

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti mencari informasi serta data yang dibutuhkan. Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Mojokerto tepatnya di kedai Retjeh Kopi yang bertepatan di Jalan Jenderal Sudirman, Desa Kejambon, Kecamatan Gondang, Kabupaten Mojokerto.

B. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian survei yaitu metode penelitian bersifat kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik perilaku, hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel sosiologis dan psikologis dari sampel yang diambil dari populasi tertentu.

C. Populasi Dan Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2016) populasi adalah wilayah generalisasi objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Penentuan populasi merupakan tahapan penting dalam penelitian karena populasi dapat memberikan informasi atau data yang berguna bagi suatu penelitian. Penelitian ini dilakukan kepada konsumen kedai Retjeh Kopi dengan teknik pengumpulan data dengan menggunakan

secara online dengan membagikan kuisisioner berupa google form yang dibagikan kepada responden (konsumen kedai Retjeh Kopi).

2. Sampel

Sampel untuk penelitian ini adalah Konsumen kedai Retjeh Kopi. Teknik Dalam penelitian ini, pengambilan sampel didasarkan pada non-probability sampling menggunakan teknik purposive sampling Menurut Sugiono (2014), purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel dengan cara memberikan penilaian sendiri terhadap sampel di antara populasi yang dipilih. Kriteria yang digunakan untuk mendefinisikan sampel penelitian adalah sebagai berikut.

- a. Responden berdasarkan usia minimal berusia diatas 17 tahun atau anak pelajar SLTA dengan asumsi pada usia tersebut responden sudah cukup dewasa dan mengerti serta dapat menanggapi masing-masing pertanyaan dan pernyataan dalam kuesioner penelitian dengan baik.
- b. Responden yang pernah berkunjung di kedai Retjeh Kopi.

D. Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2016) variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Definisi variabel-variabel penelitian harus dirumuskan untuk menghindari kesesatan dalam mengumpulkan data.

Adapun operasional variabel dari masing-masing variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran
Kepuasan konsumen (Y)	Menurut Tjiptono (2012), kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.	<ul style="list-style-type: none"> a. Kepuasan konsumen keseluruhan (overall customer satisfaction) b. Minat pembelian ulang c. Konfirmasi harapan d. Kesiediaan untuk merekomendasikan (willigness to recommended) 	Skala Likert
Kualitas Pelayanan (X1)	Philip Kotler (2007) Kualitas adalah keseluruhan serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan perusahaan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat	<ul style="list-style-type: none"> a. Bukti fisik (tangible) b. Keandalan (reliability) c. Daya tanggap (responsiviness) d. Jaminan (Assurance) e. Empati (Empaty) 	Skala Likert
Kualitas Produk (X2)	Menurut Tjiptono (2012), kualitas produk adalah tingkat mutu yang diharapkan dan pengendalian keragaman dalam mencapai mutu tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen.	<ul style="list-style-type: none"> a. Kinerja (Perfomance) b. Keistimewaan Tambahan (Features) c. Keandalan (reliability) d. Daya tahan (Durability) 	Skala Likert

Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran
Harga (X3)	Kotler & Armstrong (2010) harga adalah sejumlah uang yang ditagihkan atas sesuatu produk atau jasa atau jumlah dari nilai yang ditukarkan para konsumen untuk memperoleh manfaat dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa.	<ul style="list-style-type: none"> a. Jangkauan harga dengan daya beli konsumen b. Daya saing harga dengan produk sejenis c. Kesesuaian harga dengan kualitas 	Skala Likert

E. Jenis Data Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metode penelitian explanatory research dengan pendekatan kuantitatif dan penelitian survey. Menurut Sugiyono (2016) explanatory research merupakan penelitian yang bertujuan menganalisis hubungan bagaimana satu variabel mempengaruhi variabel lainnya melalui pengujian hipotesis. Penelitian survey ialah penelitian yang mempelajari data dari sampel yang diambil dari sebuah populasi, sehingga dari data tersebut dapat ditemukan kejadian atau fenomena dan hubungan variabel sosiologis maupun psikologis yang hasilnya dapat ditarik suatu kesimpulan. Penelitian survey ini biasanya menggunakan instrument yang singkat dan dapat dimengerti seperti kuesioner dan wawancara (Sugiyono, 2017)

Teknik pengumpulan data merupakan sebuah langkah yang paling strategis dalam sebuah penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan sebuah data Sugiyono (2016). Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan penyebaran kuisisioner kepada konsumen.

Kuisisioner merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan secara tertulis kepada para responden mengenai kualitas layanan, produk, harga dan kepuasan konsumen. Indikator ini akan dibagikan kepada konsumen kedai Retjeh Kopi

F. Teknik Pengukuran Data

Skala Likert

Menurut Sugiyono (2019) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Kuesioner yang dibagikan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan skala likert sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Penulis dalam melakukan skala pengukuran yaitu diukur menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator. Adapun penilaian dalam kuisisioner yaitu :

Tabel 3. 2 Skala Likert

Jawaban item pertanyaan	Skor
Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2019)

G. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Menurut Noor (2011) validitas atau kesahihan adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur benar-benar mengukur apa yang diukur. Untuk mengetahui apakah kuesioner yang disusun tersebut valid atau sah, maka perlu diuji dengan uji korelasi antar skor tiap butir pertanyaan dengan skor total dari koesioner tersebut. Validitas menyangkut akurasi instrumen, jika r hitung $>$ r tabel dengan signifikan 0,05, maka butir soal dapat dikatakan valid. Rumus yang digunakan untuk tujuan ini adalah rumus korelasi Product Moment yang dikemukakan oleh Pearson, yaitu:

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n \sum (X)^2 - (\sum X)^2) (n \sum (Y)^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan :

r : koefisien korelasi

x : skor butir

y : skor total butir

n : jumlah responden

$\sum x$: jumlah skor x

$\sum y$: jumlah skor y

$\sum xy$: jumlah hasil kali antara x dan y

2. Uji Reliabilitas

Menurut Noor (2011) uji reliabilitas atau keandalan adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat dapat dipercaya atau diandalkan. Reliabilitas menunjukkan konsistensi hasil dari pengukuran. Uji reliabilitas dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh pertanyaan, jika nilai alpha >0,60 disebut reliabel. Dalam penelitian ini, untuk menguji reliabilitas digunakan teknik analisis formula Alpha Cronbach dengan rumusnya sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{(k-1)} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan :

- r_{11} : reliabilitas instrument
- $\sum \sigma_b^2$: jumlah varians butir
- K : banyaknya butir pernyataan atau banyaknya soal
- σ_t : varians total

H. Teknik Analisis Data

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Uji regresi berganda merupakan alat yang digunakan untuk meramalkan nilai pengaruh antara dua variabel bebas atau lebih terhadap suatu variabel terikat. Tujuan dari uji regresi berganda ini untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan kausan antara dua atau lebih variabel bebas (Herlina, 2019).

Uji regresi berganda ini sendiri dilakukan untuk mengetahui sejauh mana variabel bebas mempengaruhi variabel terikat. Didalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat ialah kepuasan konsumen

Adapun rumus regresi linier berganda, sebagai berikut:

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

Dimana :

Y = Kepuasan konsumen

a = Konstanta

X1 = Kualitas Layanan

X2 = Produk

X3 = Harga

e = standar eror

I. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah variabel terikat, variabel bebas atau keduanya dalam model regresi mengikuti distribusi normal. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi data normal atau distribusi data statistik pada sumbu diagonal dari plot distribusi normal (Ghozali, 2016). Untuk menguji normalitas data dalam penelitian ini menggunakan teknik Kolmogorov-Smirnov, dasar pengambilan keputusannya adalah jika pengujian yang akan dilakukan menunjukkan data normal jika diperoleh apabila nilai signifikansinya $>0,05$ dan jika $< 0,05$, maka data tersebut tidak berdistribusi normal.

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk memeriksa apakah model regresi sudah benar temukan korelasi antara variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak ada korelasi antar variabel independen. Hal ini dikarenakan jika terdapat hubungan linear antar variabel independen, maka prediksi variabel dependen akan menjadi bias karena masalah hubungan antar variabel independen (Ghozali, 2011).

3. Uji heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2018). Jika variabel dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Cara yang digunakan untuk mengetahui suatu model terbebas dari heteroskedastisitas atau tidak adalah uji glejser. Jika variabel independen signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen, maka ada indikasi terjadi heteroskedastisitas. Gejala heteroskedastisitas terjadi apabila nilai probabilitas signifikannya $>0,05$.

Cara mendeteksi dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik Scatterplot antara SRESID dan ZPRED, dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu x adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya) yang telah di standardized.

Sedangkan dasar pengambilan keputusan untuk uji heteroskedastisitas adalah (Ghozali, 2018):

- a. Jika ada pola tertentu, seperti titik yang ada membentuk pola tertentu teratur (bergelombang, melebur kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heterokedastisitas.
- b. Jika ada pola yang jelas, serta titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedasitas.

J. Uji Hipotesis

1. Uji T (Persial)

Penelitian ini menggunakan uji t untuk menguji hipotesis. Uji t merupakan suatu pengujian yang bertujuan untuk mengetahui apakah koefisien regresi signifikan atau tidak Firdausa (2013). Uji tersebut dilakukan dengan melihat besarnya nilai probabilitas signifikansinya. Jika nilai probabilitas signifikansinya $\leq 0,05$ maka hipotesis diterima, yang berarti variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikansinya $> 0,05$ maka hipotesis ditolak, yang berarti variabel independen tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Selain itu pengujian ini juga dapat dilakukan dengan cara membandingkan nilai t tabel dan t hitung.

Sebelum koefisien korelasi digunakan untuk membuat kesimpulan, terlebih dahulu diuji keberartian korelasi, untuk itu digunakan statistik uji t dengan rumus:

$$t = \frac{b}{Sb}$$

Keterangan:

b = Koefisien regresi

Sb = Standart deviasi dari variabel bebas

Uji t dilakukan dengan membandingkan t hitung dan t table pada tingkat signifikan 0,05 dengan kriteria penguji yang digunakan sebagai berikut:

- a) jika t hitung memiliki nilai $>$ t tabel maka hipotesis alaternatif (Ha) diterima dalam arti terdapat pengaruh variabel bebas (X) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Y).
- b) Jika t hitung memiliki nilai \leq t tabel maka hipotesis alternatif (Ha) ditolak dalam arti tidak dapat pengaruh dari variabel bebas (X) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Y).