memungkinkan seorang analis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik responden. Jenis kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah

jenis kuesioner tertutup, dimana pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada responden sudah dalam bentuk pilihan. Jadi dalam jenis kuesioner ini responden tidak diberi kesempatan untuk mengeluarkan pendapat. Berikut kisi-kisi pertanyaan yang akan dijadikan kuesioner untuk kemudian dibagikan kepada responden.

Tabel 3. 2
Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel X (Bebas) dan Y (Terikat)

No	Variabel Penelitian	Indikator	Butir Soal
1.	Kualitas Produk (X1) ⁵⁴	1. Keandalan 2. Keistimewaan tambahan 3. Daya Tahan 4. Kemampuan pelayanan 5. Kualitas yang di persepsikan	1 2 3 4 5
2.	Kualitas Layanan (X3) ⁵⁵	1. Tangibles atau bukti fisik 2. Realiability atau keandalan 3. Responsiveness atau ketanggapan 4. Empathy atau perhatian	1 2 3 4
3.	Kepuasan Konsumen (Y) ⁵⁶	1. Warranty costs 2. Penanganan terhadap komplain 3. <i>Industry reports</i>	1 2 3

Sumber: Tabel diolah peneliti, 2020

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan diarahkan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan.⁵⁷ Berdasarkan jenis data yang telah diperoleh maka teknik pengelolaan data atau analisis data yang dipergunakan adalah data kuantitatif, yaitu dengan mengelolah

⁵⁴ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran 1 Milenium Ed*, (Jakarta: PT. Prenbalindo, 2002), hal. 17-18

⁵⁵ Jenita, "Kualitas Pelayanan pada Bisnis Rumah Sakit", *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, vol. I, No. 2, 2016, hal. 152.

⁵⁶ Bhote dan Keki. R. *Beyond Customer Satisfaction to Customer Loyalty*, American Management Association, 1996. hal.56

⁵⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, ..., hal. 329.

kemudian disajikan dalam bentuk tabel untuk mempersentasikan hasil perolehan data tersebut kemudian dianalisis. Tujuan analisis data dalam penelitian kuantitatif adalah mencari makna di balik data, melalui pengakuan subyek pelakunya. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:⁵⁸

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji kecocokan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrumen. Dalam pengukuran yaitu prinsip keandalan instrumen dalam mengumpulkan data guna penelitian, instrumen penelitian harus dapat mengukur apa yang semestinya diukur. Jadi pengujian ini lebih menekankan pada alat pengukuran atau pengamatan.⁵⁹ Metode yang sering digunakan untuk memberikan penilaian terhadap validitas kuesioner adalah korelasi produk momen (*moment product correlation, pearson correlation*) antara skor setiap butir pertanyaan dengan skor total, sehingga sering disebut sebagai *inter item-total \correlation*.

Adapun rumus yang digunakan adalah:

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

r_{xy} = koefisien korelasi tiap item

N = banyaknya subyek uji coba

⁵⁸ Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hal.165

⁵⁹ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: PT Prestasi Pustakaraya, 2009), hal 95

ΣX = jumlah skor item

ΣX^2 = jumlah kuadrat skor item

ΣY^2 = jumlah kuadrat skor total

ΣXY = jumlah perkalian skor item dan skor total

Setelah diperoleh nilai r_{xy} selanjutnya dibandingkan dengan hasil r pada tabel *product moment* dengan taraf signifikan 5% dikatakan valid jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$. Jika $r_{xy} \geq r_{tabel}$ maka butir soal dikatakan valid, dalam arti telah memiliki validitas yang meyakinkan.⁶⁰

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur keandalan suatu instrumen penelitian, untuk mengetahui apakah suatu instrumen penelitian reliabel atau tidak bisa menggunakan rumus *Alpha* sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\Sigma \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11} : Reliabilitas instrumen

k : Banyaknya soal

$\Sigma \sigma_b^2$: Jumlah varians butir

σ_1^2 : Varians total

Apabila variabel yang diteliti mempunyai *Cronbach's alpha* > 60% (0, 60) maka variabel dikatakan reliabel dan sebaliknya apabila *Cronbach's alpha* < 60% (0, 60) maka variabel dikatakan tidak reliabel. Dalam hal ini peneliti

⁶⁰ Anas Sudijono, *Pengantar Evaluasi Pendidikan*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2006), hal 181

menggunakan alat bantu penghitungan yaitu aplikasi *IBM SPSS Statistics* 22.⁶¹

3. Uji Normalitas

Normalitas adalah model regresi untuk prediksi akan menghasilkan kesalahan (disebut residu) yakni selisih antara data aktual dan data hasil peramalan. Residu yang ada seharusnya berdistribusi normal. Pada SPSS akan digunakan fasilitas histogram dan normal probability plot untuk mengetahui kenormalan residu dari model regresi.⁶²

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen).⁶³ Kemiripan antar variabel independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Selain itu untuk uji ini juga untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Jika VIP yang dihasilkan diantara 1-10 maka tidak terjadi multikolinieritas.⁶⁴ *VIF* yang tinggi menunjukkan bahwa multikolinearitas telah menaikkan sedikit varian pada koefisien estimasi, akibatnya menurunkan nilai *t*.

