

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

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

Jenis metode penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif dengan kategori penelitian diskriptif asosiatif dan survei. Metode adalah cara atau jalan yang dilakukan dalam penelitian dengan langkah-langkah yang sistematis. Menurut Sugiyono (2012:84) mendefinisikan bahwa metode penelitian dapat diartikan sebagai cara untuk mendapatkan data dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan dan dikembangkan sehingga dapat digunakan untuk memecahkan permasalahan dalam penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih.

#### **B. Objek dan Lokasi Penelitian**

Objek penelitian merupakan sesuatu yang hendak diselidiki atau diteliti dalam kegiatan penelitian. Objek penelitian ini adalah seluruh konsumen Roti Idola. Dengan lokasi kegiatan penelitian ini dilakukan di pabrik Roti Idola Kota Metro.

#### **C. Metode Penelitian**

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode diskriptif dengan pendekatan kuantitatif, artinya dalam penelitian ini yang dilakukan yaitu dengan menekankan analisis pada data-data numerik berupa angka-angka yang diperoleh dari angket kuesioner.

## 1. Operasional Variabel

Dalam penelitian ini terdapat variabel, yaitu variabel (bebas) independen dan variabel (terikat) dependen. Operasional variabel merupakan definisi atau uraian-uraian informasi yang menjelaskan dari suatu variabel-variabel yang akan diteliti tentang bagaimana cara mengukur variabel yang akan diteliti. Berikut merupakan penjelasan dari masing-masing variabel:

### a. Variabel Produk (X1)

- 1) Definisi konseptual : produk merupakan barang atau jasa yang dapat ditawarkan oleh produsen kepada konsumen untuk memenuhi kebutuhan mendapatkan simpatik dari konsumen untuk diperhatikan, dilihat dibeli, digunakan, dikonsumsi oleh konsumen. Serta konsumen bisa merasa puas dari produk melihat dari segi merek, kemasan, label dan kualitas.
- 2) Definisi operasional variabel : produk merupakan barang atau jasa yang dapat ditawarkan oleh produsen kepada konsumen untuk memenuhi kebutuhan mendapatkan simpatik dari konsumen untuk diperhatikan, dilihat dibeli, digunakan, dikonsumsi oleh konsumen. Serta konsumen bisa merasa puas dari produk melihat dari segi merek, kemasan, label dan kualitas yang diukur menggunakan instrument skala likert terhadap konsumen.

### b. Variabel Harga (X2)

- 1) Definisi konseptual : harga merupakan suatu nilai harga untuk konsumen mendapatkan suatu barang yang diinginkan. Dengan demikian perusahaan juga memikirkan harga supaya mendapatkan kepuasan konsumen dengan melakukan

kepentingan tingkat harga, potongan harga, dan syarat pembayaran.

- 2) Definisi operasional variabel : harga merupakan suatu nilai harga untuk konsumen mendapatkan suatu barang yang diinginkan. Dengan demikian perusahaan juga memikirkan harga supaya mendapatkan kepuasan konsumen dengan melakukan kepentingan tingkat harga, potongan harga, dan syarat pembayaran yang diukur menggunakan instrument skala likert terhadap konsumen.

**c. Distribusi (X3)**

- 1) Definisi konseptual : distribusi merupakan menyalurkan produk dan status pemilikinya dari produsen ke konsumen serta perusahaan dengan membuat produk selalu tersedia dipasar untuk memberi kepuasan kepada konsumen dengan mengutamakan ketepatan saluran pemasaran, lokasi, dan waktu.
- 2) Definisi operasional variabel : distribusi merupakan menyalurkan produk dan status pemilikinya dari produsen kekonsumen serta perusahaan dengan membuat produk selalu tersedia dipasar untuk memberi kepuasan kepada konsumen dengan mengutamakan ketepatan saluran pemasaran, lokasi, dan waktu yang diukur menggunakan instrument skala likert terhadap konsumen.

