

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. PENDEKATAN DAN JENIS PENELITIAN**

Dilihat dari segi bentuk dalam penelitian ada dua jenis data, yaitu data kualitatif dan data kuantitatif.<sup>1</sup> Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang menitikberatkan pada pengujian hipotesis. Penelitian ini bersifat kausal atau sebab akibat karena akan meneliti pengaruh X terhadap Y. Pendekatan ini dimulai dengan teori-teori dan hipotesis, kemudian membuat model analisis, mengidentifikasi variabel, membuat definisi operasional, mengumpulkan data (baik primer maupun sekunder) berdasarkan populasi dan sampel serta melakukan analisis.

Yang dimaksud sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh. Apabila peneliti menggunakan kuesioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data tersebut responden. Apabila peneliti menggunakan observasi, maka sumber datanya bisa berupa benda, gerak atau proses sesuatu. Apabila peneliti menggunakan dokumentasi, maka dokumen atau catatan subjek penelitian atau variabel penelitian.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Muhammad Teguh, 2005, *Metodologi Penelitian Ekonomi*, Raja Grafindo Perseda, Jakarta, hal 118

<sup>2</sup> Suharsimi Arikunto, 1996, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Yogyakarta, hal 129

Dalam penelitian ada dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder.<sup>3</sup>

1. Sumber data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber pertama. Sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dengan cara wawancara secara langsung dengan karyawan, atau manajer busana muslim yang terkait, serta penulis melakukan transaksi secara langsung guna memperoleh data yang akurat.
2. Sumber data sekunder adalah sumber yang dapat memberikan informasi atau data tambahan yang dapat memperkuat data produk, baik yang berupa manusia atau benda (majalah, buku, koran, dll).<sup>4</sup>

## **B. LOKASI PENELITIAN**

Adapun objek dari penelitian ini adalah pelanggan di Toko Dannis Collection di Royal Plaza.

## **C. POPULASI, SAMPEL, DAN TEKNIK SAMPLING**

### **1. Populasi**

Dalam bukunya Suharsimi Arikunto disebutkan apabila jumlah populasi kurang dari 100, maka jumlah populasi diambil semua, namun jika lebih dari 100, maka dapat diambil 10-15% atau 20-25% atau lebih.<sup>5</sup> Penelitian menggunakan sampling insidental. Sampling Insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan

---

<sup>3</sup> Muchammad Fauzi, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif Suatu Pengantar*, Walisongo Press, Semarang, hal 167

<sup>4</sup> Sugiono, 2008, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Alfabeta, Bandung, hal 225

<sup>5</sup> Suharsimi Arikunto, 1998, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, PT Rineka Cipta, Jakarta, hal 112

sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>6</sup>

Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh pelanggan di Toko Dannis Collection Royal Plaza dengan jumlah yang tidak diketahui sehingga teknik sampling yang digunakan adalah Sampling Insidental.

## 2. Sampel

Sampel adalah sub unit populasi survey atau populasi survey itu sendiri, yang oleh peneliti dipandang mewakili populasi target. Dalam penelitian ini sampel yang diambil yakni sebanyak 50 orang atau responden. Sampel penelitian ini adalah sebagian pelanggan di Toko Dannis Collection Royal Plaza Surabaya.

## 3. Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling insidental. Sampling Insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai

---

<sup>6</sup> Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif Kialitatif*, Alfabeta, Bandung, hal 80

sempel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.<sup>7</sup>

#### **D. VARIABEL DAN INDIKATOR PENELITIAN**

Berdasarkan kerangka teori dan hipotesis yang sudah dipaparkan, maka pada penelitian ini, variabel-variabelnya dapat ditentukan sebagai berikut:

##### 1. Harga (X)

Harga (X) pada penelitian ini adalah persepsi pelanggan terhadap harga produk yang dibeli di Dannis Collection Royal Plaza Surabaya.

Indikator pengukurannya meliputi:

- a. Kesesuaian Harga
- b. Tingkat Harga
- c. Diskon Atau Potongan Harga

Variabel ini diukur dengan menggunakan skala Likert.

