

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan pada penelitian adalah menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian dengan memperoleh data kuantitatif yang di angkakan (Sugiyono 2018)

Pendekatan deskriptif menurut Sugiyono (2013;118) “ adalah metode penelitian yang berusaha menggambarkan objek atau subjek yang diteliti sesuai dengan apa adanya.

Menurut Sugiyono (2013:19) Metode survey merupakan metode penelitian yang menggunakan angket (kuesioner) sebagai instrument utama dalam pengumpulan data dilapangan. Angket (kuesioner) berisi daftar pertanyaan yang telah disusun secara sistematis yang harus dijawab oleh responden sesuai dengan persepsinya, yang bertujuan untuk menguji hipotesis dengan bentuk hubungan antar variable menggunakan program SPSS.

2. Objek dan Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, yang menjadi sasaran penelitian adalah warga perumahan Springhill, Kota Bandar Lampung. Yang beralamat di Jln Imam Bonjol Bukit Kemiling Permai, Kemiling Kota Bandar Lampung.

B. Tahapan Penelitian

1. Tahapan Sampling

a. Populasi

Menurut Sugiyono (2015:135) mendefinisikan populasi sebagai berikut :
“Dalam penelitian kuantitatif populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”

Pada penelitian ini yang akan menjadi populasi adalah warga Sprighill, Kota Bandar Lampung yang berjumlah 140 orang yang aktif menggunakan Shopee.

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2019) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah warga Springhill yang berjumlah 140 orang.

Penentuan jumlah sampel dengan menggunakan rumus Sovlin dengan margin eror 5%. Rumus yang digunakan :

$$N = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana

n = Jumlah Sampel

N = Besarnya Populasi

e = Batas toleransi kesalahan (error tolerance)

Maka perhitungan yang dilakukan adalah

$$n = \frac{140}{1 + 140 \times 0,0025}$$

$$n = \frac{140}{1 + 0,35}$$

$$n = \frac{140}{1,35}$$

$$n = 103,7$$

Karena diperoleh nilai 103,7 maka dibulatkan menjadi 104 responden.

2. Tahapan

a. Tahapan awal

Pada tahapan awal ini penelitian melakukan studi pustaka mengenai variable yang digunakan oleh peneliti yakni mengenai kualitas pelayanan

Kualitas produk terhadap minat beli ulang dengan kepuasan pelanggan.

b. Tahapan akhir

Pada tahapan akhir ini peneliti melakukan proses penyusunan pengelolaan data, hasil pengelolaan data selanjutnya di analisis hingga kesimpulan dan saran.

C. Definisi Operasional Variable

Sesuai dengan definisi variable dalam kajian literature maka definisi operasional variable dalam penelitian ini adalah :

1. Variable Independen

Menurut Ulfa(2021) variable bebas (*independent variable*) adalah variable yang menjadi penyebab atau memiliki kemungkinan teoritis berdampak pada variable lain. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kualitas produk.

Pengukuran definisi variable independen pada penelitian ini dijelaskan sebagai berikut :

a. Kualitas Pelayanan

Definisi Konseptual :

Kualitas pelayanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Dimana hal ini perusahaan dapat dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan. Konsumen yang dapat dijabarkan melalui daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Definisi Operasional :

Kualitas pelayanan adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Dimana hal ini perusahaan dapat dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan. Konsumen yang dapat dijabarkan melalui daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik dapat diukur melalui skala likert yang dibagikan kepada warga Perumahan Springhill, Kota Bandar Lampung.

b. Kualitas produk

Definisi Konseptual :

Kualitas Produk adalah suatu kondisi dimana keandalan, daya tahan, keistimewaan produk dan estetika menjadi tingkat mutu yang

disesuaikan dengan perbaikan serta komponen lainnya yang dibuat untuk memenuhi kepuasan dan juga kebutuhan pelanggan.

Definisi Operasional :

Kualitas Produk adalah suatu kondisi dimana keandalan, daya tahan, keistimewaan produk dan estetika menjadi tingkat mutu yang disesuaikan dengan perbaikan serta komponen lainnya yang dibuat untuk memenuhi kepuasan dan juga kebutuhan pelanggan dan dapat diukur melalui skala likert yang dibagikan kepada warga Perumahan Springhill, Kota Bandar Lampung.

