

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis adalah penelitian yang bersifat Kuantitatif merupakan metode penelitian yang menekankan data angka dalam mengambil penelitian.

##### **a. Objek dan Lokasi Penelitian**

Objek dalam penelitian ini yaitu price, brand image, pelayanan dan kepuasan pelanggan.

#### **B. Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif

##### **1. Inovasi Produk**

- a. Definisi Operasional: inovasi sebagai sebuah mekanisme perusahaan untuk beradaptasi dalam lingkungan yang dinamis, Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk mampu di relatif 2) Keserasian/ kesesuaian 3) Kekomplekan 4) Ketercobaan 5) Keterlihatan. Penelitian ini di ukur menggunakan instrument dengan skala Likert dan diberikan kepada pelanggan toko Istana Kado Merapi Kab. Lampung Tengah.

##### **2. Kualitas Pelayanan**

Definisi Operasional: Kualitas pelayanan segala sesuatu bentuk upaya yang dilakukan oleh produsen atau ada di dalamnya, kualitas layanan terdapat beberapa indikator yaitu 1) Bukti fisik 2) simpati 3) kehandalan 4) jaminan. Penelitian ini di ukur menggunakan instrument dengan skala Likert dan diberikan kepada pelanggan toko Istana Kado Merapi Kab. Lampung Tengah.

##### **3. Keunggulan Bersaing**

- a. Definisi Operasional: adalah suatu kemampuan berinovasi dalam menghasilkan produk sehingga lebih unggul melebihi pesaing. Perusahaan

harus memiliki kemampuan untuk membedakan produk yang dihasilkan dalam persaingan untuk mendapatkan 2) kualitas 3) inovasi 4) pasar. Penelitian ini diukur menggunakan instrument dengan skala Likert dan diberikan kepada pelanggan toko Istana Kado Merapi Kab. Lampung Tengah.

#### 4. Kepuasan pelanggan

- a. Definisi Operasional: Kepuasan pelanggan merupakan salah satu hal yang memiliki peranan penting dalam bisnis. Kepuasan konsumen merupakan tonggak utama dalam keberhasilan suatu perusahaan. Oleh karena itu, dalam upaya pemenuhan kepuasan konsumen, perusahaan harus jeli dalam mengetahui pergeseran kualitas pelayanan yang diberikan dan, (3) memiliki keunggulan pelayanan yang memuaskan yang diukur dengan skala likert yang diberikan kepada pelanggan toko Istana Kado Merapi Kab. Lampung Tengah.

#### E. Kisi-Kisi Instrumen

**Tabel 3 Kisi-Kisi Instrumen**

| Variabel                              | Indikator  | No.Item  | Skala  |
|---------------------------------------|--|--|--------|
| Inovasi Produk (X <sub>1</sub> )      | 1. Keunggulan relatif<br>2. Keserasian/kesesuaia<br>3. Kekomplekan<br>4. Ketercobaan<br>5. Keterlihatan. | 1,2,3,4,5<br>6,7,8,9<br>10,11,12<br>13,14,15,16<br>17,18,19,20 | Likert |
| Kualitas Pelayanan (X <sub>2</sub> )  | 1. Bukti fisik<br>2. simpati<br>3. kehandalan<br>4. jaminan  | 1,2,3,4,5,6,7<br>8,9,10,11<br>12,13,14,15,16<br>17,18,19,20    | Likert |
| Minat Konsumen (X <sub>3</sub> )      | 1.perhatian<br>2. ketertarikan<br>3. keinginan<br>4. tindakan  | 1,2,3,4,5,6,7,8<br>9,10,11,12,<br>13,14,15,16,17,<br>18,19,20  | Likert |
| Keunggulan Bersaing (X <sub>4</sub> ) | 1. Harga<br>2. kualitas<br>3. inovasi<br>4. pasar  | 1,2,3,4,5,6,7,8<br>9,10,11,12,<br>13,14,15,16,17,<br>18,19,20  | Likert |

| Variabel               | Indikator                                       | No.Item          | Skala  |
|------------------------|---|------------------|--------|
| Kepuasan pelanggan (Y) | 1. Kepuasan layanan produk sesuai harapan       | 1,2,3,4,5        | Likert |
|                        | 2. Pertimbangan kualitas                        | 6,7,8,9,10,11,12 |        |
|                        | 3. pelayanan yang diberikan Memiliki keunggulan | ,13,14,15,16,17, |        |
|                        | 4.pelayanan yang memuaskan                      | 18,19,20         |        |

## F. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

. Populasi dalam Penelitian ini adalah para pelanggan yang membeli barang ditoko Istana kado Merapi konsumen yang membeli pada bulan juni hingga desember sebanyak 325 konsumen.

