

## **BAB III**

### **METODELOGI PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini mencakup dalam ruang lingkup pemasaran yang membahas mengenai analisis bauran pemasaran yang meliputi: produk, harga, promosi, tempat terhadap kepuasan konsumen.

Dalam penelitian ini akan menggunakan teknik skala *likert*. Sugiyono (2013) menjelaskan bahwa skala *likert* ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *likert* ini mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang berupa kata-kata antara lain:

1. Sangat Setuju.
2. Setuju.
3. Kurang Setuju.
4. Tidak Setuju.
5. Sangat Tidak Setuju.

Penelitian ini merupakan metode penelitian deskriptif yang menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Metode penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal-hal lain yang sudah disebutkan dan hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian menurut (Sugiyono, 2013).

Penelitian kuantitatif deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel dependen (Sugiyono, 2012).

### **3.2. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan klinik Naavagreen Skin Care yang berlokasi di Jl. Yosodipuro No.99, Mangkubumen Banjarsari, Kota Surakarta, Jawa Tengah.

### **3.3. Teknik Pengambilan Sampel**

Populasi adalah jumlah dari keseluruhan obyek (satuan-satuan atau individu-individu) yang karakteristiknya hendak diduga (Ghozali, 2011). Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen atau member yang menggunakan produk dari klinik Naavagreen Skin Care. Sementara itu karakteristik dari kepuasan konsumen antara lain meliputi produk, harga, promosi, tempat.

Asshiddieqi (2012), karena populasi dalam penelitian ini tidak diketahui maka untuk membentuknya digunakan rumus sebagai berikut.

$$n = z^2 / 4 (\text{moe})^2$$

Dimana:

$n$  = Jumlah sampel

$Z$  = Tingkat keyakinan yang dalam penentuan sampel 95% = 1,96

$\text{moe}$  = *margin of error* atau kesalahan maksimal yang bisa dikorelasi, disini ditetapkan 10%

Tingkat kesalahan ditetapkan sebesar 10% dan nilai  $Z$  sebesar 1,96 dengan tingkat kepercayaan 95%, maka jumlah sampel adalah:

$$\begin{aligned} n &= z^2 / 4 (\text{moe})^2 \\ &= (1,96)^2 / 4 (0,01)^2 = 96,04 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka jumlah sampel yang digunakan sebanyak 96 orang. Sampel ditentukan menjadi 100 orang untuk mengantisipasi kuesioner yang tidak dapat digunakan dalam penelitian atau pengolahan data. Sementara itu karakteristik dari kepuasan konsumen antara lain meliputi bauran pemasaran (produk, harga, promosi, tempat).

Teknik pengambilan sampel (sampling) merupakan cara untuk mengambil sampel atau contoh yang *representatif* dari populasi yang tersedia (Anwar, 2011). Teknik pengambilan sampel yang digunakan penelitian ini menggunakan teknik *probability sample*. *Probability sample* adalah teknik pengambilan sampel yang memberi peluang yang sama bagi setiap anggota populasi yang telah dipilih untuk menjadi sampel, dengan cara menggunakan metode *simple random sampling* yang merupakan cara sederhana untuk pengambilan anggota sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi (Sugiyono, 2013).

### **3.4. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dapat dilakukan dengan beberapa cara, seperti kuesioner, observasi dan kepustakaan merupakan data yang diperoleh dari pengumpulan data yang diperoleh dari pengumpulan langsung dilapangan (tidak menggunakan perantara), berupa opini subjek (orang), individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik) kejadian atau kegiatan dan hasil pengujian. Pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Kuesioner

Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang digunakan dengan cara memberi pertanyaan-pertanyaan kepada responden dengan menggunakan panduan kuesioner. Kuesioner (angket) yang ditunjukkan kepada responden tentang tanggapan atau pandangannya terhadap bauran pemasaran yang meliputi produk,

harga, promosi, tempat. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan pertanyaan-pertanyaan terbuka dan tertutup yang diberikan kepada responden secara langsung sehingga didapatkan keobjektifan dan data yang tepat.

## 2. Observasi

Merupakan metode penelitian dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung pada obyek penelitian. Observasi merupakan cara pengumpulan data melalui proses pencatatan perilaku subyek (orang) obyek (benda), atau kejadian yang sistematis tanpa adanya pertanyaan-pertanyaan komunikasi dengan konsumen yang akan diteliti.

## 3. Kepustakaan

Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca buku dan jurnal-jurnal, referensi yang berkaitan dengan penelitian ini dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang sedang berlangsung.

### **3.5. Uji Validitas**

#### **3.5.1. Uji Kualitas Data**

Uji kualitas data digunakan untuk mengetahui seberapa jauh suatu instrumen tersebut valid atau tidak reliabel (ketetapan) atau tidak apabila dicobakan berulang-ulang kepada kelompok yang sama akan menghasilkan data yang sama. Dalam penelitian ini pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan metode kuesioner. Dalam penelitian ini harus

diuji dengan menggunakan uji instrumen yaitu yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas.

