

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Adapun jenis penelitian yang disajikan dalam penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*Field Research*), penelitian ini dilakukan langsung kedalam masyarakat guna menemukan kejadian atas masalah tertentu.¹ Pendekatan yang dilakukan merupakan pendekatan kuantitatif yaitu menekankan pada angka-angka statistik.² Kuantitatif pada dasarnya pendekatan penelitian yang analisisnya menggunakan angka-angka statistik.³ Landasan atas kuantitatif dapat dikategorikan serta dihubungkan dengan gejala yang sifatnya sebab akibat, oleh karenanya penulis melakukan kegiatan secara fokus pada variabel.⁴ Penggunaan pendekatan ini diidentifikasi dengan diperolehnya data dari lapangan kemudian dilakukan pengolahan data secara statistik

B. Setting Penelitian

Setting penelitian berisikan mengenai tempat dan waktu penelitian dilaksanakan. Penetapan tempat ditujukan untuk mempermudah obyek yang diangkat menjadi tujuan riset, berakibat persoalan yang tidak terlalu besar. Tempat yang dilakukan penulis mengambil lokasi pada konsumen yang membeli produk Hijab Elzatta.

C. Sumber Data

Sumber data yang disajikan dalam penelitian terdiri dari dua yaitu⁵:

1. Data Primer

Sumber data ini merupakan data yang dalam perolehannya dilakukan secara langsung dari subjek penelitian melalui penggunaan alat pengukuran langsung. Dalam penelitian ini data diambil langsung di Hijab Elzatta Kudus melalui kuesioner yang disebar kepada konsumen.

¹Marzuki, *Metodologi Riset*, Ekonosia (Yogyakarta, 2005) 14

² Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Pustaka Belajar, Yogyakarta, 1997) 5

³ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Pustaka Belajar, Yogyakarta, 1997) 5

⁴Sugiono, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Alfabeta, Bandung, 2010) 63

⁵Lexy J. Moleong. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Cet. 22, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2006) 4

2. Data Sekunder

Penelitian dalam hal ini menggunakan sumber data ini melalui pihak lain secara tidak langsung. Adapun data ini berupa dokumentasi ataupun data laporan serta buku-buku, jurnal ataupun website.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Generalisasi atas wilayah meliputi objek ataupun subjek memiliki kualitas serta karakter tertentu setelah ditetapkan oleh peneliti kemudian diambil kesimpulan merupakan pengertian dari populasi.⁶ Adapun penelitian ini memiliki populasi yaitu pelanggan yang membeli produk di Hijab Elzatta Kudus dimana jumlahnya tidak diketahui.

2. Sampel

Bagian dari jumlah serta karakteristik atas populasi disebut sebagai sampel. Adapun penelitian ini teknik sampel *Non Probability Sampling* adalah teknik yang digunakan. “Teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.” Sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus **Lemeshow** seperti dibawah ini:⁷

$$n = \frac{Z_1 - \alpha/2P(1 - P)}{d^2}$$

Keterangan:

n = Sampel

z = Skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

p = Aksimal estimasi=0,5

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

Sehingga perhitungan sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5(1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$n = 96,04 \rightarrow$ dibulatkan menjadi 96 orang. Adapun Sampel dalam penelitian ini sebanyak 96 orang.

⁶ Sugiono, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Alfabeta, Bandung, 2010) 60

⁷ Stanley Lemeshow, David W. Hosmer, *Besarnya Sampel dalam Penelitian Kesehatan*, (Gajahmada University Press, Yogyakarta) 2

E. Desain dan Definisi Operasional Variabel

1. Desain Variabel

Apapun bentuk yang ingin ditetapkan oleh peneliti harus dipelajari sampai akhirnya diperoleh berbagai indomrasi yang selanjutnya dapat diambil kesimpulan.⁸ Adapun penelitian ini menggunakan variabel penelitian terdiri dari:

a. Variabel Independen atau Variabel Bebas

Variabel yang memiliki pengaruh atas terjadinya sebab perubahan serta munculnya variabel terikat atau dependen disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas (X) pada penelitian ini *Trust In Brand* dan Kualitas Pelayanan Islami.

b. Variabel Dependen atau Variabel Terikat

Variabel yang dipengaruhi sebagai akibat karena adanya variabel independen atau variabel bebas disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat (Y) pada penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan.

