

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Objek Penelitian

Objek yang digunakan pada Penelitian ini adalah kepuasan konsumen dengan indikator produk dan harga pada Sebuah Rasa, alasan penelitian Sebuah Rasa sebagai objek penelitian karena Sebuah Rasa mengalami peningkatan penjualan.

B. Jenis Dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan penelitian ini adalah:

a. Data Kualitatif

Menurut Moleong (2005) pendekatan data kualitatif dimana data-data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar-gambar dan bukan angka.

b. Data Kuantitatif

Menurut Margono (2017) data kuantitatif adalah pendekatan yang menggunakan data numerik/angka untuk menguji teori dan hipotesis, berlandaskan pradigma positivisme, serta sering disebut sebagai metode yang ilmiah karena sifatnya empiris, objektif, dan terukur, seringkali mengklasifikasikan jenisnya berdasarkan tujuan (deskriptif, komparatif atau jenis) data (nominal, ordinal, interval, rasio).

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan penelitian ini adalah :

a. Data Primer

Data Primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber asli untuk tujuan penelitian tertentu. Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data dari responden melalui wawancara. Menurut (Sugiyono, 2020) data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber asli atau objek penelitian oleh

pengumpul data, tanpa perantara, melalui teknik seperti observasi (pengamatan), wawancara, dan kuesioner (angket).

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain sebelum digunakan oleh peneliti untuk penelitian. Informasi yang dikemukakan oleh para ahli dibidangnya. Menurut (Hardani, 2020) data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara atau dokumen, seperti jurnal, buku, atau skripsi.

C. Populasi Dan Sampel (Kuantitatif)

Populasi merupakan seluruh kelompok individu, objek, atau data yang memiliki karakteristik tertentu yang menjadi perhatian peneliti untuk dipelajari Kotler & Armstrong (2018). *Populasi dalam penelitian ini ialah* konsumen yang berbelanja di UMKM Minuman Sebuah Rasa di Food Court Solo Square Surakarta tahun 2025 sebanyak 1.976 konsumen. Populasi dalam penelitian ini termasuk meningkat.

Sempel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi, yang diambil untuk diteliti agar hasilnya dapat mewakili atau representative terhadap populasi secara keseluruhan, terutama jika populasi terlalu besar untuk diteliti semua anggotanya, Sugiyono (2022). Penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan metode probabilitas sampling yakni setiap anggota populasi punya peluang terpilih yang diketahui (bukan nol). Metode probabilitas terdiri dari random sampling, stratified sampling, cluster sampling, systematic sampling, Kotler & Armstrong (2018).

Teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu random sampling. Dimana konsumen yang berkunjung terpilih secara acak untuk sampel penelitian, serta bersedia untuk mengisi kuesioner.

Untuk mengetahui jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin. Rumus Slovin merupakan formula untuk menghitung jumlah sampel minimal ketika perilaku populasi belum diketahui, di mana besaran sampelnya ditentukan oleh tingkat kesalahan (e) yang dipilih, dengan semakin besar tingkat kesalahan, semakin kecil sampelnya (Aloysius Rangga Aditya

Nalendra, dkk, 2021). Penetapan sampel dalam penelitian ini berjumlah 96 responden dengan perhitungan sebagai berikut :

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

$$n = \frac{1.976}{1 + 1.976x(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1.976}{1 + 1.976x0,01}$$

$$n = \frac{1.976}{20,76}$$

$$n = 95,17$$

$$n = 96$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel minimal.

N = Ukuran populasi (jumlah total anggota populasi).

e = Tingkat kesalahan (error) yang diizinkan (misalnya, 0,01 atau 5%).

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan metode atau cara yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data, dengan contohnya termasuk teknik sampling (seperti simple random sampling) untuk pengambilan sampel yang representatif, uji normalitas data (seperti chi kuadrat) untuk memastikan distribusi data, serta teknik pengumpulan data secara umum seperti kuesioner (angket), wawancara, observasi, dan dokumentasi (Riduwan, 2015).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara yaitu dimana terjadi komunikasi dua arah secara langsung antara pewawancara (peneliti) dan responden (narasumber), dengan prosedur menggunakan daftar pertanyaan yang telah disiapkan secara baku.

E. Definisi Operasional

Definisi Operasional menurut Nursalam (2020) definisi berdasarkan karakteristik yang diamati (diukur) dari suatu objek atau fenomena, yang

memungkinkan peneliti untuk melakukan observasi secara cermat dan dapat diulang oleh orang lain.