### 2. Sampel

“Sampel adalah sebagian dari populasi. Populasi itu misalnya penduduk di wilayah tertentu, jumlah pegawai/karyawan pada organisasi tertentu, jumlah mahasiswa tertentu dan sebagainya (Sugiyono, 2016:149). Dalam penelitian akan menggunakan penelitian *accidental sampling* yaitu ( sugiyono, 2016:85). Teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen yang secara kebetulan/isendental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data”.

Sampel kemudian dicari dengan menggunakan rumus Slovin yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Keterangan:

N = jumlah populasi

n = jumlah sampel

e = nilai kritis (10%)

Berdasarkan Metode Slovin diatas, maka akan diperoleh besarnya sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

$$n = \frac{325}{1 + 325 (0.1)^2}$$

$$= 77,38$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas maka sampel dalam penelitian ini berjumlah 77 mahasiswa sebagai responden penelitian.

## **G. Teknik Pengumpulan Data**

Nasir (2003: 328) “mengatakan bahwa teknik pengumpulan data merupakan alat-alat ukur yang diperlukan dalam melaksanakan suatu penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan studi literatur dan dokumentasi dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

### **1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)**

Dalam penelitian ini, peneliti mengkaji teori yang diperoleh dari literatur buku, artikel, jurnal, dan hasil penelitian terdahulu maupun berbagai sumber tulisan yang bersangkutan dengan topik penelitian sehingga peneliti dapat memahami literatur yang berkaitan dengan penelitian yang bersangkutan.

### **2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)**

Yaitu penelitian yang dilakukan pada rumah makan bersangkutan untuk memperoleh data yang berhubungan dengan penulis dengan cara:

#### **a. Observasi**

Observasi adalah proses pengamatan dan pencatatan secara sistematis mengenai gejala-gejala yang diteliti. Observasi atau pengamatan merupakan bagian dari teknik pengumpulan dengan data melalui aktivitas terhadap suatu proses dengan maksud merasakan dan memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan disiplin ilmu dan gagasan yang telah diketahui sebelumnya. Observasi yaitu suatu bentuk penelitian yang dilakukan penulis dengan pengamatan baik secara langsung maupun secara tidak langsung seperti memberikan daftar pertanyaan untuk dijawab.

Teknik ini digunakan apabila teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar Sugiyono (2016:145). Observasi dilakukan untuk mengetahui keadaan pelanggan yang sedang berkunjung ditoko Istana Kado Merapi.

#### **b. Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan suatu aktivitas atau proses sistematis dalam melakukan pengumpulan, pencarian penyelidikan, dan penyediaan dokumen untuk mendapatkan keterangan dan bukti serta menyebarkannya kepada

pengguna. Menurut Sugiyono (2017: 329), dokumentasi yaitu suatu catatan peristiwa yang sudah berlalu dan biasanya berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang atau perusahaan. Dalam penelitian sosial, dokumentasi berfungsi memberikan data atau informasi yang digunakan sebagai data pendukung atau pelengkap bagi data primer yang diperoleh melalui observasi dan wawancara. Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data terkait mengenai toko Istana Kado Merapi.

#### c. Wawancara

Wawancara merupakan suatu percakapan yang dilakukan secara terstruktur oleh dua orang atau lebih, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk memperoleh data dan menggali informasi tertentu guna mencapai suatu tujuan. Menurut Sugiyono (2016: 137) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal lebih dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil. Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara kepada pelanggan yang berkunjung ke toko Istana Kado Merapi untuk mengetahui lebih dalam tentang variabel bebas. Interview dilakukan untuk mendukung informasi yang diperoleh dari observasi.

#### d. Kuesioner

Kuesioner merupakan alat pengumpulan data atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan responden atas daftar pertanyaan. Menurut Sugiyono, (2016: 142), angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Angket yang digunakan bersifat tertutup dengan menggunakan skala semantik diferensial. Dalam penelitian ini digunakan angket sebagai alat pengumpulan data untuk mendapatkan data tentang inovasi produk, kualitas layanan, minat konsumen, dan keunggulan bersaing pada toko Istana Kado Merapi”.

