BAB III
OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Menurut Sugiyono (2011:32) adalah sebagai berikut : "Objek penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variabel tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan".

Objek yang dijadikan penelitian pada Toko boneka Angkasa, yaitu mengenai Kualitas Produk dan Penetapan Harga terhadap Kepuasan Konsumen. Penelitian ini akan meneliti tiga variabel, yaitu variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat) Variabel yang bebas dan terikat yang diteliti yaitu :

1. Kualitas Produk (X1)
2. Penetapan Harga (X2)
3. Kepuasan Konsumen (Y)

Penelitian dilakukan pada Toko boneka Angkasa yang merupakan Usaha Kecil Menengah beralamat di jalan Cijerah Bandung. Adapun kegiatan yang dilakukan pengrajin Boneka Angkasa secara garis besar sebagai produsen industri Boneka, yang memproduksi sendiri sekaligus menjual boneka sesuai harapan konsumen. Penelitian dilakukan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk dan penetapan harga terhadap kepuasan konsumen.

3.2 Metode dan Desain Penelitian

3.2.1 Metode Penelitian

Metode penelitan menurut Sugiyono (2009:4) adalah sebagai berikut :

"Metode Penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan, dan dikembangkan suatu pengetahuan sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah".

pengetahuan sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah".

Sedangkan Metode penelitian menurut Sujoko Efferin (2004:75), "metode penelitian adalah bagian dari metodologi yang secara khusus mendeskritipsikan tentang cara mengumpulkan dan menganalisis data.

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kualitatif, yaitu hasil penelitian yang kemudian diloah dan dianalisis untuk di ambil kesimpulanya. Dengan menggunakan metode penelitian ini akan diketahui hubungan yang signifikan antara variabel yang di teliti, sehingga menghasilkan kesimpulan yang akan memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti. Objek penelitian yang dianalisis disini adalah pengaruh kualitas produk dan penetapan harga terhadap kepuasan konsumen pada Toko boneka Angkasa Cijerah.

merupakan cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya. Metode penelitian ini menggunakan metode analisis kuantitatif.

Dimana untuk mencapai tujuan pertama yaitu menganalisis pengaruh kualitas produk dan penetapan harga terhadap kepuasan konsumen.

Menurut (Sugiyono, 2012:7), metode penelitian kuantitatif adalah dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu.

3.2.2 Desain Penelitian

Sebelum melakukan penelitian sangatlah perlu kita melakukan suatu perencanaan dan perancangan penelitian, agar penelitian yang dilakukan dapat berjalan dengan lancar dan sistematis. Menurut Sugiyono (2009:13) penjelaskan proses penelitian disampaikan seperti teori sebagai berikut :

Proses penelitian meliputi :

1. Sumber masalah
2. Rumusan masalah
3. Konsep dan teori yang relevan dan penemuan yang relevan
4. Pengajuan hipotesis
5. Metode penelitian
6. Menyusun instrument penelitian
7. Kesimpulan.

Berdasarkanpenjelasan diatas, maka dapat dikatakan bahwa desain penelitian merupakan semua proses penelitianyang dilakukan oleh penulis dalam melaksanakan penelitian, mulai dari perencanaan samapai pelaksanaan penelitian yang dilakukan pada waktu tertentu.

Langkah-langkah desain penelitian yang digunakan dalam ini adalah sebagai berikut:

Mencari dan menetapkan fenomena yang terjadi pada Toko boneka Angkasa jl. Cijerah Bandung.

1. Identifikasi masalah yaitu, penerapan kualitas produk dan penetapan harga pada Toko boneka Angkasa Cijerah.
2. Rumusan permasalah dalam penelitian ini adalah : Bagaimana kualitas produk dan penetapan harga pada Toko boneka Angkasa Cijerah, dan Bagaimana pengaruh terhadap kepuasan konsumen
3. Tujuan dan manfaat dalam penelitian ini, mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk dan penetapan harga pada Toko boneka Angkasa Cijerah.
4. Melakukan studi pustaka yang berkaitan dengan permasalahan.
5. Menentukan kerangka berpikir, dan pertanyaan dan atau hipotesis penelitian.
6. Mendesain metode penelitian yang hendak digunakan termasuk dalam hal menentukan populasi, sampel, teknik samping, menentukaninstrument, mengumpulkan data dan menganalisis data.
7. Mengumpulkan, mengorganisasikandan menganalisis data dengan menggunakan teknik statistika yang relevan.