**d. Variabel Kepuasan Konsumen (Y)**

- 1) Definisi konseptual : kepuasan konsumen merupakan perasaan puas/senang setelah membeli atau mendapatkan sesuatu barang/jasa atau pelayanan yang diberikan kepada perusahaan terhadap konsumen dan sesuai dengan harapan konsumen yang

menimbulkan rasa kepuasan. Dengan mengutamakan pelayanan, kinerja, dan harapan.

- 2) Definisi operasional variabel : kepuasan konsumen merupakan perasaan puas/senang setelah membeli atau mendapatkan sesuatu barang/jasa atau pelayanan yang diberikan kepada perusahaan terhadap konsumen dan sesuai dengan harapan konsumen yang menimbulkan rasa kepuasan. Dengan mengutamakan pelayanan, kinerja, dan harapan yang diukur menggunakan instrument skala likert terhadap konsumen.

**Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen**

No	Variabel	Indikator	No.Item
1.	Produk (X1)	1. Merek. 2. Kemasan. 3. Label. 4. Kualitas.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11,12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20
2.	Harga (X2)	1. Tingkat Harga 2. Potongan Harga 3. Syarat pembayaran	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20
3.	Distribusi (X3)	1. Saluran pemasaran 2. Lokasi. 3. Waktu.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20
4.	Kepuasan Konsumen (Y)	1. Pelayanan 2. Kinerja 3. Harapan	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20

## 2. Populasi dan Sampel

### a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2008:90). Populasi pada penelitian ini adalah seluruh konsumen yang pernah membeli Roti Idola di pabrik Roti Idola yang diperkirakan berjumlah 70 pembeli selama 1 minggu tanggal 1 Maret s/d 7 Maret 2020.

### b. Sampel

Menurut Arikunto (2002:117) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan sampel adalah sebagian atau wakil populasi diteliti. Dalam penelitian ini, teknik sampling yang digunakan adalah Accidental sampling yaitu teknik penarikan sampel secara kebetulan yaitu siapa saja yang kebetulan ditemui peneliti di lokasi penelitian yaitu pada pabrik Roti Idola, dimana kuesioner dibagikan kepada pembeli yang kebetulan pernah mengonsumsi Roti Idola dengan melalui wawancara awal yang dilakukan penulis. Rumus yang digunakan untuk menentukan ukuran sampel pada penelitian adalah rumus slovin Husein Umar, (2003:146).

$$n = \frac{N}{1 + N (\dots d)^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

D<sup>2</sup> = presisi yang ditetapkan (0,05)<sup>2</sup>

Berdasarkan rumus diatas, maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah.

$$n = \frac{70}{1+70(0.05)^2} = 59,57 \text{ atau } 60 \text{ sampel}$$

Jadi jumlah keseluruhan responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah 60 sampel konsumen.

#### D. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian harus mengetahui jenis data apa saja diperlukan dan bagaimana mengidentifikasi, mengumpulkan serta mengolah data. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Setelah perhitungan sampel dengan menggunakan rumus solvin terdapat 60 sampel responden konsumen pada Roti Idola. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan teknik kuesioner, dokumentasi, dan wawancara sebagai berikut penjelasannya yaitu:

##### 1. Kuesioner

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penelitian dengan cara memberikan angket kuesioner pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden kemudian untuk dijawabnya. Sedangkan menurut Sugiyono (2012:136) alat yang digunakan dalam mengukur responden dengan menggunakan rumus Sekala Likret umumnya menggunakan lima (5) angka penelitian dalam memberikan jawaban sebagai berikut.

**Tabel 3.2 Tabel Skala Likret**

Jawaban		Bobot Pertanyaan
A	Sangat Setuju	5
B	Setuju	4
C	Netral	3

D	Tidak Setuju	2
E	Sangat Tidak Setuju	1

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan oleh penelitian untuk memperoleh data atau informasi yang akurat bisa dalam bentuk arsip dokumen, gambar dan lain-lain yang dapat mendukung dalam melakukan kegiatan penelitian.