Tabel 5.. Definisi Operasional

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Pernyataan
Kualitas Produk (X1)	Kualitas produk adalah keseluruhan fitur dan karakteristik produk atau layanan yang mempengaruhi kemampuan produk atau layanan untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat Sumber: Kotler & Keller (2018).	1. Kinerja (Performance) 2. Fitur (Features) 3. Keandalan (Reliability) 4. Kesesuaian Spesifikasi 5. Daya Tahan	1. Pelayanan yang baik dan cepat 2. Produk ini memiliki rasa yang enak dan sesuai dengan selera saya 3. Variasi rasa yang ditawarkan produk ini menarik 4. Kemasan produk memiliki desain yang unik dan mudah dibawa kemana saja 5. Kualitas minuman ini selalu konsisten dari satu kemasan ke kemasan lainnya 6. Setiap kemasan minuman selalu dalam kondisi baik tidak bocor saat dibeli 7. Kualitas produk yang saya terima sesuai dengan spesifikasi yang dijanjikan produsen 8. Rasa minuman

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Pernyataan
			ini sesuai dengan deskripsi atau iklan yang ditawarkan 9. Kemasan kuat, aman, tidak mudah bocor atau rusak 10. Tidak ada perubahan rasa selama produk disimpan sesuai petunjuk
Harga (X2)	Harga adalah sejumlah uang yang harus dibayar pelanggan untuk mendapatkan produk atau layanan, atau sejumlah nilai yang ditukarkan untuk memperoleh manfaatnya. Sumber: Kotler (2021).	1. Keterjangkauan harga 2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk 3. Daya saing harga (kompetitif) 4. Kesesuaian harga dengan manfaat yang diterima konsumen	1. Harga produk sesuai dengan pendapatan saya 2. Harga minuman ini sangat bersahabat dengan kantong, bisa beli setiap hari 3. Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas produk yang saya terima 4. Meskipun harganya sedikit lebih tinggi, rasa yang premium dan kemasan kedap udaranya sepadan dengan kualitasnya 5. Harga produk lebih baik dibandingkan

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Pernyataan
			harga di toko lain 6. Dengan promo beli 1 gratis 1, harga minuman ini jadi sangat kompetitif di pasar 7. Saya merasa bahwa harga yang saya bayar sesuai dengan manfaat 8. Harga minuman ini sesuai dengan kualitas bahan yang digunakan
Kepuasan Konsumen (Y)	Kepuasan konsumen adalah perasaan senang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dirasakan dari suatu produk atau hasil dengan ekspektasi mereka Sumber: Kotler&Keller (2019).	1. Kinerja produk 2. Kualitas produk & jasa 3. Harga & biaya 4. Emosional 5. Kualitas pelayanan	1. Produk minuman ini mampu menjalankan fungsi utamanya dengan sangat efektif dan efisien 2. Produk minuman ini memiliki daya tahan yang baik terhadap fungsinya 3. Kualitas minuman dan hasil akhir jasa yang diberikan memenuhi standar mutu yang tinggi 4. Produk yang ditawarkan aman dan bebas dari

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Pernyataan
			efek samping penggunaan 5. Harga yang saya bayarkan sebanding dengan manfaat dan kualitas yang saya dapatkan 6. Harga yang ditawarkan kompetitif dan dapat bersaing dengan toko atau merek lain 7. Saya merasa percaya saat mengonsumsi produk minuman ini 8. Meminum minuman ini membuat saya merasa lebih tenang dan rileks setelah hari yang panjang 9. Karyawan memberikan pelayanan yang cepat, tanggap, dan sopan dalam membantu kebutuhan saya 10. Penyajian minuman dilakukan dengan cepat dan tepat sesuai pesanan

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses sistematis untuk mencari, Menyusun, dan mengorganisasi data dari wawancara, catatan lapangan, atau dokumentasi dengan cara mengkategorikan, membuat pola, memilih yang penting, dan membuat kesimpulan yang mudah dipahami, baik untuk menjawab rumusan masalah maupun menguji hipotesis, yang bisa berupa analisis kualitatif (reduksi, penyajian, penarikan kesimpulan) atau kuantitatif (statistik deskriptif dan inferensial) Sugiyono (2018).

Dengan statistic deskriptif, data yang diperoleh dianalisis dengan perhitungan rata-rata responden dari variabel pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan UMKM Minuman Sebuah Rasa di Food Court Solo Square.

Dalam penelitian ini, analisis deskriptif diukur menggunakan lembar tertulis berupa kuesioner yang berisi pertanyaan yang sudah disiapkan secara baku untuk memperoleh data yang akurat, kemudian digunakan dalam menganalisis deskriptif penelitian. Analisis deskriptif dalam penelitian ini menggunakan skala *Likert*. Skala Likert merupakan metode pengukuran sikap dan persepsi yang populer, umumnya menggunakan 5 atau 7 tingkatan responden.