2. Definisi Operasional

**Tabel 3.1.
Definisi Operasional**

No.	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
1	<i>Trust In Brand</i>	Kepercayaan merk (<i>Trust In Brand</i>) merupakan keinginan pelanggan untuk bersandar pada sebuah merk dengan resiko-resiko yang dihadapi karena ekspektasi terhadap merk itu akan menyebabkan	Indikator kepercayaan merk dibagi menjadi dua elemen, yaitu: 1. <i>Brand reliability</i> a) Ditawarkan sudah memenuhi harapan b) Produk yang tidak pernah mengecewakan 2. <i>Brand intention</i> a) Produk sangat tepat memenuhi	SS (Sangat Setuju) S (Setuju) N (Netral) TS (Tidak Setuju) STS (Sangat Tidak Setuju)

⁸ Sugiono, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Alfabeta, Bandung, 2010) 77

No.	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
		hasil yang positif. ⁹	kebutuhan. b) Konsumen mampu mengutamakan kepentingan pelanggan. ¹⁰	
2	Kualitas Pelayanan Islami	Kualitas pelayanan adalah sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas	Indikatornya meliputi: a) <i>Compliance</i> a) Tidak memberikan janji tentang kualitas produknya namun bahan-bahan yang digunakan didalam produknya merupakan produk yang didapatkan dengan halal b) <i>Assurance</i> Memberikan kejelasan atas semua transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya (<i>gharar</i>). c) <i>Reliability</i> Tidak berspekulasi Disetiap pembuatannya d) <i>Tangible</i>	<i>Likert</i>

⁹ Yusiyana Sari, *Pengaruh Brand Image Dan Brand Trust Terhadap Brand Loyalty Teh Botol Sosro*, Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI) |Vol. 3, No. 1, 2012

¹⁰ Ferrinadewi, Erna, *Merek & Psikologi Konsumen Implikasi pada Strategi Pemasaran*, edisi Pertama, (Graha Ilmu, Yogyakarta, 2008)

No.	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
		kepada orang lain. ¹¹	Memiliki quality control disetiap pengerjaan <i>e)Emphaty</i> Selalu mengundang ustadzah agar dapat diawasi mengenai bentuk dan kualitas barang yang dijualnya. ¹²	
3	Kepuasan Pelanggan	Kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya.	1) Puas atas kualitas 2) Puas atas harga 3) Puas atas layanan 4) Puas atas keseluruhan pelanggannya. ¹³	<i>Likert</i>

F. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Pangujian validitas dan reliabilitas dilakukan pada saat instrument penelitian belum digunakan, adapun teori tentang validitas dan reliabilitas seperti dibawah ini:

1. Uji Validitas

Validnya suatu instrument memilikinama lain seperti shahih (benar). Uji validitas yaitu pengukuran yang digunakan dalam memperoleh data adalah valid. Arti valid yaitu layak yang berarti instrument yang digunakan adalah layak dalam suatu penelitian. Adapun pengukuran valid melalui model korelasi antar skor item instrument dengan skor total. Kriteria untuk

¹¹ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset,2002), 59

¹² Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset,2002), 59

¹³ Mohammad Rizan dan Yogha Anjarestu, *Pengaruh Kualitas Produk dan Personal Selling Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Majalah Info Bekasi (Studi Kasus PT. SIBK)*, Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI), Vol. 4, No.1, 2013

menentukan valid tidaknya instrumen menggunakan korelasi produk moment seperti dibawah ini: ¹⁴

Rumus validitas dapat ditunjukkan seperti dibawah ini:

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N \sum x^2 - (\sum x)^2)(N \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi tiap soal

N = Banyak subjek

$\sum x$ = Jumlah skor item

$\sum y$ = Jumlah skor total

$\sum x^2$ = Jumlah kuadrat skor item

$\sum y^2$ = Jumlah kuadrat skor total

$\sum xy$ = Jumlah perkalian skor item dengan skor total

Adapun penentuan kriteria untuk menentukan tingkat validitas yaitu sebagai berikut:

- 1) Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ Artinya pertanyaan dinyatakan valid
- 2) Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$ Artinya pernyataan tidak valid

Selain itu penentuan kriteria seperti dibawah ini:

- 1) Apabila taraf signiikansi $> 0,05$ artinya pertanyaan tidak valid.
- 2) Apabila taraf signiifkansi $< 0,05$ artinya pertanyaan valid.

