

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di *Khadira Coffee* di Desa Setiamulya Kecamatan Cisayong Kabupaten Tasikmalaya. Adapun waktu penelitian dibagi kedalam beberapa tahapan, sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Tahapan dan Waktu Penelitian

Tahapan Kegiatan	Apr 2023	Mei 2023	Jun 2023	Jul 2023	Agus 2023	Sept 2023	Okt 2023	Nov 2023	Des 2023	Jan 2024	Feb 2024
Perencanaan Penelitian	■	■									
Survei Penelitian			■								
Penulisan Usulan Penelitian				■							
Seminar Usulan Penelitian					■						
Pengumpulan Data					■						
Pengolahan dan Analisis Data						■	■	■	■		
Seminar Kolokium										■	
Revisi Kolokium											■
Sidang Skripsi											■
Revisi Skripsi											■

3.2 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif, dengan sumber data penelitian yang digunakan berupa angka-angka. Pendekatan kuantitatif adalah model penelitian yang lebih didasarkan pada data yang dihitung dengan angka dan berdasarkan filosofi positivisme, digunakan untuk meneliti populasi dan sampel tertentu, serta pengumpulan data dengan menggunakan alat, analisis data statistik yang bertujuan untuk memverifikasi hipotesis (Sugiyono, 2014).

Jenis metode yang digunakan adalah metode penelitian survei. Metode survei bertujuan untuk melihat keadaan yang diteliti dalam keadaan yang sebenarnya, mengamati data dan informasi yang ada dari sampel, tanpa harus memberikan perlakuan khusus (Indrawan dan Yaniawati, 2016). Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu kepuasan konsumen dan minat beli ulang. Adapun subjek penelitiannya yaitu konsumen Khadira *Coffee* Tasikmalaya.

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

a. Data Kualitatif

Data kualitatif merupakan data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, sketsa dan gambar bukan berupa angka-angka. Data kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini berupa gambaran umum perusahaan dan hasil pengisian kuesioner yang menunjukkan karakteristik responden seperti jenis kelamin, umur, pekerjaan, status pernikahan, tingkat pendidikan dan pengeluaran perbulan serta hal lain yang berhubungan dengan penelitian.

b. Data Kuantitatif

Data kuantitatif merupakan jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, berupa keterangan atau penjelasan yang dinyatakan dalam bentuk bilangan atau angka. Data kuantitatif berupa hasil pengisian kuesioner menggunakan skala *likert*. Data yang diperoleh berupa data ordinal terkait penilaian konsumen terhadap kepuasan konsumen dan minat beli ulang.

3.3.2 Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber aslinya atau sumber pertama. Data ini tidak tersedia dalam format kompilasi atau file, melainkan harus dicari melalui responden. Data primer diperoleh dari hasil kuesioner kepada responden tentang kepuasan konsumen dan minat beli ulang. Untuk memperoleh data penulis menggunakan kuesioner yang dibagikan responden untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen dan minat beli ulang konsumen dengan mendatangi kembali Khadira *Coffee*.

Kuesioner menurut Sugiyono (2014) didefinisikan sebagai teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan yang tersistematis kepada responden untuk menjawabnya. Kuesioner yang digunakan pada penelitian ini bersifat tertutup yang jawabannya tersedia dalam bentuk skala *likert*. Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung kepada konsumen yang datang dengan kriteria responden yang telah ditentukan.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang berhubungan dengan informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada. Data sekunder yang diperlukan penelitian ini yaitu sejarah dan gambaran umum perusahaan serta buku-buku dan jurnal yang berhubungan dengan topik penelitian yang diteliti. Dengan teknik pengumpulan data menggunakan metode dokumentasi. Metode dokumentasi adalah mendapatkan data dari sumber tidak langsung kepada pengumpul data, misalnya catatan atau dokumentasi perusahaan, publikasi publik, jurnal, dan sebagainya (Sugiyono, 2014). Dalam penelitian ini penulis menggunakan data profil Khadira *Coffee*.

3.4 Teknik Penarikan Sampel

Menurut Sugiyono (2017) mengemukakan teknik *sampling* merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik *sampling* yang digunakan. Menurut Sugiyono (2017) *Probability Sampling* dapat didefinisikan sebagai teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Sedangkan *Non-Probability Sampling* menurut Sugiyono (2017) adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Teknik pengambilan sampel harus dilakukan dengan tepat dan dapat mewakili atau representatif bagi populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel akan berhubungan dengan penentuan jumlah sampel, dimana penentuan jumlah

sampel penelitian dapat dilakukan dengan menggunakan salah satu metode pendekatan rumus sebagai berikut:

1. Pendekatan rumus slovin

Penentuan jumlah sampel berdasarkan rumus slovin telah banyak digunakan oleh peneliti, karena pendekatan rumus slovin dinilai mudah dan praktis dalam penggunaannya. Pendekatan pengambilan sampel berdasarkan Slovin dapat dirumuskan:

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

Dimana :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*).

