

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Berdasarkan metode penelitiannya, penelitian ini tergolong tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif yaitu pendekatan penelitian yang menggunakan data berupa angka-angka hasil jawaban survei yang disebarkan ke sampel penelitian dan dianalisis menggunakan teknik analisis statistik (Sugiyono, 2019:55).

Berdasarkan jenis penelitiannya, penelitian ini termasuk jenis penelitian eksplanasi yang berusaha menjelaskan hubungan kausal antar variabel. Menurut (Sugiyono, 2019:66) penelitian kausal adalah hubungan yang sebab-akibat. Jadi disini ada variabel eksogen yang mempengaruhi variabel endogen.

B. Identifikasi Variabel

Adapun identifikasi variabel pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Variabel Independen (Bebas)

X1 = Variasi Produk

X2 = Harga

X3 = Lokasi

2. Variabel Dependen (Terikat)

Y = Kepuasan Konsumen

C. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Pada bagian ini peneliti akan menjelaskan definisi secara operasional mengenai variabel dependen maupun variabel independen.

Tabel 1.1 Definisi Operasional

No.	Definisi Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Penjelasan Indikator	Pernyataan Kuesioner	Sumber
1	Variasi produk adalah kumpulan seluruh produk dan barang yang ditawarkan oleh penjual kepada para konsumen yang terdiri dari kelengkapan produk dan barang yang dijual, macam merek yang dijual, variasi ukuran barang yang dijual, ketersediaan produk yang dijual.	Aneka ragam produk yang ditawarkan Dinda Baby Shop yang didasari pada merek, ukuran, warna, tipe, dan kualitas yang dimiliki oleh masing-masing produk sebagai unsur pembeda.	Variasi merek produk	Banyaknya jenis merek produk yang ditawarkan.	Dinda Baby Shop menyediakan produk dengan berbagai merek	Philip Kotler dalam (Indrasari 2019)
			Variasi kelengkapan produk	Sejumlah kategori barang-barang yang berbeda di dalam toko atau <i>departement store</i> . Toko dengan banyak jenis atau tipe produk yang dijual dapat dikatakan mempunyai banyak ragam kategori produk yang ditawarkan.	Dinda Baby Shop menyediakan pilihan produk yang lengkap dan beragam	
			Variasi ukuran produk	Sejumlah standar kaulitas umum dalam kategori toko dengan keberagaman yang luas dapat dikatakan mempunyai kedalaman (<i>depth</i>) yang baik.	Dinda Baby Shop menyediakan berbagai macam ukuran produk perlengkapan bayi dan pakaian anak sesuai dengan kebutuhan pelanggan	
			Variasi kualitas produk	Standar kualitas umum dalam kategori barang berkaitan dengan kemasan, lebel, ketahanan suatu produk, jaminan, bagaimana produk dapat memberikan manfaat.	Dinda Baby Shop menjual produk dari kualitas yang sedang hingga yang berkualitas baik	