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Validitas digunakan untuk mengukur ketepatan instrument penelitian (kuesioner) dalam mengukur apa yang seharusnya diukur, dan dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel pada taraf signifikansi tertentu (biasanya 5%) untuk menentukan apakah item pernyataan valid (jika r hitung $>$ r tabel) atau tidak valid (jika r hitung $<$ r tabel) Sugiyono (2020).

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan suatu alat untuk mengukur sejauh mana kuesioner memberikan hasil yang konsisten atau stabil. Ketika digunakan berulang kali untuk mengukur hal yang sama. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil. Reliabilitas adalah prasyarat penting untuk validitas. Alat ukur yang tidak reliabel tidak akan valid, karena hasil pengukuran yang tidak konsisten tidak dapat diandalkan untuk mengukur secara akurat. Jawaban responden terhadap pertanyaan dikatakan reliabel jika masing-masing pertanyaan dijawab secara konsisten atau tidak boleh acak.

Menurut Sugiyono (2019) uji reliabilitas adalah untuk mengukur konsistensi dan stabilitas hasil pengukuran suatu instrumen, memastikan bahwa jika pengukuran dilakukan berulang kali pada objek yang sama dengan alat yang sama, hasilnya akan tetap sama atau konsisten, uji ini menggunakan metode Cronbach's Alpha, dimana instrumen dianggap reliabel jika nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,60, menunjukkan bahwa kuesioner atau alat ukur tersebut diandalkan dan akurat. Jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$, maka instrumen reliabel (konsisten), jika nilai Cronbach's Alpha $< 0,60$, maka instrumen tidak reliabel (tidak konsisten) Sugiyono (2019).

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas merupakan pengujian bertujuan untuk menguji apakah data dalam model regresi (variabel independen dan dependen atau residual) berdistribusi normal, dengan kriteria keputusan : jika signifikansi (sig) $> 0,50$ maka data berdistribusi normal, sedangkan jika sig $< 0,50$ maka data tidak berdistribusi normal, sering kali menggunakan uji statistik seperti Koefisien Varians dengan taraf signifikansi 5% ($\alpha=0,05$), Ghozali (2018).

b. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas merupakan pengujian untuk mendeteksi adanya korelasi yang kuat antara variable independen (predictor) dalam model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variable bebas. Uji Multikolinieritas dapat dilakukan dengan cara melihat VIF (Variance Inflation Factors) dan nilai tolerance, dan apabila $VIF > 10$ dan nilai tolerance $< 0,10$ maka terbebas gejala multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual semua pengamatan. Jika varians dari error (residual) konstan di seluruh pengamatan maka disebut homoskedastisitas dan jika varians tidak konstan disebut heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas dapat diketahui melalui uji Glesjer, jika nilai signifikansi (p-value) masing-masing variabel independen $> 0,05$, maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Uji Hipotesis

a. Uji Regresi Linear Berganda

Sugiyono (2019) menyatakan analisis regresi linier berganda merupakan teknik statistik untuk meramalkan nilai variabel dependen (terikat) berdasarkan perubahan pada satu atau lebih variabel independen (bebas). Rumus yang digunakan sebagai berikut :

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

Keterangan:

Y = Variabel Dependen (tak bebas)

X₁ = Variabel Independen ke-i (bebas)

a = Konstanta (intersep)

b₁ = Koefisien regresi (pengaruh setiap X₁)

e = Error (kesalahan)

b. Uji Parameter individual atau parsial (t)

Dalam konteks analisis data kuantitatif uji parameter individual atau parsial merujuk pada uji regresi parsial (uji t), yang menguji pengaruh masing-masing variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara terpisah, sementara variabel lain dianggap konstan (Sugiyono, 2017). Untuk melakukan uji t menggunakan langkah-langkah sebagai berikut; menentukan hipotesis nol H_0 tidak ada perbedaan, taraf ($\alpha=0,05$), mengambil sampel data, menghitung statistik untuk mendapatkan t hitung dan nilai signifikansi (p-value), mengambil keputusan dengan signifikansi jika $p\text{-value} < \alpha$ ($0,05$) diterima H_0 , dengan t table jika $|t_{hitung}| > |t_{tabel}|$ tolak H_0 , jika $|t_{hitung}| < |t_{tabel}|$ terima H_0 , dan mengambil kesimpulan.

c. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) mengukur seberapa besar kemampuan model regresi (variabel independen) dalam menjelaskan variasi variabel dependen, dengan nilai antara 0 dan 1; nilai R^2 mendekati 1 berarti kemampuan penjelasan tinggi, dan mendekati 0 berarti terbatas, yang membantu mengevaluasi kecocokan model (Ghozali, 2021). Hasil R^2 dapat ditemukan dalam tabel output software statistik.