

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif yaitu dengan cara mengumpulkan, menyederhanakan hingga mengolah sebuah data yang berupa angka kemudian dijabarkan secara deskriptif. Menurut Sugiyono (2015), analisis deskriptif merupakan statistik yang sering digunakan dalam menganalisis data menggunakan cara deskripsi atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Disebut deskriptif karena hasil perhitungan kuesioner yang didapatkan kemudian dilakukan pengolahan data dan selanjutnya akan dijabarkan secara deskriptif sehingga memudahkan pembaca dalam menyimpulkan isi penelitian.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di *Showroom* Batik Iskandartex yang beralamatkan di Jl. Pakel No. 11, Kerten, kecamatan Laweyan, kota Surakarta, Jawa Tengah 57171 pada bulan Agustus sampai dengan November 2023.

3.3 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2015), variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel penelitian merupakan sesuatu yang menjadi fokus perhatian, dan dalam

penelitian ini, peneliti memiliki 2 variabel yang menjadi pokok permasalahan, yaitu:

3.3.1 Variabel Independen

Variabel ini merupakan variabel yang akan menjelaskan serta memberikan dampak atau pengaruh terhadap variabel lainnya. Dalam penelitian ini, variabel independen yang digunakan adalah kualitas produk (X_1), harga (X_2) dan *brand image* (X_3).

3.3.2 Variabel Dependen

Variabel dependen merupakan variabel terikat yang telah dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel Dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen Batik Iskandartex (Y).

3.4 Variabel Operasional

Menurut Sugiarto (2017), variabel penelitian merupakan suatu karakter yang dapat diobservasi dari suatu pengenal atau atribut dari sekelompok objek. Maksud dari variabel tersebut adalah terjadinya variasi antara objek yang satu dengan objek yang lainnya dalam kelompok tertentu. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) yang diuraikan sebagai berikut:

1. Variabel (X_1) Kualitas Produk, (X_2) Harga, dan (X_3) *Brand Image*
2. Variabel (Y) Kepuasan Konsumen Batik Iskandartex

Tabel 3.1 Variabel Operasional

| Variabel | Indikator | Definisi | Skala |
|---|-------------------------------|---|---------------|
| Kualitas Produk (X ₁) Tjiptono, F (2016) | Kinerja | Manfaat produk yang dihasilkan | <i>Likert</i> |
| | Daya tahan | Produk yang dihasilkan tahan lama, kuat, dan tidak mudah rusak/robek | <i>Likert</i> |
| | Kesesuaian dengan spesifikasi | Produk yang dihasilkan sesuai dengan standar kualitas yang diinginkan | <i>Likert</i> |
| | Keistimewaan tambahan | Produk yang dihasilkan memiliki kenyamanan dalam penggunaan | <i>Likert</i> |
| | Estetika | Produk yang dihasilkan memiliki banyak inovasi | <i>Likert</i> |
| | Keandalan | Produk yang dihasilkan memiliki tekstur yang halus dan lembut. | <i>Likert</i> |
| | Kualitas yang di persepsikan | Produk memiliki kualitas yang | <i>Likert</i> |

| | | | |
|--|----------------------------------|---|---------------|
| | | sesuai dengan harapan pelanggan | |
| | Kemudahan perbaikan | Memiliki pelayanan yang efektif | <i>Likert</i> |
| <p>Harga (X₂) Kotler dan Armstrong (2016)</p> | Keterjangkauan harga | Harga yang ditawarkan terjangkau oleh konsumen | <i>Likert</i> |
| | Daya saing harga | Harga yang ditawarkan sesuai dengan harga pesaing atau tidak terlalu tinggi, tergantung pada kualitas produk yang diberikan Harga yang ditawarkan dapat bersaing dengan produk lain yang sejenis | <i>Likert</i> |
| | Kesesuaian harga dengan kualitas | Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas produk yang dihasilkan. | <i>Likert</i> |
| | Kesesuaian harga dengan manfaat | Harga yang ditawarkan sesuai | <i>Likert</i> |

| | | | |
|--|------------------|--|---------------|
| | | dengan manfaat produk | |
| <i>Brand Image</i> (X ₃) Hartanto (2019) | Citra Perusahaan | Perusahaan memiliki reputasi yang baik atau sudah berdiri sejak lama. | <i>Likert</i> |
| | Citra produk | Memiliki merek produk yang lebih baik dibandingkan dengan pesaing. Perusahaan memiliki merek yang sudah terkenal bagus dan berkualitas | <i>Likert</i> |
| | Citra konsumen | Konsumen memiliki ketergantungan dengan produk perusahaan dan memiliki persepsi yang baik terhadap produk | <i>Likert</i> |
| Kepuasan Konsumen (Y) Handi, Irawan (2008) | Perasaan puas | Kualitas produk yang dihasilkan memberikan kepuasan kepada konsumen. | <i>Likert</i> |