Besaran atau ukuran sampel sangat tergantung dari besaran tingkat ketelitian atau toleransi kesalahan (*error tolerance*) yang diinginkan peneliti. Pada penelitian ini tingkat toleransi kesalahan penelitian maksimal adalah 5% (0,05).

Makin besar tingkat kesalahan maka makin kecil jumlah sampel. Namun semakin besar jumlah sampel (semakin mendekati populasi) maka semakin kecil peluang kesalahan generalisasi dan sebaliknya, semakin kecil jumlah sampel (menjauhi jumlah populasi) maka semakin besar peluang kesalahan generalisasi. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil toleransi kesalahan sebesar 10% (0,1), sehingga pengambilan sampel dengan menggunakan rumus slovin adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{50}{1 + 50(0,1)}$$

$$n : 33,333$$

Dapat di simpulkan bahwa sampel penelitian yang di butuhkan dalam penelitian tersebut minimal adalah 33 responden, namun dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel sebanyak 50 responden.

3.4.1 Definisi Variabel

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua variabel yang terdiri dari satu variabel independen dan satu variabel dependen. Berikut adalah rinciannya:

- a. Kepuasan konsumen (X) adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui atau kepuasan pelanggan merupakan anggapan pelanggan bahwa dengan menggunakan suatu produk perusahaan tertentu dan harapannya telah terpenuhi.
- b. Minat beli ulang (Y) adalah keinginan dan tindakan konsumen untuk membeli ulang suatu produk, karena adanya kepuasan yang diterima sesuai yang diinginkan dari suatu produk. Merk yang sudah melekat dalam hati pelanggan akan menyebabkan pelanggan melanjutkan pembelian atau pembelian ulang.

3.4.2 Operasional Variabel

Tabel 3. Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Skala Ukur	Skor
Kepuasan Konsumen (X) Kotler & Keller (2017)	Kemudahan	Ordinal	1-5
	Kualitas Pelayanan	Ordinal	1-5
	Kualitas Produk	Ordinal	1-5
	Emosional	Ordinal	1-5
Minat Beli Ulang (Y) Hawkins, Best & Coney (2004)	Harga	Ordinal	1-5
	Frekuensi Pembelian	Ordinal	1-5
	Komitmen Pelanggan	Ordinal	1-5
	Rekomendasi Positif	Ordinal	1-5

3.4.3 Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2018) mengemukakan teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan:

1. Wawancara Tidak Berstruktur

Menurut Sugiyono (2018), wawancara tidak berstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya garis besar permasalahan yang ditanyakan.

2. Kuisisioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu kuesioner cocok untuk jumlah responden besar dan tersebar di wilayah yang luas (Sugiyono, 2018).

3.4.4 Analisis Terhadap Kuisisioner

Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Ulang dianalisis menggunakan skala likert. Skala likert Menurut Sugiyono (2018) digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Untuk memperoleh data yang akan dianalisis atas kedua variabel tersebut dalam penelitian ini akan digunakan daftar pertanyaan, dari setiap pertanyaan yang dimiliki pilihan jawaban responden, bentuk jawaban bernotasi/huruf SS, S, KS, TS, dan STS dengan penelitian skor 5-4-3-2-1 untuk pernyataan positif.

Tabel 4. Formasi Nilai, Notasi & Predikat Masing-masing Pilihan Jawaban Untuk Pernyataan

Nilai	Keterangan	Notasi	Kategori
5	Sangat Setuju	SS	Sangat Baik
4	Setuju	S	Baik
3	Kurang setuju	KS	Cukup
2	Tidak Setuju	TS	Kurang Baik
1	Sangat Tidak Setuju	STS	Tidak Baik

Sugiyono (2018)

Penentuan Skor Interval untuk per indikator adalah sebagai berikut :

$$I = \frac{(\Sigma R \times St) - (\Sigma R \times Str)}{5}$$

$$I = \frac{(50 \times 5) - (50 \times 1)}{5}$$

$$I = \frac{250 - 50}{5}$$

$$I = 40$$

Keterangan :

I = Interval
R = Responden
St = Skor tertinggi
Str = Skor terendah

Tabel 5. Kategori Perindikator

Skor	Keterangan
50-90	Tidak baik
91-130	Kurang baik
131-170	Cukup baik
171-210	Baik
211-250	Sangat Baik