## 3. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data secara langsung atau bertatap muka (face to face) untuk mendapatkan sumber informasi, dimana informasi yang diperoleh secara langsung kepada responden guna memperoleh informasi.

## E. Teknik Analisis Data

### 1. Pengujian Persyaratan Instrumen

Pengujian persyaratan instrumen dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui derajat ketepatan antara data yang dikumpulkan oleh peneliti.

#### a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan alat ukur yang digunakan untuk menunjukkan ketepatan dan kesesuaian antara data yang akan diteliti. Menurut Sugiyono (2012:348) menyatakan bahwa uji validitas dilakukan untuk menunjukkan derajat ketepatan antara data yang dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah

setiap butir dalam instrumen itu valid atau tidak, dapat diketahui dengan mengkorelasikan antara skor butir dengan skor total. Metode korelasi yang dipakai dalam penelitian ini untuk menguji validitas dalam penelitian ini adalah korelasi pearson product moment. Dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan :

r hitung = koefisien korelasi

$\sum X$  = jumlah skor butir

$\sum Y$  = jumlah skor total

n = jumlah sampel

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan seluruh responden sampel dengan syarat pengujian apabila r hitung > r tabel dengan  $\alpha=0,05$  dengan bunyi hipotesis berdasarkan uji dinyatakan validitas dan jika r hitung < r tabel maka hipotesis tersebut dinyatakan tidak valid.

#### **b. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas merupakan alat yang digunakan untuk menguji apakah suatu item/instrumen pertanyaan kuesioner merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Menurut definisi sugiyono (2012:354) menyatakan bahwa uji reliabilitas merupakan alat uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana instrumen dapat



memberikan hasil pengukuran yang konsisten apabila pengukuran dilakukan dengan berulang-ulang.

Uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus Cronbach's Alpha" sebagai berikut:

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left[ 1 - \frac{\sum a_{bt}^2}{a_{bt}^2} \right]$$

Dimana :

$r_{11}$  = koefisien reliabilitas.

$k$  = banyaknya butir pertanyaan.

$\sum a_{bt}^2$  = jumlah variabel butir.

$a_{bt}^2$  = varians total.

Untuk pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus alpha apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka hasil pengujian hipotesis tersebut reliabel dan juga sebaliknya jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka hasil pengujian hipotesis tidak reliabel. Pengujian penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS 20. For windows dengan model Cronbach's Alpha.

## 2. Pengujian Persyaratan Analisis Data

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah alat yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen dan variabel dependen mempunyai kontribusi normal atau tidak karena data yang diperoleh dari menyebar angket kusoner yang diberikan kepada responden.

Pengujian statistik dilakukan dengan melihat nilai probability value > 0,05 maka  $H_0$  diterima (berdistribusi normal) dan jika nilai probability value < 0,05 maka  $H_a$  ditolak (tidak berdistribusi normal). Hasil pengujian dapat dilihat berdasarkan garis diagonal dengan grafik histogramnya menuju pada distribusi normal.

#### **b. Uji Linieritas**

Uji linieritas adalah alat uji yang dilakukan untuk mengetahui sifat yang berhubungan secara linier dari kedua variabel bebas dan variabel terikat. Pengujian linieritas dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen mempunyai hubungan linier atau tidak secara signifikansi dengan variabel dependen. Uji ini digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi atau regresi linier.

### **3. Uji Persamaan**

#### **a. Uji Analisis Regresi Berganda**

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2006:41). Uji analisis regresi berganda untuk mengetahui pengaruh variabel bebas independen ( $x_1$ ,  $x_2$ , dan  $x_3$ ) terhadap variabel terikat dependen ( $Y$ ). Dalam perhitungan analisis regresi berganda menggunakan perangkat lunak yaitu program SPSS versi 20. For windows. Rumusan yang digunakan sebagai berikut:

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

Keterangan :

$Y$  = Kepuasan Konsumen

$a$  = Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$  = Koefisien Regresi

$X_1$  = Produk

$X_2$  = Harga

$X_3$  = Distribusi

$e$  = error term

Berdasarkan rumus diatas maka diketahui hasil perhitungan analisis regresi linier berganda yaitu dengan melihat nilai konstanta pada tabel Ustandardized coefficientnts.

