

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2019) adalah suatu metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, sebagai metode ilmiah atau *scientific* karena telah memenuhi kaidah ilmiah secara konkrit atau empiris, obyektif, terukur, rasional, serta sistematis. Metode kuantitatif bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan yang akan digunakan untuk meneliti pada populasi serta sampel tertentu, pengumpulan data dengan menggunakan instrumen penelitian, serta analisis data yang bersifat kuantitatif atau statistik. Metode penelitian kuantitatif adalah suatu metode penelitian yang menggunakan pendekatan numerik dan statistik untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasikan data. Tujuan utama metode penelitian kuantitatif adalah untuk menguji hipotesis dan menjawab pertanyaan penelitian dengan menggunakan data yang dapat diukur dan dianalisis secara statistik.

Pada penelitian ini menggunakan penelitian pendekatan kuantitatif. Hal ini dikarenakan penelitian ini akan melihat bagaimana pengaruh antara harga dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian produk Indihome di PT. Narindo Solusi Komunikasi.

3.2. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono dalam Handayani (2020) menjelaskan tentang hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain maka macam – macam variabel dalam penelitian dapat dibedakan menjadi :

3.2.1. Variabel Bebas (Independen)

Variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *prediktor*, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua

variabel bebas yaitu harga (X1) dan kualitas produk dengan indikator sebagai berikut:

1. Indikator Harga (X1):

- Tingkat Harga
- Potongan Harga
- Waktu pembayaran
- Syarat pembayaran
- Keterjangkauan Harga
- Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Produk
- Kesesuaian Harga Dengan Manfaat
- Harga sesuai dengan kemampuan atau daya saing harga
- Diskon
- Periode pembayaran dan persyaratan kredit

2. Indikator Kualitas Produk (X2) :

- Kinerja produk (*Performance*)
- Fitur (*Features*)
- Kesesuaian dengan Spesifikasi (*Conformance*)
- Daya Tahan (*Durability*)
- Keandalan (*Reliability*)
- Kemudahan Perawatan (*Serviceability*)
- Estetika (*Aesthetics*)
- Kualitas yang Dipersepsikan (*Perceived Quality*)
- Keamanan (*Safety*)
- Kenyamanan (*Convenience*)

3.2.2. Variabel Terikat (Dependen)

Sering disebut sebagai variabel *output*, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan variabel terikatnya adalah kepuasan pelanggan (Y) dengan indikator sebagai berikut:

- Produk

- Harga
- Promosi
- Lokasi
- Pelayanan karyawan
- Fasilitas
- Suasana
- Biaya
- Kemudahan akses dan penggunaan
- Umpan balik pelanggan

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi menurut Sugiyono dalam Mohanty (2016 : 61), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi, populasi bukan hanya orang, tetap juga obyek dan benda – benda alam lain. populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu. Dalam sebuah penelitian ini populasi yang akan digunakan adalah para pelanggan dari PT. Narindo Solusi Telekomunikasi sebanyak 2000 orang responden. Populasi sebanyak itu adalah para pelanggan yang menggunakan produk indihome di kota gunungsitoli.

3.3.2. Sampel

Menurut Sugiyono (2016) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah non-probability sampling, yaitu purposive sampling. Teknik purposive sampling adalah teknik dengan melakukan penentuan kriteria tertentu pada sampel. Sejalan dengan hal itu, Menurut Arikunto (2017:173) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Apabila subjeknya kurang dari 100 – 150, maka seluruh populasi

menjadi sampel penelitian. tetapi jika subjeknya lebih dari 100 maka dapat diambil 10-15% atau 25-30%.

Dalam penelitian ini, teknik yang dipakai merupakan probability sampling dengan metode simple random sampling, Simple random sampling adalah metode pengambilan sampel di mana setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih menjadi bagian dari sampel. Dengan kata lain, setiap individu dalam populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih secara acak. Metode ini bertujuan untuk memastikan bahwa sampel yang diambil dapat mewakili populasi secara keseluruhan.

Dikarenakan jumlah populasi dalam penelitian ini telah diketahui, rumus slovin digunakan guna menentukan ukuran sampel yang sesuai.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang diperlukan

N = Jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan sampel (sampling error), dengan tingkat kesalahan yang diambil yaitu 0,1%

$$n = \frac{2000}{1 + 2000 (0,1\%)^2}$$

n = 95,2381 dibulatkan menjadi 95

Sehingga, sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini sebanyak 95 responden.

3.4. Instrument Penelitian

Instrumen Penelitian yang akan digunakan dan dirancang oleh peneliti yaitu dengan menggunakan kuisisioner (angket) yang berisikan dari beberapa butir-butir pertanyaan. Instrumen penelitian merupakan alat atau metode yang digunakan dalam mengumpulkan beberapa data dalam penelitian, oleh karena itu penggunaan instrument ini sangat penting untuk dapat mencari informasi yang komprehensif tentang suatu masalah.

