

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Warung Borong Ciampea, Kabupaten Bogor. Dimulai pada bulan Maret 2024 sampai dengan bulan Agustus 2024, sesuai dengan jadwal penelitian yang tertera di bawah ini:

Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian

No	Kegiatan	Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Observasi Awal	■																							
2	Pengajuan Izin		■																						
3	Persiapan Penelitian			■	■																				
4	Pengumpulan Data					■	■	■	■	■	■	■	■												
5	Pengolahan Data													■											
6	Analisis dan Evaluasi														■	■									
7	Penulisan Laporan																	■	■	■	■	■	■	■	■
8	Seminar Hasil																								■

Sumber : Penulis 2024

3.2. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2016:25) Metode penelitian kuantitatif berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.3. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan sekumpulan objek yang ditentukan melalui kriteria dan dapat dikategorikan kedalam objek tersebut berupa manusia. Hal ini selaras dengan pernyataan (Sugiyono, 2020:136) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang dipelajari, tetapi

meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek yang diteliti. Adapun jumlah populasi mitra UMKM dalam penelitian ini tidak diketahui.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2019:124) Sampel adalah suatu bagian dari populasi tertentu yang menjadi perhatian. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode non *probability sampling* yang dimana populasi tidak semua diberikan kesempatan untuk menjadi sampel. Dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik yang menentukan sampel dengan pertimbangan tertentu, pemilihan sekelompok subjek dengan berdasarkan ciri-ciri populasi yang sudah diketahui sebelumnya serta menentukan dengan kriteria-kriteria tertentu yang diterapkan berdasarkan tujuan atau permasalahan dari penelitian ini.

Kriteria responden yaitu Konsumen yang membeli produk cuka cap dua bintang lebih dari dua kali dalam satu bulan terakhir yang dijumpai di tempat tersebut untuk menentukan konsumen sebagai pelanggan potensial.. Karena jumlah sampel dalam penelitian ini tidak diketahui, maka untuk menentukan besarnya sampel digunakan rumus Lemeshow. Hal ini dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui. Berikut rumus Lemeshow:

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel

z = Nilai standart = 1.96

p = Maksimal estimasi = 50% = 0.5

d = alpha (0,10) atau sampling error = 10%

Dengan rumus diatas, maka sampel diambil adalah

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 0.5(1 - 0.5)}{0.1^2}$$

$$n = \frac{3.8416 \cdot 0.25}{0.01}$$

n = 96.04 dibulatkan menjadi 97

Berdasarkan penjelasan diatas, maka yang dijadikan sampel dalam penelitian ini yaitu seluruh populasi yang diambil yaitu seluruh mitra UMKM yang berjumlah 97 responden digenapkan penulis menjadi 100 responden yang dijadikan sampel untuk mengisi kuisioner yang telah diberikan oleh peneliti.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sudaryono (2019:205) Teknik pengumpulan data adalah strategi atau cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitiannya. Dalam suatu penelitian ilmiah, metode pengumpulan data dimaksudkan untuk memperoleh bahan-bahan yang relevan, akurat, dan, terpercaya. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah:

a. Kuesioner

Metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden dengan panduan kuesioner. Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan pertanyaan tertutup dan terbuka. Data dikumpulkan dengan menggunakan angket tertutup. Pertanyaan dalam kuesioner dibuat dengan menggunakan skala *Likert* (1-5) yang mempunyai 5 tingkat preferensi jawaban masing-masing mempunyai skor 1-5. Skala likert berhubungan dengan pertanyaan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu, dengan tertentu pada setiap pertanyaan yaitu:

nilai : 5 Sangat Setuju (SS)

nilai : 4 Setuju (S)

nilai : 3 Kurang Setuju (KS)

nilai : 2 Tidak Setuju (TS)

nilai : 1 Sangat Tidak Setuju (STS)

b. Studi pustaka

Pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca buku-buku literatur, jurnal-jurnal, dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

c. Observasi

Menurut Sugiyono (2020:109) observasi adalah kondisi dimana dilakukannya pengamatan secara langsung oleh peneliti agar lebih mampu memahami konteks data dalam keseluruhan situasi sosial sehingga dapat diperoleh pandangan yang holistik (menyeluruh).

3.5. Definisi Operasional Variabel

Variabel operasional menjelaskan pengertian teoritis tentang variabel sehingga peneliti dapat mengamati dan mempelajari variabel tersebut, sehingga menjadikan penelitian ini sebagai penelitian ilmiah. Menurut Sugiyono (2019:60) variabel penelitian adalah segala sesuatu dalam bentuk apa pun yang ditetapkan oleh peneliti untuk memperoleh informasi yang kemudian diambil kesimpulannya. Ada 3 (dua) jenis variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*).