| | | | |
|--|------------------------------------|---|---------------|
| | Selalu membeli produk | Melakukan pembelian ulang secara berkala | <i>Likert</i> |
| | Merekomendasikan kepada orang lain | Konsumen akan merekomendasikan kepada orang lain lain | <i>Likert</i> |
| | Terpenuhinya harapan pelanggan | Harapan konsumen merasa terpenuhi | <i>Likert</i> |

3.5 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian merupakan faktor yang sangat penting, karena sumber data akan mempengaruhi kualitas dari hasil penelitian. Oleh karena itu, sumber data menjadi salah satu bahan pertimbangan dalam penentuan suatu metode pengumpulan data.

Menurut Wardiyanta dalam Sugiarto (2017), data primer merupakan informasi yang diperoleh dari sumber primer yaitu informasi dari narasumber secara langsung. Data primer merupakan data yang diperoleh dari menyebar kuesioner kepada responden penelitian dan bersedia mengisi kuesioner dengan sebenar-benarnya.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa sumber data primer merupakan sumber data yang langsung diperoleh dari sumbernya melalui penyebaran angket atau kuesioner. Pada penelitian ini jawaban data primer diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada konsumen Batik Iskandartex.

Menurut Sugiyono (2015), sumber data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung saat memberikan informasi, data sekunder didapatkan dari

buku yang berkaitan dengan topik yang diambil dalam penelitian, laporan-laporan, serta dokumen atau arsip. Data sekunder yang digunakan pada penelitian ini yaitu berupa skripsi, jurnal, buku, penelitian terdahulu, serta sumber dari internet.

3.6 Populasi dan Sampel

3.6.1 Populasi

Menurut Silalahi (2015) populasi merupakan kelompok suatu individu-individu, atau item-item dari sampel yang akan diambil untuk diukur. Sedangkan menurut Silaen (2018), populasi merupakan keseluruhan dari objek atau individu yang memiliki karakteristik atau sifat tertentu yang akan diteliti. Dalam penelitian ini populasi yang digunakan peneliti merupakan konsumen yang datang langsung ke *Showroom* Batik Iskandartex.

3.6.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2015), sampel merupakan bagian dari jumlah keseluruhan dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila populasi besar, dan peneliti tidak memungkinkan untuk mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga serta waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Sedangkan menurut Silaen (2018), sampel merupakan sebagian dari populasi yang dipilih dengan cara tertentu untuk diukur dan diamati karakteristiknya

Adapun dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *non probability sampling* dengan *convenience sampling*. Menurut Sugiyono (2015) *non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota dan *convenience sampling*

merupakan pengambilan sampel didasarkan pada ketersediaan elemen dan kemudahan untuk mendapatkannya.

Menurut Riyanto dan Hatmawan (2020) perhitungan sampel dengan pendekatan rumus Lemeshow dapat digunakan untuk menghitung jumlah sampel dengan total populasi yang tidak dapat diketahui secara pasti. Dalam menghitung jumlah sampel menggunakan rumus Lemeshow adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

z = Skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

p = Maksimal Estimasi 50% = 0,5

d = Tingkat Kesalahan 10% = 0,1

Dari rumus diatas, maka perhitungan sampel adalah sebagai berikut:

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

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,1^2}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,1^2}$$

$$n = 96,04$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas n yang didapatkan adalah 96,04 = 100 orang sehingga pada penelitian ini setidaknya peneliti harus mengambil data dari sampel sekurang-kurangnya sejumlah 100 orang.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Riduwan dalam Tanujaya (2017), pengertian dari teknik pengumpulan data adalah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, sehingga dapat disimpulkan bahwa teknik pengumpulan data merupakan cara untuk memperoleh suatu data yang dibutuhkan untuk penelitian.