##### 2. Kepuasan pelanggan (Y)

Kepuasan pelanggan pada penelitian ini adalah kepuasan pelanggan secara menyeluruh (utuh) setelah berbelanja di Dannis Collection Royal Plaza Surabaya.

Variabel terikat merupakan variabel respon yang tergantung atas variabel bebas, dengan kata lain variabel-variabel (X) akan memberikan pengaruh terhadap variabel (Y), dalam penelitian ini variabel (Y) di jabarkan dalam keputusan masyarakat. Variabel terikat merupakan

---

<sup>7</sup> Sugiyono, 2011, *Statistika untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung, hal 67

variabel respon yang tergantung atas variabel bebas, dengan kata lain variabel-variabel (X) akan memberikan pengaruh terhadap variabel (Y), dalam penelitian ini variabel (Y) di jabarkan dalam kepuasan pelanggan.

Indikator pengukurannya meliputi:

- a. Ketertarikan konsumen
- b. Kualitas pelayanan

**Tabel 3.1**

Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
Harga	1. Kesesuaian harga	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Harga yang dibayar sesuai dengan pelayanan yang diberikan.</li> <li>b. Harga yang dibayar sesuai dengan kualitas barang.</li> </ol>
	2. Diskon atau potongan harga	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Adanya diskon atau potongan harga bagi pelanggan.</li> <li>b. Adanya diskon atau potongan harga karna barangnya stok lama.</li> </ol>
	3. Tingkat harga	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Harga yang ditawarkan tidak cukup terjangkau.</li> </ol>
Kepuasan pelanggan memilih busana muslim Dannis	1. Ketertarikan konsumen	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memutuskan memilih busana muslim Dannis karena modelnya yang menarik.</li> </ol>
	2. Kualitas pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memutuskan memilih busana muslim Dannis karena kualitas pelayanan baik.</li> </ol>

## **E. TAHAP-TAHAP PENELITIAN**

### 1. Tahap Persiapan

Dalam tahap ini dimulai dengan merumuskan masalah, menentukan variabel, mencari bahan literatur sebagai landasan teori yang tepat, menentukan, menyusun, dan menyiapkan alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini.

### 2. Tahap Pelaksanaan Penelitian

Dalam tahap ini obyek penelitian sudah ditentukan dan menyelesaikan izin penelitian, menentukan populasi dan sampel, melakukan pengumpulan data dengan alat ukur yang disiapkan.

### 3. Tahap Pengelolaan Data

Melakukan skoring terhadap hasil skala yang telah diisi oleh responden, menghitung dan membuat tabulasi data yang diperoleh, kemudian membuat tabel data, melakukan analisa data dengan metode statistik, membuat simpulan dan hasil akhir penelitian.

## **F. TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Teknik pengumpulan data merupakan cara mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian.<sup>8</sup> Untuk membuktikan kebenaran hipotesis maka peneliti melakukan pengumpulan data pada obyek tertentu. Secara keseluruhan data penelitian ini diperoleh dengan cara:

---

<sup>8</sup> Juliansyah, Noor, 2012, *Metodologi Penelitian*, Kencana, Jakarta, hal 138

### 1. Survey Pendahuluan

Mengadakan pendekatan dengan pihak perusahaan dan melakukan penelitian awal dengan pengamatan secara umum untuk memperoleh gambaran secara umum situasi perusahaan yang dipakai sebagai dasar pengidentifikasian masalah.

### 2. Studi Kepustakaan

Mempelajari literatur-literatur untuk menyusun landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini.

### 3. Penelitian Lapangan

Untuk memperoleh data primer, peneliti memberikan kuesioner kepada responden yang ditemui di Dannis Collection di Royal Plaza Surabaya. Penelitian lapangan yang peneliti lakukan meliputi:

#### a. Metode Interview (wawancara)

Metode pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab secara lisan kepada pihak yang akan diteliti, yaitu pelanggan toko busana muslim Dannis Collection di Royal Plaza Surabaya.