#### **a. Uji Validitas**

Uji validitas yang digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2011) dalam penelitian ini menggunakan instrumen berupa kuesioner, uji validitas digunakan untuk melihat seberapa besar kemampuan pertanyaan dapat mempengaruhi jawaban responden. Untuk mengukur tingkat validitas dapat digunakan cara mengkorelasikan antara skor butir pertanyaan dengan skor konstruk atau variabel. Hipotesis yang diajukan adalah:

**H<sub>0</sub>** : Skor butir pertanyaan berkorelasi positif dengan total skor konstruk.

**H<sub>a</sub>** : Skor butir pertanyaan tidak berkorelasi positif dengan total skor konstruk.

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

Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaannya adalah konsisten atau stabil dengan

jawabannya. Pengukuran realibilitas dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu:

1. *Repeated Measure* atau pengukuran ulang merupakan teknik dimana seseorang akan disodori pertanyaan yang sama pada waktu yang berbeda, dan kemudian dilihat apakah ia tetap konsisten dengan jawabannya.
2. *One Shot* atau pengukuran sekali saja merupakan teknik pengukuran yang hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau pengukuran korelasi antar jawaban pertanyaan. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji *statistic Cronbach Alpha ( $\alpha$ )* (Ghozali, 2011).

### **3.5.2. Uji Asumsi Klasik**

Pengujian ansumsi klasik dilakukan untuk mengetahui kondisi data yang ada agar menentukan model analisis yang valid. Data yang digunakan sebagai model regresi berganda dalam menguji hipotesis haruslah menghindari kemungkinan terjadinya penyimpangan ansumsi klasik, maka dalam hal ini dilakukan pengajuan uji asumsi *normalitas, multikolonieritas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas*.

#### **a. Uji Normalitas**

Uji Normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residul memiliki distribusi normal seperti diketahui bahwa uji t atau F mengasumsikan bahwa

nilai residual mengikuti distribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik (Ghozali, 2011).

Pengujian dilakukan dengan analisis grafik (*scatterplot*) yakni dengan melihat normal *probability* plot yang membandingkan distribusi kumulatif dengan distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal dan plotting data *residual* akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data residual normal maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya.

#### **b. Uji Multikolinieritas**

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen (Ghozali, 2011). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi maka variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol.

Untuk mendeteksi adanya *multikolinieritas* dengan membuat hipotesis:

*Tolerance value* < 0,10 atau VIF > 10: terjadi *multikolinieritas*

*Tolerance value* > 0,10 atau VIF < 10: tidak terjadi *multikolinieritas*

### c. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pengganggu pada periode sebelumnya (Ghozali, 2011). Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi korelasi. Masalahnya *autokorelasi* sering ditemukan pada penelitian yang menggunakan data *time series*. Ada beberapa cara yang dapat digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya masalah *autokorelasi* pada model regresi yaitu dengan melakukan uji statistik Durbin-Watson. Di bawah ini merupakan tabel kriteria pengujian Durbin-Watson dengan ketentuan sebagai berikut:

**Tabel 3.1**

#### **Kriteria Pengujian Durbin-Watson**

<b>Hipotesis nol</b>	<b>Jika</b>	<b>Keputusan</b>
Tidak ada autokorelasi positif	$0 < d < dL$	Tolak
Tidak ada autokorelasi positif	$dL \leq d \leq dU$	Tidak ada keputusan
Tidak ada autokorelasi positif dan negatif	$Du < d < 4 - dU$	Jangan ditolak
Tidak ada autokorelasi negative	$4 - dU \leq d \leq 4 dL$	Tidak ada keputusan

Dilanjutkan

Lanjutan Tabel 3.1 Kriteria Pengujian Durbin-Watson

Tidak ada autokorelasi negative	$4-DI < d < 4$	Tolak
------------------------------------	----------------	-------

#### d. Uji Heteroskedastisitas

Uji *Heteroskedastisitas* bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan antara *variance* dan residual suatu pengamatan kepengamatan lain. Model regresi yang baik adalah yang *homokedastisitas* atau tidak terjadi *homokedastisitas* (Ghozali, 2011). Cara untuk mengetahui ada tidaknya *homokedastisitas* adalah dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel yaitu ZPRED dengan residual SREID. Deteksi ada tidaknya pola dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya) yang telah di analisis, dasar analisisnya yaitu:

- a) Apabila ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi *homokedastisitas*.
- b) Apabila pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi *homokedastisitas*.

### 3.5.3. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan hanya didasarkan pada teori relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2013).

Pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda berdasarkan Uji secara Simultan (Uji F), Uji secara Parsial (Uji t), Uji koefesien determinasi ( $R^2$ ), maka digunakan uji regresi linier berganda dengan bantuan software SPSS.

#### a. Uji Secara Simultan (Uji F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Ghozali, 2011). Dasar pengambilan keputusan dari uji F adalah sebagai berikut:

- 1) Apabila nilai sig dari F statistik  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
- 2) Apabila nilai sig dari F statistik  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

### **b. Uji Secara Parsial**

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelasan atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2011). Dasar pengambilan keputusan uji t adalah sebagai berikut:

- 1) Apabila nilai sig dari t statistik  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
- 2) Apabila nilai sig dari t statistik  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

### **c. Uji Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk melakukan prediksi, bagaimana perubahan nilai variabel dependen bila nilai variabel independen dinaikan atau diturunkan nilainya. Analisis ini digunakan dengan melibatkan dua atau lebih variabel bebas antara variabel dependen (Y) dan variabel independen (X1, X2, X3, dan X4), cara ini digunakan untuk mengetahui kuatnya hubungan antara beberapa variabel bebas secara serentak terhadap variabel terkait dan dinyatakan dengan rumus (Ghozali, 2011), adalah sebagai berikut:

$$Y' = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3$$

Keterangan:

$Y'$  = variabel dependen (variabel yang diduga)

$a$  = intercept atau konstanta

$b_1 b_2 b_3$  = koefisien konstanta

$X_1 X_2 X_3$  = variabel independen

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

Koefisien determinasi (Uji  $R^2$ ) intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Sedangkan untuk melihat seberapa besar tingkat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara persial digunakan koefisien determinasi (Kd) dengan rumus (Ghozali, 2011), sebagai berikut:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

$Kd$  = koefisien determinasi

$r^2$  = koefisien korelasi yang dikuadratkan

### 3.6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data meliputi:

- a. Mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden.
- b. Mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden.
- c. Menyajikan data setiap variabel yang diteliti.

- d. Melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah penelitian.
- e. Melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang diajukan.

### **3.6.1. Macam Statistik untuk Analisis Data**

- a. Statistik deskriptif: menganalisis data dengan cara mendeskripsikan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud melakukan generalisasi.
- b. Statistik inferensial: menganalisis data berdasarkan sampel dengan maksud mengambil kesimpulan atau generalisasi terhadap populasi.

### **3.6.2. Proses Analisis Data**

#### ***a. Editing***

*Editing* merupakan proses pengecekan dan penyelesaian yang diperoleh terhadap data penelitian untuk memudahkan proses pemberian kode memproses data dengan teknik statistik.

#### ***b. Coding***

*Coding* merupakan kegiatan pemberian tanda berupa angka pada jawaban dari kuesioner untuk kemudian dikelompokkan kedalam kategori yang sama. Tujuannya adalah menyederhanakan jawaban.

### ***c. Scoring***

*Scoring* merupakan mengubah data yang berifat kualitatif kedalam kuantitatif. Dalam penentuan skor ini digunakan skala likert dengan lima kategori penilaian yaitu:

1. Skor 5 diberikan kepada jawaban sangat setuju.
2. Skor 4 diberikan kepada jawaban setuju.
3. Skor 3 diberikan kepada jawaban kurang setuju.
4. Skor 2 diberikan kepada jawaban tidak setuju.
5. Skor 1 diberikan kepada jawaban sangat tidak setuju.

### ***d. Tabulating***

*Tabulating* yaitu menyajikan data-data yang diperoleh dalam tabel, sehingga diharapkan pembaca dapat melihat hasil penelitian dengan jelas. Setelah proses tabulating selesai dilakukan kemudian diolah dengan proses komputer SPSS.

Teknik analisis menggunakan SPSS (*statistica program for sosial science*) adalah suatu software komputer yang berfungsi menganalisis data pada lingkup terbatas, namun berkembangnya software SPSS juga digunakan untuk melakukan analisis data statistik berbagai bisnis keilmuan.

Penelitian menggunakan data kuantitatif, maka pembobotan dengan menggunakan skala likert menjadi 5 skala yaitu: sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju untuk setiap jawaban responden pada masing-masing variabel yang diteliti. Dalam kuesioner ini nantinya terdapat rancangan pertanyaan yang secara logis berhubungan

dengan masalah penelitian dan tiap pertanyaan akan dimulai berdasarkan bobot yang sudah ditentukan untuk pembobotan pertanyaan yang positif, penelitian sebagai berikut:

- a. Apabila jawaban sangat setuju nilai 5.
- b. Apabila jawaban setuju nilai 4.
- c. Apabila jawaban kurang setuju nilai 3.
- d. Apabila jawaban tidak setuju nilai 2.
- e. Apabila jawaban sangat tidak setuju nilai 1.

Jenis data ini dikatakan sebagai data yang membentuk angka atau numerik.