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial (Uji t) digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel independen ( $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$ ), secara parsial terhadap variabel dependen. Hasil pengujian (Uji t) Untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian tersebut. Berikut adalah langkah-langkah (Uji t) dengan rumus uji parsial sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{b}{sb}$$

Dimana :

$b_j$  = koefisien regresi

$S_{b_j}$  = standard error

Diketahui hasil perhitungan analisis data sebagai berikut karakteristik uji t Jika  $H_0$  diterima maka nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau dengan nilai  $sig < 0,05$ . Jika  $H_a$  diterima maka nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  , atau nilai  $sig > 0,05$ .

#### b. Uji Bersama-sama (Uji f)

Uji Bersama-sama (Uji f) dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara simultan variabel bebas (independen) secara bersama-sama terhadap variabel terikat (dependen). Berdasarkan hasil pengujian (Ujif) dapat dilihat pada nilai output program SPSS 20. For windows dengan rumus sebagai berikut:

$$f_{hitung} = \frac{R^2 k}{1 - R^2 / n - k - 1}$$

Dimana:

$R^2$  =koefisien determinan

$k$  =banyaknya variabel independen

$n$  =banyaknya ukuran sampel

Menentukan kriteria (Ujif). Jika  $H_0$  diterima maka nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau nilai  $sig > 0,05$ . Jika  $H_a$  diterima maka nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau nilai  $sig < 0,05$ .

#### 5. Koefisien Determinasi (R2)

Pengujian Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel satu dengan variabel yang lain. Untuk Menghitung besarnya persentasi derajat kontribusi variabel bebas

(independen) terhadap variabel terikat (dependen) yaitu dengan rumus mengkuadratkan angka ( $R^2$ ). Sebagai berikut:

$$KP = R^2 \times 100\%$$

Dimana :

KP = nilai kontribusi korelasi

$R^2$  = koefisien diterminan

## 6. Hipotesis Statistik

Hipotesis statistik merupakan dugaan atau pernyataan sementara yang perlu diuji kebenarannya. Menurut definisi Made Putrawan (2017:28) menyatakan bahwa di dalam merumuskan hipotesis perlu diperhatikan adalah parameter apa yang akan diuji dalam penelitian dan melakukan pengujian dua pihak (two tail test) dengan hipotesis statistik nol ( $H_0$ ):  $\beta > 0$  dan hipotesis alternatif ( $H_a$ )  $\beta < 0$  . Sebagai berikut yaitu:

a.  $H_0: \beta_1 > 0$ : adanya pengaruh signifikan antara produk terhadap kepuasan konsumen (Y).

$H_a: \beta_1 < 0$ : tidak adanya pengaruh signifikan antara produk terhadap kepuasan konsumen (Y).

b.  $H_0: \beta_2 > 0$ : adanya pengaruh signifikan antara harga terhadap kepuasan konsumen (Y).

$H_a: \beta_2 < 0$ : tidak adanya pengaruh signifikan antara harga terhadap kepuasan konsumen (Y).

c.  $H_0: \beta_3 > 0$ : adanya pengaruh signifikan antara distribusi terhadap Kepuasan Konsumen (Y).

$H_a: \beta_3 < 0$ : tidak adanya pengaruh signifikan antara distribusi terhadap kepuasan konsumen (Y).

d.  $H_0: \beta_4 x_4 > 0$ : adanya pengaruh signifikan secara bersama-sama antara produk, harga, dan distribusi terhadap kepuasan konsumen (Y).

$H_a: \beta_4 x_4 < 0$ : tidak adanya pengaruh signifikan secara bersama-sama antara produk, harga, dan distribusi terhadap kepuasan konsumen (Y).