2. Variable Dependen

Variable dependen adalah variable yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat dari variable bebas. Variable dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Minat Beli Ulang.

Pengukuran definisi variable dependen pada penelitian ini dijelaskan sebagai berikut :

a. Minat Beli Ulang

Definisi Konseptual :

Minat beli ulang menunjukkan keinginan pembeli untuk melakukan kunjungan ulang di masa yang akan datang dengan minat referensial, minat preferensial, minat eksploratif dan transaksional sebagai tumpuan minat beli ulang.

Definisi Operasional :

Minat beli ulang menunjukkan keinginan pembeli untuk melakukan kunjungan ulang di masa yang akan datang dengan minat referensial, minat preferensial, minat eksploratif dan transaksional sebagai tumpuan minat beli ulang dan dapat diukur melalui skala likert yang dibagikan kepada warga Perumahan Springhill, Kota Bandar Lampung.

3. Variable Intervening

Variable intervening adalah variable yang menjadi antara atau penyelang diantara variable bebas dan variable terkait, sehingga variable bebas tidak secara langsung mempengaruhi berubahnya atau timbulnya

variable independen terhadap variable dependen. Variable yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan.

Pengukuran definisi variable intervening pada penelitian ini dijelaskan sebagai berikut :

a. Kepuasan pelanggan

Definisi Konseptual :

Kepuasan Pelanggan adalah tingkat perasaan konsumen setelah melakukan perbandingan antara apa yang dia terima dan apa yang diharapkan. Menilai kepuasan dan meningkatkan ekspektasi konsumen, sehingga dapat menjadi pelanggan yang setia dengan kualitas produk, kualitas pelayanan, harga dan kemudahan akses menjadi hal utama keputusan minat beli ulang.

Definisi Operasional :

Kepuasan Pelanggan adalah tingkat perasaan konsumen setelah melakukan perbandingan antara apa yang dia terima dan apa yang diharapkan. Menilai kepuasan dan meningkatkan ekspektasi konsumen, sehingga dapat menjadi pelanggan yang setia dengan kualitas produk, kualitas pelayanan, harga dan kemudahan akses menjadi hal utama keputusan minat beli ulang dan dapat diukur melalui skala likert yang dibagikan kepada warga Perumahan Springhill, Kota Bandar Lampung.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data Untuk mendapatkan data-data yang relevan dalam penelitian ini maka peneliti membutuhkan suatu teknik pengumpulan data. teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang menggunakan cara tanya jawab baik lisan maupun tulisan dari narasumber yang dapat dipercaya untuk dimintai suatu informasi. Menurut Sugiyono (2016) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada untuk dijawab (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini daftar pernyataan dalam kuesioner berkaitan dengan variabel Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Ulang terhadap Kepuasan Pelanggan.

Tabel 6.Kisi-kisi kuesioner

No	Variable	Indikator	Butir Pertanyaan
1.	Kualitas Pelayanan (X1)	1. Daya tanggap 2.Jaminan 3.Empati 4. Bukti Fisik	1,2,3,4,5 6,7,8,9,10 11,12,13,14,15 16,17,18,19,20
2.	Kualitas Produk (X2)	1. Ketahanan 2.Keistimewaan 3.Keandalan 4.Estetika	1,2,3,4,5 6,7,8,9,10 11,12,13,14,15 16,17,18,19,20
3.	Minat Beli Ulang (Y)	1.Minat transaksional 2.Minat Referensial 3.Minat Preferensial 4.Minat Eksploratif	1,2,3,4,5,6 7,8,9,10,11 12,13,14,15 16,17,18,19,20
4.	Kepuasan Pelanggan (Z)	1. Kualitas Produk yang dihasilkan 2. Harga 3. Kemudahan akses	1,2,3,4,5,6,7 8,9,10,11,12, 13,14,15 16,17,18,19,20

		4.Kualitas Layanan yang diberikan	
--	--	-----------------------------------	--

E. Instrumen Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Pada penelitian ini, variabel ini akan diukur dengan menggunakan skala likert, Skala likert merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2016). Dengan skala likert, maka variabel yang diukur akan dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator variabel akan dijadikan sebagai tolak ukur dalam penyusunan instrumen pernyataan. Jawaban yang diperoleh dari instrumen akan diberikan point mulai dari yang terendah sampai yang tertinggi dengan kata-kata sebagai berikut :