Pada prinsipnya melakukan penelitian adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian biasa dinamakan instrumen penelitian. Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Dalam penelitian ini kuisioner akan diedarkan kepada seluruh responden dengan pemberian skor sebagai berikut:

- | | |
|--------------------------------|---------------|
| 1. (SS) = Sangat Setuju | Dengan Skor 5 |
| 2. (S) = Setuju | Dengan Skor 4 |
| 3. (KS) = Kurang Setuju | Dengan Skor 3 |
| 4. (TS) = Tidak Setuju | Dengan Skor 2 |
| 5. (STS) = Sangat Tidak Setuju | Dengan Skor 1 |

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Mukhamad Fathoni (2019 : 241) teknik pengumpulan data penelitian adalah metode atau cara yang digunakan untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan dalam sebuah studi atau penelitian. Pemilihan teknik pengumpulan data sangat penting karena dapat mempengaruhi validitas dan reliabilitas hasil penelitian yang harus disesuaikan dengan tujuan penelitian, jenis data yang dibutuhkan, sumber daya yang tersedia, dan pertimbangan etis. Kombinasi beberapa teknik pengumpulan data juga sering digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih lengkap tentang masalah penelitian. Teknik dalam pengumpulan data yang digunakan oleh penelitian ini adalah:

1. Pengamatan (Observasi) Mendefinisikan observasi menurut Tersiana (2018:12) mendefinisikan observasi yaitu proses pengamatan menyeluruh dan mencermati perilaku pada suatu kondisi tertentu. Dan pada dasarnya observasi bertujuan untuk mendeskripsikan aktivitas, individu, serta makna kejadian berdasarkan perspektif individu. Teknik ini untuk menggali data dari sumber data yang berupa peristiwa, tempat dan lokasi serta rekaman gambar di lapangan. Metode pengamatan (observasi) yakni melibatkan diri secara langsung untuk dapat melihat dan memahami gejala-gejala yang ada.

2. Kuesioner atau angket adalah salah satu metode yang banyak digunakan untuk mengumpulkan data dari sejumlah besar responden. Teknik ini biasanya melibatkan serangkaian pertanyaan tertulis yang harus dijawab oleh responden. Kuesioner dapat dirancang dalam bentuk pertanyaan terbuka yang memungkinkan responden memberikan jawaban bebas, atau pertanyaan tertutup dengan pilihan jawaban yang sudah ditentukan. Sebagai contoh, survei kepuasan pelanggan sering kali dilakukan dengan metode ini untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap suatu layanan.

3.6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif, yakni menguji dan menganalisis data dengan perhitungan angka-angka dan kemudian menarik kesimpulan dari pengujian tersebut dengan alat uji korelasi product moment dan korelasi berganda tetapi dalam praktiknya pengolahan data penelitian ini tidak diolah secara manual, namun dengan menggunakan software statistik SPSS.

3.6.1. Uji Instrumen Penelitian

1. Pengujian Validitas

Uji validitas digunakan untuk membuktikan ketepatan Butir - butir soal dalam instrument penelitian dan mengukur kejelasan kerangka dalam sebuah penelitian (Utami, 2023). Uji validitas dilakukan dengan menggunakan analisis faktor konfirmatori pada masing-masing variabel laten. Indikator- indikator suatu variabel dikatakan valid jika mempunyai loading factor signifikan pada ($\alpha = 5\%$). Instrumen penelitian tersebut valid unidimensional jika mempunyai nilai *goodness of fit index* (GFI) $> 0,60$.

2. Pengujian Reliabilitas

Penelitian yang reliabel merupakan penelitian yang terdapat persamaan data dalam waktu yang berbeda, artinya data hasil penelitian diperoleh tidak berubah ketika terdapat perubahan waktu. Reliabilitas terkait dengan masalah kepercayaan dimana penelitian dikatakan reliabel apabila data memiliki tingkat kepercayaan tinggi (Usman & Gustalika, 2022). Reliabilitas digunakan untuk mengukur

suatu kuesioner yang menjadi indikator dari variabel. Suatu variabel dikatakan reliabilitas jika *Cronbach alpha* > 0.70 (Savira & Ida Yulianti, 2022).

3.6.2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik menurut Riyanto dan Hatmawan (2020:137) adalah uji persyaratan yang dipergunakan untuk uji regresi yang apabila hasilnya memenuhi asumsi maka akan memberikan hasil koefisien regresi yang linear, tidak bias, dan juga konsisten. Sebaliknya apabila hasil uji asumsi klasik tidak memenuhi kriteria asumsi maka model regresi yang diuji akan menjadi sulit untuk diinterpretasikan karena memberikan makna bias. Maka dari itu uji asumsi klasik memiliki tujuan meneliti data apakah memenuhi syarat untuk bisa diteliti lebih lanjut. Beberapa alat uji dalam uji asumsi klasik adalah uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heterokedastisitas.

