

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian dengan tema “Pengaruh Kualitas Produk dan Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus pada Dira Collection Ambulu Jember)” akan dilakukan di perusahaan Dira Collection Ambulu Jember, JJPP+J5R, Pontang Krajan, Pontang, Kec. Ambulu, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68172.

B. Populasi, Sampel dan Sampling

1. Populasi dalam sebuah penelitian merujuk pada suatu wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu, yang kemudian ditentukan oleh peneliti untuk menjadi subjek kajian dari situlah kesimpulan diambil (Sugiyono, 2019). Dalam konteks penelitian ini, populasinya yaitu pelanggan yang sudah menjadi member dan memiliki kartu member Dira Collection Ambulu Jember.
2. Penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* untuk menentukan sampel. Sampel merupakan sebagian dari total populasi atau representasi yang memiliki karakteristik yang serupa dengan populasi tersebut (Sugiyono, 2016). Dalam kerangka konsep ini, peneliti telah menetapkan 100 responden yang akan diteliti, yaitu pelanggan yang memiliki pengalaman berbelanja pada Dira

Collection Ambulu Jember, dengan rumus sebagai berikut. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Lemeshow (1997), yang berikut ini:

$$n = \frac{Z^2 \times p (1 - p)}{d^2}$$

Keterangan :

- n = Banyaknya sampel penelitian
- Z = Nilai tingkat kepercayaan 95% = 1,96
- p = Maksimal estimasi (0,5)
- d = Alpha (0,5) atau *sampling error* (5%).

Berdasarkan rumus diatas maka dapat diperoleh perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{(1,96)^2 \times (0,5)(1 - 0,5)}{(0,1)^2}$$

$$n = \frac{(3,8416) \times (0,5)(0,5)}{(0,01)}$$

$$n = \frac{(3,8416) \times (0,25)}{(0,01)}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,01}$$

$$n = 96,04 \text{ dibulatkan menjadi } 100$$

Berkaitan pada perhitungan tersebut diketahui bahwa jumlah minimal sampel adalah 96,4 yang dibulatkan menjadi 100 responden. Jadi, penelitian yang akan dilakukan menggunakan 100 sampel, maka data tersebut dianggap lebih dari cukup.

3. Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah teknik *purposive sampling*. Menurut Creswell (2013), *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang melibatkan pemilihan subjek atau kasus yang memiliki karakteristik tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk secara sengaja memilih responden yang dianggap memiliki informasi yang relevan dengan pertanyaan penelitian. Berikut kriteria responden yang ditentukan didalam penelitianyaitu pelanggan berumur minimal 17 tahun dan memiliki kartu member Dira Collection Ambulu Jember yang sudah melakukan pembelian minimal 3 kali dalam e bulan terakhir (Maret – Mei 2024).

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuisioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan ataupun pernyataan tertulis kepada responden Sugiyono (2014). Responden adalah orang yang akan diteliti (sampel). Dalam upaya memastikan validitas dan keandalan data yang diperoleh, peneliti melakukan peninjauan dan pengamatan secara langsung pada Dira Collection Ambulu Jember. Peninjauan dan pengamatan tersebut dilakukan guna memastikan bahwa kuesioner yang telah disusun dengan mengacu pada indikator-indikator penelitian dapat didistribusikan dengan

baik dan menghasilkan respon yang valid dan dapat diandalkan. Dengan demikian, peninjauan dan pengamatan langsung tersebut menjadi penting dalam memastikan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini terbukti efektif dan dapat memberikan data yang akurat dan dapat dipercaya.

D. Teknik Analisis Data

1. Rentang Skala

Rentang skala merupakan sebuah alat yang digunakan untuk mendeskripsikan "Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus Pada Dira Collection Ambulu Jember)."