Tabel 3.1

Desain Penelitian

Tujuan Penelitian	Desain Penelitian			
	Jenis Penelitian	**Metode yang Digunakan**	**Unit Analisis**	**Time Horizon**
T-1	Deskriptive	Descriptive dan Survey	Toko boneka Angkasa Cijerah.	Cross Sectional
T-2	Deskriptive	Descriptive dan Survey	Toko boneka Angkasa Cijerah.	Cross Sectional
T-3	Deskriptive	Descriptive dan Survey	Toko boneka Angkasa Cijerah	Cross Sectional
T-4	Deskriptive	Descriptive & Verivikatif	Toko boneka Angkasa Cijerah.	Cross Sectional

3.3 Operasionalisasi Variabel

Operasional variabel dimaksudkan untuk menjelaskan variabel-variabel yang diteliti beserta pengukuran-pengukuranya. Variabel bebas (independen variabel) adalah meruapakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahanya atau timbulnya variabel terikat (dependen), Sugiyono (2013:59). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah kualitas produk dan penetapan harga. Sedangkan variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas , Sugiyono (2013:59). Penelitian ini yang menjadi variabel dependen (terikat) adalah kepuasan konsumen. Operasionalisasi variabel dalam penelitian ini secara lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 3.2
Operasionalalisasi Variabel

Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	Sumber data
Kualitas produk adalah satu kesatuan dari kehandalan , keragaman produk , daya tahan, kualitas bahan baku, teknologi yang digunakan dan garansi perbaikan produk agar tercipta kualitas produk yang yang baik.	• Kehandalan	• Tingkat kehandalan kinerja	Ordinal	Toko boneka Angkasa Cijerah
	• keragaman produk	• Tingkat keragaman jenis boneka yang dibuat.		
		• Tingkat ketertarikan boneka pada toko boneka Angkasa		
	• Daya tahan produk	• Tingkat kekuatan boneka.		
		• Tingkat kerapihan jahitan pada boneka		
		• Tingkat kerapihan pemotongan bahan		
	• Kualitas bahan baku	• Tingkat Kualitas bahan baku. • Tingkat merek bahan baku yang digunakan.		
	• Teknologi yang digunakan	• Tingkat fungsi teknologi dalam berproduksi.		
	• Garansi perbaikan	• Tingkat garansi yang diberikan. • Tingkat kelayakan boneka.		

		• Tingkat kemudahan tansaksi		
Konsep Variabel	**Indikator**	**Satuan Ukuran**	**Skala Ukur**	**Sumber data**
Harga adalah sejumlah uang yang harus dikeluarkan untuk mendapatkan barang atau jasa yang diinginkan sesuai dengan apa yang dibutuhkan.	• Keterjangkauan harga • Kesesuaian harga dengan kualitasproduk • Daya saing harga • Kesesuaian harga dengan manfaat	• Tingkat keterjangkauan harga jual boneka. • Tingkat pendapatan • Tingkat kesesuaian biaya yang dikeluarkan. • Tingkat pemberian diskon. • Tingkat Promosi • Tingkat kesesuaian harga jual boneka dengan manfaat.	Ordinal	Toko boneka Angkasa
Kepuasan konsumen adalah rasa senang dan puas terhadap barang atau jasa yang telah didapatkan untuk memenuhi suatu kebutuhan.	• Kualitas Produk • Emosional • Harga	• Tingkat Daya tahan boneka. • Tingkat kerapihan pemotongan. • Tingkat kerapihan jahitan boneka. • Tingkat bentuk boneka • Tingkat pembuatan boneka • Tingkat kewajaran harga. • Tingkat penetapan harga	Ordinal	Toko boneka Angkasa Cijerah

	• Biaya dan Kemudahaan	• Tingkat kemudahan dalam memperoleh boneka. • Tingkat kemudahan akses lokasi • Tingkat keramahan		

3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari :

1. Toko Boneka Angkasa yakni Pengrajin Boneka sekaligus menjual sendiri dengan cara wawancara.
2. Observasi Lapangan.

1. Data primer

Data primer yaitu data yang diperoleh dan direspon dan ssecara langsung yang dikumpulkan melaui survey lapangan dengan menggunakan teknik pengumpulan data tertentu yang di buat secara khusus untuk itu (dikutif oleh Umi Narimawati, 2007:76).