Tabel 7. Nilai dan Kategori Jawaban Kuesioner

Keterangan	Nilai Skor
Sangat Setuju(SS)	5
Setuju (S)	4
Cukup Setuju(CS)	3
Tidak Setuju(TS)	2
Sangat Tidak Setuju(STS)	1

F. Teknik Analisis Data

Yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mencari pengaruh secara parsial antara Pengaruh Layanan (X1) dan Kualitas Produk (X2) minat beli ulang (Y) Kepuasan Pelanggan (Z) sebagai variabel intervening.

1. Pengujian Persyaratan Instrumen

a. Uji Validitas

Tujuan dari uji validitas adalah untuk mengetahui tingkat kevalidan suatu data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Kriteria yang digunakan dalam uji validitas adalah r hitung $>$ r tabel. Jika memenuhi kriteria tersebut maka suatu data dinyatakan valid. Untuk melakukan uji validitas dapat menggunakan teknik Pearson product moment dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{(n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2)(n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2)}}$$

Keterangan :

r_{xy} = koefisien korelasi antara x dengan Y

X_i = nilai x ke- i

Y_i = nilai y ke- i

n = banyaknya nilai

b. Uji Reabilitas

Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyanto, 2016). Uji reliabilitas sendiri bertujuan untuk mengukur kuesioner (angket) yang merupakan indikator dari variabel tersebut. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas menggunakan software SPSS 25 dengan metode Cronbach's Alpha.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, terdapat distribusi normal antara variabel terikat dan variabel bebas. Apabila distribusi data normal atau mendekati normal, berarti model regresi adalah baik. Pengujian untuk menentukan data berdistribusi normal atau tidak, dapat menggunakan uji statistik non-parametrik. Uji statistik non parametrik yang digunakan adalah uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov (1-Sample K-S). Jika hasil dari signifikan lebih kecil dari 0,05 maka data tidak berdistribusi normal, sedangkan

hasil angka signifikan lebih besar dari 0,05 maka data berdistribusi normal.

b. Uji Linearitas

Uji linieritas ini digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau masih salah. Apakah fungsi yang digunakan dalam suatu studi empiris sebaiknya berbentuk linear, kuadrat atau kubik. Untuk melakukan uji linearitas digunakan program SPSS. Selanjutnya, lihat kolom Sig. pada baris Linearity di Anova Table, jika nilainya $< 0,05$ maka bersifat linear, sehingga dapat disimpulkan memenuhi syarat linearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan uji statistik yang digunakan untuk menguji varian residual apakah memiliki kesamaan atau tidak. Untuk mendeteksi terjadi gejala heteroskedastisitas dapat menggunakan uji Rank Spearman dengan bantuan SPSS 25. Yaitu mengkorelasikan nilai unstandardized residual dengan masing-masing variabel independen. Kriteria suatu data tidak terjadi heteroskedastisitas adalah apabila nilai signifikan atau Sig $> 0,05$.

d. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah uji yang ditetapkan untuk analisis regresi linier berganda yang terdiri dari dua atau lebih variabel bebas dimana akan diukur pengaruh antara masing-masing variabel bebas tersebut melalui besaran koefisien korelasi. Suatu data dikatakan tidak terjadi multikolinearitas apabila koefisien korelasi antara masing-masing variabel bebas kurang dari 0,60 ($r < 0,60$). Untuk mendeteksi multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat nilai Variance Inflation Factor (VIF). Jika nilai VIF lebih dari 10 maka variabel tersebut memiliki indikasi multikolinearitas, sebaiknya jika nilai VIF kurang dari 10 maka variabel tersebut memiliki indikasi non multikolinearitas.

