BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini bersifat penelitian lapangan. “Yaitu penelitian yang berusaha untuk menentukan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data, jadi peneliti juga menyajikan data, menganalisis data dan mengiterprestasikan data. Pendekatan Penelitian ini penulis menggunakan metode pendekatan penelitian secara kuantitatif. Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlanndaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis yang bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan” (Sugiyono, 2016)

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Aulia Ponsel yang berlokasi di Jl. A. Yani Km 94 RT. 07 RW. 03 Kecamatan Tapin Selatan, Kabupaten Tapin, Kalimantan Selatan. Alasan peneliti memilih tempat penelitian di Aulia Ponsel karena Aulia Ponsel menyediakan banyak berbagai produk yang membuat konsumen merasakan puas serta pelayanan Aulia Ponsel yang begitu ramah dan bersahabat kepada konsumen yang

membeli dan juga Aulia Ponsel memberikan Promosi- promosi kepada konsumen yang membeli produk sehingga membuat konsumen merasa puas.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1) Populasi

Jumlah total unit analisis yang mungkin menjadi objek untuk penelitian disebut populasi. Dalam penelitian ini, populasi yang dimaksud adalah semua pelanggan yang pernah berbelanja di Aulia Ponsel, dengan rata-rata sekitar 210 orang per minggu dalam periode satu bulan.

2) Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi, ini merupakan sub kelompok atau sebagian dari populasi

D. Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow yaitu :

Keterangan :

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

n = Jumlah Sampel

z = Skor z pada kepercayaan 90 % = 1,65

p = Maksimal estimasi= 50%

d = alpha (0,1) = 10%

Melalui rumus diatas, maka jumlah sampel yang akan diambil adalah $n = \frac{Z^2(1-p)}{a^2}$

$$n = \frac{(1{,}65)^2 \; x \; 0{,}5 \; (1 - 0{,}5)}{(0{,}01)^2}$$

$$n = \frac{2{,}7225 \; x \; 0{,}25}{0{,}01}$$

$$n = \frac{0{,}6806255}{0{,}01}$$

$$n = 68{,}0625 \approx 100$$

Dengan demikian, menurut rumus tersebut, nilai n yang diperoleh adalah 68,0625 yang dibulatkan menjadi sekitar 100 orang. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, peneliti perlu mengumpulkan data dari minimal 100 orang sebagai sampel.

Dalam penelitian ini, analisis yang digunakan adalah analisis data kuantitatif. Analisis kuantitatif melibatkan data dalam bentuk angka yang dihitung secara statistik, berdasarkan jawaban kuesioner dari responden menggunakan skala Likert. Skor atau nilai hasil perhitungan ini kemudian dijelaskan berdasarkan setiap item kuesioner yang telah disusun dan dihitung dengan bantuan SPSS Statistics 24 untuk menunjukkan adanya hubungan atau pengaruh antara variabel-variabel yang diteliti. Ini dilakukan melalui pengujian yang meliputi uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi linier berganda, serta uji asumsi klasik hingga pengujian hipotesis.

E. Data dan Sumber Data

1. Data

a. Data Primer

”Data primer adalah data berupa Informasi dan keterangan-keterangan yang diperoleh secara langsung dari responden, data primer diperoleh dari hasil kuesioner yang dibagikan pada responden”

b. Data Skunder

“Data sekunder adalah data yang diolah sebelumnya dan itu diperoleh dari literatur-literatur keperpustakaan dan intenet seperti buku karya- karya ilmiah yang berkaitan dengan tema penelitian”

2. Sumber Data

a. Responden

“Responden didalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang dijadikan sampel dalam penelitian , yakni pihak-pihak yang dijadikan sampel dalam penelitian, yakni pihak konsumen yang pernah membeli di toko Aulia Ponsel Rantau di Kabupaten Tapin, baik perempuan maupun laki-laki, karywan swasta dan lain sebagainya”

b. Dokumentasi

“Dokumentasi, yaitu semua foto-foto, catatan maupun arsip

yang memuat data atau informasi yang mendukung dalam penelitian ini"

F. Variabel dan Indikator

1. Variabel Promosi, Indikator :

a. Frekuensi Promosi

b. Kualitas Promosi

c. Media Promosi

d. Jangkauan Promosi

2. Variabel Kelengkapan Produk, Indikator :

a. Keragaman Produk

b. Variasi Produk

c. Ketersediaan Produk

3. Variabel Kualitas Pelayanan, Indikator :

a. Keandalan

b. Daya Tanggap

c. Empati

4. Variabel Kepuasan Konsumen, Indikator

a. Kepuasan Produk

b. Harga

c. Kemudahan Akses

d. Citra Merek

e. Pembelian Ulang

f. Loyalitas

G. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data yang dipergunakan atau di perlukan, digunakan beberapa teknik untuk memperoleh data-data yang berkaitan dengan pembelian di Aulia Ponsel Tapin yaitu :

1. Observasi

   Yaitu dengan cara mengumpulkan data dengan menggunakan pengamatan langsung ke lokasi penelitian yang berlokasi di Jl. A. Yani Km 94 RT. 07 RW. 03 Kecamatan Tapin Selatan, Kabupaten Tapin, Kalimantan Selatan.