Adapun cara penulis dalam pengumpulan data penelitian adalah sebagai berikut:

a. Metode studi pustaka

Teknik yang dilakukan peneliti untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dengan cara membaca dan mengenali untuk memperoleh referensi sesuai dengan kebutuhan peneliti melalui sumber-sumber ilmiah seperti buku-buku, jurnal dan lainnya.

b. Observasi

Sugiyono (2015) berpendapat bahwa observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan pengamatan langsung ke perusahaan untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya dalam perusahaan.

c. Angket atau Kuesioner

Sugiyono (2015) berpendapat bahwa angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Tipe

pertanyaan dalam angket dibagi menjadi dua, yaitu: terbuka dan tertutup. Pertanyaan terbuka adalah pertanyaan yang mengharapkan responden untuk menuliskan jawabannya berbentuk uraian tentang sesuatu hal. Sebaliknya pertanyaan tertutup adalah pertanyaan yang mengharapkan jawaban singkat atau mengharapkan responden untuk memilih salah satu alternatif jawaban dari setiap pertanyaan yang telah tersedia.

Dalam penelitian ini skala pengukuran yang digunakan adalah skala *likert*. Menurut Sugiyono (2015), skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, serta persepsi seseorang maupun sekelompok orang tentang fenomena sosial. Adapun alternatif jawaban pada skala *likert*, yaitu dengan memberi skor pada masing – masing jawaban.

Alternatif Jawaban

| No | Alternatif Jawaban | Skor |
|----|---------------------------|------|
| 1. | Sangat Setuju (SS) | 5 |
| 2. | Setuju (S) | 4 |
| 3. | Kurang Setuju (KS) | 3 |
| 4. | Tidak Setuju (TS) | 2 |
| 5. | Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 |

3.8 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan suatu metode yang digunakan dalam pengukuran fenomena sosial maupun alam, fenomena tersebut sering disebut sebagai variabel penelitian. Dalam penelitian ini alat ukur yang digunakan adalah kuesioner atau angket, dan untuk perhitungan data yang diperoleh peneliti

menggunakan perangkat lunak SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 25.

3.8.1 Uji Validitas

Menurut Ghozali (2016) uji validitas menggunakan kuesioner akan dinyatakan valid apabila suatu pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur secara tepat.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan uji validitas dengan bantuan program SPSS 25, sehingga uji validitas mampu dilakukan dengan korelasi *Corrected Item Total Correlations*, yakni mengkorelasikan skor masing-masing item dengan skor total. Menurut Sugiyono (2015) keputusan ujinya adalah:

1. Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ artinya variabel tersebut valid.
2. Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ artinya variabel tersebut tidak valid.

3.8.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas berasal dari kata *reliability* yang berarti sejauh mana hasil suatu pengukuran memiliki sebuah keterpercayaan, keterandalan, kejelasan, konsistensi, kestabilan yang dapat dipercaya. Hasil ukur dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama. Menurut Supriyono, R.A (2018), uji reliabilitas merupakan suatu tingkat keandalan yang berkaitan dengan teknik – teknik tertentu yang dipakai secara terus menerus dan hasil yang diperoleh relatif sama setiap kali dilakukan pengukuran.

Reliabilitas dinyatakan dengan koefisien reliabilitas yang angkanya berada dalam rentang 0 sampai dengan 1,00. Penelitian ini menggunakan batasan

reliabilitas menurut Arikunto (2007) bahwa reliabilitas suatu skala dikatakan baik jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,6$. Penentuan kriteria indeks reliabilitas sebagai berikut:

1. Apabila *Cronbach's Alpha* $> 0,6$ artinya variabel tersebut reliabel
2. Apabila *Cronbach's Alpha* $< 0,6$ artinya variabel tersebut tidak reliabel

3.9 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan sebuah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui kondisi data tersusun agar dapat menentukan model analisis yang valid. Data yang digunakan sebagai model regresi berganda dalam menguji hipotesis harus menghindari kemungkinan terjadinya uji asumsi klasik yang menyimpang.

3.9.1 Uji Normalitas

Uji normalitas menurut Ghozali (2016) bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Sedangkan menurut Hamdi, Asep Saeful dan E. Baharuddin (2014), uji normalitas bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu data yang telah didistribusikan yang berkaitan dengan pemilihan uji statistik. Apabila suatu variabel tidak terdistribusi secara normal, maka hasil uji statistik tersebut akan mengalami penurunan.

Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian ini adalah memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Suatu variabel dikatakan normal jika gambar distribusi dengan titik-titik data yang menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti diagonal.

Menurut Ghozali (2016) uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan *One Sample Kolmogrov Smirnov* yaitu dengan ketentuan:

1. Apabila nilai signifikan $> 0,05$ maka data terdistribusi normal.
2. Apabila nilai signifikan $< 0,05$ maka data tidak terdistribusi normal.