3. Uji Hipotesis

Untuk menguji hipotesis yang telah diajukan dan untuk menguji pengaruh variable mediasi (variable intervening) dalam memediasi variable independen terhadap variable dependen. Peneliti menggunakan beberapa analisis, analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Analisis Regresi Linier Berganda

Uji regresi linear berganda digunakan untuk menguji apakah signifikan atau tidaknya hubungan lebih dari dua variabel melalui regresinya. Regresi linier berganda adalah regresi dimana variabel terikat (Y) dan variabel intervening (Z) dan dua variabel bebas (X). Dalam penelitian ini software yang digunakan adalah SPSS 25. Penelitian ini akan menguji signifikansi antara variabel bebas (X) yang terdiri dari pengaruh layanan dan kualitas produksi terhadap variabel terikat (Y) yakni variabel minat beli ulang dan variabel intervening yakni (Z) kepuasan pelanggan. Persamaan linier regresi berganda dapat dilihat dengan rumus sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

a = Konstanta

$\beta_1 \beta_2$ = Koefisien regresi

X1 = Pengaruh layanan

X2 = Kualitas produk

Z = Kepuasan pelanggan

Y = Minat beli Ulang

e = *error or trem*

b. Uji Parsial (Uji T)

Uji statistik T pada dasarnya digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Uji T ini dilakukan dengan membandingkan nilai statistik T dengan nilai kritis menurut tabel. Apabila nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ maka hal ini berarti hipotesis yang menyatakan bahwa variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.

c. Uji Simultan (Uji F)

Uji statistik F ini digunakan untuk menguji apakah variabel bebas secara bersama-sama mempengaruhi variabel terikat. Dan uji statistik F ini dilakukan dengan membandingkan hasil perhitungan dari uji F dengan nilai F menurut tabel. Apabila nilai F hitung lebih besar daripada nilai F tabel maka hipotesis diterima.

d. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R²) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel dependen. Nilai determinasi terletak antara nol dan satu. (R²) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Untuk mengetahui besarnya variabel bebas dalam mempengaruhi variabel terikat dapat diketahui melalui nilai koefisien determinasi ditunjukkan oleh nilai adjusted r square (R²). Nilai adjusted R² dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model.

e. Analisis Regresi Variabel Intervening Dengan Metode Kausal Step

Variabel mediasi atau intervening merupakan variabel penyela atau antara yang terletak di antara variabel independen dan dependen, sehingga variabel independen tidak langsung mempengaruhi berubahnya atau timbulnya variabel dependen. Menurut Baron dan Kenny yang dikutip Munawaroh, dkk (2015) untuk menguji analisis variabel mediasi dilakukan dengan metode kausal step. Adapun langkah-langkah dalam menggunakan Metode Kausal Step adalah:

- 1) Membuat persamaan regresi variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).
- 2) Membuat persamaan regresi variabel independen (X) terhadap variabel mediasi (Z).
- 3) Membuat persamaan regresi variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) dengan memasukkan variabel mediasi ukuran (Z).
- 4) Menarik kesimpulan apakah variabel mediasi tersebut memediasi secara sempurna (perfect mediation) atau memediasi secara parsial (partial mediation).

Langkah-langkah tersebut dalam bentuk persamaan sebagai berikut:

$$\text{Persamaan I : } Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Persamaan II : $Z = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2$

Persamaan III : $Y = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3Z$

Pada pengujian variabel Z dinyatakan sebagai variabel mediasi atau intervening jika memenuhi kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika pada persamaan I, variabel independen (X_1) dan (X_2) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y). 2)
- 2) Jika pada persamaan II, variabel independen (X_1) dan (X_2) berpengaruh terhadap variabel yang diduga sebagai variabel mediasi (Z).
- 3) Jika pada persamaan III, variabel yang diduga sebagai variabel mediasi (Z) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y). Menurut Suliyanto yang dikutip Munawaroh, dkk (2015) kriteria pengujian variabel mediasi (intervening) adalah:
 - 1) Variabel Z dinyatakan sebagai variabel mediasi sempurna (perfect Mediation) jika setelah memasukkan variabel Z, pengaruh variabel X terhadap Y yang tadinya signifikan (sebelum memasukkan variabel Z) menjadi tidak signifikan setelah memasukkan variabel Z ke dalam model persamaan regresi.
 - 2) Variabel Z dinyatakan sebagai variabel mediasi parsial (partial mediation) jika setelah memasukkan variabel Z, pengaruh variabel X terhadap Y yang tadinya signifikan (sebelum memasukkan variabel Z) menjadi tetap signifikan setelah memasukkan variabel Z kedalam model persamaan regresi.