2. Angket

   Kuesioner adalah metode untuk mengumpulkan data dengan memberikan serangkaian pertanyaan tertulis kepada orang yang menjawab. Teknik ini sangat efisien jika peneliti sudah memahami secara jelas variabel yang ingin diukur dan tahu apa yang diinginkan dari para responden. Kuesioner ini dibagikan kepada pelanggan Aulia Ponsel.

3. Dokumentasi

   Dokumen ini dibuat dengan mengambil beberapa gambar yang akan digunakan sebagai lampiran bagi peneliti.

H. Teknik Analisis Data

"Skala adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang

fenomena sosial dalam penelitian. Sehingga peneliti pada penelitian ini menggunakan metode skala pada pengukuran jawaban-jawaban responden" (Sugiyono, Metode Penelitian Manajemen, 2016)

Adapun dalam pengukuran skala ada lima opsi jawaban sebagai berikut:

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

"Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian. alat yang digunakan untuk peneliti ini adalah kuesioner. Instrumen kuesioner ini dikembangkan dari variabel penelitian, baik variabel independen maupun dependen.". (Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif dan R&G, 2017 Sebagaimana dijelaskan di tabel berikut :

Tabel 3.1

Indikator Kuesioner

Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
Promosi (X1)	a. Frekuensi promosi b. Kualitas promosi c. Waktu promosi d. Ketepatan atau kesesuaian promosi	Skala Liket
Kelengkapan	a. Keberagaman produk	Skala Liket

Produk (X2)	yang dijual. b. Variasi produk yang dijual. c. Ketersediaan produk yang dijual. d. Macam merek yang tersedia.	
Kualitas Pelayanan (X3)	a. Tersedianya karyawan yang baik b. Bertanggung jawab c. Mampu melayani secara cepat dan tepat d. Mampu berkomunikasi a. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan	Skala liket
Kepuasan Konsumen (Y)	a. Kualitas produk b. Kualitas pelayanan atau jasa c. Emosi d. Harga, e. Biaya,	Skala Likert

Kuesioner dianggap dapat diandalkan jika respon seseorang terhadap suatu pernyataan tetap sama atau tidak berubah seiring berjalannya waktu. Proses analisis dimulai dengan memeriksa validitas terlebih dahulu, lalu dilanjutkan dengan pengujian reliabilitas. Jika ada pertanyaan yang tidak valid, maka pertanyaan-pertanyaan yang tidak valid tersebut akan dihapus, dan kemudian reliabilitasnya diukur secara keseluruhan.

1. Uji Validitas

"Uji validitas adalah suatu ukuran yang mengajukan tingkat kevalitan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Sebab instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa

yang diinginkan. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud" (Sundayana, 2016) Kriteria dalam menentukan validitas kuesioner adalah sebagai berikut :

1) ika r Hitung > r Tabel Maka pertanyaan valid

2) Jika r Hitung < r Tabel Maka pertanyaan tidak valid

2. Uji Reliabelitas

Reabilitas adalah ukuran seberapa stabil dan konsisten responden ketika menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan konstruk pernyataan yang merupakan dimensi dari sebuah variabel, yang disusun dalam bentuk kuesioner.

Uji reabilitas dapat dilakukan untuk semua pernyataan dalam lebih dari satu variabel sekaligus. Namun, sebaiknya setiap variabel diuji reabilitasnya pada lembar kerja yang terpisah agar dapat menentukan konstruk mana yang tidak reliabel.

Pemeriksaan ini didasarkan pada konsistensi dari jawaban yang diberikan, dengan ukuran yang digunakan adalah α dari cronbach (cronbach's alpha), yang dijelaskan sebagai berikut: "Di mana k adalah jumlah pertanyaan, S_i^2 adalah variansi skor untuk butir pertanyaan ke-i dari setiap instrumen, dan Sr^2 adalah total variansi skor yang diberikan oleh responden. Kuesioner dianggap reliabel jika jawaban individu terhadap pertanyaan tetap konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dinyatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60 (I, 2013). "

3. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

"Uji normalitas ini bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel-variabel yang akan dipergunakan dalam peneltian. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal. Untuk mendeteksi normalitas dapat dilakukan dengan cara apakah residual berdistribusi noramal atau tidak yaitu dengan menganalisis garafik dan uji statistik. Uji statistik yang digunakan antara lain, normali probability plots (Normal P-plot)."