Sumber: Data Primer diolah (2023)

Penentuan Skor Interval secara keseluruhan adalah sebagai berikut :

$$I = \frac{(\Sigma R \times \Sigma QR \times St) - (\Sigma R \times \Sigma QR \times Str)}{5}$$

$$I = \frac{(50 \times 5 \times 5) - (50 \times 1 \times 5)}{5}$$

$$I = \frac{1250 - 250}{5}$$

$$I = 200$$

Keterangan :

I = Interval
R = Responden
QR = Pertanyaan Keseluruhan
St = Skor tertinggi
Str = Skor terendah

Tabel 6. Kategori Variabel X dan Y secara keseluruhan

Skor	Keterangan
250-450	Tidak baik
451-650	Kurang baik
651-850	Cukup baik
851-1050	Baik
1051-1250	Sangat Baik

Sumber: Data Primer diolah (2023)

3.5 Analisis Data

3.4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah menguji instrumen yang dipilih memiliki tingkat ketepatan untuk mengukur apa yang semestinya diukur atau tidak (Indrawan dan Yaniawati, 2016). Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS 25.0.

Dalam menguji validitas alat ukur yang berupa angket terlebih dahulu dicari korelasi antara bagian-bagian dari alat ukur secara keseluruhan, dengan cara mengkorelasi setiap butir alat ukur dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir, dengan menggunakan rumus korelasi *Product Moment Pearson* (Soepomo dalam Iskandar, 2005) sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum X_1 Y_1) - (\sum X_1)(\sum Y_1)}{\sqrt{\{(n\sum X_1^2 - (\sum X_1)^2)\}\{n\sum Y_1^2 - (\sum Y_1)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy}	= Koefisien Korelasi skor butir ke-i dengan skor total ke-i
$\sum X_i Y_i$	= Jumlah skor butir ke-i dengan skor total ke-i
$\sum X_i$	= Jumlah skor butir ke-i
$\sum Y_i$	= Jumlah skor total ke-i
$\sum X_i^2$	= Jumlah kuadrat skor butir ke-i
$\sum Y_i^2$	= Jumlah kuadrat skor total ke-i
n	= Jumlah sampel

Jika r hitung lebih besar atau sama dengan r tabel maka butir pertanyaan dikatakan valid. Jika r hitung lebih kecil dari r tabel maka butir dikatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas bertujuan untuk mengukur keandalan instrument. Sebuah pengukuran dapat dikategorikan handal apabila pengukuran tersebut memberikan hasil yang konsisten. Uji reabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *Cronbach's Alpha* yang digunakan pada konsistensi internal (Indrawan dan Yaniawati, 2016). Rumus dari *Cronbach's Alpha* sebagai berikut:

$$r_{sb} = \frac{2r_b}{1+r_b}$$

Keterangan :

r_{sb} = Reliabilitas instrumen seluruh item

r_b = Korelasi *Product Moment* antara belah awal dan akhir (Sugiyono, 2001)

Suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar 0,60-0,79 dan dinyatakan sangat reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* diantara 0,80-1,00 (Sugiyono, 2003).

3.4.4 Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Menurut Sugiyono, 2018). Yang termasuk kedalam statistik deskriptif antara lain adalah penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, piktogram, perhitungan median, modus, mean (pengukuran tendensi sentral), perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, perhitungan persentase.

Hasil yang diperoleh dari jawaban responden akan disesuaikan dengan tabel kategori. Untuk mengetahui tingkat capaian responden (TCR) mengenai jawaban dari setiap pertanyaan pada suatu variabel, dirumuskan sebagai berikut:

$$TCR = \frac{\text{Rata - rata skor}}{\text{Skor maksimum}} \times 100\%$$

Tabel 7. Klasifikasi TCR

No	Persentase pencapaian	Kategori
1	85%-100%	Sangat Baik
2	66% - 84%	Baik
3	51% - 65%	Cukup
4	36% - 50%	Kurang Baik
5	0% - 35%	Tidak Baik

Sugiyono (2018)

Skor ideal adalah nilai tertinggi (5) atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi ($5 \times 50 = 250$). Untuk menetapkan Skor Ideal dari setiap indikator dapat dilakukan peringkat dalam setiap variabel penelitian, juga dapat dilihat dari perbandingan antara skor aktual dan ideal. Skor aktual adalah jawaban seluruh responden atas kuesioner yang telah diajukan dari rentang 1-5.

