BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Dalam penyusunan ini penulis melakukan penelitian dengan mengambil objek penelitian pada konsumen di wilayah Banjaran.Objek penelitian sangat penting diungkapkan karena berperan dalam menunjang keberhasilan kegiatan selama penelitian, sehingga hal-hal yang diperlukan dalam penelitian akan mudah dicapai. Adapun penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen pada bisnis IFA wilayah Banjaran.

3.2 Metodologi Penelitian

3.2.1 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode deskriptif dan verifikatif. Metode deskriptif untuk menjelaskan setiap kondisi-kondisi variabel kualitas produk (X_1), harga (X_2), dan kepuasan konsumen (Y). dan metode verifikatif untuk mengetahui seberapa besar pengaruh setiap kualitas produk (X_1), harga (X_2), dan kepuasan konsumen (Y).

Menurut Sugiyono dalam Umi Narimawati (2010:29), metode deskriptif adalah:“Metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas”.

Menurut Mashuri dalam Umi Narimawati (2010:29), metode verifikatif adalah:

“Memeriksa benar tidaknya apabila dijelaskan untuk menguji suatu cara dengan atau tanpa perbaikan yang telah dilaksanakan di tempat lain dengan mengatasi masalah yang serupa dengan kehidupan”.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data-data yang dibutuhkan, penulis menggunakan beberapa metode yaitu:

1. Penelitian Lapangan (Field Research)

   Yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara melakukan peninjauan langsung ke tempat obyek penelitian dan memperoleh data primer. Cara-cara pengumpulan data primer melalui:

   a. Wawancara

      Penulis mengajukan pertanyaan yang telah dipersiapkan terlebih dahulu secara tertulis maupun lisan mengenai masalah-masalah yang akan diteliti kepada konsumen.

   b. Kuesioner

      Seperangkat pertanyaan yang diberikan secara langsung kepada sesorang atau konsumen yang sudah menjadi member untuk diisi.

2. Studi Literatur (Library Research)

   Yaitu informasi yang didapat dari buku-buku dan sumber-sumber lain yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder:

1. Data Primer

   Data yang diperoleh secara langsung dari obyek penelitian yang berupa tanggapan, saran, kritik, pertanyaan dan penelitian dari konsumen sebagai responden.

2. Data sekunder

   Data yang diperoleh secara tidak langsung didapat dari data atau arsip perusahan IFA.

3.2.4 Populasi dan Sampel

3.2.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2008:115): " Populasi adalah wilayah generalisasi terdiri dari atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan".Dalam penelitian ini populasinya adalah member IFA di wilayah Banjaran ada 1.000 orang.

3.2.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2008:116): " Sampeladalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut".

Populasi (N) sebesar 1000, pada tingkat kesalahan yang dinginkan adalah 20 % atau sebesar 0.20.

Jumlah Sampel (n)

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

Keterangan :

n = Sampel yang diperlukan

N= Populasi yang ada

e = Tingkat kesalahan yang diinginkan penelitian (0.20).

Berdasarkan rumus diatas, maka dapat diketahui sampel yang akan diambil dalam penelitian ini melalui perhitungan berikut :

$$n = \frac{1000}{1000(0.20)^{2} + 1}$$

n = 41 responden

Jadi, jumlah sampel yang diperlukan dalam penelitian ini berjumlah 41 responden

3.2.5 Desain Penelitian

Dalam melakukan suatu penelitian sangat perlu dilakukan perencanaan dan perancangan penelitian, agar penelitian yang dilakukan dapat berjalan dengan baik 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.

Berdasarkan penjelasan proses penelitian diatas maka proses penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sumber Masalah

Peneliti melakukan *survey* awal untuk menentukan fenomena yang terjadi untuk dijadikan sebagai dasar penelitian.

2. Rumusan Masalah

Peneliti mendapatkan adanya rumusan masalah dari hasil survey awal

3. Konsep dan teori yang relevan dan penemuan yang relevan

Untuk menjawab hipotesis penelitian ini yang terdapat dalam rumusan masalah maka diperlukan sumber data teoritis yang relevan atau dalam penelitian sebelumnya dengan tema yang sama untuk digunakan dalam menjawab pertanyaan sementara.

4. Pengajuan Hipotesis

Jawaban terhadap rumusan masalah yang baru didasarkan pada teori dan didukung oleh penelitian yang relevan, tetapi belum ada pembuktian secara empiris (*factual*) maka jawaban itu disebut hipotesis.Hipotesis yang dibuat dalam penelitian

ini adalah Kualitas Produk dan Harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada produk IFA.

