

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Ade Ismayani (2023:3) menyatakan bahwa penelitian merupakan upaya atau cara kerja yang sistematis untuk menjawab permasalahan atau pertanyaan dengan jalan mengumpulkan data dan merumuskan generalisasi berdasarkan data tersebut. Penelitian juga dapat diartikan sebagai proses pemecahan masalah dan menemukan serta mengembangkan batang tubuh pengetahuan yang terorganisasikan melalui metode ilmiah.

Menurut Ali,dkk (2022) metode penelitian adalah pendekatan ilmiah yang digunakan untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu, cara ilmiah berarti penelitian didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris, sistematis. Menurut Rofiqoh & Zulhawati (2020:2) secara umum terdapat tiga jenis metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ilmiah. Ketiga metode penelitian tersebut terdiri dari:

1. Metode penelitian kuantitatif merupakan metode-metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Variabel-variabel ini diukur oleh peneliti biasanya dengan menggunakan instrumen-instrumen penelitian yang di kuantitatifkan sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur-prosedur statistik.
2. Metode penelitian kualitatif merupakan suatu teknik penelitian yang menggunakan narasi atau kata-kata dalam menjelaskan dan menjabarkan makna dari setiap fenomena, gejala, dan situasi sosial tertentu. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, pengumpulan data yang spesifik dari para partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema umum, dan menafsirkan makna data.
3. Metode penelitian campuran merupakan pendekatan penelitian yang mengombinasikan atau mengasosiasikan bentuk kualitatif dan bentuk kuantitatif. Penelitian jenis campuran ini melibatkan asumsi-asumsi

filosofis, aplikasi pendekatan kuantitatif dan kualitatif, dan pencampuran kedua pendekatan tersebut dalam satu penelitian.

Berdasarkan jenis penelitian menurut para ahli di atas, maka jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yakni metode penelitian kuantitatif.

3.2 Identifikasi Variabel Penelitian

Identifikasi variabel penelitian merupakan proses untuk menentukan faktor-faktor yang akan digunakan dalam suatu penelitian. Variabel penelitian merupakan elemen yang bisa diukur, diamati, atau dimanipulasi, serta berfungsi sebagai objek atau atribut yang dapat dianalisis secara ilmiah dalam studi tersebut. Menurut Rahardja,dkk (2023) menyatakan bahwa 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 suatu objek penelitian atau apa yang menjadi perhatian suatu titik perhatian suatu penelitian (Siregar & Hardana, 2021).

Menurut Sudaryono (2019:162) terdapat dua jenis variabel penelitian, yaitu:

1. Variabel bebas (*Independen*)

Variabel bebas merupakan variabel yang memengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (*dependen*). Dalam penelitian, variabel bebas dimanipulasi atau diobservasi untuk melihat bagaimana pengaruhnya terhadap variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Strategi Pemasaran (X).

2. Variabel Terikat (*Dependen*)

Variabel terikat merupakan variabel yang dijelaskan atau yang dipengaruhi oleh variabel *independen*. Dalam penelitian, variabel ini disebut juga variabel dependen, karena nilainya berubah sebagai akibat dari perubahan pada variabel bebas. Variabel terikat menjadi fokus utama yang ingin dijelaskan atau diprediksi oleh peneliti. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan (Y).

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Menurut Sugiyono (2019:126) menyatakan bahwa Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Srualla, dkk (2023) menyatakan bahwa populasi merujuk pada seluruh kelompok atau unsur yang memiliki ciri-ciri tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Menurut Abdussamad, dkk (2024:52) populasi penelitian merupakan kelompok yang ingin menjadi subjek atau sasaran dari penelitian yang dilakukan. Ini bisa mencakup beragam entitas, mulai dari individu, kelompok sosial, organisasi, hingga wilayah geografis tertentu. Sugiyono (2019) menyatakan bahwa ada beberapa ciri pokok dari populasi, yaitu memiliki objek atau subjek, mempunyai kualitas/karakteristik tertentu, ditetapkan oleh peneliti, dipelajari untuk ditarik kesimpulan.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa populasi keseluruhan subjek penelitian yang memiliki karakteristik tertentu. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pelanggan PT Kencana Mulia Abadi dengan jumlah 200 orang.

3.3.2. Sampel

Menurut Arikunto, (2019:174) menjelaskan bahwa Sampel merupakan sebagai bagian dari populasi yang dijadikan sebagai sumber data utama dalam suatu penelitian. Dengan kata lain, sampel adalah sebagian dari populasi untuk mewakili seluruh populasi.

penentuan sampel dari suatu populasi adalah sebagai berikut:

- a. Populasi dibawah 50 orang di ambil semua
- b. Populasi antara 50 – 100 = 50%
- c. Populasi antara 100 – 300 = 25%
- d. Populasi antara 300 – 500 = 10-20%
- e. Populasi 500-ke atas di ambil = 5-15%

Oleh karena itu, populasi dalam penelitian ini sebanyak 200 orang, maka peneliti mengambil jumlah sampel sebanyak 25% dari total populasi yang ada pada PT Kencana Mulia Abadi. Jadi, jumlah sampel adalah 50 orang.

3.4 Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2019) instrument penelitian adalah segala alat yang dipakai peneliti untuk memperoleh data yang relevan, valid, reliabel, sehingga fenomena yang diteliti dapat diukur dan dianalisis sesuai tujuan penelitian. Menurut Kurniawan (2021:1) menyatakan bahwa instrument penelitian merupakan alat yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, mengukur fenomena, dan menganalisis data yang sesuai dengan masalah yang dihadapi pada subjek atau sampel yang diamati. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan instrument berupa angket/kuesioner.

Menurut Sundari,dkk (2024:34) terdapat tiga tipe dasar kuesioner, yaitu:

1. Kuesioner terbuka terbuka adalah kuesioner yang mengharapkan responden untuk menuliskan jawabannya berbentuk uraian tentang sesuatu hal.
2. Pertanyaan tertutup adalah pertanyaan yang mengharapkan jawaban singkat atau mengharapkan responden untuk memilih salah satu alternatif jawaban dari setiap pertanyaan yang telah tersedia.
3. Kombinasi yaitu kombinasi antara pertanyaan terbuka dan tertutup.

Berdasarkan pendapat di atas, maka kuesioner atau angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kuesioner atau angket tertutup, karena responden hanya tinggal memberikan tanda pada salah satu jawaban yang dianggap benar.

Dalam penelitian ini angket akan diedarkan kepada seluruh responden, yang terdiri beberapa opsi alternatif jawaban, bisa menggunakan Skala Likert untuk mengukur tingkat kesetujuan atau tidak setuju responden terhadap pertanyaan tertentu, dimana tiap opsi tersebut mempunyai bobot sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Pengukuran Skala Likert

Penilaian/Keterangan	Nilai Skor
Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sundari, dkk (2024)

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2019) teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama adalah mendapatkan data. Veronica,dkk (2022:116) menyatakan bahwa teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan untuk mengumpulkan informasi atau fakta-fakta yang ada di lapangan. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yakni: angket (kuesioner), yaitu teknik pengumpulan data dengan mendedarkan angket/kuesioner kepada responden.

Menurut Herlina,dkk (2025:88) menyatakan bahwa kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

3.6 Teknik Analisis Data

Menurut Juliani & Syahbudin (2025:7) analisis data adalah proses penting dalam penelitian yang bertujuan untuk mengorganisasi, menginterpretasi, dan menyimpulkan informasi yang telah dikumpulkan. Dalam penelitian kuantitatif, analisis data biasanya melibatkan teknik statistik seperti analisis deskriptif, uji hipotesis, atau regresi, yang memungkinkan peneliti untuk

mengukur hubungan antar variabel dan membuat generalisasi berdasarkan data numerik.

3.6.1. Uji Validitas

Menurut Ghazali dalam (Sanaky, dkk, 2021:433) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Untuk menentukan tingkat validitas sebuah item pertanyaan atau kuesioner, maka diberlakukan proses *corrected item-total correlation* dengan cara nilai setiap skor pada alternatif jawaban diproses terlebih dahulu diaplikasi *Microsoft Excel* setelah itu data yang didapatkan akan disubstitusikan pada program pengolah data statistik dengan aplikasi IBM SPSS versi 22. Jika sebuah item pertanyaan atau *instrument/kuesioner* memiliki nilai signifikansi dibawah 0,05 atau *sig.* < 0,05 berarti data yang diperoleh adalah valid dan jika korelasi skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor mempunyai tingkat signifikansi di atas 0,05 atau *sig.* >0,05, maka data yang diperoleh adalah tidak valid.

3.6.2. Uji Reliabilitas

Menurut Tahitu,dkk (2024:61) menyatakan bahwa reliabilitas berhubungan dengan masalah kepercayaan. Suatu tes dapat dikatakan mempunyai taraf kepercayaan yang tinggi jika tes tersebut dapat memberikan hasil yang tetap. Tuntutan bahwa *instrument evaluasi* harus valid menyangkut harapan yang diperolehnya data yang valid, sesuai dengan kenyataan. Jika validitas terkait dengan ketepatan objek yang tidak lain adalah tidak menyimpangnya data dari kenyataan, artinya bahwa data tersebut benar. Dasar kepuasaan dalam uji Reliabilitas alpha Cronbach menjelaskan bahwa uji reliabilitas dapat

dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir atau item pertanyaan dalam angket (kuesioner) penelitian.

Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai Cronbach alpha $> 0,60$ maka kuesioner atau angket dinyatakan *reliable* atau konsisten.
- b. Sementara jika nilai Cronbach alpha $< 0,60$ maka kuesioner atau angket dinyatakan tidak *reliable* atau tidak konsisten.

3.6.3. Uji Koefisien Kolerasi

Menurut Sehangunaung, dkk (2023:6) Koefisien korelasi (R) ini digunakan untuk mengukur kuatnya hubungan antar variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel tidak bebas. Koefisien korelasi digunakan untuk melihat presentase hubungan antara variabel bebas satu sama lain (X) dengan variabel terikat. Jika koefisien korelasi (r) makin besar atau mendekati (100%) maka hubungannya semakin kuat sedangkan jika koefisien (r) mendekati 0 (nol) maka dapat dikatakan hubungannya lemah.

Menurut Sanny & Dewi (2020:82) menjelaskan bahwa terdapat beberapa tingkat hubungan korelasi antar variabel berdasar interval koefisien yaitu:

Tabel 3. 2 Interval Korelasi Antar Variabel

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sanny & Dewi 2020

3.6.4. Koefisien Determinasi

Menurut Sehangunaung,dkk (2023:6) Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Koefisien determinasi menunjukkan kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat, di mana digambarkan dengan presentase. Semakin besar presentasinya maka dapat dikatakan variabel bebas (X) memiliki kontribusi atau peran yang besar dalam mempengaruhi variabel terikat, sedangkan sisa presentasinya merupakan variabel bebas lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Sebaliknya semakin kecil presentasinya maka semakin kecil kontribusi atau peran variabel bebas (X) dalam mempengaruhi variabel terikat.

3.6.5. Regresi Linier Sederhana

Menurut Putra,dkk (2022:146) menyatakan bahwa pengertian dari regresi linier sederhana adalah untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dan memprediksi variabel terikat dengan menggunakan variabel bebas. Menurut Zurkiyah & Sriasfiati (2021:250) Regresi Linear sederhana digunakan untuk mendapatkan hubungan matematis dalam bentuk suatu persamaan antara variabel tak bebas tunggal dengan variabel bebas tunggal. Regresi linier sederhana hanya memiliki satu peubah X yang dihubungkan dengan satu peubah tidak bebas Y. Adapun persamaan yang ada pada regresi linear sederhana yaitu:

$$Y = a + bX$$

Dimana :

Y = Variabel terikat (Dependen)

X = Variabel tidak terikat (Independen)

A = Konstanta

B = Koefisien regresi (kemiringan; besaran response yang ditimbulkan oleh variable)

3.6.6. Uji Hipotesis

Menurut Margono dalam Nizamuddin, dkk (2021:97) hipotesis merupakan pendapat sementara terhadap pertanyaan-pertanyaan dalam suatu penelitian yang secara teori dianggap paling akurat kebenarannya. Secara praktis, hipotesis menguji kebenaran tentang populasi yang didapat dari sampel penelitian. Secara evidensi, hipotesis diartikan sebagai penjelasan tentang bentuk parameter yang ingin diuji secara statistik sampel. Hipotesis mengandung terkaan atau dugaan yang akurasiya tergantung pemahaman peneliti berdasarkan teori yang sudah ditelaah.

Berdasarkan di dalam penelitian ini terdapat dua variabel, maka peneliti menggunakan uji t, sebagai berikut:

a. Uji Parsial (uji t)

Tahitu,dkk (2024:62) menyatakan Uji t dikenal dengan uji parsial, yaitu untuk menguji bagaimana Pengaruh masing-masing variabel bebas 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. Dasar pengambilan keputusan untuk uji t (parsial) dalam analisis regresi berdasarkan nilai t hitung dan t tabel :

- 1) Jika nilai $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, maka variabel bebas (X) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).
- 2) Jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, variabel bebas (X) tidak berpengaruh terhadap variable terikat (Y).

3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT Kencana Mulia Abadi Jl. Diponegoro No.12, kelurahan Ilir kota Gunungsitoli Sumatera utara.

Tabel 3. 3 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt
		2025	2025	2025	2025	2025	2025	2025	2025
1	Tahap persiapan penelitian:								
	a) Pengajuan judul								
	b) Penyusunan proposal								
	c) Bimbingan proposal								
	d) Seminar proposal								
2	Tahap pelaksanaan:								
	a) Pelaksanaan penelitian								
	b) Pengumpulan data								
	c) Analisis data								
3	Tahap penyelesaian:								
	a) Penyusunan skripsi								
	b) Bimbingan skripsi								
	c) Ujian skripsi								

Sumber: Olahan Penulis (2025)