Adapun dalam melakukan pengujian validitas dan reliabilitas peneliti menggunakan software SPSS Versi 22 for windows.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan pengujian untuk menentukan instrument tersebut reliable atau tidak. Adapun reliable adalah kehandalan, intrumen yang reliable artinya handal untuk dilanjutkan ke proses penelitian selanjutnya. Pengujiannya menggunakan internal consistency dengan cara menguji satu kali.¹⁵

Jawaban yang konsisten merupakan bentuk dari kuesioner tersebut reliable sedangkan apabila tidak konsisten maka tidak reliable.¹⁶ Langkah uji reliabilitas menggunakan rumus *Cronbach Alpha* seperti dibawah ini:¹⁷

¹⁴Sugiono, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Alfabeta, Bandung, 2010) 172

¹⁵Sugiono, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (Alfabeta, Bandung, 2010) 185

¹⁶Setiaji, Bambang, *Panduan Riset dengan Pendekatan Kuantitatif*. (Surakarta: Program Pascasarjana UMS, 2004) . 60

¹⁷Umar Husein, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta:Raja Grafindo 2005). 60

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

- α = reliabilitas instrumen
- k = Banyaknya butir pertanyaan
- $\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir
- σ_t^2 = Varian total

Kriteria pengujiannya yaitu:

- a. Apabila *Cronbach Alpha* $\geq 0,600$ diartikan instrumen dalam variabel penelitian dinyatakan reliable atau handal.
 - b. Apabila *Cronbach Alpha* $\leq 0,600$ diartikan instrume dalam variabel penelitian dinyatakan tidak reliable atau handal.
- Penggunaan software SPSS Versi 22 for windows dilakukan dalam menguji tingkat validitas dan reliabilitas.

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Kuesioner

Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan pernyataan secara tertulis yang ditujukan kepada responden yang selanjutnya agar dijawab. Metode kuesioner tertutup adalah metode yang digunakan oleh peneliti, adapun pengukuran diharuskan menggunakan uji validitas dan reliabilitas.

Tabel 3.2

Tanggapan Responden

Tanda	Tanggapan Responden	Nilai
STS	Sangat Tidak Setuju	1
TS	Tidak Setuju	2
N	Netral	3
S	Setuju	4
SS	Sangat Setuju	5

2. Wawancara

Teknik ini merupakan bentuk dari pengamatan yang dilakukan secara langsung melalui beberapa pertanyaan langsung yang ditujukan kepada responden, wawancara juga disebut sebagai alat dalam pengumpulan data dalam memperoleh informasi secara langsung. Adapun wawancara yang dilakukan peneliti dilakukan kepada konsumen Hijab Elzatta Kudus.

H. Teknik Analisis

1. Uji Asumsi Klasik

Asumsi klasik merupakan suatu pengujian untuk menguji suatu kelayakan model regresi, adapun dalam asumsi klasik yang diuji meliputi normalitas, multikolinieritas dan heterokedastisitas serta autokorelasi, adapun penjelasannya dapat ditunjukkan seperti dibawah ini:

a. Uji Normalitas

Normalitas merupakan pengujian yang digunakan didalam regresi untuk mengetahui data berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas menggunakan model grafik p-plot yang memiliki kriteria seperti dibawah ini:¹⁸

- 1) Jika penyebaran data mengikuti garis diagonal maka dapat diartikan data penelitian terbukti berdistribusi normal atau memenuhi kriteria normalitas.
- 2) Jika penyebaran data tidak mengikuti garis diagonal maka dapat diartikan data penelitian terbukti tidak berdistribusi normal atau tidak memenuhi kriteria normalitas.

b. Uji Heterokedastisitas

Pengujian heterokedastisitas memiliki tujuan untuk membuktikan apakah didalam model regresi telah terjadi ketidaksamaan variance berdasarkan resikdual dalam satu pengamatan ke pengamatan selanjutnya. Kriteria terdapat heterokedastisitas atau tidak menggunakan model grafik, jika grafik yang dihasilkan membentuk pola-pola khusus maka telah terjadi heterokdasitas.¹⁹ Adapun kriteria dalam pengujian heterokedastisitas ditunjukkan seperti dibawah ini:

- 1) Apabila terjadi pola tertentu yaitu munculnya titik-titik data membantuk pola tertentu yang teratur dan menyebar maka terbukti tidak terjadi heterokedastisitas..
- 2) Apabila terjadi pola tertentu yaitu munculnya titik-titik data tidak membantuk pola tertentu yang teratur dan tidak menyebar atau menggumpal maka terbukti telah terjadi heterokedastisitas.

c. Uji Multikolinieritas

¹⁸Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, (Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang, 2005), 112

¹⁹Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, (Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang, 2005) 105