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data penunjang yang digunakan untuk mendukung penelitian, yang dalam penelitian ini meliputi informasi mengenai karakteristik perusahaa, yang meliputi kegiatan opersional. Teknik pengumpulan data sekunder dalam penelitian ini adalah melalui dokumentasi/laporan dan dokumen-dokumen

lain dari berbagai organisasi yang ada kaitanya dengan permasalahan yang diteliti, yang dalam hai ini adalah penerapan strategi bisnis pada Toko boneka Angkasa Cijerah.

3.4.2Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah

a. Wawancara

Melakukan wawancara langsung dengan pihak-pihak yang terkait dalam perusahaan dan mempunyai wewnang untuk memberikan informasi yang dibutuhkan dan mempunyai hubungan langsung dengan masalah yang tengah diteliti oleh penulis.Wawancara yang dilakukan kepada pemilik toko boneka Angkasa dan para pengunjung toko boneka Angkasa untuk mengumpulkan data yang diperlukan.

b. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data melaui formulir-formulir yang berisikan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara tertulis pada seseorang atau sekumpulan orang untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan.Data yang diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner awal kepada pengunjung tokoboneka Angkasa sebanyak 30 orang pengunjung sebagai responden untuk memperoleh data dari 60 pengunjung toko boneka Angkasa Cijerah perhari.

c. Observasi

Observasi digunakan dengan perilaku manusia, proses kerja, dan lain-lain. Observasi yang dilakukan dengan cara mengunjungi toko boneka Angkasa tempat yang akan diteliti secara langsung dengan melihat keadaan lingkungan. Karena data ini bersifat ordinal maka selanjutnya nilai-nilai dari alternatif tersebut dijumlahkan dengan setiap responden. Adapun kriteria pembobotan nilai untuk alternatif jawaban dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.3

Skala Likert

Jawaban	Pernyataan positif	Pernyataan negative
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5
Tidak Setuju (TS)	2	4
Cukup Setuju (CS)	3	3
Setuju (S)	4	2
Sangat Setuju (SS)	5	1

2.Penelitian Kepustakaan (*Library Research)*

Penelitian kepustakaan dilakukan sebagai usaha guna memperoleh data yang bersifat teori sebagai perbandingan dengan data penelitian yang diperoleh. Data tersebut dapat diperoleh dari literatur, catatan kuliah serta tulisan yang berhubungan dengan penelitian.

3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel

3.5.1 Populasi

Tahapan pertama yang dilakukan penelitian dalam pemilihan sample adalah dengan mengetahui popolasinya. Menurut Sugiyono (2013:115), mengatakanbahwa pengertian populasi adalah sebagai berikut: “Wilayah dan generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti ini adalah pengunjung perhari 60 orang pengunjung toko Boneka Angkasa.

3.5.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2013:116) mengatakan definisi dari sampel yaitu:”sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”.

Adapun rumus yang digunakan untuk menentukan besarnya ukuran sampel yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan cara Slovin, yakni ukuran sampel yang merupakan perbandingan dari ukuran populasi dengan prosentase kelonggaran ketidaktelitian, karena dalam pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan. Pengambilan sampel ini menggunakan taraf kesalahan sebesar 10%. Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

Dari jumlah populasi (N), maka ukuran sampel yang harus diambil berdasarkan rumus Slovin dengan tingkat kepercayaan 90 % (a =0,1) sebagai berikut :

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

(Husein Umar,2011:78)

Keterangan :

n = Sampel yang diperlukan

N = populasi yang ada

e = Tingkat kesalahan yang ditoleril atau diinginkan (10%)

berdasarkan rumusa diatas, amaka dapat diketahui sampel yang akan diambil dalam penelitian ini melalui perhitungan berikut :

$$n = \frac{60}{60(0.1)^2 + 1}$$

$n = 38,$ jadi jumlah sampel yang diperlukan dalam penelitian ini berjumlah toko sekaligus pengrajin.

3.5.3 Teknik Penarikan Sampel

Menurut Sugiyono (2010:81) bahwa " Yang dimaksud dengan teknik *sampling* adalah merupakan teknik pengambilan sampel ".

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *simple random sampling*. Simple random sampling adalah pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu, Cara demikian dilakukan bila anggota populasi dianggap homogen (Sugiyono,2010:82).

Untuk menentukan rencana ukuran sampel yang akan diambil yang mewakili seluruh populasi, dimana populasi yang akan dijadikan sampel 60 pengunjung perhari toko boneka Angkasa dan diperoleh sebanyak 38 pengunjung sebagai responden.