3.4.5 Metode Suksesif Interval

Dalam penelitian ini pengukuran dengan menggunakan skala *likert* menghasilkan data dalam skala ordinal, sehingga jika dilakukan pemodelan regresi maka perlu dilakukan tranformasi data menjadi skala interval dengan menggunakan metode suksesif interval (MSI). Tranformasi MSI adalah sebuah metode transformasi data ordinal menjadi data interval dengan mengubah proporsi kumulatif setiap peubah pada kategori menjadi nilai kurva normal bakunya (Ningsih dan Dukulang, 2019). Transformasi MSI dapat dilakukan melalui tahapan-tahapan sebagai berikut:

- a. Menghitung frekuensi observasi untuk setiap kategori
- b. Menghitung proporsi pada masing-masing kategori
- c. Dari proporsi yang diperoleh, hitung proporsi kumulatif untuk setiap kategori

- d. Menghitung nilai Z (distribusi normal) dari proporsi kumulatif
- e. Menentukan nilai batas Z (nilai *probability density function* pada absis Z) untuk setiap kategori, dengan rumus:

$$Z = \frac{1}{\sqrt{2\pi}} e^{\left(\frac{z^2}{2}\right)}, -\infty < Z < +\infty$$

dengan $\pi = 3,14159$ dan $e = 2,71828$.

- f. Menghitung *scale value* (interval rata-rata) pada setiap kategori, dengan rumus:

$$Scale = \frac{\text{kepadatan batas bawah} - \text{kepadatan batas atas}}{\text{daerah dibawah batas atas} - \text{daerah di bawah batas bawah}}$$

- g. Menghitung *score* (nilai hasil transformasi) untuk setiap kategori melalui persamaan:

$$Score = scale\ Value + |scale\ Value_{min}| + 1$$

Setelah data diperoleh maka dapat dilanjutkan dengan menguji asumsi klasik untuk model regresi.

3.4.6 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah pengujian pada variabel penelitian dengan model regresi, apakah di dalam variabel dan model regresinya terjadi kesaahan (Ghozali, 2018). Uji asumsi klasik yang akan digunakan sebagai berikut:

- a. Uji Normalitas

Digunakan untuk menguji data variabel dependen dan variabel independen pada persamaan regresi yang dihasilkan berdistribusi normal atau tidak. Normalitas suatu data dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat bentuk histogram dari residualnya. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau pola grafik histogram menunjukkan kurva normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Selain itu, dapat dideteksi juga melalui uji statistik dengan metode uji *Kolmogorov Smirnov*. Jika nilai probabilitas $> 0,05$ maka variabel berdistribusi normal, apabila probabilitas $< 0,05$ maka tidak berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Digunakan untuk mengukur tingkat asosiasi (keeratan) hubungan antar variabel bebas. Metode untuk menguji adanya multikolinieritas dapat dilihat dari *Tolerance Value Variance Inflation Factor* (VIF). Jika $VIF > 10$ atau jika *tolerance value* $< 0,1$ maka terjadi multikolinearitas. Jika $VIF < 10$ atau *tolerance value* $> 0,1$ maka tidak terjadi multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Digunakan untuk menguji apakah terjadi bias atau tidak dalam suatu analisis model regresi. Untuk mendeteksi keadaan tersebut dapat dilihat melalui grafik *scatterplot*, jika tidak terdapat pola tertentu dan titik menyebar di atas, di bawah atau disekitar angka nol maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Selain itu, dapat dengan menggunakan uji *glejser* yaitu dengan meregresikan variabel independen dengan nilai absolut residualnya. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dengan absolut residualnya lebih dari 0,05 maka dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.4.7 Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linier antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini digunakan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen (Y) apabila nilai variabel independen (X) mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, apakah positif atau negatif.

Adapun bentuk persamaan dari regresi linier sederhana menurut Sugiyono (2010) adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b X + \epsilon$$

keterangan:

Y = Minat beli ulang

a = Konstanta (apabila nilai X = 0)

b = Koefisien regresi sederhana

X = Kepuasan konsumen (nilai variabel independen)

ε = *standard error*

3.4.8 Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur kemampuan model dalam menjelaskan besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi (R^2) antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil menandakan variabel independen terbatas dalam menjelaskan variabel dependen, sedangkan nilai yang mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen (Ghazali, 2018).

3.4.9 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji berikut ini:

a. Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen (Ghozali, 2018). Pengujian dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1) Perumusan hipotesis

H_0 = Kepuasan konsumen tidak berpengaruh signifikan terhadap minat beli ulang pada *Khadira Coffee* Tasikmalaya.

H_a = Kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap minat beli ulang pada *Khadira Coffee* Tasikmalaya.

2) Pengambilan keputusan dengan taraf nyata 5 persen

Apabila tingkat signifikansi $\geq 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Namun, apabila tingkat signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.