5. Metodologi Penelitian

Untuk menguji hipotesis tersebut peneliti dapat memilih metode penelitian yang sesuai, Pada penelitian ini metode penelitian yang digunakan adalah metode survey dengan teknik analisis data menggunakan metode kualitatif dan metode kuantitatif.

6. Menyusun Instrument Penelitian

Instrument ini digunakan sebagai alat pengumpul data.instrument pada penelitian ini berbentuk data yang didapatkan dari data yang diterima dari IFA yang termasuk kedalam penelitian.

7. Kesimpulan

Kesimpulan adalah langkah terakhir dari suatu periode yang berupa jawaban terhadap tumusan masalah.Dengan menekankan pada pemecahan masalah berupa informasi mengenai solusi masalah yang bermanfaat sebagai dasar untuk pembuatan keputusan.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat digambarkan desain dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.1

Desain Penelitian

Tujuan Penelitian	Desain Penelitian			
	Jenis Penelitian	**Metode yang digunakan**	**Unit Analisis**	***Time Horizon***
T-1	*Descriptive*	*Descriptive Survey*	Konsumen	*Cross Sectional*
T-2	*Descriptive*	*Descriptive Survey*	Konsumen	*Cross Sectional*
T-3	*Descriptive*	*Descriptive Survey*	Konsumen	*Cross Sectional*

3.2.6 Operasionalisasi Variabel

Menurut Narimawati Umi (2008:30) pengertian operasional variabel adalah sebagai berikut:

"Operasionalisasi Variabel adalah proses penguraian variabel penelitian ke dalam sub variabel, dimensi, indikator sub variabel, dan pengukuran. Adapun syarat penguraian operasionalisasi dilakukan bila dasar konsep dan indikator masing-masing variabel sudah jelas, apabila belum jelas secara konseptual maka perlu dilakukan analisis faktor".

Sesuai dengan judul penelitian yang diungkapkan oleh penulis yaitu Pengaruh Kualitas Produk IFA dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis IFA wilayah Banjaran, maka variabel-variabel yang terkait dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel Independen (X) dan (Y)

Variebel independen yaitu variabel bebas yang biasa juga mempengaruhi variabel lain. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Produk IFA(X) dan Harga(Y).

2. Variabel Dependen (Z)

Variabel dependen adalah variabel terkait yang dipengaruhi atau mempengaruhi variabel lain, dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen yaitu Kepuasan Konsumen. Agar lebih jelas indikator tersebut dapat dituangkan dalam tabel operasional di bawah ini:

Tabel 3.2
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Konsep	Indikator	Ukuran	Skala
Kualitas Produk (X_1)	Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk dan jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Tjiptono (2000:4)	Bentuk Produk	Tingkat kemenarikan bentuk produk	Ordinal
		Keistimewaan	Tingkat keistimewaan produk	
		Keandalan	Tingkat kualitas produk	
		Mutu Kinerja	Tingkat mutu kinerja kualitas produk	
		Daya Tahan	Tingkat daya tahan produk	

		Pelayanan	Tingkat kenyamanan pelayanan Tingkat kecepatan pelayan	
		Keindahaan	Tingkat keindahaan produk	
Harga (X_2)	Harga adalah sejumlah uang (ditambah beberapa produk kalau mungkin) yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari produk dan pelayanannya. Menurut Swastha dan Sukotjo (2000:211)	Tingkat Harga	Kesesuaian harga dengan mutu produk Variasi harga	Ordinal
		Potongan Harga	Potongan harga yang tinggi	
Kepuasan Konsumen (Y)	Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007:177)	Kualitas Produk	Tingkat kepuasan kualitas produk	Ordinal
		Kualitas Pelayanan	Tingkat kepuasan kualitas pelayanan	
		Emosional	Kebanggaan bila menggunakan produk Tingkat kepercayaan diri yang tinggi ketika menggunakan produk IFA	
		Harga	Tingkat harga yang murah	

		Biaya dan Kemudahan	Tingkat biaya dan kemudahan lokasi	

3.2.7 Teknik Pengolahan Data dan Analisa

Dalam hasil data yang terkumpul, penulis mencoba untuk mengolah dan menganalisis data tersebut dengan menggunaka analisis kualitatif dan analisis kuantitatif. Maksud dari kedua analisis tersebut adalah:

1. Analisis Kualitatif

   Yaitu analisis yang mengungkapkan suatu masalah tidak dalam bentuk angka-angka melainkan dengan nilai yang didasarkan pada hasil pengolahan data dan penilaian penulis.