#### b. Penyebaran kuesioner, yaitu menyebarkan daftar pertanyaan pada responden yang dijumpai. Penyebaran kuesioner juga diiringi dengan wawancara dengan pelanggan guna menjelaskan pertanyaan yang kurang dimengerti. Kuesioner (angket) merupakan pertanyaan tertulis yang berisi sejumlah pertanyaan yang diberikan kepada sejumlah responden (subjek penelitian) dengan tujuan untuk mengungkapkan

kondisi dalam diri subjek yang ingin diketahui. Alasan digunakan angket dalam penelitian ini didasarkan pada beberapa pertimbangan.

Asumsinya:

- 1) Responden adalah orang yang paling tahu tentang dirinya;
- 2) Apa yang dinyatakan oleh responden pada peneliti adalah benar dan bisa dipercaya;
- 3) Interpretasi responden terhadap pertanyaan yang diajukan, sama seperti yang dimaksud peneliti;
  - a) Biaya relatif murah
  - b) Waktu yang dipergunakan untuk mendapatkan data relatif singkat
  - c) Dapat dilaksanakan sekaligus terhadap subyek yang besar jumlahnya.

Alat ukur yang dipakai peneliti adalah skala likert, skala likert yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok atau fenomena sosial. Adapun skor yang digunakan adalah 5, 4, 3, 2, 1 yang diterapkan secara bervariasi menurut bentuk dan kategori pertanyaan. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban tersebut dapat diberi skor pada setiap butirnya, sebagai berikut:

- 1) Sangat setuju = skor 5
- 2) Setuju = skor 4
- 3) Kurang setuju = skor 3

4) Tidak setuju = skor 2

5) Sangat tidak setuju = skor 1

Dalam penelitian ini kuesioner/angket yang digunakan adalah angket tertutup dimana alternatif jawaban sudah tersedia dan responden tinggal memilih salah satu jawaban yang dianggap paling tepat. Berdasarkan atribut-atribut yang telah dijabarkan dan dikembangkan menjadi instrumen penelitian guna mengambil satu penelitian.

c. Metode Study Pustaka

Di dalam pengumpulan data study pustaka penulis memperoleh data-data dari buku, serta bacaan-bacaan lain yang berhubungan dengan judul penelitian.

## **G. TEKNIK VALIDITAS INSTRUMEN PENELITIAN**

### **1. Uji Validitas dan Uji Reabilitas**

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

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau keshahihan suatu instrument. Suatu instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti. Agar diperoleh keberhasilan instrument, maka sebelum instrument digunakan sebagai alat pengumpul data dilakukan uji coba. Uji validitas instrument digunakan teknik uji validitas internal yaitu dengan menguji kesesuaian antara bagian instrument secara keseluruhan. Dalam

penelitian ini digunakan analisis butir yaitu dengan mengkorelasikan skor tiap butir pertanyaan dengan skor total, kemudian dikonsultasikan dengan tabel nilai  $r$  dengan taraf signifikan 95%.

#### **b. Uji Reabilitas**

Reabilitas merupakan suatu alat pengukur dengan derajat keajegan, suatu kuesioner disebut *reliable* atau handal jika jawaban-jawaban seseorang kuesioner. Untuk uji reabilitas instrument, digunakan rumus Alpha dari Cronbach.

### **2. Uji Asumsi Klasik**

Hasil yang diperoleh regresi berganda dapat digunakan sebagai alat prediksi yang baik dan tidak bila memenuhi beberapa asumsi ini disebut asumsi klasik.

### **3. Uji Multikolonieritas**

Uji Multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel *independen*. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel *independen*. Jika variabel *independen* saling berkorelasi, maka variabel-variabel tidak ortogonal. Untuk menguji ada atau tidak multikolonieritas data model regresi adalah sebagai berikut:

- a. Nilai  $R^2$  yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris sangat tinggi.

- b. Menganalisis matrik korelasi variabel-variabel *independen*. Jika antar variabel *independen* ada korelasi yang cukup tinggi (umumnya di atas 0,90), maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolonieritas.
- c. Multikolonieritas dapat dilihat dari *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF), dengan indikasi jika nilai *tolerance*  $\leq 0,10$  atau sama dengan nilai  $VIF \geq 10$ .