"Pengujian normalitas data dapat dilihat dengan menggunakan uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Sminov (K-S), jika tingkat signifikansi uji kenormalan distribusi data lebih besar dari tingkat alpha (0,05/2), maka $H1$ diterima atau data berdistribusi normal. Sebaliknya, jika signifikansi uji kenormalan distribusi data lebih kecil dari tingkat alpha (0,05/2), maka $H0$ yang diterima atau data tidak berdistribusi normal" "Kolmogorov Smirnov adalah alat uji ketidaknormalan. Konsekuensinya, $H0$ adalah hipotesis untuk data berdistribusi normal. Sebaliknya H1 adalah hipotesis untuk data tidak berdistribusi normal. Dengan demikian, penempatan pengertian $H1$ dan $H0$, sangat tergantung dengan alat uji yang digunakan".

2) Uji Multikolinieritas

"Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam suatu model. Kemiripan antar variabel independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Selain itu, uji ini juga untuk menghindari kebiasaan dalam proses

pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Jika VIF (Variance Inflation Faktor) yang dihasilkan di antara 1-10 maka tidak terjadi multikolinieritas"

3) Uji Heterokedastisitas

Heteroskedastisitas digunakan untuk "menilai apakah terdapat perbedaan Variance Residual dari satu periode pengamatan ke periode pengamatan lainnya. Salah satu metode untuk memprediksi keberadaan heteroskedastisitas dalam suatu model adalah dengan melihat pola pada scatterplot. Metode lain yang dapat digunakan untuk pengujian heteroskedastisitas adalah dengan tes glejser yang merekomendasikan untuk meregresi nilai absolut dari residual terhadap variabel bebas. Dalam penelitian ini, teknik pengujian heteroskedastisitas yang diterapkan adalah menggunakan glejser dan pola dari scatterplot. "

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk memahami seberapa besar pengaruh dari variabel bebas, yang terdiri dari Promosi (X1), Kelengkapan Produk (X2), dan Kualitas Pelayanan (X3), terhadap variabel terikat, yaitu Kepuasan Konsumen, yang merupakan variabel Y. Model persamaan regresi linier berganda dapat ditulis sebagai berikut:

$Yi = Q0 + Q1X1 + Q2X2 + Q3X3 + Q4X4 + si$

dengan Yi menunjukkan nilai kesalahan yang relevan, serta $\beta 0$ dan $\beta 1$ adalah koefisien yang perlu diestimasi dalam model tersebut.

5. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen secara kolektif dapat menjelaskan perilaku variabel dependen menggunakan uji F. Di samping itu, penting untuk memahami apakah masing-masing variabel independen juga memiliki dampak terhadap variabel dependen; untuk ini, uji t digunakan.

Hipotesis yang disusun memfokuskan pada kemampuan variabel independen dalam menjelaskan perilaku variabel dependen. Jika variabel independen tidak dapat mempengaruhi variabel dependen, maka koefisien regresinya dapat dianggap sama dengan nol. Dalam hal ini, apapun nilai yang diambil oleh variabel independen tidak akan berdampak pada variabel dependen. Variabel independen dianggap memberikan pengaruh apabila koefisien $b1$ dan $b2$ tidak bernilai nol; jika nilainya nol, maka variabel independen dianggap tidak mampu mempengaruhi variabel dependen.

6. Determinasi (R^2)

Sebuah model memiliki manfaat dan kekurangan saat digunakan pada masalah yang berbeda. Untuk menilai seberapa baik suatu model (goodness of fit), koefisien determinasi (R^2) digunakan. Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan seberapa besar bagian dari variasi yang dapat dijelaskan oleh persamaan regresi (regression of sum squares-RSS) dibandingkan dengan variasi total (total sum of squares-RSS). Rumus untuk koefisien determinasi adalah sebagai berikut.:

$$R^2 = \frac{\Sigma(Y - Y)^2}{\Sigma(Y - Y)^2}$$

Koefisien determinasi memiliki nilai antara nol dan satu. Ketika $R^2 = 1$, itu berarti seluruh variasi yang ada dijelaskan sepenuhnya oleh model regresi, yang terdiri dari variabel independen seperti Promosi (X1), Kelengkapan Produk (X2), dan Kualitas Pelayanan (X3), yang berkontribusi terhadap variabel dependen (Y),

yaitu kepuasan Konsumen. Di sisi lain, jika $R^2 = 0$, maka tidak ada variasi yang bisa dijelaskan dari variabel independen dalam model regresi tersebut. Jika nilai koefisien determinasi lebih dari 0,5, ini menunjukkan bahwa variabel independen dapat menjelaskan variabel terikat dengan baik atau kuat, sedangkan jika sama dengan 0,5, itu dinyatakan sedang, dan kurang dari 0,5 menunjukkan hasil yang kurang memuaskan. Apabila koefisien determinasi berada di bawah 0,5, hal ini bisa disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya adalah ketidaktepatan dalam spesifikasi model, baik itu pemilihan variabel yang tidak sesuai atau pengukuran yang tidak akurat.