⁶¹ Masyhuri Machfudz, *Metodologi Penelitian Ekonomi*, (Malang: Genius Media, 2014), hal 137

⁶² Singgih Santoso, "Menguasai Statistik SPSS 25", (Jakarta : PT Elex Media Komputindo, 2018), hal. 376

⁶³ Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*, (Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2007), hal. 91

⁶⁴ V. Wiratna Sujarweni, *SPSS untuk Penelitian*, (Yogyakarta:Pustaka Baru Press, 2014), hal. 185

b. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara variabel pengganggu pada periode tertentu dengan variabel sebelumnya. Untuk mendeteksi autokorelasi dapat dilakukan dengan uji Durbin Watson (DW). Secara umum patokan yang digunakan dalam melihat angka D-W yakni⁶⁵:

- 1) Angka D-W di bawah -2 berarti ada autokorelasi positif
- 2) Angka D-W di bawah -2 sampai +2 berarti tidak ada autokorelasi.
- 3) Angka D-W di atas +2 berarti ada autokorelasi negatif

c. Uji Heterokedastitas

Uji heteroskedastisitas merupakan uji untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi dalam penelitian, terjadi ketidaksamaan varian dari residual yang diamati. Apabila varian yang diamati bersifat tetap ajeg, keadaan ini disebut sebagai homoskedastisitas. Sebaliknya jika varian yang diamati berubah dari satu pengamatan dengan pengamatan lain, kondisi data disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik apabila tidak terdapat indikasi heteroskedastisitas pada data.⁶⁶

Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar *Scatterplot* model tersebut. Tidak terdapat heteroskedastisitas jika:

- 1) Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola
- 2) Titik-titik data menyebar diatas dan di bawah atau disekitar angka 0

⁶⁵ Ali Maulidi, *Teknik Belajar Statistika 2*, (Jakarta: Alim's Publishing, 2016), hal. 203

⁶⁶ Fajri Ismail, "*Statistika; Untuk Penelitian Pendidikan dan Ilmu-Ilmu Sosial*", (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018) hal.220

3) Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.

5. Uji Regresi Linier Berganda

Regresi berganda seringkali digunakan untuk mengatasi permasalahan analisis regresi yang melibatkan hubungan dari dua atau lebih variabel bebas.

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + E$$

Dimana:

Y = Kepuasan Konsumen

a = konstanta

b₁, b₂ = Koefisien korelasi ganda

X₁ = Kualitas Produk

X₂ = Kualitas Layanan

E = *Error term* (variabel pengganggu) atau residual

6. Uji Hipotesis

a. Uji Signifikan Parsial (t-Test)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara signifikan. Pengujian ini dilakukan dengan uji t atau t-test, yaitu membandingkan antar t-hitung dengan t-tabel, sehingga dapat diketahui apakah pengaruh variabel bebas terhadap kepuasan konsumen (Y) signifikan atau tidak.

Pengujian juga dapat dilakukan melalui pengamatan nilai signifikansi t pada tingkat α yang digunakan (penelitian ini

menggunakan tingkat α sebesar $5\% = 0,05$). Dimana kriterianya adalah sebagai berikut:

- 1) Jika signifikansi $t < 0,05$ maka H_0 ditolak yang berarti variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika signifikansi $t > 0,05$ maka H_0 diterima yaitu variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

b. Uji Signifikan Simultan (F-Test)

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel variabel independen secara simultan atau bersama-sama mempengaruhi mempengaruhi variabel dependen secara signifikan. Analisis didasarkan pada kriteria sebagai berikut:

- 1) H_0 diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel} \Rightarrow$ Tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel biaya operasional, margin pembiayaan, dan inflasi terhadap laba.
- 2) H_0 ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel} \Rightarrow$ Ada pengaruh yang signifikan antara biaya operasional, margin pembiayaan dan inflasi terhadap laba.

Pengujian juga dapat dilakukan melalui pengamatan nilai signifikansi F pada tingkat α yang digunakan (penelitian ini menggunakan tingkat α sebesar $5\% = 0,05$). Dimana syarat-syaratnya sebagai berikut:

- 1) Jika signifikansi $F < 0,05$, maka H_0 ditolak yang berarti variabel-variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.
- 2) Jika signifikansi $F > 0,05$, maka H_0 diterima yaitu variabel-variabel independen secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

7. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi merupakan ukuran untuk mengetahui kesesuaian atau ketepatan antara nilai dugaan atau garis regresi dengan data sampel. Jika semua data observasi terletak pada garis regresi akan diperoleh garis regresi yang sesuai atau sempurna, namun apabila data observasi tersebar jauh dari nilai dugaan atau garis regresinya, maka nilai dugaannya menjadi kurang sesuai.

Untuk menyatakan besar kecilnya pengaruh variabel X terhadap Y dapat ditentukan melalui *IBM SPSS Statistics 22 for windows* dengan rumus koefisien determinan adalah sebagai berikut.

$$KP=r^2 \times 100\%$$

Dimana:

KP : Nilai Koefisien Determinan

r : Nilai Koefisien Korelasi