Rumus rentang skala:

$$RS = \frac{n(m - 1)}{m}$$

Keterangan:

RS = Rentang Skala

n = Jumlah Sampel

m = Jumlah Alternatif Jawaban

Berdasarkan rumus di atas, sehingga dapat diperoleh rentang skala dengan perhitungan sebagai berikut:

Banyaknya alternatif jawaban = 5 (sangat tidak setuju, tidak setuju, cukup. setuju, sangat setuju).

Skor terendah = bobot terendah x jumlah sampel

$$= 1 \times 100$$

$$= 100$$

Skor tertinggi = bobot tertinggi x jumlah sampel

$$= 5 \times 100$$

$$= 500$$

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

$$RS = \frac{100(5-1)}{5}$$

$$RS = \frac{100(4)}{5}$$

$$RS = \frac{400}{5}$$

$$RS = 80$$



Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban bisa diberi skor seperti yang tersaji pada table 3.2 berikut :

Tabel 3.1. Interval Skor Rentang Skala

Interval	Kualitas Produk	Penetapan Harga	Kepuasan Pelanggan	Keputusan Pembelian
100- 179	Sangat Tidak	Sangat Tidak Terjangkau	Sangat Tidak	Sangat Rendah
180-259	Tidak Bagus	Tidak Terjangkau	Tidak Puas	Tidak Rendah
260- 339	Cukup	Cukup	Cukup	Cukup
340- 419	Bagus	Terjangkau	Puas	Tinggi
420- 500	Sangat Bagus	Sangat Terjangkau	Sangat Puas	Sangat Tinggi

Sumber: Sugiyono (2014)

Untuk memperoleh Nilai total dalam deskripsi jawaban dari responden dapat dilakukan dengan menjumlah nilai indeks per indikator. Total nilai dari setiap indikator berasal dari perkalian antara skor penilaian responden dikali dengan total responden yang memilih setiap poin pertanyaan. Dalam penelitian ini menggunakan rentang skor 1 sampai 5, skor 1 "Sangat Tidak Setuju" sampai skor 5 "Sangat Setuju".

E. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan sumber data primer, menurut pandangan Indriantoro dan Supomo (2014), data primer merujuk kepada data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber penelitian. Data ini akan kemudian dianalisis untuk mendapatkan hasil yang relevan. Oleh karena itu, data primer dalam penelitian

ini mengacu pada hasil dari penyebaran kuesioner kepada responden asli. Dalam konteks ini, data primer diperoleh melalui penggunaan kuesioner yang diberikan kepada responden, dengan pertanyaan-pertanyaan yang mengarah pada topik.

F. Definisi Operasional Variabel

Operasionalisasi variabel adalah proses mengubah konsep abstrak menjadi variabel yang dapat diukur secara konkret. Dalam penelitian, variabel penelitian digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian atau menguji hipotesis yang diajukan. Variabel penelitian dapat berupa variabel independen, variabel dependen, atau variabel kontrol, (Sugiyono, 2018).

Tabel 3.2. Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator & Pernyataan
Kepuasan Pelanggan (Y) (Kotler dan Keller 2016)	Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.	Indikator kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Keller (2016) 1. Keinginan untuk berkunjung kembali. 2. Kesesuaian Harapan. Pernyataan Kuesioner: 1. Saya akan berkunjung kembali ke Dira Collection Ambulu Jember 2. Produk yang tersedia pada Dira Collection Ambulu Jember sudah sesuai dengan harapan saya
Keputusan Pembelian (Z) (Kotler dan Armstrong 2016).	Keputusan pembelian merupakan suatu tindakan konsumen untuk membentuk referensi diantara merek-merek dalam	Menurut Kotler dan Armstrong (2016) 1. Frekuensi pembelian 2. Tingkat kepuasan 3. Perilaku merek 4. Reputasi penjual