1. Uji Normalitas Riyanto dan Hatmawan (2020:137) menafsirkan bahwa uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah variabel residual atau pengganggu memiliki distribusi normal dalam model regresi. Hasil pada uji normalitas diharuskan memiliki distribusi normal dikarenakan untuk uji t dan uji F memperkirakan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Pengujian normalitas pada penelitian ini dilakukan dengan analisis grafik yaitu P-Plot menggunakan aplikasi SPSS dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
 - b. Jika data menyebar jauh dari diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.
2. Uji Multikolinieritas Uji multikolinieritas Menurut Riyanto dan Hatmawan (2020:139) digunakan untuk menguji sebuah model

regresi mengenai ada tidaknya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik semestinya tidak terjadi korelasi diantara variabel independennya. Jika terjadi korelasi diantara variabel indepen, berarti terdapat suatu masalah multikolinieritas. Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinieritas antar variabel, bisa dilihat melalui VIF (*Variance Inflation Factor*) dan TOL (*Tolerance*) dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependendengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Jika nilai $VIF < 10$ dan nilai $tolerance > 0,10$ maka dapat dikatakan bahwa dalam model regresi tidak ada multikolinieritas antar variabel.
 - b. Jika nilai $VIF > 10$ dan nilai $tolerance > 0,10$ maka dapat dikatakan bahwa dalam model regresi ada multikolinieritas antar variabel.
3. Uji Heterokedastisitas Uji heterokedastisitas menurut Riyanto dan Hatmawan (2020:139) bertujuan untuk menguji apakah pada suatu model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pengamatan satu ke pengamatan lain. Syafril (2019:62) menjelaskan apabila varian berbeda dari pengamatan satu ke pengamatan lain maka disebut gejala heterokedastisitas. Sedangkan disebut homokedastisitas, jika variannya tetap dari pengamatan lainnya. Model regresi yang baik semestinya tidak terjadi heterokedastisitas. Dalam penelitian ini cara yang digunakan untuk melakukan uji heterokedastisitas adalah dengan metode Scatter Plot. Metode Scatter Plot melihat grafik plot antara nilai estimasi atau prediksi variabel dependen (terikat) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Metode Scatter Plot memiliki kriteria penilaian adalah sebagai berikut:
- b. Apabila terdapat pola tertentu, semacam titik-titik yang membentuk pola teratur seperti melebar kemudian menyempit

dan bergelombang maka teridentifikasi telah terjadi heterokedastisitas.

- c. Apabila tidak terdapat pola tertentu yang jelas, semacam titik-titik yang menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka teridentifikasi tidak terjadi heterokedastisitas

3.6.3. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui bagaimana hasil hipotesis atau dugaan sementara terhadap penelitian yang akan dilakukan. Adapun pengujian hipotesis yang terdapat dalam penelitian ini diantaranya:

a. Uji Parsial (Uji T)

Uji statistik t adalah untuk mengetahui apakah pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat apakah bermakna atau tidak. Pengujian dilakukan dengan membandingkan antara nilai t hitung masing-masing variabel bebas dengan nilai t tabel dengan derajat kesalahan 5% dalam arti ($\alpha = 0,05$). Apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka variabel bebasnya memberikan pengaruh bermakna terhadap variabel terkait. Langkah-langkah pengujian adalah sebagai berikut:

- a) Merumuskan hipotesis (H_a).
- b) Jika H_a diterima, maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen (citra merek dan harga) dengan variabel dependen (keputusan pembelian) secara parsial.
- c) Menentukan tingkat signifikan (α) sebesar 0,05.
- d) Membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . Jika t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka H_a diterima. Artinya variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen secara individual.

b. Uji Simultas (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel bebasnya secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap variabel terikat. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} pada derajat kesalahan 5% dalam arti ($\alpha = 0.05$). Apabila nilai $F_{hitung} >$ dari nilai F_{tabel} , maka berarti variabel

bebasnya secara bersama-sama memberikan pengaruh yang bermakna terhadap variabel terikat atau hipotesis pertama sehingga dapat diterima. Uji F digunakan untuk menguji signifikan pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Indihome di PT. Narindo Solusi Telekomunikasi secara simultan. Adapun langkah-langkah yang dilakukan akan dilakukan dalam pengujiannya adalah:

1. Merumuskan Hipotesis (H_a)

H_a diterima berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan.

2. Menentukan tingkat signifikan yaitu sebesar 0,05 ($\alpha = 0,05$).

3. Membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} .

a. Bila $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka berarti variabel independen secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

b. Bila $F_{hitung} > F_{tabel}$, variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen.

c. Berdasarkan probabilitas, menggunakan nilai probabilitas, H_a akan diterima jika probabilitas kurang dari 0,05.

c. Koefisien Determinasi (Uji R^2)

Koefisien determinasi (R^2) adalah suatu nilai yang menggambarkan seberapa besar perubahan atau variasi dari variabel dependen (keputusan pembelian) bisa dijelaskan oleh perubahan atau variasi dari variabel independen (harga dan kualitas produk). Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu ($0 < R^2 < 1$). Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Dengan kata lain, jika R^2 semakin mendekati 100% maka semakin baik variabel independen dalam menjelaskan variasi perubahan variabel dependen. Artinya semakin besar R^2 maka akan semakin baik model regresi dengan data yang ada,

[illegible]

[illegible]

Sumber: Diolah Oleh Peneliti 2025