2	<p>Harga adalah sejumlah nilai atau uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa untuk jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat harga yang telah menjadi faktor penting yang mempengaruhi pilihan pembeli.</p>	<p>Sejumlah nilai atau uang yang ditetapkan oleh Dinda Baby Shop atas suatu produk yang ditawarkan kepada konsumen dengan penetapan harga sesuai dengan kualitas produk yang didapatkan.</p>	<p>Kesesuaian harga produk</p>	<p>Konsumen akan melihat terlebih dahulu harga yang tercantum pada sebuah produk, karena sebelum membeli konsumen sudah berpikir tentang sistem hemat yang tepat. Konsumen dapat berpikir tentang harga yang ditawarkan memiliki kesesuaian dengan produk yang telah dibeli.</p>	<p>Harga yang diberikan sesuai dengan produk yang dijual</p>	<p>Kotler dan Amstrong (2012:52) dalam (Perwitasari et al. 2020)</p>	
			<p>Daftar harga (<i>list price</i>)</p>	<p>Informasi mengenai harga produk yang ditawarkan agar konsumen mempertimbangkan untuk membeli.</p>	<p>Dinda Baby Shop selalu menampilkan harga produk dengan jelas menggunakan label harga</p>		
			<p>Potongan harga khusus (<i>allowance</i>)</p>	<p>Potongan harga khusus oleh potongan harga yang diberikan produsen atau penjual kepada konsumen pada saat event tertentu.</p>	<p>Dinda Baby Shop terkadang memberikan potongan harga / diskon</p>		
			<p>Harga yang dipersepsikan</p>	<p>Persepsi konsumen terhadap harga yang diterima, apakah tinggi, rendah atau adil.</p>	<p>Harga yang ditawarkan Dinda Baby Shop sangat terjangkau sesuai dengan kantong masyarakat</p>		
3	<p>Lokasi merupakan pendistribusian yang mengacu pada berbagai aktivitas pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah penyampaian atau penyaluran barang dan jasa dari produsen kepada konsumen.(Noviyanti et al. 2021)</p>	<p>Tempat dimana pemilik toko Dinda Baby Shop mendirikan usahanya, sehingga terjadinya tersakasi secara langsung antara penjual dan pembeli.</p>	<p>Akses</p>	<p>Lokasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat dan sarana transportasi umum.</p>	<p>Lokasi Dinda Baby Shop strategis dan mudah diakses oleh pejalan kaki, pengguna motor / mobil</p>	<p>(Tjiptono dan Chandra, 2010) dalam (Soliha et al. 2021)</p>	
			<p>Visibilitas</p>	<p>Suatu lokasi atau tempat yang dapat dilihat jelas dari jarak pandang normal.</p>	<p>Lokasi Dinda Baby Shop mudah dicari, dilihat, dan ditemui para pelanggan</p>		
			<p>Lalu lintas</p>	<p>Menyangkut 2 pertimbangan utama : - Banyaknya orang yang lalu-lalang bisa memberikan peluang besar terhadap pembelian - Kepadatan dan kemacetan lalu lintas bisa juga jadi peluang.</p>	<p>Dinda Baby Shop terletak dipinggir jalan raya Pandegiling dengan cukup padat kendaraan lalu-lalang</p>		

			Tempat Parkir	Tempat parkir yang luas, nyaman dan aman.	Dinda Baby Shop memiliki fasilitas tempat parkir yang luas, aman, dan nyaman.	
			Ekspansi	Tersedia tempat yang cukup luas untuk perluasan usaha di kemudian hari.	Dinda Baby Shop dapat diakses menggunakan Instagram dan Shopee	
			Lingkungan	Lingkungan sekitar yang mendukung layanan yang ditawarkan	Dinda Baby Shop berdekatan dengan area pemukiman warga yang padat penduduk	
4	Kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.	Tingkat perasaan yang diterima oleh konsumen Dinda Baby Shop ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya terpenuhi dan sesuai dengan yang diharapkan.	Kesesuaian harapan	Tingkatan kesesuaian antara kinerja produk yang yang diharapkan oleh konsumen dengan yang dirasakan oleh konsumen.	Berbagai variasi produk, harga, lokasi dan fasilitas yang yang disediakan Dinda Baby Shop sesuai dengan harapan dan manfaat yang saya dapatkan	(Tjiptono, 2009) dalam (Indrasari 2019)
			Minat berkunjung kembali	Kesediaan konsumen untuk berkunjung kembali atau melakukan pemakaian ulang terhadap produk terkait.	Saya akan berkunjung dan melakukan pembelian ulang di Dinda Baby Shop apabila saya membutuhkan perlengkapan bayi	
			Kesediaan Perekomendasi	Kesediaan konsumen untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakan kepada teman atau keluarga.	Saya akan menyarankan Dinda Baby Shop sebagai salah satu tempat tujuan pembelian perlengkapan bayi kepada teman dan kerabat saya	

D. Populasi dan Sampel

Populasi adalah jumlah total dari seluruh unit atau elemen di mana peneliti tertarik. Populasi adalah kumpulan unit yang akan diteliti ciri-ciri (karakteristik) nya, dan apabila populasinya terlalu luas, maka peneliti harus mengambil sampel (bagian dari populasi) itu untuk diteliti (Abdullah, 2015:226). Dengan demikian berarti populasi adalah keseluruhan sasaran yang seharusnya diteliti, dan pada populasi itulah nanti hasil penelitian diberlakukan. Berdasarkan informasi yang

didapatkan dari pemilik toko Dinda Baby Shop, bahwa ada sekitar 70 transaksi setiap harinya, jadi jumlah transaksi dalam waktu satu bulan berjumlah 2.100 transaksi. Jumlah transaksi antar bulan yang dihasilkan oleh Dinda Baby Shop selalu berbeda, sehingga jumlah pelanggan dan transaksi tidak dapat diketahui. Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah seluruh pelanggan toko perlengkapan bayi Dinda Baby Shop, namun jumlah populasi dapat berubah dilain waktu dan tidak dapat diketahui secara pasti.