2. Analisis Kuantitatif

   Yaitu analisis yang menginterprestasikan data dalam bentuk angka-angka dan digunakan sebagai alat dalam statistic sehingga memudahkan dalam menaksirkan data mentah yang diperoleh.

Untuk keperluan analisis ini, penulis mengunpulkan dan mengolah data yang diperoleh dari kuesioner dengan cara memberikan bobot penilaian dari setiap pertanyaan bedasarkan skala Likert. Menurut Sugiyono(2004:84), skala Likert dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsiseseorang atau sekelompok orang tetang fenomena social. Dengan skala Likert, maka variable yang akan diukur dijabarkan menjadi sub variable. Kemudian sub variabel dijabarkan menjadi komponen-komponen yang dapat terukur. Komponen-komponen yang terukur ini kemudian dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item instrument yang dapat berupa pertanyaan yang kemudian dijawab oleh responden.Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala likert mempunyai gradasidari sangat positif sampai sangat negative. Untuk keperluan analisis secara kuantitatif, maka jawaban yang diperoleh dari kuesioner akan diberikan bobot penilaian berdasarkan skala Likert

Tabel 3.3

Skala Likert

Pertanyaan	Bobot
Sangat setuju	5
Setuju	4
Ragu-Ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Data yang telah terkumpul kemudian diproses dan dianalisis.Analisis data dilakukan baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Analisis data secara kualitatif yaitu dengan cara mendeskripsikan jawaban responden yang kemudian disajikan dalam bentuk tabel-tabel. Sedangkan analisis data secara kuantitatif dilakukan dengan menggunakan analisis statistik.

3.2.8 Uji Validitas

Menurut Cooper (2006:720) dalam Umi Narimawati (2010:42) validitas adalah:"*Validity is a characteristic of measuraenment concerned with the extent that a test measures what the researcher actually wishes to measure*".

Berdasarkan definisi diatas, maka validitas dapat diartikan sebagai suatu karakteristik dari ukuran terkait dengan tingkat pengukuran sebuah alat *test* (kuesioner) dalam mengukur secara benar apa yang diinginkan peneliti untuk diukur. Suatu alat ukur disebut valid bila ia melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur.

Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang dirancang dalam bentuk kuesioner benar-benar dapat menjalankan fungsinya.Seperti telah dijelaskan pada metodologi penelitian bahwa untuk menguji valid tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui nilai koefisien korelasi skor butir pernyataan dengan skor totalnya. Apabila koefisien korelasi butir pernyataan dengan skor total ≥ 0,30 maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.

3.2.9 Uji Reliabilitas

Menurut Cooper (2006:716) dalam Umi Narimawati, Sri Dewi Anggadini dan Linna Ismawati (2010:43), reliabilitas adalah:*"Reliability is a characteristic of measurenment concerned with accuracy, precision, and consistency".*

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk uji reliabilitas adalah *Split Half Method (Spearman – Brown Correlation),* teknik belah dua. Metode ini menghitung reliabilitas dengan cara memberikan tes pada sejumlah subjek dan kemudian hasil tes tersebut dibagi menjadi dua bagian yang sama besar (berdasarkan pemilihan genap-ganjil). Cara kerjanya adalah sebagai berikut:

1. Item dibagi dua secara acak (misalnya item ganjil/genap), kemudian dikelompokkan dalam kelompok I dan kelompok II
2. Skor untuk masing-masing kelompok dijumlahkan sehingga skor total untuk kelompok I dan kelompok II
3. Korelasikan skor total kelompok Idan skor total kelompok II
4. Korelasikan skor total kelompok I dan total kelompok II

$$2\Gamma_b$$

$$1 + \Gamma_b$$

5. Hitung angka reliabilitas untuk keseluruhan item dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\Gamma 1 = \frac{2\Gamma_b}{1 + \Gamma_b}$$

Dimana:

Γ1 = reliabilitas internal seluruh item

Γb = korelasi product moment antara belahan pertama dan belahan kedua

Keputuasan pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan taraf signifikan 5 % satu sisi adalah :

1. Jika thitung lebih dari atau sama dengan t0,05 dengan taraf signifikan 5 % maka instrumen dinyatakan reliabel dan dapat digunakan

2. Jika thitung kurang dari t0,05 dengan taraf signifikan 5% satu sisi maka instrument dinyatakan tidak reliabel dan tidak dapat digunakan.