3.9.2 Uji Multikolinearitas

Menurut Rusmiati (2017), menjelaskan bahwa uji multikolinearitas adalah pengujian yang dirancang untuk menguji apakah terdapat korelasi antar variabel bebas dalam suatu model regresi. Uji Multikolinearitas berfungsi untuk menguji ada atau tidaknya korelasi antara variabel bebas, variabel bebas mendefinisikan bahwa nilai korelasi antar sesama variabel bebas dengan nol, menganalisis matrik korelasi variabel-variabel independen, jika variabel-variabel independen saling berkorelasi yaitu diatas 0.10, maka mendefinisikan bahwa adanya multikolinearitas atau jika variabel independen saling berkorelasi maka variabel tersebut tidak ontogonal. Variabel ontogonal adalah variabel yang nilai korelasi antar variabel independen sama dengan nol.

Untuk mendeteksi adanya multikolinearitas dengan membuat hipotesis:

1. *Tolerance value* < 0.10 atau *VIF* > 10 : terjadi multikolinearitas
2. *Tolerance value* > 0.10 atau *VIF* < 10 : tidak terjadi multikolinearitas

3.9.3 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Rusmiati (2017), uji heteroskedastisitas dirancang untuk menguji model regresi adakah perbedaan varians antara residual satu pengamatan dengan pengamatan lainnya. Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan antara *variance* dari residual suatu

pengamatan lain. Alat yang digunakan untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan uji koefisien korelasi *Rank Spearman*. Dasar pengambilan keputusan dalam uji korelasi *spearman*:

1. Apabila nilai signifikan $< 0,05$ maka terdapat korelasi yang signifikan atau terjadi gejala heteroskedastisitas.
2. Apabila nilai signifikan $> 0,05$ maka tidak terdapat korelasi yang signifikan atau tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

3.10 Uji Hipotesis

3.10.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Sugiyono (2015), menjelaskan analisis regresi linier berganda bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2.

Analisis ini digunakan untuk mengestimasi nilai variabel prediktor X_1 (kualitas produk), X_2 (harga), X_3 (*brand image*), terhadap variabel Y (kepuasan konsumen).

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan

| | | |
|-------|---|-------------------------|
| Y | = | Variabel Dependen |
| a | = | Konstanta |
| b_1 | = | Koefisien Regresi X_1 |
| b_2 | = | Koefisien Regresi X_2 |

| | | |
|-------|---|-------------------------|
| b_3 | = | Koefisien Regresi X_3 |
| X_1 | = | Kualitas Produk |
| X_2 | = | Harga |
| X_3 | = | <i>Brand Image</i> |
| e | = | <i>Standard error</i> |

1. Uji t (Uji Ketepatan Parameter Penduga)

Menurut Sugiyono (2015) Uji t dimaksudkan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terkait dengan asumsi variabel bebas yang lain tidak berubah. Untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya. Uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel atau dengan melihat kolom signifikansi pada masing-masing t hitung. Dalam penelitian ini proses perhitungan uji t dibantu dengan menggunakan *SPSS version 25 for windows*.

Berikut cara menentukan uji t:

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka variabel independen mempunyai keeratan hubungan yang signifikan terhadap variabel dependen.
2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka variabel independen tidak mempunyai keeratan hubungan yang signifikan terhadap variabel dependen.

Adapun ketentuan dari uji signifikansi adalah:

1. Jika nilai Sig $< 0,05$, maka H_0 ditolak artinya signifikan.
2. Jika nilai Sig $> 0,05$, maka H_0 diterima artinya tidak signifikan.

2. Uji F (Uji Signifikan Simultan)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Ghozali, 2016).

1. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
2. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka variabel independen berpengaruh dan mempunyai hubungan yang signifikan terhadap variabel dependen.

Adapun ketentuan dari uji signifikansi adalah:

1. Jika nilai Sig $< 0,05$, maka H_0 ditolak artinya signifikan.
2. Jika nilai Sig $> 0,05$, maka H_0 diterima artinya tidak signifikan.

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Kuncoro (2013), uji koefisien korelasi berfungsi untuk mengukur tingkat hubungan linier variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat. Hasil penentuan *Adjusted R²* dapat dilihat pada output model *summary*. Pada kolom *Adjusted R²* dapat diketahui berapa persentase yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Sedangkan sisanya dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.