

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunkaan dalam penelitian ini yaitu jenis penelitian kuantitatif yang menggunakan analisis statistik karena data penelitian berupa angka. Metode dalam penelitian ini menggunakan metode survei. Metode yang digunakan dalam proses penggalan data yaitu menggunakan kuesioner dengan tujuan mencari informasi kepada responden yang dapat mewakili populasi.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di kota Muara Teweh, Kab. Barito Utara, Kalimantan Tengah, kepada konsumen yang sedang menggunakan atau sudah pernah menggunakan produk pond's dngan cara mengisi kuesioner (angket).

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek penelitian

Arikunto (2007; 152), subjek penelitian merupakan sasaran, yang dicirikan dengan memberikn informasi tentang situasi serta kondisi latar belakang penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi subjek penelitian yaitu mereka yang memilik data/orang yang diperhatikan sikapnya untuk memperoleh data untuk penelitian. Subjek dalam penelitian ini yaitu konsumen yng sedang menggunakan/pernah menggunakan salah satu produk pond's.

2. Objek penelitian

Sugiyono (2017;20) objek penelitian merupakan suatu atribut/sifat/nilai seseorang, objek/kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditentukan peneliti agar dipahami kemudian disimpulkan. Objek dalam penelitian yaitu konsumen yang ada di Muara Teweh dan

merasakan pengaruh dari kualitas produk, citra merek, dan harga terhadap kepuasan konsumn dalam pemakaian produk pond's.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Sugiyono (2019;130) populasi merupakan suatu obyek yang dibentuk oleh peneliti untuk menyelidiki apakah kualitas serta karakter menjadi tolak ukur dan untuk menarik kesimpulan pada hasil akhir. Dalam penelitin ini, populasi yng digunakan oleh penulis adalah semua konsumen produk pond's yang berusia produktif.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2019;131) menjelaskan bahwa sampel merupakan mewakili populasi, memiliki ciri dan karakteristk, dan terpenuhinya syarat populasi yang kaan diteliti.

Penelitian ini tidak diketahui jumlah dari populasinya, sehingga sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Cohcran beriku:

$$N = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

Keterangan :

N=jumlah dari sampel yang di butuhkan

Z=(95%=1,96) tingkatan keyakinan sampel yang dbutuhkan dalam penelitian

P=kemungkinan benar 50% = 0,5

q=kemungkinan salah 50% = 0,5

e=tingkat kesalahan sampel 10% (0,01)

Berdasarkan rumus diatas, maka sampel yang akan digunakan yaitu :

$$N = \frac{Z^2 p q}{e^2}$$

$$N = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5)}{(0,1)^2}$$

N = 96,04 di bulatkan menjadi 100 orang

Jadi, jumlah sampel yang dipakai pada penelitian ini yaitu 96,04 dibulatkan menjadi 100 responden. Sampel ini merupakan konsumen yang menggunakan produk kosmetik pond's.

E. Teknik Pengambilan Sampel

Metode dalam pengambilan sample pada penelitian ini yaitu *purposive sampling* yang ter masuk dalam teknik *nonprobability sampling*. Menurut sugiyono (2019; 133) *purpose sample* merupakan metode penentuan sampel yang memperhatikan pertimbangan-pertimbangan tertentu. Dalam penelitian ini, pengambilan sampel ditentukan kriteri tertentu. kriteria pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu konsumen yang pernah menggunakan atau sedang menggunakan produk pond's minimal selama 1 bulan, wanita yang berusia produktif (15-64 tahun) (www.detik.com) dan berada di kota Muara Teweh.

F. Data dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis dari data yang dipergunakan pada penelitin ini adalah data berupa angka/kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang berisi informasi berupa angka yang dapat dilakukan perhitungan serta di ukur secara langsung. Kemudian data tersebut untuk memberi gambaran yang akurat setelah diolah oleh peneliti.