Hasil uji validitas dengan menggunakan program SPSS.

Sekumpulan butir pertanyaan dalam kuesioner dapat diterima jika memiliki nilai koefisien reliabilitas lebih besar atau sama dengan 0,7.

3.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Penjelasan garis regresi menurut Andi Supangat (2007:352) adalah :

Garis regresi (regression line/line of the best fit/estimating line) adalah suatu garis yang ditarik diantara titik-titik (scatter diagram) sedemikian rupa sehingga dapat dipergunakan untuk menaksir besarnya variabel yang satu berdasarkan variabel yang lain, dan dapat juga dipergunakan untuk mengetahui macam korelasinya (positif atau negatifnya).

Dalam penelitian ini, analisis regresi linier berganda digunakan untuk menguji seberapa besar pengaruh kualitas produkdan hargaterhadap kepuasan konsumen.Analisis regresi linier berganda digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai indikator.Analisis ini digunakan dengan melibatkan variabel dependen kepuasan konsumen (Y) dan variabel independen kualitas produk (X1) danharga(X2). Persamaan regresinya sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \varepsilon$$

Sumber : Sugiyono (2009:192)

Keterangan :

Y : Variabel terikat*(kepuasan konsumen)*

a :Koefisien Konstantan (intersept)

β_1: Koefisien regresi variable bebas ke-1 X1 (kualitas produk) terhadap variabel terikat Y (kepuasan konsumen), bila variabel lainnya di anggap konstan.

β_2: Koefisien regresi variable bebas ke-2 X2 (*harga*) terhadap variabel terikat Y (kepuasan konsumen), bila variabel lainnya di anggap konstan.

X_1 :Variabel bebas *(kualitas produk)*

X_2 :Variabel bebas (*harga)*

3.3.1 Analisis Kolerasi

Menurut Sujana dalam Umi Narimawati (2010:49) adalah :

Pengujian korelasi digunakan untuk mengetahui kuat tidaknya hubungan antara variabel x dan y, dengan menggunakan pendekatan koefisien korelasi pearson dengan rumus :

$$r = \frac{n(\sum XiYi) - (\sum Xi)(\sum y)}{\sqrt{[n(\sum Xi^2) - (\sum Xi)^2][n(\sum yi^2) - (\sum yi)^2]}}$$

keterangan :

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah responden

X = variabel independen (kualitas produk dan harga)

Y = variabel dependen (kepuasan konsumen)

Besarnya koefisien korelasi adalah $-1 \leq r \leq +1$:

a. Apabila (-) berarti terdapat hubungan negatif.

b. Apabila (+) berarti terdapat hubungan positif.

Ketentuan untuk melihat koefisien korelasi yang dikategorikan menurut metode Guilford adalah sebagai berikut:

Tabel 3.4

Kategori Korelasi Metode Guilford

Besarnya Pengaruh	Bentuk Hubungan
0,00-0,02	Sangat longgar, dapat diabaikan
0,21-0,40	Rendah
0,41-0,60	Moderat / cukup
0,61-0,80	Erat
0,81-1,00	Sangat erat

Umi Narimawati (2010:52)

3.3.2 Analisis Koefisiensi Determinasi

Koefisiensi Determinasi (KD) digunakan untuk melihat seberapa besar variabel independen (X) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y) yang dinyatakan dalam persentase.

Besarnya koefisien determinasi dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Umi Narimawati (2010:50)

Keterangan :

Kd = Koefesien determinasi

r = Koefisisen korelasi

3.3.3 Uji MSI

Method of successive interval (MSI)Penelitian ini menggunakan data ordinal seperti dijelaskan pada operasionalisasi variable sebelumnya,oleh karena itu semua data ordinal yang terkumpul terlebih dahulu ditransformasi menjadi skala interval dengan menggunakan *Method of successive interval (*Harun al rasyid).