Sampel merupakan hasil seleksi terhadap bagian elemen-elemen populasi dengan harapan hasil seleksi tersebut dapat merefleksikan seluruh karakteristik yang ada (Abdullah, 2015:227). Pengambilan sampel ini dilakukan apabila peneliti melakukan penelitian terhadap suatu populasi dalam jumlah besar, namun peneliti memiliki keterbatasan waktu, tenaga, dan dana saat melakukan penelitian, maka peneliti dapat menggunakan teknik pengambilan sampel.

Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik *random sampling*, dimana teknik pengumpulan sampel didapatkan secara acak. Kriyanto (2010:156) mengatakan bahwa teknik ini merupakan pengambilan responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa yang kebetulan ditemui dan cocok dijadikan sebagai sumber (Lestari 2018:4–5). Dengan demikian peneliti memberi hak yang sama kepada setiap subyek untuk memperoleh kesempatan (*chance*) dipilih menjadi sampel, maka penelitian ini terlepas dari perasaan ingin mengistimewakan satu atau beberapa subyek untuk dijadikan sampel (Abdullah, 2015:234).

Dalam penelitian ini jumlah sampel yang ditentukan berdasarkan rumus (Lameshow, 1997), rumus ini digunakan ketika jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, sehingga diperlukan formula atau rumus untuk mendapatkan sampel minimum yang tetap dapat mewakili keseluruhan populasi.

$$n = \frac{z^2 p (1 - p)}{d^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

z = Nilai Standart = 1,96

p = Maksimal Estimasi = 50% = 0,5

d = Presisi tingkat kesalahan 10% atau 0,1 (Bungin, 2005:105)

Maka hasil jumlah sampel yang diperoleh dari populasi diatas sebanyak :

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 (1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{1,9208 (0,5)}{0,01}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,01}$$

$$n = 96,04$$

$$n = 96 \text{ orang}$$

Maka jumlah sampel minimum yang digunakan pada penelitian ini adalah 96 orang. Namun untuk mendapatkan hasil uji yang maksimal peneliti menambahkan jumlah sampel menjadi 115 orang.

E. Pengukuran Variabel

Pengukuran variabel dalam penelitian menggunakan skala likert pada kuesioner dengan tujuan untuk mengetahui pendapat responden yang telah mengisi kuesioner (Sugiyono, 2019:146). Skala likert yang digunakan adalah rentang lima dimana item respon disusun dalam lima alternatif yaitu sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Tiap respon dihubungkan dengan nilai skor atau nilai skala untuk masing-masing pernyataan.

Tabel 3.2 Skala Likert

Skala	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Ragu-ragu (R)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Sumber : Data oleh peneliti

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data digunakan untuk memperoleh sumber yang relevan dan akurat melalui kegiatan penyebaran angket kuesioner, yaitu kumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi kuesioner atau seperangkat pertanyaan yang

ditujukan kepada responden (Sugiyono, 2019:121). Kuesioner yang disebarakan kepada responden bersifat tertutup dan sudah terdapat pilihan jawaban yang telah disediakan oleh peneliti. Jenis kuesioner yang disebarakan kepada responden menggunakan *Google Form* dan manual *offline*. Data kuesioner yang telah terkumpul selanjutnya akan di analisa sehingga seluruh data yang terkumpul benar-benar akurat dan terpercaya. Langkah-langkah yang dilakukan oleh peneliti dalam penyebaran kuesioner kepada responden, yakni sebagai berikut:

- Menentukan calon responden
- Menemui calon responden secara kebetulan
- Responden mengisi kuesioner yang telah dibagikan melalui google form atau angket manual
- Memberikan souvenir kepada responden yang telah mengisi form kuesioner
- Kuesioner yang telah diisi oleh responden kemudian akan diolah dan dianalisis oleh peneliti.