2. Sumber Data

a) Data Primer

Menurut Echdar (dalam Desy Natalya Br Sembiring, 2019;51) mengatakan bahwa sumber dari data primer merupakan sumber data yang menyampaikan data secara langsung kepada yang mengumpulkan data. Data seperti ini didapatkan peneliti dengan penggalan data pada responden. cara yang bisa dilakukan untuk penggalan data primer yaitu dengan menggunakan kuesioner. Data primer yang berasal dari penelitian ini adalah melalui hasil dari kuesioner yang dibagikan pada responden.

b) Data sekunder

Menurut Echdar (dalam Desy Natalya Br Sembiring, 2019;51) menjelaskan bahwa sumber dari data sekunder merupakan sumber data yang tidak memberikan data secara langsung yang mengumpulkan data. Data sekunder didapatkan penelitian dari sumber data yang berhubungan dengan topik penelitian yaitu buku literasi, dari data peneliti sebelumnya yang sesuai, relevan dan terpercaya.

G. Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam mengumpulkan data adalah cara yang dipakai oleh peneliti untuk memperoleh data dalam penelitiannya. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan cara pengumpulan dengan menggunakan kuesioner(angket). Teknik angket(kuesioner) merupakan suatu pertanyaan yang telah dirangkai untuk memperoleh sebuah informasi dari responden(Surahman, dkk, 2016;117). Pemilihan teknik koesioner pada penelitian untuk mendapatkan data yang akurat langsung dari orang yang memberi data.

Penyebaran kuesioner pada penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan secara manual atau langsung berupa lembaran yang telah dicetak kepada responden untuk diisi.

H. Variabel Penelitian

Menurut surahman, dkk (2016;57) variabel diartikan suatu yang akan menjadi obyek penelitian dan pengamatan yang memiliki beberapa faktor yang berkaitan dengan keadaan yang akan diamati. Pada penelitian ini terdiri atas variabel terikat (Y) dan variabel bebas (X).

1. Variabel terikat (*Dependen*)

Surahman, dkk (2016;58) mengatakan bahwa variabel terikat/*dependen* sering disebut sebagai variabel efek, variable reaksi. Variabel terikat/*dependen* adalah hasil variabel yang

terpengaruh/independen. pada penelitian ini, variabel terikat/*dependen* yaitu kepuasan konsumen (Y)

a) Kepuasan konsumen (Y)

Menurut Kotler dan Keller (2009;139) kepuasan konsumen merupakan sensasi rasa senang atau kecewa seorang konsumen yang hadir karena membandingkan kinerja hasil terhadap apa yang diekspektasikan.

2. Variabel bebas (Independen)

Menurut Surahman, dkk (2016;57) mengatakn bahwa variabel bebas/*independen* disebut sebagai variabel yang mempengaruhi. Variabel bebas merupakan variabel yang dapat mempengaruhi/memicu perubahan atau munculnya variabel terikat/*dependen*. pada penelitian ini, variabel bebas/independen yaitu kualitas produk(X1), citra merek(X2), dan harga(X3).

a) Kualitas Produk (X1)

Kotler dan Armstrong (2009; 272) mengungkapkan bahwa kualtas produk merupakan cara untuk menciptakan kesan tertentu yang diingat dibenak konsumen terutama dibagian pemasaran. Kinerja produk atau jasa akan berdampak langsung terhadap kualitas, Kualitas produk erat kaitannya dengan minat dan kepuasan seorang konsumen.

b) Citra merek (X2)

Menurut M.Anang Firmansyah (2019;60) Citra merek merupaakn apa yang dipikirkan dan dirasakan konsumen yang ada ibenak konsumen ketika mendengar atau melihat produk sebuah brand.

c) Harga (X3)

Menurut Kotler dan Armstrong (2009; 345) Harga merupakan jumlah yang dibayarkan atas suatu produk, harga merupakan jumlah nilai yang pertukarkan oleh konsumen guna memperoleh manfaat dari produk atau jasa yang akan dimiliki atau digunakan.

I. Skala Pengukuran Variabel

Skala Pengukuran variabel yaitu bagian integrasi dari penelitian. penelitian ini, menggunakan skala liker untuk mengukur variabel, pada skala ini, responden setuju atau tidak setuju dengan berbagai pertanyaan tentang perilaku, obyek, orang/peristiwa (Sugiyono 2019;152).

Sebagai ukuran kualitas produk, citra merk, serta harga untuk kepuasan konsumen, menggunakan skala liker berupa ceklis yang berikan jawaban masing-masing perangkat.