Langkah-langkah untuk melakukan transformasi data tersebut adalah sebagai berikut:

1. Menghitung frekuensi pada setiap jawaban berdasarkan hasil jawaban responden pada setiap pertanyaan
2. Berdasarkan frekuensi yang diperoleh untuk setiap pertanyaan,dilakukan perhitungan proporsi setiap pilihan jawaban dengan cara membagi frekuensi dengan jumlah responden.
3. Berdasarkan proposal tersebut,selanjutnya dilakukan perhitungan proporsi kumulatif untuk setiap pilihan jawaban.
4. Menentukan nilai batas Z untuk setiap pertanyaan dan setiap pilihan jawaban.
5. Menentukan nilai interval rata-rata setiap pilihan jawaban dari persamaan berikut

6. $$ScaleValue = \frac{(\text{Dencity at Lower Limit}) - (\text{Dencity at Upper Limit})}{(\text{Area BelowUpper Limit}) - (\text{Area Bellow Lower Limit})}$$

Narimawati Umi (2010:47)

Data penelitian yang sudah berskala interval selanjutnya akan ditentukan pasangan data variabel independen dengan variabel dependen serta ditentukan persamaan yang

berlaku untuk pasangan-pasangan tersebut. Adapun di dalam proses pengolahan data MSI tersebut, peneliti menggunakan bantuan program software MSI.

3.3.4 Uji Hipotesis

3.3.4.1 Uji Hipotesis secara simultan

Melakukan uji F untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat.

Rumus uji F yang digunakan adalah :

$$F = \frac{(n-k-1)R^2_{y.x\ldots\ldots}}{k(1-R^2_{y.x\ldots\ldots\ldots)}}$$

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas secara bersama – sama dapat berperan atas variabel terikat. Pengujian ini dilakukan menggunakan distribusi F dengan membandingkan antara nilai F_{kritis} dengan nilai F_{test} yang terdapat pada Tabel Analisis of Variance (ANOVA) dari hasil perhitungan dengan microsoft. Jika nilai $F_{hitung} > F_{kritis}$, maka H_0 yang menyatakan bahwa variasi perubahan nilai variabel bebas tidak dapat menjelaskan perubahan nilai variabel terikat ditolak dan sebaliknya.

Menurut Sujana (2001:369) menyatakan bahwa perhitungan terhadap titik keeratan dan arah hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat adalah menggunakan uji korelasi. Kemudian dilakukan perhitungan terhadap koefisien korelasi produk moment *(Pearson).*

Ho = ρ = 0, Tidak terdapat pengaruh antara variabel Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen

Ha = ρ ≠0, Terdapat pengaruh antara variabel Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen

3.3.4.2 Uji Hipotesis secara Parsial

Untuk pengujian hipotesis digunakan rumus uji t dengan pengujian hipotesis sebagai berikut:

Ho_1 = ρ = 0, Tidak terdapat pengaruh antara variabel Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen

Ho_2 = ρ= 0, Tidak terdapat pengaruh antara variabel Harga dan Kepuasan Konsumen

Ha_1 = ρ ≠ 0, Terdapat pengaruh antara variabel Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen

Ha_2 = ρ ≠ 0, Terdapat pengaruh antara variabel Harga dan Kepuasan Konsumen

a= 5%, derajat nyata (tingkat kesalahan)

Pengujian hipotesis digunakan uji t untuk menguji ada atau tidaknya pengaruh yang signifikasi antara variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Dengan rumus sebagai berikut (Sugiyono, 2011:215)

$$t = r\frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

t= Stastistik uji t

r= Koefisien korelasi

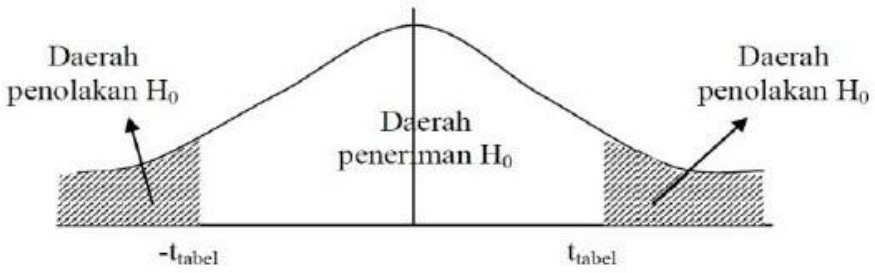
n= Jumlah responden

Kriteria pengujiannya adalah:

Jika t hitung < t tabel : Maka Ho diterima dan Ha ditolak artinya tidak ada pengaruh antara kualitas produk dan kepuasan konsumen

Jika t hitung > t tabel : Maka Ho ditolak dan Ha diterima ada pengaruh antara kualitas produk dan kepuasan konsumen

Di bawah ini adalah gambaran daerah penolakan H_0 dan daerah penerimaan:



Gambar 3.1
Daerah penerimaan dan penolakan Ho
Sumber: Sugiyono (2009:185)