Variabel	Definisi	Indikator & Pernyataan
	kelompok pilihan dan membeli produk yang paling disukai.	<p>Pernyataan Kuesioner:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Saya sering melakukan pembelian pada Dira Collection Ambulu Jember minimal 1 bulan sekali 2. Saya puas terhadap layanan yang diberikan pada Dira Collection 3. Produk yang ada di Dira Collection menarik sehingga mempengaruhi saya melakukan pembelian 4. Saya setuju bahwa reputasi atau citra dalam perusahaan sangat penting dalam menciptakan keputusan pembelian
Kualitas Produk (X1) (Tjiptono 2016).	Penilaian subjektif pelanggan terhadap kualitas produk yang diterima merujuk pada penilaian yang dilakukan oleh pelanggan berdasarkan persepsi pribadi mereka terhadap produk tersebut. Ini adalah pendekatan subjektif karena penilaian tersebut didasarkan pada preferensi, pengalaman, harapan, dan pandangan pribadi setiap pelanggan.	<p>Menurut Tjiptono (2016):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Performance</i> (kinerja) 2. <i>Features</i> (fitur atau ciri-ciri tambahan) 3. <i>Reliability</i> (reliabilitas) 4. <i>Confermance to Specifications</i> (kesesuaian dengan spesifikasi) 5. <i>Durability</i> (daya tahan) 6. <i>Serviceability</i> 7. <i>Esthetics</i> (Estetika) 8. <i>Perceived Quality</i> (kualitas yang dipersepsikan) <p>Pernyataan Kuesioner:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kinerja produk pada Dira Collection bagus 2. Saya puas dengan fitur atau ciri-ciri tambahan dari produk Dira Collection 3. Produk pada Dirra Collection dapat diandalkan atau sudah reliable 4. Produk yang disediakan sudah

Variabel	Definisi	Indikator & Pernyataan
		<p>sesuai dengan spesifikasi yang dijanjikan oleh Dirra Collection</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Dirra collection memiliki ketahanan produk yang baik 6. Layanan yang diberikan oleh Dira Collection seperti kecepatan, kompetensi, kenyamanan, kemudahan perbaikan, dan penanganan keluhan sudah sangat memuaskan 7. Produk yang tersedia pada Dira Collection estetik sehingga menarik perhatian saya melakukan pembelian 8. Kualitas produk yang ada pada Dira Collection baik serta memiliki keawetan sehingga saya tidak merasa kecewa
<p>Harga (X2) (Kotler dan Armstrong 2018)</p>	<p>Harga merupakan jumlah nilai yang ditukarkan konsumen untuk keuntungan memiliki dan menggunakan produk atau jasa yang memungkinkan perusahaan mendapatkan laba yang wajar dengan cara dibayar untuk nilai pelanggan yang diciptakannya.</p>	<p>Menurut Kotler dan Amstrong (2018):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Keterjangkauan harga 2. Harga sesuai kemampuan atau daya saing harga. 3. Kesesuaian harga dengan manfaat. 4. Kesesuaian harga dengan kualitas produk <p>Pernyataan Kuesioner:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Harga yang ditetapkan pada Dira Collection terjangkau 2. Saya merasa harga produk Dira Collection sesuai dengan kemampuan atau daya saing harga di pasaran 3. Saya merasa harga pada Dira Collection sesuai dengan manfaat produk yang diberikan 4. Saya merasa harga pada Dira

Variabel	Definisi	Indikator & Pernyataan
		Collection sesuai dengan kualitas yang ditawarkan

Sumber: Diolah Peneliti, Desember 2023.

Berdasarkan Kotler dan Keller (2016), Kotler dan Armstrong (2016), Tjiptono (2016), Kotler dan Armstrong (2018).

G. Teknik Skala Data

Skala data yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Menurut Sugiyono (2014), skala Likert digunakan untuk menilai sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena sosial tertentu dalam penelitian. Fenomena sosial ini telah didefinisikan dengan jelas oleh peneliti dan dianggap sebagai variabel penelitian. Jawaban setiap item instrument skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif ke sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata.