3.6 Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis

3.6.1 Rancangan Analisis Data

Setelah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner terkumpul, langkah selanjutnya adalah mengolah dan menafsirkan data sehingga dari hasil tersebut dapat dilihat apakah terdapat hubungan antara variabel kualitas produk (X_1) dan Penetapan Harga (X_2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Dalam melakukan rancangan data ini, prosedur yang harus dilaksanakan adalah sebagai berikut :

1. Editing, yaitu pemeriksaan kuesioner yang terkumpul kembali setelah di isi oleh responden. Pemeriksaan tersebut menyangkut kelengkapan pengisian kuesioner secara menyeluruh.

2. Skoring, yaitu pemberian skor atau bobot terhadap item-item kuesioner berdasarkan pola skoring.

3. Tabulasi, yaitu perekapan data hasil skoring

   Data yang diperoleh kemudian diolah, maka diperoleh rincian skor dan kedudukan responden berdasarkan urutan kuesioner yang masuk untuk

masing-masing variabel X dan variabel Y. Untuk itu penulis menggunakan langkah-langkah sebagai berikut :

a. Menentukan jumlah Skor Kriterium (SK) dengan menggunakan rumus :

SK = ST x JB x JR

Keterangan :

SK : Skor Kriterium

ST :Skor Tertinggi

JB : Jumlah Bulir

JR : Jumlah Responden

b. Membandingkan jumlah skor hasil kuesioner untuk variabel X_1 dengan jumlah skor kriterium variabel X_1 untuk mencari jumlah skor hasil angket X dengan menggunakan rumus:

$$X_i = X_1 + X_2 + X_3 + X_4 + ... + X_n$$

Keterangan :

X_i = Jumlah skor hasil kuesioner variabel

$X_1 - X_n$= Jumlah skor kuesioner masing-masing responden

c. Membuat daerah kategori kontinum

Untuk melihat bagaimana pengaruh Kualitas Produk dan Penetapan Harga terhadap Kepuasan Konsumen secara keseluruhan yang diharapkan responden, maka penulis menggunakan daerah kategori sebagai berikut:

Tinggi = ST x JB x JR

Sedang= SD x JB x JR

Rendah= SR x JB x JR

Keterangan:

ST : Skor Tertinggi

SD : Skor Sedang

SR : Skor Rendah

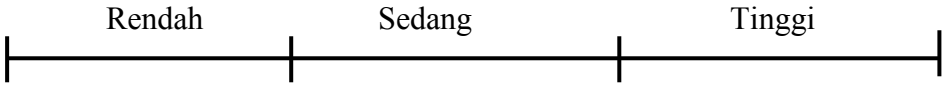
JB : Jumlah Bulir

JR : Jumlah Responden

d. Menentukan daerah kontinum untuk variabel X

Analisis data, yaitu mendeskripsikan variabel X dan variabel Y dengan analisis deskriptif untuk menjawab permasalahan tentang bagaimana Pengaruh Kualitas Produk dan Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Suatu Survey Pada Toko Boneka Angkasa).Kemudian menentukan garis kontinum dan

menentukan daerah letak skor untuk variabel Kualitas Produk (X_1),Penetapan Harga (X_2) dan variabel Kepuasan Konsumen (Y).



Dalam penelitin ini dilakukan penelitian deskriptif yang digunakan untuk menggambarkan bagaimana kualitas produk dan penetapan harga terhadap kepuasan konsumen.

Langkah – langkah yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Setiap indikator yang dinilai oleh responden, diklasifikasi dalam lima alternatif jawaban yang menggambarkan peringkat jawaban.
b. Dihitung total skor setiap variabel / subvariabel = jumlah skor dari seluruh indikator variabel untuk semua jawaban responden.
c. Dihitung skor setiap variabel / subvariabel = rata – rata dari total skor.
d. Untuk mendeskripsikan jawaban responden, juga digunakam statistik deskriptif seperti distribusi frekuensi dan tampilan dalam bentuk tabel ataupun grafik.
e. Untuk menjawab deskripsi tentang masing – masing variabel penelitian ini, digunakan rentang kriteria penilaian sebagai berikut :

$$\%\ skor\ aktual = \frac{Skor\ aktual}{Skor\ ideal}\ x\ 100\%$$

Skor aktual adalah jawaban seluruh responden atau kuesioner yang telah diajukan. Skor ideal adalah skor atau bobot tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi.