3.5.1. Variabel Bebas

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (*dependent*) (Sugiyono, 2019 :61). Dalam penelitian ini variabel bebas yang digunakan sebagai berikut:

1. Indikator Harga

Indikator harga menurut Tjiptono (2019:268) :

a. Keterjangkauan harga

Keterjangkauan harga merupakan adalah penetapan harga oleh produsen atau penjual berdasarkan daya beli konsumen. Konsumen dapat mengetahui harga yang dikenakan oleh perusahaan. Seringkali terdapat beberapa varietas dengan merek yang sama dan harga bervariasi dari yang termurah hingga yang termahal. jenis barang atau jasa yang dipilih. Keterjangkauan harga adalah penetapan harga oleh produsen atau penjual berdasarkan daya beli konsumen.

b. Kesesuaian harga dengan kualitas produk

Harga seringkali dijadikan salah satu indikator kualitas bagi konsumen seringkali masyarakat memilih harga yang lebih tinggi diantara dua produk karena melihat perbedaan kualitas. Jika harganya lebih tinggi, biasanya kualitasnya dianggap lebih baik, sedangkan yang lebih murah kualitasnya standar. Namun, ada juga produk yang mematok harga lebih rendah untuk menciptakan image tertentu. Konsumen menilai apakah harga sesuai dengan kualitas, meskipun harga sesuai dengan hasil yang diinginkan.

c. Kesesuaian harga dengan manfaat

Kesesuaian Harga dengan manfaat adalah kesesuaian harga produsen atau penjual dengan kualitas produk dan layanan. Konsumen dan jumlah yang dikeluarkan untuk memperolehnya. Jika konsumen mempersepsikan manfaat produk lebih kecil dibandingkan uang yang dikeluarkan, maka konsumen akan menganggap

produk tersebut mahal dan konsumen akan berpikir dua kali untuk membeli kembali. Selain manfaat, konsumen juga mempertimbangkan faktor lain seperti kualitas layanan dan produk.

d. Daya saing harga

Konsumen membandingkan harga produk ini dengan harga produk lainnya. Dalam hal ini konsumen mempertimbangkan apakah suatu produk mahal atau murah ketika melakukan pembelian. Selain membandingkan dengan produk lain, konsumen juga biasanya tertarik untuk menurunkan harga. Diskon khusus adalah potongan harga yang ditawarkan produsen atau penjual kepada konsumen pada saat acara tertentu. Hal ini sesuai dengan daya tarik diskon perusahaan kepada konsumen.

2. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler and Armstrong dalam Chriswardana (2021:428) terdapat 5 indikator kualitas pelayanan, dimensi tersebut akan dijelaskan seperti berikut :

a. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Berdasarkan penelusuran latar belakang penelitian, peneliti melihat bahwa kondisi lingkungan sekitar merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan

b. Empati (*Emphaty*)

Perusahaan memahami masalah pelanggannya dan bertindak demi kepentingan terbaiknya, serta menawarkan perhatian pribadi dan jam kerja yang nyaman kepada pelanggan.

c. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat pada kali pertama tanpa kesalahan dan memberikan layanan pada waktu yang disepakati.

d. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Kesediaan dan kemampuan pegawai dalam membantu konsumen dan menanggapi permintaan konsumen serta segera menanggapi keluhan konsumen.

e. Jaminan (*Assurance*)

Perilaku karyawan dapat meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan dan perusahaan dapat menciptakan rasa aman pada pelanggannya. Keamanan berarti kepercayaan yang tinggi dari pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

3.5.2 Variabel Terikat

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2019: 61). Dalam penelitian ini, penulis menggunakan variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan.

Indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan, menurut Indrasari (2019:92) adalah:

a. Kesesuaian harapan

Kepuasan tidak diukur secara langsung, namun disimpulkan dari kesesuaian atau perbedaan antara harapan pelanggan dan kinerja aktual perusahaan.

b. Minat berkunjung kembali

Kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan ingin membeli atau menggunakan layanan perusahaan lagi.

c. Kesiediaan merekomendasikan

Kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan merekomendasikan produk atau layanan kepada orang lain, seperti keluarga, teman, dll.

Untuk memahami lebih dalam tentang variabel, definisi variabel, indikator dan pengukuran atas indikator diatas maka dapat dilihat dalam rangkuman tabel berikut ini.

Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel

VARIABEL	DEFINISI	INDIKATOR	UKURAN
Harga (X1)	Menurut Kotler & Armstrong (2019:63) harga merupakan “jumlah uang yang harus dibayarkan oleh pelanggan untuk memperoleh produk”. Biasanya dilakukan untuk menyesuaikan harga dengan situasi persaingan yang ada dan membawa produk tersebut agar sejalan dengan persepsi pembeli.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keterjangkauan harga 2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk 3. Kesesuaian harga dengan manfaat 4. Daya saing harga (Tjiptono,2019:268)	Skala Likert
Kualitas Pelayanan (X2)	Mutiawati et al., (2019:7) menyatakan kualitas pelayanan merupakan kemampuan pemberi pelayanan dalam melayani pengguna barang atau jasa.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) 2. Empati (<i>Emphaty</i>) 3. Keandalan (<i>Reliability</i>) 4. Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) 5. Jaminan (<i>Assurance</i>) (Kotler and Armstrong dalam Chriswardana, 2021:428)	Skala Likert

Kepuasan Pelanggan (Y)	Kotler dan Keller (2016:33) mengatakan kepuasan pelanggan adalah “kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk yang dirasakan dalam kaitannya dengan harapan	1. Kesesuaian harapan 2. Minat berkunjung kembali 3. Kesiediaan merekomendasikan (Indrasari,2019:92)	Skala Likert
-------------------------------	--	---	--------------

Sumber: Penulis (2024)

3.6. Teknik Analisis Data

3.6.1. Uji Kualitas Data

Dalam penelitian ini variabel diukur dengan menggunakan kuesioner, yang dilakukan dengan cara memeriksa kualitas informasi yang diperoleh. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS. Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengetahui apakah data yang digunakan valid dan reliabel. Keakuratan data yang diperoleh sangat menentukan kualitas hasil penelitian.

1. Uji Validitas

Menurut Ghozali (2018:51) uji validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu penyelidikan penelitian. Suatu survei dikatakan valid apabila pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Dalam penelitian ini uji validitas instrumen digunakan untuk mengetahui apakah alat ukur yang dirancang dalam bentuk survei benar-benar dapat memenuhi tugasnya. Sebagaimana dijelaskan dalam metode penelitian, pendekatan statistik digunakan untuk menentukan validitas instrumen, yaitu nilai koefisien korelasi butir-butir kalimat dan skor keseluruhan kalimat. lebih besar atau sama dengan 0,30 maka tuntutan dinyatakan sah. Untuk menghitung korelasi dalam uji validitas, penulis menggunakan korelasi total dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Dimana :

X = Skor yang diperoleh subyek dari seluruh item

Y = Skor total yang diperoleh dari seluruh item

$\sum X$ = Jumlah skor dalam distribusi X

$\sum Y$ = Jumlah skor dalam distribusi Y

$\sum X^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X

ΣY^2 = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y

N = Banyaknya responden

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas juga menguji konsistensi data yang dicatat selama periode waktu tertentu, yaitu. mencari tahu seberapa andal atau dapat dipercaya pengukuran yang digunakan. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan metode *One Shot* (hanya satu kali pengukuran) yaitu pengukurannya hanya dilakukan satu kali kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau diukur korelasi antar jawabannya (Ghozali, 2018:45). Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Cornbach Alpha* (α) yaitu. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cornbach Alpha $> 0,60$. Sedangkan untuk memudahkan perhitungan dalam uji reliabilitas ini digunakan alat bantu komputer dengan program SPSS (*Statistical Package for Social Science*) (Ghozali, 2018:45).

Uji reliabilitas dalam penelitian ini penulis menggunakan metode *Alpha Cronbach* (α) dengan rumus sebagai berikut:

$$\alpha = \left(\frac{K}{K - 1} \right) \left(\frac{s_r^2 - \sum s_i^2}{s_x^2} \right)$$

Dimana :

α = Koefisien Nilai reliabilitas

$\sum S_i$ = Jumlah varians skor tiap-tiap item

S_t = Varians total

k = Jumlah item pertanyaan yang diuji

3.6.2. Persamaan Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah suatu alat analisis yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh satu atau lebih variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Perumusan model analisis regresi yaitu sebagai berikut (Sugiyono, 2018:99)

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

Keterangan:

Y = Variabel terikat (kepuasan Mitra UMKM Cuka Cap Dua Bintang)

a = Intersep (titik potong dengan sumbu Y)

b₁...b₂ = Koefisien regresi (konstanta) X₁,X₂

X₁ = Harga

X₂ = Kualitas Pelayanan

e = *Standard error*

3.6.3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk menganalisis apakah model regresi yang digunakan ialah model regresi terbaik. Apabila model ialah model yang baik, maka analisis regresi tersebut layak dijadikan rekomendasi untuk pemecahan masalah dengan praktis. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Uji Normalitas

Tujuan dari uji normalitas ini adalah untuk melihat apakah variabel terikat dan variabel bebas berdistribusi normal atau tidak. Uji statistik non parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S) yang dimasukkan dalam program SPSS dapat digunakan untuk mengidentifikasi apakah residu berdistribusi normal atau tidak. Kriteria dari teknik *Kolmogorov Smirnov* adalah jika signifikansinya kurang dari 0,05 maka datanya tidak terdistribusi normal, sedangkan jika signifikansinya lebih besar dari 0,05 maka datanya terdistribusi normal. Selain itu, analisis grafis merupakan salah satu cara termudah untuk melihat normalitas data dengan membandingkan data observasi yang distribusinya mendekati distribusi *normal probability plot*. *normal probability plot* membandingkan distribusi kumulatif dengan distribusi normal. Dasar pengambilan keputusan telah berakhir (Ghozali, 2018: 161-167).