#### 4. Uji Autokorelasi

Maksud dari tujuan tersebut diatas apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Ada beberapa cara untuk menguji atau mendeteksi ada atau tidaknya *autokorelasi*, salah satunya dengan uji *Durbin-Watson* (DW test). Dengan pengambilan keputusan ada atau tidaknya *autokorelasi*:

**Tabel 3.2**

Hipotesis nol	Keputusan	Jika
Tidak ada <i>autokorelasi</i> positif	Tolak	$0 < d < dl$
Tidak ada <i>autokorelasi</i> positif	No detection	$dl \leq d \leq du$
Tidak ada <i>autokorelasi</i> negatif	Tolak	$4 - dl < d < 4$
Tidak ada <i>autokorelasi</i> negatif	No detection	$4 - du \leq d \leq 4 - dl$
Tidak ada <i>autokorelasi</i> , positif atau negatif	Tidak ditolak	$du < d < 4 - du$

#### 5. Uji Heteroskedastisitas

Dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke

pengamatan yang lain tetap, maka disebut *Homoskedastisitas* dan jika berbeda disebut *Heteroskedastisitas*. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya *Heteroskedastisitas* dengan melihat Grafik Plot antara nilai prediksi variabel *dependen* yaitu ZPRED dengan residual SRISED. PADA GRAFIK Scanttplot ada tidaknya pola antara ZPRED dan SRISED dimana sumbu Y dan Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual yang telah di-studentized.

## H. TEKNIK ANALISIS DATA

### 1. Metode Analisis Kuantitatif

Merupakan metode untuk melakukan pengujian terhadap hipotesis dan data yang diperoleh melalui data statistik. Untuk keperluan analisis, penulis mengumpulkan data dan mengolah data yang diperoleh dari kuesioner dengan cara memberikan bobot penilaian setiap pertanyaan berdasarkan skala Linkert. Skor yang digunakan adalah 5-4-3-2-1 berupa pertanyaan positif sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju.

### 2. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan untuk mengetahui persepsi harga (X), terhadap kepuasan pelanggan toko busana muslim Dannis Collection di Royal Plaza Surabaya.

Persamaan regresi linier sederhana dicari dengan rumus:

$$Y = a + Bx$$

Dimana:

$Y$  = kepuasan pelanggan busana muslim

$a$  = nilai konstanta

$b$  = koefisien regresi

$X$  = variabel bebas yaitu persepsi harga

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Uji T

Untuk mengetahui apakah pengaruh harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Dannis Collection.

$H_0$  diterima: apabila  $T$  dihitung  $< T$  tabel, berarti bahwa harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan toko busana muslim Dannis Collection di Royal Plaza Surabaya.

$H_0$  tidak dapat diterima: apabila  $T$  dihitung  $> T$  tabel, artinya bahwa pengaruh harga tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan toko busana muslim Dannis Collection di Royal Plaza Surabaya.

#### b. Uji F

Untuk mengetahui apakah pengaruh harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan toko busana muslim Dannis Collection di Royal Plaza Surabaya.

$H_0$  diterima: apabila  $F$  hitung  $< F$  tabel, berarti bahwa pengaruh harga sangat berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Dannis Collection di Royal Plaza Surabaya.

Ho tidak diterima: apabila  $F$  dihitung  $> F$  tabel, artinya bahwa pengaruh harga tidak berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan toko busana muslim Dannis Collection di Royal Plaza Surabaya.

**Tabel 3.3**  
**Variabel Penelitian dan Pengukuran**

<b>Variabel</b>	<b>Definisi Operasional</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala Pengukuran</b>
Harga	Harga adalah sejumlah uang yang diserahkan oleh pembeli kepada penjual untuk memperoleh produk tertentu.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesesuaian harga</li> <li>2. Tingkat harga</li> <li>3. Diskon atau potongan harga</li> </ol>	Diukur melalui angket dengan menggunakan skala Linkert.
Kepuasan pelanggan	Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih yang sekurang-kurangnya sama tau melampaui harapan pelanggan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketertarikan konsumen</li> <li>2. Kualitas pelayanan</li> </ol>	Diukur melalui angket