Menurut Umi Narimawati (2007:85), selanjutnya hasil perhitungan perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal dikontribusikan dengan tabel 3.4 sebagai berikut :

Tabel 3.4
Kriteria Persentase Tanggapan Responden

NO	% Jumlah Skor	Kriteria
1	20.00% - 36.00%	Tidak Baik
2	36.01% - 52.00%	Kurang Baik
3	52.01% - 68.00%	Cukup
4	68.01% - 84.00%	Baik
5	84.01% - 100%	Sangat Baik

Sumber : Umi Narimawati, 2007:85

3.6.1.1 Teknik Analisis Data

3.6.1.1.1 Uji Validitas

Untuk menguji kelayakan suatu kuesioner yang akan disebarkan pada responden, maka dilakukan pengujian yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Hal ini dikarenakan syarat suatu instrumen yang baik adalah valid dan reliabel.

Menurut Suharsimi Arikunto (2006:168), “Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahan sesuatu instrumen ”.

“ Uji validitas dilakukan untuk melihat apakah instrumen yang digunakan mengukur apa yang seharusnya diukur “ (Sugiyono, 2009:141). Untuk pengujian validitas tiap butir digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Selanjutnya nilai korelasi *Rank Spearman* hasil perhitungan dibandingkan dengan r tabel, jika r hitung lebih besar dari r tabel berarti korelasi *Rank Spearman* untuk tiap butir pernyataan adalah valid.Dalam penelitian ini metode yang digunakan dalam uji validitas adalah korelasi *Rank Spearman.*

Pengertian dari Korelasi *Rank Spearman* menurut Jonathan Sarwono (2005:61) adalah sebagai berikut: “Korelasi *Rank Spearman* digunakan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua variabel berskala ordinal, yaitu variabel bebas dan variabel tergantung.”

Uji validitas dihitung dengan rumus:

$$r = \frac{n\left(\sum xy\right) - \left(\sum x \sum y\right)}{\sqrt{\left[n\sum x^2 - \left(\sum x\right)^2\right]\left[n\sum y^2 - \left(\sum y\right)^2\right]}}$$

(Sugiyono, 2009:212)

Dimana:

r = koefisien validitas item yang dicari

X = skor yang diperoleh subjek dalam setiap item

Y = skor total yang diperoleh subjek dari seluruh item

∑X = jumlah skor dalam distribusi X

$\sum Y$ = jumlah skor dalam distribusi Y

$\sum X^2$ = jumlah kuadrat masing-masing skor X

$\sum Y^2$ = jumlah kuadrat masing-masing skor Y

n = banyaknya responden

Kriteria pengujianpada $\alpha = 0.05$:r hitung > r tabel : valid

r hitung $\leq$ r tabel : tidak valid

Secara teknis pengujian instrumen dengan rumus-rumus di atas menggunakan fasilitas *software SPSS 16..0 for windows*.

Pengujian validitas instrumen ini dilakukan terhadap 30 responden dengan tingkat signifikansi 5% dengan n= 30-2 = 28 maka didapat r tabel sebesar 0,377.

tabel 3.5

Hasil Pengujian Validitas X_1, X_2, dan Y

Variabel	No Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
	1	0,796	0,377	**Valid**
	2	0,609	0,377	**Valid**
	3	0,539	0,377	**Valid**
	4	0,862	0,377	**Valid**
	5	0,905	0,377	**Valid**
	6	0,738	0,377	**Valid**
	7	0,569	0,377	**Valid**
	8	0,654	0,377	**Valid**
	9	0,775	0,377	**Valid**
	10	0,549	0,377	**Valid**
	11	0,677	0,377	**Valid**
	12	0,622	0,377	**Valid**

Sumber: Hasil Olah Data, 2015

Variabel	No Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
	1	0,863	0,377	**Valid**
	2	0,400	0,377	**Valid**
	3	0,711	0,377	**Valid**
	4	0,661	0,377	**Valid**
	5	0,751	0,377	**Valid**
	6	0,549	0,377	**Valid**

Sumber: Hasil Olah Data, 2015

Variabel	No Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
	1	0,721	0,377	**Valid**
	2	0,581	0,377	**Valid**
	3	0,737	0,377	**Valid**
	4	0,738	0,377	**Valid**
	5	0,647	0,377	**Valid**
	6	0,845	0,377	**Valid**
	7	0,701	0,377	**Valid**
	8	0,948	0,377	**Valid**
	9	0,880	0,377	**Valid**
	10	0,619	0,377	**Valid**
	11	0,837	0,377	**Valid**

Sumber: Hasil Olah Data, 2015

Melihat hasil pengujian validitas pada tabel 3.3, maka dapat disimpulkan seluruh kuesioner Kualitas Produk (X1), Penetapan Harga (X2), dan Kepuasan Konsumen (Y) dinyatakan valid, karena setiap item pernyataan memiliki r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel}, sehingga item pernyataan tersebut dapat dijadikan sebagai alat ukur untuk variabel yang diteliti.