1. Uji Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian penulis gunakan pada studi yaitu kuesioner atau kuesioner yang penulis buat. Menurut Sugiono dalam buku Sukendra dan Atmaja mendefinisikan pengertian instrumen penelitian merupakan karakteristik sesuatu variabel berupa alat dari data yang dikumpulkan selanjutnya digunakan sebagai alat ukur keadaan yang diuji.

a. Uji Validitas Instrumen

Validitas adalah ketetapan serta ketelitian instrumen saat menggunakan fungsi pengukurannya. Maka dapat diartikan yaitu validitas menunjukkan instrumen penelitian dapat mengungkapkan data secara tepat dan cermat mengenai data

kelengkapan peneliti. Uji validitas menunjukkan seberapa suatu alat ukur yang berkaitan tentang suatu alat pengujian item-item dalam kuesioner yang segera dipergunakan. Uji validitas atau yang disebut dengan kesahihan merupakan sampai seberapa fungsi pengukuran bisa mengukur, dalam instrumen pengukuran dapat diberi pengertian valid apabila instrumen bisa mengukur dengan tepat pada data yang akan di ujikan (Adabi, 2020). Kaulitas data yang dihasilkan dapat dilihat akurasi melalui pengujian pada uji validitas dan uji reliabilitas (Ferdinand, 2014). Berikut penjelasannya:

b. Uji Reliabilitas Instrumen

Data guna melihat kuesioner dimana variabel. Pada angket dapat dikatakan real/kredibel bila hasil responden pada yaitu tetap dari masa ke masa. Analisis reliabilitas ditunjukkannya seberapa instrumen bisa menyajikan hasil ukuran di ukur kembali sebanyak dua kali atau lebih. Instrumen yang reliabel apabila ukuran tetap, teliti serta benar. Maka uji reliabilitas peneliti lakukan guna melihat ketetapan daripada instrumen sebagai alat pengukuran, mkana temuan terhadap ukuran bisa dianggap benar (Adabi, 2020).

J. Uji Asumsi Klasik

Semula menjutkan pengujian analisis regresi linear berganda tahapan lebih dulu, sebab ketentuan melanjutkan regresi adalah melakukan uji asumsi klasik, jika ketentuan ini telah memenuhi oleh sebab itu dapat dilanjutkan ke tahap berikutnya (Imran et al., 2021). Berikut ini beberapa rangkaian uji pada asumsi klasik.

a. Uji Normalitas

Pada uji normalitas bisa diuji menggunakan statistik ialah kolmogorow Smirnov. Uji kolmogorow smirnov adalah uji statistik kerap dilakukan dalam penalaran kenormalan atau normalitas. Kriteria putusan yang diambil pada pengujian kolmogorow smirnov adalah nilai $\text{sig} < 0,05$ distribusi data tidak normal dan $\text{sig} > 0,05$ distribusi normal (Sari et al., 2020). Uji normalitas ini dikerjakan bertujuan guna memeriksa bagaimana data yang bersumber pada populasi terdistribusi normal atau tidak (Pasaribu, 2018).

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ialah dapat mengamati data yang di uji apakah mempunyai kasus heteroskedastisitas atau tidak, demi syarat guna menjalankan analisis regresi linear berganda wajib lewat pengujian heteroskedastisitas (Imran et al., 2021). Tujuan dari pengujian heteroskedastisitas yaitu guna menguji adanya dengan model regresi timbul kesamaan varians dari residual guna seluruh pemeriksaan model regresi. System deteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas melihat *scatterplot* model pengujian. Ketentuan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas yaitu pentebaran butir-butir lebih baik tak berbenyuk, butir data melebar pada sisi tinggi serta rendah nilai 0 sumbu Y, dan posisi data tak berkumpul (Sari et al., 2020).

c. Uji Multikolienaritas

Uji multikolienaritas adalah sebagian dari ketentuan dalam analisis regresi linear berganda apabila data tidak terjadi multikolienaritas maka tidak dapat dianalisis,

namun jika ketentuan sudah terpenuhi maka dapat melakukan pengujian selanjutnya (Imran et al., 2021). Multikolienaritas merupakan terjadinya korelasi linear antara variabel bebas. Multikolienaritas hanya digunakan untuk analisis linear berganda. Pengertian tersebut bisa diuji dengan uji statistik yaitu *Variance Inflation Faktor*. Suatu hal digunakan guna menelaah multikolienaritas yaitu dengan mengamati nilai VIF yang tidak lebih dari 10 dan nilai tolerance lebih dari 0,1 yang berarti model terbebas dari multikolienaritas (Sari et al., 2020).

K. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda dalam melihat keterkaitan antara dua variabel maupun lebih, yang utama guna menggali bentuk keterkaitan yang modelnya belum ditemukan dengan baik serta guna untuk melihat seperti apa pilihan-pilihan dari variabel independen berpengaruh pada variabel dependen ketika suatu keadaan yang rumit (Christalisana, 2019). Pada analisis regresi linear berganda akan memberikan hasil faktor-faktor regresi bisa mengarah pada kaitan karena dari semua variabel baik independent maupun dependent (Sari et al., 2020). Adapun wujud persamaan regresi linear berganda dibawah ini:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + Z + e$$

Keterangan :

Z = Keputusan Pembelian

Y = Kepuasan Pelanggan

a = Konstanta

$b_1b_2b_3$ = Koefisien Regresi

X_1 = Kualitas Produk

X_2 = Penetapan Harga

e = *Error term* (residual)

L. Uji Mediasi (*Sobel Test*)

Menurut Ghozali, 2016 menyatakan bahwa suatu variabel disebut variabel intervening jika variabel tersebut ikut mempengaruhi hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Pengujian hipotesis mediasi dapat dilakukan dengan prosedur yang dikembangkan oleh Sobel (1982) yang dikenal dengan Uji Sobel (*Sobel Test*). Uji Sobel dilakukan dengan cara menguji kekuatan pengaruh tidak langsung variabel independen (X) ke variabel dependen (Y) melalui variabel intervening (Z). uji sobel dilakukan untuk melihat signifikansi pengaruh tidak langsung digunakan strategi product of coefficient dengan melihat nilai Z 1,96. Apabila dari variabel independen ke variabel intervening signifikan, dan variabel intervening ke variabel dependen juga signifikan, maka dapat diasumsikan bahwa terdapat pengaruh tidak langsung variabel independen ke variabel dependen.

M. Pengujian Hipotesis

a. Uji T Parsial

Menjadi alat guna bagaimana variabel independent dengan parsial berpengaruh signifikan pada variabel dependen yaitu isi penjualan pada barang dalam penelitian ini dan bisa dipakai juga guna memilik uji hipotesis pada beberapa variabel (Christalisana,

2019). Pengujian parsial atau biasa dikenal sebagai uji t yang dimaksud yaitu guna uji pengaruh tiap-tiap variabel independent dengan sendiri pada variabel dependennya. Guna melihat kaitan melalui individu dari variabel independent dan dependent (Sari et al., 2020). Pengambilan keputusan pada uji ini menggunakan cara:

Jika nilai Sig. > 0,05 dan $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima

Jika nilai Sig. < 0,05 dan $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_1 diterima

b. Uji F (Uji Simultan)

Uji F atau disebut dengan pengujian hipotesis bersamaan, uji f digunakan sebagai uji seberapa berpengaruhnya variabel bebas ketika bersamaan diuji menggunakan uji f (Christalisana, 2019). Uji statistik F adalah pengujian seluruh variabel bebas saat kesemuanya dan bersama terhadap suatu model. Uji ini dilakukan guna menelaah bagaimana semua variabel dependen akan memberi pengaruh signifikan pada variabel independen (Sari et al., 2020). Sehingga hipotesisnya adalah:

H_0 : tidak memiliki pengaruh simultan terhadap variabel variabel independent terhadap dependent.

H_a : memiliki pengaruh simultan dari variabel independent terhadap variabel dependent.