7. Uji Koefisien Secara Parsial (uji T)

Uji T secara parsial ini bertujuan untuk mengevaluasi seberapa besar pengaruh variabel independen X terhadap variabel dependen Y, dengan anggapan bahwa variabel lain tetap konstan. Pengujian ini dilaksanakan dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 ($\alpha = 5\%$). Keputusan diambil berdasarkan hal-hal berikut:

1) - Jika t-hitung lebih kecil dari t-kritis, maka Ho diterima dan Ha ditolak.
   -Jika t-hitung lebih besar dari t-kritis, maka Ho ditolak dan Ha diterima.
2) -Jika probabilitas lebih besar dari 0,05, maka Ho diterima dan Ha ditolak.
   -Jika probabilitas kurang dari 0,05, maka Ho ditolak dan Ha diterima.

8. Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Uji F)

” Uji Statistik F pada dasarnya menunjukkan bahwa dalam model terdapat pengaruh bersama terhadap variabel dependen yang bersangkutan. Untuk melaksanakan Uji F, perlu dilakukan perbandingan antara nilai F dan Fkritis. Jika nilai F lebih besar dari

Fkritis, maka Ho ditolak, sedangkan jika nilai F lebih kecil dari Fkritis, maka Ho tidak ditolak. Rumus untuk menghitung nilai uji statistik F dapat dijelaskan dengan formula berikut.". Ghozali (I, 2013). :

$$F = \frac{R^2/(k-1)}{(1-R^2)/(n-k)}$$

Di mana n adalah jumlah observasi dan k adalah jumlah parameter estimasi termasuk intersep atau konstanta.

"Dari Pers. Di atas tersebut jika hipotesis nol terbukti, maka yang diharapkan nilai dari ESS atau R2 akan sama dengan nol sehingga F akan sama dengan nol. Dengan demikian, tingginya nilai F statistik akan menolak hipotesis nol. Sedangkan rendahnya nilai F statistik akan gagal menolak hipotesis nol karena variabel independen hanya sedikit menjelaskan variasi variabel dependen di sekitar rata-ratanya."

"Dalam menyusun hipotesis, selalu ada hipotesis nol dan hipotesis alternatif. Hipotesis nol selalu mengandung unsur kesamaan, sehingga dapat dirumuskan hipotesis nol adalah koefisien regresi sama dengan nol. Untuk hipotesis alternatifnya adalah koefisien regresi tidak sama dengan nol. Kedua hipotesis tersebut kemudian dirumuskan sebagai berikut"

B0 : B1 = B2 = 0 H1 : B1 ≠ B3 ≠ 0

9. Uji Koefisien Secara Simultan (uji t)

" Statistik t diukur untuk mengidentifikasi sejauh mana satu variabel penjelas atau independen berpengaruh secara individu terhadap variasi dari variabel dependen (Ghozali, 2005). Untuk menguji hipotesis ini, digunakan statistik t yang nilai t-nya dapat dihitung menggunakan rumus berikut.:

$$t = \frac{bj}{se(bj)}$$

Dari sumber yang ada, nilai koefisien regresi terlihat di atas. Tingkat signifikansi, α dipilih sebesar 5 persen sehingga

1) Untuk pengujian satu arah, nilai kritis ditetapkan pada α = 5%

2) Untuk pengujian dua arah, nilai kritis ditetapkan pada α = 2,5%.

Uji t dilakukan dengan cara membandingkan t dengan nilai *t*kritis. Jika t lebih besar dari *t*kritis, maka hipotesis alternatif diterima yang menunjukkan bahwa variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara individual. Sebaliknya, jika t kurang dari *t*kritis, ini berarti variabel independen tidak mempengaruhi variabel dependen secara individual. Membandingkan t lebih besar dari tkritis, dengan ketentuan sebagai berikut:

a) Untuk uji satu arah:
   - Jika t lebih besar dari $tkritis$, maka $H0$ ditolak dan $H1$ diterima.
   - Jika t kurang dari $tkritis$, maka $H0$ diterima dan $H1$ ditolak.

b) Untuk uji dua arah:
   - $H0$ ditolak dan $H1$ diterima jika: t lebih besar dari $tkritis$ atau -t lebih besar dari -$tkritis$.
   - $H0$ diterima dan $H1$ ditolak jika: t kurang dari $tkritis$ atau -t kurang dari -$tkritis$. Dalam penelitian ini, akan dilakukan uji dua arah dengan tingkat kesalahan (α) sebesar 5%.