3.6.1.1.2 Uji Realibilitas

Menurut Suharsimi Arikunto (2006:178), " Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik ".

Untuk menguji tingkat reliabilitas dapat digunakan rumus *Alpha Croanbach* yang merupakan statistik paling umum yang digunakan untuk menguji reliabilitas suatu instrumen penelitian. Suatu instrumen penelitian diindikasikan memiliki tingkat reliabilitas memadai jika koefisien *Alpha Croanbach* lebih besar atau sama dengan 0,70. Adapun koefisien *Alpha Croanbach* dirumuskan sebagai berikut :

$$C\alpha = \left[\frac{k}{k-1}\right]\left[1 - \frac{\sum si^2}{st^2}\right]$$

(Sugiyono, 2004:282-284)

Keterangan:
K = jumlah item
$\sum si^2$ = jumlah varians setiap item pertanyaan
$\sum st^2$ = varians skor total

Secara teknis pengujian instrumen dengan rumus-rumus di atas menggunakan fasilitas *software SPSS 16..0 for windows*, dengan hasil yang tercantum pada tabel 3.4 berikut :

Tabel 3.6
Hasil PengujianReliabiltas X_1, X_2, dan Y

Variabel	Nilai $C\alpha_{hitung}$	Nilai $C\alpha_{minimum}$	Keterangan
Kualitas Produk (X1)	**0,926**	0,70	**Reliabel**
Penetapan harga (X2)	**0,722**	0,70	**Reliabel**
Kepuasan Konsumen (Y)	**0,942**	0,70	**Reliabel**

Sumber : Hasil Olah Data 2015

Hasil pengujian reliabilitas instrumen dalam penelitian ini dilakukan terhadap 30 orang responden dengan tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan (df) n-2 atau (30-2=28), sehingga diperoleh nilai Cα masing-masing variabel lebih besar dari $C\alpha_{minimal}$ menurut ketentuan yang dikemukakan oleh Hair

(2005:88), atau dengan kata lain $C\alpha_{hitung} \geq 0{,}70$. Dengan demikian, hal tersebut dapat diartikan bahwa pernyataan-pernyataan dalam kuesioner berapa kalipun ditanyakan kepada responden akan menghasilkan hasil ukur yang sama.

a. *Methode Successive Interval* (MSI)

Mengingat skala pengukuran data dalam penelitian ini seluruhnya diukur dalam skala ordinal, yaitu skala yang berjenjang dimana sesuatu "lebih" atau "kurang" dari yang lain, maka skala ordinal tersebut terlebih dahulu ditransformasi menjadi skala interval, karena merupakan syarat pengolahan data dengan penerapan statistik parametrik dengan menggunakan *Methode Successive Interval* (MSI). Data yang disajikan adalah dengan menggunakan skala ordinal 1-5.Metode ini dilakukan untuk data yang bersifat ordinal sehingga akan memudahkan dalam perhitungannya. Langkah kerja *Methode Successive Interval* (MSI) adalah sebagai berikut :

1. Hitung frekuensi (f) untuk masing-masing kategori responden.
2. Setiap frekuensi dibagi dengan banyaknya responden dan hasilnya disebut proporsi (p).
3. Jumlahkan nilai proporsi kumulatif untuk masing-masing kategori responden sebagai berikut:

   $PK_1 = 0 + PK_2$
   $PK_2 = PK_1 + PK_2$
   $PK_3 = PK_2 + PK_3$
   $PK_4 = PK_3 + PK_4$

$PK_5 = PK_4 + PK_5$

4. Diasumsikan proporsi kumulatif mengikuti distribusi normal baku maka setiap nilai PK untuk masing-masing kategori responden akan didapatkan nilai densitas f (z) untuk masing-masing nilai z.
5. Perhitungan skala value (SV) untuk masing-masing kategori responden secara umum yaitu dengan cara:

$$Scale\ Value = \frac{(Dencity\ at\ Lower\ Limit) - (Dencity\ at\ Upper\ Limit)}{(Area\ Below\ Upper\ Limit) - (Are\ Below\ Lower\ Limit)}$$

6. SV yang nilainya terkecil (harga negatif yang terbesar) diubah menjadi sama dengan 1 (=1). Tentukan nilai transformasi dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$Y = SV + (1 + |SV_{min}|)$$

Dimana nilai k = 1+

b. Analisis *Multiple Regresion*

Analisis regresi digunakan untuk melakukan prediksi, bagaimana perubahan nilai variabel dependen bila nilai variabel independendinaikkan atau diturunkan nilainya (dimanipulasi). Penelitian ini menggunakan regresi ganda. Analisis regresi ganda menurut Sugiyono (2004:250) digunakan oleh peneliti bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel

dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi.