- 1) Sangat tidak setuju=skor 1
- 2) Tidak setuju=skor 2
- 3) Kurang setuju=skor 3
- 4) Setuju=skor 4
- 5) Sangat setuju=skor 5

Pada kuesioner penelitian ini untuk mengetahui penjumlahan atas jawaban responden dari setiap item pertanyaan maka peneliti menggunakan skala likers 1-5. Kelas interval dengan nilai paling tinggi yaitu 5 dan nilai paling rendah yaitu 1, diperoleh perhitungan sebagai berikut:

$$Interval = \frac{\text{Nilai maksimum} - \text{nilai minimum}}{\text{kelas interval}}$$

$$Interval = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Dengan Skala 0,8 dapat dikelompokkan dengan skor sebagai berikut:

Tabel 3. 1

hasil interpretasi rata-rata respon dari responden

skala data	kelas	kategori
------------	-------	----------

1	1,00 – 1,79	Sangat Buruk
2	1,80 – 2,59	Buruk
3	2,60 – 3,39	Cukup
4	3,40 – 4,19	Baik
5	4,20 – 5,00	Sangat Baik

J. Teknik pengujian instrumen

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif yaitu memberi gambaran untuk menjelaskan berbagai karakter data yang diperoleh dari sample. Statistik deskriptif nilai dari rata-rata(mean), standar deviasi, nilai minimum dan nilai maksimum. (Wiratna & Lila, 2019;17). Analisis deskriptif pada penelitian ini dimaksud untuk menjelaskan data dalam penelitian, terdiri dari kepuasan konsumen, kualitas produk, citra merek serta harga.

2. Uji Validitas

menurut sugiyono (2019;192) uji validitas untuk menunjukkan tingkat keakuratan antara data yang benar-benar dihasilkan oleh obyek dan data yang sudah dikumpulkan oleh peneliti. Maka suatu item dalam kuesioner yang disusun oleh peneliti harus diukur untuk mengetahui ketepatan akan item dari kuesioner dengan seharusnya atau belum dengan bantuan SPSS.

Untuk melihat ukuran valid tidaknya kuesioner, perlunya pengujian kuesioner melalui cara mengklorasikan masing-masing skor kuesioner dengan skor total kuesioner tersebut. uji validitas item menggunakan SPSS dengan kriteristik berikut:

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka kuesioner dinyatakan diterima/valid

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka kuesioner dinyatakan tidak diterima/valid.

3. Uji Reliabilitas

Menurut sugiyono (2019;193) instrumen yang reliable ialah instrumen yang memberikan data yang sama ketika dipergunakan berkali-kali untuk melakukan pengukuran obyek yang sama. Uji reliabilitas ini digunakan untuk mengetahui instrumen yang dipergunakan reliable dan konsisten dengan pengukuran berulang.

Teknik penelitian ini dengan alat bantu SPSS Statistic cronbach alpha(α). Jika hasil faktor alpha berada diatas tarap signifikansi 0,60 maka kuesioner reliable. Jika hasil faktor alpha berada dibawah tarap signifikansi 0,60 maka kuesioner tidak reliable (Indyah Hartamu Santi (2021;28))

K. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif yang mengumpulkan data dari responden melalui kuesioner/angket menggunakan skala liker 1 sampai dengan 5. dengan ditabulasikan menggunakan microsoft excel dan menganalisis secara statistik menggunakan SPSS.

Data yang telah terkumpul dianalisis, yaitu dengan analisis uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda dan pengujian hipotesis.

1. Uji Asumsi Klasik

Untuk mendapatkan hasil yang efisien, maka perlu dilakukan pengujian asumsi klasik sebelum melakukan analisis regresi.

a. Uji Normalitas

Menurut ghozali (2018;161) uji normalitas memiliki tujuan untuk melakukan uji terhadap setiap variabel memiliki distribusi normal/tidak. Melakukan uji normalitas karena menguji variabel lain dengan asumsi bahwa nilai dari rasio berdistribusi normal.

Histogram dan analisis grafik plot dapat digunakan untuk mencari normalitas. Untuk pengujian apakah data berdistribusi normal/tidak, dapat juga menggunakan uji kolmogorov-smirnov untuk mengetahui data.

Apabila nilai probabilitas $>0,05$ dapat dikatakan distribusinya normal.

Apabila nilai probabilitas $<0,05$ dapat dikatakan distribusinya tidak normal.

b. Uji Multikolinearitas

Imam ghozali (2018;107) uji multikolinearitas memiliki tujuan untuk melihat model dari regresi terdeteksi/tidaknya korelasi antar variable bebas/independen. Seharusnya tidak ditemukan korelasi antar variabel bebas/independen agar memperoleh model regres yang baik. Untuk mengetahui memiliki multikolinearitas dapat dilihat pada nilai VIF.