Multikolinieritas merupakan uji yang memiliki tujuan untuk mengetahui model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas atau tidak. Kategori regresi yang baik harus tidak terjadi korelasi antara variabel bebas. Apabila variabel bebas memiliki korelasi maka variabel-variabel tidak orthogonal. Adapun variabel orthogonal yaitu variabel bebas yang berisi nilai korelasi antar variabel bebas sebesar nol. Kriteeria terjadinya multikolinieritas atau tidak dalam regresi ditunjukkan sepertimemiliki nilai tolerance diatas 0,1 dan memiliki nilai VIF dibawah 10.²⁰

d. Autokorelasi

Autokorelasi memiliki tujuan untuk mengetahui apakah dalam regresi yang diuji ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode tertentu dengan kesalahan pada periode waktu sebelumnya. Apabila terjadi korelasi maka terjadi masalah autokorelasi. Pengujian autokorelasi akan terbukti muncul autokorelasi dikarenakan adanya observasi yang salaing berurutan terkait satu sama lain. Adapun model yang baik adalah tidak terjadi autokorelasi. Pengujian autokorelasi yang digunakan adalah uji Durbin Watson melalui titik kritis yakni batas bawah atau d_l serta batas atas atau d_u . Pengujian Durbin Watson hanya dapat digunakan untuk autokorelasi tingkat satu atau *first order autocorrelation* serta memberikan syarat terjadinya intercep didalam model regresi serta tanpa ada variabel lagi diantara variabel bebas.

Kriteria pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi adalah sebagai berikut:²¹

Tabel 3.3
Autokorelasi

Hipotesis Nol	Keputusan	Jika
Tidak ada autokorelasi positif	Tolak	$0 < d < d_l$
Tidak ada autokorelasi positif	No desicison	$d_l \leq d \leq d_u$
Tidak ada autokorelasi negative	Tolak	$4 - d_l < d < 4$
Tidak ada autokorelasi negative	No desicison	$4 - d_u \leq d \leq 4 - d_l$

²⁰Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, (Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang, 2005) 92

²¹Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, (Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang, 2005) 100

Hipotesis Nol	Keputusan	Jika
Tidak ada autokorelasi positif atau negative	Tidak ditolak	$du < d < 4 - du$

I. Analisis Data

1. Persamaan Regresi Linier Berganda

Penggunaan analisis regresi berganda untuk memberikan ramalan atas pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat serta membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsional antara kedua variabel bebas atau lebih dengan sebuah variabel terikat.²²

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Dimana:

- a = Konstanta
- β_1, β_2 = Koefisien regresi
- Y = Variabel Kepuasan Pelanggan
- X_1 = Variabel *Trust in Brand*
- X_2 = Variabel Kualitas Pelayanan Islami
- e = Standar eror

2. Uji Koefesien Regresi Secara Parsial (Uji T)

Uji T bertujuan untuk melihat secara parsial variabel bebas mempunyai pengaruh signifikan kepada variabel terkait. Pengambilan keputusan berdasarkan signifikan, jika $< 0,05$ maka H_0 ditolak, dan signifikan $> 0,05$ maka H_0 diterima. Sebab, signifikan uji t kurang dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) maka H_0 ditolak.

3. Uji Koefesien Regresi Secara Bersama-sama (Uji F)

Uji F di maksudkan untuk mengerti secara bebarengan variabel independen mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Percobaan memakai taraf signifikan 0,05 pengambilan keputusan berdasarkan signifikan, bila $< 0,05$ sehingga H_0 ditolak, dan bila signifikan $> 0,05$ maka diterima. Sebab signifikan uji F kurang dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) maka H_0 ditolak.

4. Koefisien Determinasi

Penentuan suatu garis regresi ditentukan dengan besar kecilnya koefisian determinasi atau koefisien R^2 (*R Square*). Nilai koefisien R^2 pada analisis regresi berguna untuk menunjukkan

²²Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*, (Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang, 2005)114

ukuran kesamaan garis regresi yang dihasilkan. Jika makin besar nilai R^2 maka makin tinggi penguasaan model regresi yang dapat untuk mengungkapkan suatu keadaan sesungguhnya. Kemampuan pada garis regresi untuk menguraikan regresi yang timbul pada Y ditunjukkan pada besarnya koefisien determinasi. Besarnya koefisien dilihat pada table output *model summary*.

Kegunaan koefisien determinasi R^2 atau *R square* :

- a. Berfungsi sebagai ketepatan garis regresi yang dibuat dari hasil dugaan terhadap kelompok informasi yang diperoleh saat penelitian.
- b. Mengukur besarnya perbandingan dari banyaknya jenis Y yang di jabarkan dalam bentuk regresi atau menaksir besar kontribusi dari besaran yang dapat diambil salah satu dari suatu yang dijelaskan variabel X terhadap macam besaran tanggapan Y.