Dalam analisis regresi ganda ini variabel yang dianalisis yaitu Kepuasan Konsumen (Y) sebagai variabel dependen. Sedangkan Kualitas Produk (X_1) dan Penetapan Harga (X_2) sebagai variabel independen.

Persamaan regresi untuk dua faktor adalah :

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + E$$ (Sugiyono, 2004 : 250)

Dimana :

$\hat{Y}$ =Kepuasan konsumen

X_1 =Kualitas produk

X_2 = Penetapan harga

E = Faktor-faktor lain yang mempengaruhi

a = Harga Y bila X = 0 (harga konstan)

b_1, b_2 = Koefisien regresi yang menunjukkan peningkatan atau penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila b (+) maka naik, bila b (-) maka terjadi penurunan.

1. Analisis Koefisien Korelasi Ganda

Setelah data terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah menghitungnya dengan menggunakan analisis korelasi yang bertujuan mencari hubungan antara variabel yang diteliti. Menurut Sugiyono (2004:216) korelasi ganda *(multiple correlation)* merupakan angka yang menunjukkan arah dan kuatnya hubungan antara dua variabel secara bersama-sama atau lebih dengan variabel yang lain. Penelitian ini menggunakan dua buah variabel bebas, yakni Kualitas Produk (X_1) dan Penetapan Harga (X_2) dan satu variabel terikat, Kepuasan Konsumen (Y). Penggunaan korelasi ganda digunakan untuk menguji hubungan kedua variabel bebas X_1 dan X_2 dengan Y.

Rumus korelasi ganda dua variabel ditunjukkan dengan rumus berikut:

$$r_{yx_1x_2} = \sqrt{\frac{r^2yx_1 + r^2yx_2 - 2r_{yx_1}r_{yx_2}\ r_{x_1x_2}}{1-r^2\ _{x_1x_2}}}$$ (Sugiyono, 2004:218)

Dimana :

$r_{yx_1x_2}$ =Korelasi antara variabel X_1 dengan X_2 secara bersama-samadenganvariabel Y

ryx_1 = Korelasi *rank spearman* antara X_1 dengan Y

ryx_2 = Korelasi *rank spearman* antara X_2 dengan Y

rx_1x_2 = Korelasi *rank spearman* antara X_1 dengan X_2

Hubungan dua variabel terdiri dari dua macam yaitu hubungan positif dan hubungan yang negatif. Hubungan X dan Y dikatakan positif apabila kenaikan (penurunan) X pada umumnya diikuti oleh kenaikan (penurunan) Y. Ukuran yang

dipakai untuk mengetahui kuat atau tidaknya hubungan antara X dan Y disebut koefisien korelasi (r). Nilai koefisien korelasi paling sedikit -1 dan paling besar 1 ($-1 \leq r \geq 1$) artinya :

- Jika nilai r = +1 atau mendekati +1, maka korelasi antara kedua variabel sangat kuat dan positif.
- Jika nilai r = -1 atau mendekati -1, maka korelasi antara kedua variabel sangat kuat dan negatif
- Jika nilai r = 0 atau mendekati 0, maka korelasi variabel yang diteliti tidak ada sama sekali atau sangat lemah.

Harga r akan dikonsultasikan dengan tabel interpretasi nilai r sebagai berikut :

Tabel 3.7
Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r

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

Sumber: Sugiyono (2004:216)

3.6.1.1.3 Uji R^2 (Pengujian Koefisien Determinasi)

Untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel X terhadap naik turunnya nilai Y dapat dihitung dengan menggunakan suatu koefisien yaitu koefisien determinasi. Rumusnya adalah seperti berikut :

$$\mathbf{KD = r^2 \times 100\%}$$

(Sugiyono, 2010:190)

Keterangan : Kd = Koefisien Determinasi

r^2 = Koefisien Korelasi

Nilai r^2 berkisar antara 0 dan 1 ($0 < r^2 < 1$), dengan ketentuan sebagai berikut :

- Jika nilai semakin mendekati angka 1, maka hubungan antara variabel semakin erat atau baik
- Jika nilai semakin menjauhi angka 1, maka hubungan antara variabel kurang erat atau baik

3.6.2 Pengujian Hipotesis

Sebelum membuat kesimpulan, terlebih dahulu penulis harus melakukan pengujian hipotesis. Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang kebenarannya masih harus diuji secara empiris dan dengan pengujian tersebut maka akan diperoleh suatu keputusan untuk menolak atau menerima suatu hipotesis.