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dirancang untuk menguji apakah suatu model regresi menemukan korelasi antar variabel independen. Dalam model regresi yang baik, tidak boleh ada korelasi antar variabel independen (Ghozali, 2018:107). Jika variabel-variabel bebas berkorelasi satu sama lain, maka variabel-variabel tersebut tidak ortogonal. Deteksi adanya multikolinieritas pada regresi dengan melihat besarannya dari nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan juga nilai *Tolerance*.

Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. dalam pengertian sederhana setiap variabel independen menjadi variabel dependend dan diregres terhadap variabel independen lainnya. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai yang dipakai untuk menunjukkan adanya gejala *multikolinearitas* yaitu adalah - nilai *Tolerance* $< 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF > 10,00$ - nilai *Tolerance* $> 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF > 10,00$ (Ghozali, 2018:108).

3. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2018), uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamat ke pengamat yang lain. Jika variance dari residual satu pengamat ke pengamat lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas salah satu cara .Dalam penelitian ini peneliti menggunakan *Statistical Program for Social Sciences* (SPSS) untuk melihat pola pada diagram sebar. Kriteria inferensi digunakan jika letak titik-titik tersebut membentuk pola yang teratur, yaitu heteroskedastisitas. Sebaliknya jika lokasi titik tersebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, berarti tidak terjadi heteroskedastisitas. untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melakukan uji Glejser

3.6.4. Uji Hipotesis

Untuk memperoleh jawaban atas rumusan masalah dan hipotesis penelitian, diperlukan pengujian hipotesis yang sesuai terhadap hipotesis yang dirumuskan. Penelitian ini menggunakan pengujian hipotesis secara parsial (uji T) pengujian hipotesis secara simultan (uji F) untuk menguji hipotesis. dan koefisien determinasiPenjelasan masing-masing uji berikut ini.:

1. Uji Simultan (uji F)

Uji F dilakukan untuk melihat secara bersama-sama apakah koefisien parameter secara simultan berbeda atau sama dengan 0. Maksudnya pengujian ini dilakukan adalah untuk mengetahui apakah semua variabel bebas secara bersama-sama dapat berpengaruh terhadap variabel terikat. Hasil uji F digunakan untuk menyimpulkan apakah hipotesis dalam penelitian ini diterima atau ditolak. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji F:

- a. Jika nilai *sig* atau probabilitas > 0,05 maka: H_0 diterima, H_a ditolak.
- b. Jika nilai *sig* atau probabilitas < 0,05 maka: H_0 ditolak, H_a diterima (Santoso, 2020:330)

2. Koefisien Determinasi (R^2)

Untuk mengukur kontribusi pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y maka digunakan koefisien determinasi dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$KD = rs^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KD = Koefisien Determinasi

rs = Korelasi *pearson*

Menurut Imam Ghozali (2018:95) Koefisien determinasi pada dasarnya mengukur seberapa baik model dapat menjelaskan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasinya antara nol sampai satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel *independen* dalam menjelaskan variasi variabel *dependen* sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir seluruh informasi yang diperlukan untuk memprediksi perubahan variabel *dependen*.

Setiap ada penambahan variabel bebas maka R^2 pasti akan meningkat tanpa mempedulikan apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat. Oleh karena itu, digunakanlah model *adjusted* R^2 . Model *adjusted* R^2 dapat naik atau turun apabila ada suatu variabel independen yang ditambahkan kedalam model.

3. Uji Parsial (uji t)

Uji Parsial (uji t) digunakan untuk mengetahui signifikan atau tidaknya koefisien regresi yang diperoleh dari masing-masing variabel independen. Menurut Ghozali (2018) tujuan uji t pada hakikatnya adalah untuk menunjukkan seberapa lama pengaruh variabel independennya saja menjelaskan variasi variabel terikat. Tes dengan tingkat signifikansi 0,05 digunakan dalam penelitian ini.

Untuk menguji apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak digunakan statistik t (uji satu arah). Kriteria Pengujian :

–Jika $-t \text{ tabel} \leq t \text{ hitung} \leq +t \text{ tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

–Jika $t \text{ hitung} \leq -t \text{ tabel}$ atau $t \text{ hitung} > +t \text{ tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Dalam uji t ini dilakukan pada derajat kebebasan $(n-k-1)$ dimana n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel. Untuk tingkat keyakinan yang digunakan adalah 95% atau $\alpha = 5\%$.