G. Teknik Pengolahan Data

Data hasil pengisian kuesioner oleh responden masih merupakan data mentah yang memerlukan tahapan pengolahan dahulu, setelah itu bisa dilakukan analisis menggunakan bantuan *software (Statistical Product and Service Solutions) SPSS* versi 16.0 . Pengolahan data secara umum dilaksanakan dengan melalui tahapan memeriksa (*coding*) dan proses pembeberan (*tabulating*) yang terdiri atas (Abdullah, 2015:273) :

1. *Editing*

Editing adalah kegiatan yang dilakukan setelah peneliti mengumpulkan data yang diperoleh dilapangan. Kegiatan ini dilakukan karena pada umumnya data yang terkumpul sering belum memenuhi harapan peneliti. Misalnya terdapat beberapa data yang belum terinput/terlewat, tumpang tindih, atau bisa juga terlupakan. Oleh karena itu perlu dilakukan *editing* untuk memperbaiki atau menyempurnakannya.

2. Pengkodean

Langkah selanjutnya adalah pengkodean atau biasanya disebut dengan tahapan koding. Dengan cara data yang sudah diedit kemudian diberi identitas sehingga memiliki arti tertentu pada saat tahap analisis data.

3. Tabulasi (Proses Pembeberan)

Tabulasi adalah akhir kegiatan dari pengolahan data, yaitu dengan memasukan data pada tabel tertentu, mengatur angka, lalu menghitungnya.

H. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan alat untuk mengukur valid atau tidaknya hasil jawaban kuesioner yang telah diisi oleh responden. Hasil dari uji validitas dalam penelitian ini berdasarkan hasil jawaban 30 responden awal Dinda Baby Shop sebagai uji *try out* penelitian ini. Golafshani (2003) mengemukakan bahwa “secara khusus, validitas penelitian kuantitatif berakar pada pandangan empirisme

yang menekankan pada bukti, objektivitas, kebenaran, deduksi, nalar, fakta dan data numerik” (Budiastuti dan Bandur, 2018:146). Hair et al., (2006) a; Manning & Don Munro, (2006) ; Pallant (2005) mengemukakan bahwa “beberapa ahli menentukan nilai r minimum (tingkat korelasi) antara total skor dengan skor masing-masing item sebesar 0,50, sedangkan nilai r minimum untuk hubungan antara masing-masing skor item ialah 0,30” (Budiastuti dan Bandur, 2018:151). Sehingga dapat dinyatakan bahwa indikator penelitian tersebut valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur konsistensi suatu konsep atau metode sebuah penelitian serta dapat juga digunakan untuk mengukur konsistensi jawaban butir-butir pernyataan pada kuesioner yang telah dijawab oleh responden. Hasil dari uji reliabilitas dalam penelitian ini berdasarkan hasil jawaban 30 responden awal Dinda Baby Shop sebagai uji *try out* penelitian ini. Sementara itu, uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* atau *Alpha Coeficient* dalam mencerminkan reliabilitas semua indikator dalam model. Para ahli Manning & Munro (2006); Gregory (2000) ; Nunally, (1978) dalam menentukan nilai koefisien alpha sebagai berikut (Budiastuti dan Bandur, 2018:211):

0 = Tidak memiliki reliabilitas (*no reliability*)

> .70 = Reliabilitas yang dapat diterima (*acceptable reliability*);

> .80 = Reliabilitas yang baik (*good reliability*);

.90 = Reliabilitas yang sangat baik (*excellent reliability*) ; dan

1 = Reliabilitas sempurna (*perfect reliability*)

Sehingga variabel penelitian dapat dinyatakan reliabel atau dapat dipercaya apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,7.

I. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah Regresi Linear Berganda karena memiliki tujuan untuk menguji ada tidaknya variabel bebas atau independen terhadap variabel terikat atau dependen. Dalam melakukan analisis data diperlukan Uji Asumsi Klasik yang terdiri dari Uji Normalitas, Uji Heteroskedastisitas, Uji Multikolinearitas.

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah suatu prosedur yang digunakan untuk mengetahui apakah data berasal dari populasi yang terdistribusi normal atau berada dalam sebaran normal (Nuryadi et al. 2017:79). Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh dari variabel bebas dan variabel terikat terdistribusi normal atau tidak. Jenis uji yang digunakan untuk mengukur normalitas adalah uji *Kolmogorov-Smirnov*. Hasil uji penelitian dinyatakan

normal apabila nilai Sig. atau signifikansi atau nilai probabilitas lebih dari 0,05 (Nuryadi et al. 2017).