### H. Teknik Analisis Data

“Analisis data sistematis deskriptif akan digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh. Analisis data adalah langkah selanjutnya yang akan

diselesaikan dalam penelitian setelah data terkumpul, kemudian yang harus dilakukan adalah mengolah data dan menganalisis data tersebut secara bertahap. Sebelum angket disebarakan terlebih dahulu diuji validitas dan reabilitasny” (Sugiyono, 2016: 135)

## **I. Pengujian Persyaratan Intrumen**

### **a. Uji Validitas**

Uji validitas adalah untuk mengetahui instrument benar-bener mengukur hal yang akan diukur.

### **b. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas Digunakan untuk menguji Kemampuan suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukurannya Diulangi 2 kali atau lebih

## **J. Uji Persyaratan Analisis**

### **1. Uji Normalitas**

Menurut Ghozali (2013:160), “uji normalitas bertujuan apakah model regresi variabel dependen (terikat) dan variabel independen (bebas) mempunyai kontribusi atau tidak. Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah pada suatu model regresi, suatu variabel independen dan variabel dependen ataupun keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Terdapat dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis uji statistik dan grafik.

Dalam uji statistik jika  $L_{hitung} > L_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima (berdistribusi tidak normal) dan jika  $L_{hitung} < L_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak (berdistribusi normal)”.

### **2. Uji Linieritas**

Menurut Ghozali (2013:159), “uji linieritas digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Setelah data yang diperoleh sudah normal selanjutnya diuji dengan uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikasi. Uji ini biasanya digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi atau regresi linier.

### **3. Uji Homogenitas**

Menurut Sugiyono (2016: 276) “berpendapat bahwa uji homogenitas digunakan untuk memeperhatikan bahwa dua atau lebih kelompok data sampel

berasal dari populasi yang memiliki variasi sama. Uji Homogen bertujuan untuk meyakinkan bahwa sekumpulan data yang akan diukur memang berasal dari populasi yang homogen (sama). Setelah data diperoleh sudah normal, selanjutnya diuji dengan homogenitas.

## A. Uji Hipotesis

### a. Analisis Regresi Linear Berganda

analisis regresi (*regression analysis*) merupakan suatu teknik (*technique*) untuk membangun persamaan garis lurus dan menggunakan persamaan tersebut untuk membuat perkiraan (*prediction*), Peneliti dalam proses penelitian ini melakukan analisis regresi karena ingin mengetahui pengaruh bauran persamaan terhadap kepuasan pelanggan. Dalam satu arah, dari variabel independen ke variabel dependen terdapat dua poin analisis regresi, yaitu analisis regresi linier sederhana dan analisis regresi linier berganda”.

### b. Uji T

Uji t dilaksanakan untuk mengetahui variabel x yang mana berpengaruh terhadap variabel dependen Y. Uji t menguji signifikansi pengaruh variabel bebas (x) secara parsial terhadap variabel terikat (y) yang dapat dihitung :

$$t_{hitung} = \frac{\beta_1}{S_{\beta_1}}$$

Keterangan:

$\beta_1$  = koefisien regresi variabel

$S_{\beta_1}$  = kesalahan baku koefisien regresi/standar eror

### c. Uji F

untuk mengetahui apakah variabel-variabel X secara simultan berpengaruh positif terhadap variabel dependent. Uji F membuktikan apakah terdapat minimal satu variabel Y,

### d. Koefisien Determinan (Uji $R^2$ )

Koefisien determinan ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen yang sangat terbatas. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) mencerminkan seberapa besar variasi dari variabel terikat (Y) dapat dijelaskan oleh variabel bebas (X). Bila nilai  $R^2 = 0$ , maka variasi dari variabel Y tidak dapat dijelaskan sama sekali oleh variabel X. Sedangkan bila nilai  $R^2 = 1$ ,

**L. Hipotesis Statistik**

Hipotesis statistik ialah pernyataan atau spekulasi tentang keadaan populasi, dan fakta adalah tentatif atau rapuh. Jika anda menggunakan pengiraan statistik untuk menguji hipotesis kajian, anda perlu menukar pernyataan hipotesis kepada pernyataan hipotesis penyelidikan, dan tulis hanya satu daripadanya, iaitu hipotesis alternatif ( $H_a$ ) atau hipotesis nol ( $H_0$ ).