Apabila nilai VIF <10 atau nilai toleransi $>0,1$ maka dinyatakan tidak ada masalah multikolinearitas.

Apabila nilai VIF >10 atau nilai toleransi $<0,1$ maka dinyatakan ada masalah multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2018;137) uji heteroskedastisitas memiliki tujuan untuk menguji terdapat ketidaksamaan varians antara residual satu pengamatan dengan pengamatan lain dalam regresi. Jika terdapat varians residual dari pengamatan ke pengamatan lainnya disebut homoskedastisitas, dan jika berbeda disebut varians heterogen. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Untuk mengetahui ada/tidaknya gejala heteroskedastisitas ini melalui cara memperhatikan ada/tidaknya pola tertentu di grafik scatterplot. Menurut Ghozali (2018;138) dasar pengambilan keputusannya yaitu:

- 1) Jika titik-titik membentuk pola tertentu atau point-point membentuk sebuah pola tertentu yang teratur

(bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka terjadi heteroskedastisitas.

- 2) Jika tidak ada pola yang jelas dan titik-titik di atas dan di bawah angka 0 berdistribusi pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

2. Uji Regresi Linear Berganda

analisis regresi linier berganda mengukur besarnya hubungan antara dua variabel atau lebih dan menunjukkan arah hubungan antara variabel terikat dan variabel bebas. Model ini menentukan pengaruh variabel bebas terhadap kualitas produk, citra merek, dan harga terhadap variabel terikat kepuasan konsumen. Hubungan antara variabel terikat dan variabel bebas dinyatakan dengan persamaan berikut.

Hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen ditunjukkan dengan persamaan:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y=kepuasan konsumen

a=konstanta

X1=kualitas produk

X2=citra merek

X3=harga

b=koefisien variasi, menunjukkan jumlah kenaikan atau penurunan dalam variabel independen terhadap variabel dependen

e=tingkat kesalahan

3. Uji Hipotesis

- a. Uji persial (uji t)

Menurut Anton Bawono dan Arya Fendha Ibnu Shina (2018;23) uji persial dipergunakan untuk menguji variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat/tidak. Jumlah uji persial sesuai dengan jumlah varibel indevenden.

Pada penelitian ini taraf signifikansi 5% dan derajat kebebasan (df) = $n-k$, hasil perhitungan program SPSS, kesimpulan yang digunakan yaitu:

- 1) Apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan jika nilai signifikansi $< \alpha (0,05)$ maka setiap variabel bebas berpengaruh pada variabel terikat .
- 2) Apabila nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan jika nilai signifikansi $> \alpha (0,05)$ maka setiap variabel bebas tidak berpengaruh pada variabel terikat.

b. Uji Simultan (uji f)

Menurut Anton Bawono dan Arya Fendha Ibnu Shina (2018;22) uji simultan digunakan secara serentak pengaruh variable bebas terhadap variabel terikat.

Pada penelitian ini, taraf signifikansi 5 % dan derajat kebebasan ($d.f$) = $(k-1, n-k, \alpha)$, berikut dapat ditarik kesimpulan dari hasil perhitungan SPSS:

- 1) Apabila nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$ serta apabila nilai dari signifikansi $< \alpha(0,05)$ maka semua variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat
- 2) Apabila nilai $f_{hitung} < f_{tabel}$ serta apabila nilai dari signifikansi $> \alpha(0,05)$ maka semua variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat

c. Uji koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Anton Bawono dan Arya Fendha Ibnu Shina (2018;24) koefisien determinan atau r square (R^2) digunakan untuk menentukan kesesuaian/keakuratan garis regresi yang terbentuk ketika mewakili sekumpulan data observasi. Model dapat menjelaskan Koefisien determinan yang merupakan bagian dari variasi total yang dapat dijelaskan.

koefisien determinan memiliki nilai antara 0 dan 1. Jika nilai koefisien determinan sama dengan 0 maka tidak ada pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Semakin tinggi nilai koefisien

determinan (mendekati 1), semakin tinggi akurasinya menandakan adanya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen menjadi lebih nyata. Begitu juga sebaliknya.