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk menyatakan dalam regresi dimana varian dari residual tidak sama untuk satu pengamatan ke pengamatan lain (Nugraha, 2021:14). Model regresi dalam penelitian ini menggunakan teknik *Glejser*. Teknik *Glejser* adalah salah satu cara akurat untuk mendeteksi gejala heteroskedastisitas. Berbeda dengan hasil output teknik plot yang dirasa subjektif dan kurang realistis, hasil output teknik *Glejser* lebih objektif (Widana dan Muliani 2020:73). Dimana dalam menentukan hipotesis yang diambil dalam uji heteroskedastisitas, diantaranya jika Sig. > 0.05 maka dinyatakan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas, sebaliknya jika Sig. < 0.05 maka dinyatakan terjadi gejala heteroskedastisitas (Widana dan Muliani 2020:81).

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menyatakan bahwa variabel independen harus terbebas dari gejala multikolinearitas (Nugraha, 2021:13). Gejala multikolinearitas adalah gejala korelasi antar variabel independen. Gejala ini ditunjukkan dengan korelasi yang signifikan antar variabel independen. Jika terjadi gejala multikolinearitas, salah satu langkah untuk memperbaiki model adalah dengan menghilangkan variabel dari model regresi. Dalam menentukan

hipotesis yang diambil dalam uji multikolinearitas, diantaranya jika $VIF > 10$ maka terjadi multikolinearitas, sebaliknya jika $VIF < 10$ maka tidak terjadi multikolinearitas (Nugraha, 2021:13–14)

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu variasi produk (X1), harga (X2) dan lokasi (X3) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan konsumen (Y) pada Dinda Baby Shop. Regresi linier berganda dimaksudkan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen (*explanatory*) terhadap satu variabel dependen. Model ini mengasumsikan adanya hubungan satu garis lurus/linier antara variabel dependen dengan masing-masing prediktornya. Hubungan ini biasanya disampaikan dalam rumus (Arum dan Anie, 2012:13) :

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

Keterangan :

Y = Kepuasan konsumen.

X1 = Variasi produk.

X2 = Harga.

X3 = Lokasi.

a = Konstanta.

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = Koefisien regresi.

e = Standart error

3. Uji t

Uji t (*test significance individual parameter*) digunakan untuk menguji Variabel bebas secara individu untuk menentukan koefisien regresi manakah yang bernilai 0 dan manakah yang bukan.

a. Membuat hipotesis, yaitu:

- H0 : Variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.
- H1 : Variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.

b. Adapun pengambilan keputusan dalam uji t ini adalah sebagai berikut:

- Jika nilai signifikansi menurut hasil perhitungan lebih kecil daripada besarnya nilai α (*level of significance*) yaitu 0,05, atau t-hitung lebih besar dari t-tabel maka H0 ditolak dan H1 diterima.
- Jika nilai signifikansi menurut hasil perhitungan lebih besar daripada besarnya nilai α (*level of significance*) yaitu 0,05, atau t-hitung lebih kecil dari t-tabel maka H0 diterima dan H1 ditolak.

4. Uji F

Uji F atau Distribusi F digunakan untuk menguji model regresi linear berganda. Dasar pengambilan keputusan menurut Sanusi (Perwitasari et al. 2020) sebagai berikut:

- Jika F hitung = F tabel dan nilai Sig < 0,05, maka ditolak dan Ha diterima, artinya seluruh variabel bebas secara efektif memperkirakan variabel terikat.
- Jika F hitung < F tabel dan nilai Sig > 0,05, maka diterima dan Ha ditolak, artinya seluruh variabel bebas secara efektif tidak memperkirakan variabel terikatnya.

Mencari F tabel: $df_1 = k - 1$, $df_2 = n - k$

Keterangan :

$df = \text{degree of freedom}$

$n =$ jumlah sampel

$k =$ Jumlah variabel bebas dan variabel terikat

5. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol atau satu. Semakin tinggi nilai koefisien determinasi akan semakin baik kemampuan variabel independen dalam menjelaskan perilaku variabel dependen (Nugraha, 2021:15). Artinya yaitu apabila $R^2 = 1$, maka menunjukkan variabel bebas mampu menjelaskan variable terikat 100% dan pendekatan model yang digunakan adalah tepat. Bila $R^2 = 0$, menunjukkan bahwa variabel bebas tidak mampu menjelaskan variable terikat.