Untuk menguji hipotesis tersebut, maka penulis menggunakan uji statistik berupa uji simultan (Uji F), uji parsial (Uji T),dan uji koefisien determinasi majemuk(R^2).

3.6.2.1 Uji F (Pengujian Hipotesis Secara Simultan)

Pengujian hipotesis secara keseluruhan merupakan penggabungan variabel X terhadap variabel terikat Y untuk diketahui seberapa besar pengaruhnya. Pengujian dapat dilakukan dengan langkah sebagai berikut :

1. Mencari F hitung dengan formula sebagai berikut :

$$Fh = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)} \text{ (Sugiyono, 2009: 257)}$$

Keterangan :
Fh : Nilai F hitung
R^2 : Koefisien korelasi ganda
k : Jumlah variabel independen
n : Jumlah anggota sampel

2. Setelah diperoleh F hitung, selanjutnya bandingkan dengan F tabel berdasarkan besarnya α dan df dimana besarnya ditentukan oleh numerator (k-1) dan df untuk denominator (n-k).

3. H_o: β_1, β_2 = 0, artinya tidak terdapat pengaruh antara *Kualitas produk*dan Penetapan hargaterhadap Kepuasan konsumen

   H_a :β_1, β_2 ≠ 0, artinya terdapat pengaruh antara *Kualitas produk*danPenetapan harga terhadap Kepuasan konsumen .

4. Kriteria Uji F

- Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak

3.6.2.2 Uji t (Pengujian Hipotesis Secara Parsial)

Untuk merancang hipotesis dalam penelitian ini maka dilakukan Uji Signifikansi Koefisien Korelasi dengan menggunakan rumus t hitung (t_{hitung}) :

$$t_{hitung} = r\sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$ (Sugiyono, 2009:250)

Keterangan :
t_{hitung} = Nilai t
r = Koefisien korelasi *Rank Spearman*
n = Jumlah anggota sampel

Secara statistik, hipotesis yang akan diuji dalam pengambilan keputusan penerimaan atau penolakan hipotesis dapat ditulis sebagai berikut :

a. H_0 : $\beta_1 = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh antara Kualitas produk terhadap Kepuasan konsumen .

H_a : $\beta_1 \neq 0$, artinya terdapat pengaruh Kualitas produk terhadap Kepuasan konsumen.

b. H_0 : $\beta_2 = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh antara Penetapan harga terhadap Kepuasan konsumen.

H_a :$\beta_2 \neq 0$, artinya terdapat pengaruh antara Penetapan harga terhadap Kepuasan konsumen.

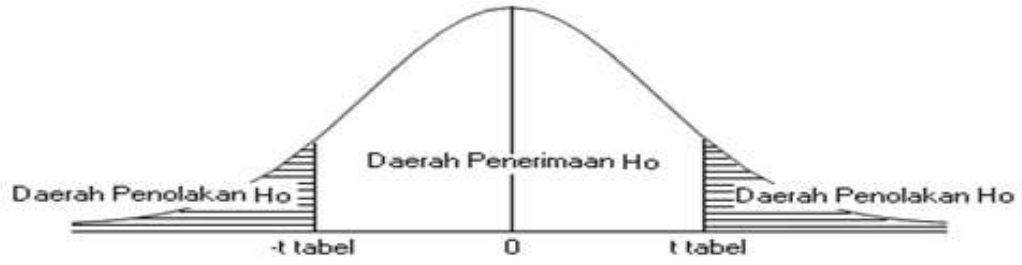
c. Kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis yang diajukan adalah :

- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Kriteria pengambilan keputusan untuk hipotesis dilakukan pada taraf kesalahan 0,05 dengan derajat kebebasan dk (n-2) serta pada uji dua pihak.

d. Menggambarkan Daerah Penerimaan Hipotesis

Untuk menggambarkan daerah penerimaan dan penolakan terhadap sebuah hipotesis dapat digambarkan dengan uji dua pihak daerah penerimaan dan penolakan hipotesis.



Gambar 3.2
Uji Dua Pihak Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis