# BAB III

# OBJEK DAN METODE PENELITIAN

## 3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian menurut Husein Umar (2005:303) mengatakan bahwa : " Objek penelitian menjelaskan tentang apa dan atau siapa yang menjadi objek penelitian. Juga dimana dan kapan penelitian itu dilakukan. Bisa juga ditambahkan hal-hal lain jika dianggap perlu." Objek dalam peneltian ini adalah Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kepuasan Pelanggan pada koperasi peternak sapi bandung utara KPSBU JABAR.

Dalam penelitian ini penulis mengemukakan dua variabel yang akan diteliti. Adapun variabel-variabel tersebut adalah :

1. Variabel Independent atau variabel bebas (Variabel X), yaitu variabel yang menjadi sebab terjadinya variabel dependent (variabel tidak bebas). Variabel Independent dalam penelitian ini adalah Kualitas Produk dan Harga.

2. Variabel Dependent atau variabel tidak bebas (Variabel Y) yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel Independent. Variabel Dependent dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan.

## 3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data untuk mencapai tujuan tertemtu (Umi Narimawati, 2008:127).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah desktiptif dan verifikatif.

Menurut Sugiyono (2005:21) :

"Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisa suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas".

Sedangkan metode verifikatif menurut Mashuri (2008:45) :

"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". Tujuan dari metode verifikatif yaitu merupakan pembuktian untuk menguji hipotesis hasil penelitian deskriptif melalui suatu perhitungan statistik, Penelitian yang digunakan untuk menguji variabel X1 dan X2 pengaruh nya terhadap Y yang akan diteliti. Sehingga didapat hasil pembuktian yang menunjukkan hipotesis ditolak atau diterima. Dengan menggunakan metode penelitian akan diketahui hubungan yang signifikan antara variabel yang diteliti sehingga menghasilakn kesimpulan yang akan memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti.

Adapun objek yang diuji dalam penelitian ini adalah “Pegaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Koperasi Peternak Sapi Bandung Utara (KPSBU JABAR)”. Sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dirumuskan, penelitian ini menggunakan Metode Survei Penjelasan (*Explanatory Survey Method*). Sesuai dengan hipotesis yang diajukan, dalam penelitian akan digunakan telaah statistika yang cocok, untuk itu dalam analisis menggunakan multiple regrestion (regresi berganda).

### 3.2.1 Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan rancangan penelitian yang digunakan sebagai pedoman dalam melakukan proses penelitian. Desain peneltian akan berguna bagi semua pihak yang terlibat dalam proses penelitian, karena langkah dalam melakukan penelitian mengacu kepada desain penelitian yang telah dibuat.

Menurut Sugiyono (2009:26), menjelaskan proses penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Sumber Masalah

   Peneliti menentukan masalah-masalah sebagai fenomena untuk dasar penelitian yaitu variabel Kualitas Produk, variabel Harga dan variabel Kepuasan Pelanggan di Koperasi Peternak Sapi Bandung Utara (KPSBU JABAR).

2. Perumusan Masalah

   Rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicari jawabannya melalui pengumpulan data. Proses penemuan masalah merupakan tahap penelitian yang paling sulit karena tujuan penelitian ini adalah menjawab masalah penelitian sehingga suatu penelitian tidak dapat dilakukan dengan baik jika masalahnya tidak dirumuskan secara jelas.

   Rumusan masalah atau pertanyaan penelitian akan mempengaruhi pelaksanaan tahap selanjutnya didalam tahap penelitian. Pada penelitian ini masalah-masalah dirumuskan melalui suatu pertanyaan, yang akan diuji dengan cara menguji hipotesis

3. Konsep dan teori yang relevan dan penemuan yang relevan

   Untuk menjawab rumusan masalah yang sifatnya sementara (berhipotesis) maka, peneliti dapat membaca referensi teoritis yang relevan dengan masalah dan berfikir. Selain itu penemuan penelitian sebelumnya yang relevan juga dapat digunakan sebagai bahan untuk memberikan jawaban sementara terhadap masalah penelitian (hipotesis). Telaah teoritis mepunyai tujuan untuk menyusun kerangka teoritis yang menjadi dasar untuk menjawab masalah atau pertanyaan penelitian yang merupakan tahap penelitian dengan menguji terpenuhinya kriteria pengetahuan yang rasional.

4. Pengajuan hipotesis

   Jawaban terhadap rumusan masalah yang baru didasarkan pada teori dan didukung oleh penelitian yang relevan, tetapi belum ada pembuktian secara empiris (faktual) maka jawaban itu disebut hipotesis. Hipotesis yang dibuat pada penelitian ini adalah Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan di Koperasi Peternak Sapi Bandung Utara (KPSBU JABAR). Untuk langkah-langkah pengujian hipotesis yaitu menentukan variabel pengukuran, menentukan hipotesis nol (Ho), menentukan hipotesis alternatif (Hi) dan menguji tingkat signifikan.

5. Metode penelitian

   Untuk menguji hipotesis tersebut peneliti dapat memilih metode penelitian yang sesuai, pertimbangan ideal untuk memilih metode itu adalah tingkat ketelitian data yang diharapkan dan konsisten yang di kehendaki. Sedangkan pertimbangan praktis adalah tersedianya dana, waktu, dan kemudahan yang lain. Pada penelitian ini metode penelitian yang digunakan adalah teknik analis data menggunakan statistik deskriptif dan verifikatif.

6. Menyusun instrument penelitian

   Setelah metode penelitian yang sesuai dipilih, maka peneliti dapat menyusun instrument penelitian. Instrument ini digunakan sebagai alat pengumpulan data. Instrument pada

penelitian ini berbentuk kuesioner, untuk pedoman wawancara atau observasi. Sebelum instrument digunakan untuk pengumpulan data, maka instrument penelitian harus terlebih dulu di uji validitas dan reliabilitasnya. Dimana validitas digunakan untuk mengukur kemampuan sebuat alat ukur dan reliabilitas digunakan untuk mengukur sejauh mana pengukuran tersebut dapat dipercaya. Setelah data terkumpul maka selanjutnya dianalisis untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis yang diajukan dengan teknik statistik tertentu. Pada penelitian ini untuk menguji adanya hubungan Pengaruh Kualitas Produk (variabel X1) dan Harga (variabel X2) dengan Kepuasan Pelanggan (variabel Y) digunakan korelasi *pearson,* dan untuk menguji peran Kualitas Produk (variabel X1) dan Harga (variabel X2) dengan Kepuasan Pelanggan (variabel Y) digunakan koefisien determinasi.

7. Kesimpulan

   Kesimpulan adalah langkah terakhir dari suatu periode penelitian yang berupa jawaban terhadap rumusan masalah, dengan menekankan pada pemecahan masalah berupa informasi mengenai solusi masalah yang bermanfaat sebagau dasar untuk pembuatan keputusan.

Sedangkan menurut (Umi Narimawati, 2011:30) langkah-langkah desain penelitian adalah sebagai berikut :

1. Menetapkan permasalahan sebagai indikasi dari fenomena penelitian, selanjutnya menetapkan judul penelitian.
2. Mengidentifikasi permasalahan yang terjadi.
3. Menetapkan rumusan masalah.
4. Menetapkan tujuan penelitian.
5. Menetapkan hipotesis penelitian, berdasarkan fenomena dan dukungan teori.
6. Menetapkan konsep variabel sekaligus pengukuran variabel penelitian yang digunakan.
7. Menetapkan sumber data, teknik penentuan sampel dan teknik pengumpulan data.
8. Melakukan analisis data. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis kualitatif (metode deskritif) dan analisis kuantitatif (metode verifikatif).
9. Menyusun pelaporan hasil penelitian melalui data informasi yang diperoleh dari perusahaan kemudian data menyimpulkan penelitian, sehingga akan diperoleh penjelasan dan jawaban atas identifikasi masalah dalam penelitian.

Berdasarkan penjelasan diatas, 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 dan survey* | *KPSBU JABAR* | *Cross Sectional* |
| *T - 2* | *Descriptive* | *Descriptive dan survey* | *KPSBU JABAR* | *Cross Sectional* |
| *T - 3* | *Descriptive* | *Descriptive dan survey* | *KPSBU JABAR* | *Cross Sectional* |
| *T – 4, 5, 6* | *Descriptive & verikatif* | *Descriptive dan explanatory survey* | *KPSBU JABAR* | *Cross Sectional* |

*Sumber : Umi Narimawati, Sri Dewi Anggadini, Linna Ismawati (2010:31)*

### 3.2.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Menurut **Sugiyono (2013 : 63)** variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.

#### 3.2.2.1 Variabel Dependen

Variabel Dependen menurut **Sugiyono (2013 : 64)** variabel dependen atau dalam bahasa Indonesia sering disebut variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel dependen atau variabel terikat yaitu Keberhasilan Usaha (Y).

### 3.2.2.2 Variabel Independen

Variabel Independen menurut **Sugiyono (2013 : 64)** dalam bahasa Indonesia sering disebut dengan variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab timbulnya variabel dependen (variabel terikat). Variabel independen dalam penelitian ini adalah :

1. Kualitas Produk (X1)
2. Harga (X2)

### 3.2.2.3 Definisi Operasional

Menurut Sugiyono (2012:31), definisi operasional adalah penentuan konstrak atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Sebelum mengadakan penilaian dalam penelitian, penulis harus menentukan operasionalisasi variabel, hal ini agar dapat mempermudah dalam melakukan penelitian. Menurut Sugiyono (2006:38) mengemukakan bahwa variabel adalah "Segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan peneliti yang dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya".

Operasionalisasi variabel diperlukan untuk menentukan jenis variabel, konsep variabel, indikator variabel, ukuran serta skala dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian, sehingga pengujian hipotesis dengan alat bantu statistik dapat dilakukan secara benar sesuai dengan judul penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Produk dan Harga

terhadap Kepuasan Pelanggan di Koperasi Peternak Sapi Bandung Utara (KPSBU JABAR).

Untuk lebih jelasnya, operasionalisasi variabel penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 3.2**
**Operasionalisasi Variabel**

| Variabel | Konsep Variabel | Indikator | Ukuran | Skala Ukur |
|---|---|---|---|---|
| Kualitas Produk (X1) | Tamimi, et al (2015) Kualitas Produk adalah keseluruhan ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat. | 1. Kinerja<br>2. Keistimewaan<br>3. Daya tahan<br>4. Keindahan | 1. Tingkat kinerja produk<br>2. Tingkat nilai kualitas produk<br>3. Tingkat seberapa lama ketahanan produk tersebut<br>4. Tingkat Kemenarikan kemasan yan di berikan | Ordinal |
| Harga (X2) | Bowo, et, al (2013) mendefinisikan harga sebagai sejumlah nilai yang ditukarkan pelanggan yang mengambil manfaat dari memiliki atau menggunakan produk atau jasa yang nilainya ditetapkan oleh pembeli dan penjual melalui tawar-menawar, atau ditetapkan oleh penjual untuk satu harga yang sama | 1. Harga produk terjangkau<br>2. Harga produk kompetitif dengan produk merek lain<br>3. Harga Produk sesuai dengan kualitasnya | 1. tingkat harga yang di tawarkan<br>2. Tingkat daya saing dengan produk lain<br>3. Tingkat harga yang di bayangkan dengan kualitas yang di berikan | Ordinal |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | terhadap semua pembeli. | | | |
| Kepuasan Pelanggan (Y) | Menurut Suwardi (2011)"Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan atas produk/jasa akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Hal ini ditunjukan pelanggan setelah proses pembelian. Apabila pelanggan merasa puas, maka dia akan menunjukan besarnya kemungkinan untuk membeli kembali produk yang sama. Pelanggan yang puas juga cenderung akan memberikan referensi yang baik terhadap produk/jasa kepada orang lain" | 1. Kesesuaian harapan<br>2. Minat berkunjung kembali<br>3. Kesediaan merekomendasikan | 1. Tingkat kesesuaian produk yang di harapkan<br>2. Tingkat untuk membeli kembali produk yang sama<br>3. Tingkat memberikan informasi tentang produk | Ordinal |

### 3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data

#### 3.2.3.1 Sumber Data

Prosedur pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden.
2. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dari berbagai sumber tertulis literatur, artikel, tulisan ilmiah, dan sebagainya yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

### 3.2.3.2 Teknik Penentuan Data

a. Populasi

Untuk keperluan diperlukan sejumlah orang dalam suatu wilayah yang diteliti (populasi) untuk diberikan kuesioner berisi sejumlah pertanyaan ataupun pernyataan yang berisikan indikator dari variabel yang diteliti. Menurut Sugiyono (2009:115), "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya". Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu.

Berdasarkan pengertian populasi diatas, maka yang menjadi populasi pada penelitian ini adalah pelanggan di Koperasi Peternak Sapi Bandung Utara yang berjumlah 100 pelanggan pada hari senin tanggal 14 Mei 2018 dari jam 10:00 sampai dengan 15:00 .

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2009:116), sampel adalah bagian dari sejumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik yang diambil dalam penelitian ini adalah

teknik Sampling jenuh, karena kurang dari 100 orang maka teknik sampling yang diambil adalah semua pelanggan Koperasi Peternak Sapi Bandung Utara sebanyak 50 pelanggan. Teknik ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Sugiyono (2001:61) Sampling Jenuh adalah teknik penentuan sampel apabila semua populasi digunakan sebagai sampel dan dikenal juga dengan istilah sensus, maka jenis penelitian ini disebut sensus.

### 3.2.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

   Yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengadakan peninjauan langsung terhadap obyek yang diteliti, seperti :

   a. Wawancara, penulis melakukan wawancara dengan Pelanggan Susu Pasteurisasi di KPSBU JABAR.
   b. Dokumentasi, dilakukan dengan menelaah dan mengkaji catatan/laporan dan dokumen-dokumen lain dari berbagai organisasi yang ada kaitannya dengan permasalahannya yang diteliti.
   c. Penyebaran angket (kuesioner), yaitu pengumpulan data dengan menyebarkan seperangkat daftarn pernyataan.

d. Observasi (*observation*)

Dalam hal ini penulis melakukan pengamatan secara langsung dilokasi penelitian guna memperoleh data dan informasi mengenai obyek penelitian.

2. Studi Kepustakaan (Library Research)

Yaitu teknik yang digunakan dengan cara mengumpulkan, mempelajari data-data dan informasi yang didapat dari buku-buku, dokumen perusahaan dan sumber lain yang berhubungan dengan masalah penelitian.

**3.2.4.1 Uji MSI**

Data yang diperoleh sebagai hasil penyebaran dari kuesioner bersifat ordinal, maka agar analisis dapat dilanjutkan maka skala pengukurannya harus dinaikkan ke skala pengukuran yang lebih tinggi, yaitu skala pengukuran interval agar dapat diolah lebih lanjut. Untuk itu maka digunakan *Method Of Succesive Interval* (MSI), menurut Harun al-Rasyid (nasrun, 2004:49), yang pada dasarnya adalah suatu prosedur untuk menempatkan setiap objek ke dalam interval.

Langkah-langkah untuk melakukan transformasi data menurut Harun AlRasyid (nasrun, 2004:49) adalah :

1. Hitung frekuensi untuk masing-masing kategori respon
2. Tentukan nilai proporsi untuk masing-masing kategori respon
3. Jumlahkan nilai proporsi menjadi proporsi kumulatif untuk masing-masing kategori respon

4. Diasumsikan proporsi kumulatif (PK) mengikuti distribusi normal baku, maka untuk setiap nilai PK (untuk masing-masing kategori respon akan didapatkan nilai Z (dari tabel normal baku). Hitung nilai densitas f(Z) untuk masing-masing nilai Z
5. Hitung SV (*Scale Value*) untuk masing-masing kategori respon, yaitu.

   sebagai berikut :

$$Nilai\ skala = \frac{Densitas\ Batas\ Bawah - Densitas\ Batas\ Atas}{Luasan\ Batas\ Atas - Luasan\ Batas\ Bawah}$$

6. Untuk memudahkan intreprestasi, posisi awal diberi nilai skala 1 (satu) kemudian bobot pada kategori respon lainnya disesuaikan (*adjusted*).

   Karena data hasil penelitian telah berubah menjadi data interval, maka penulis menggunakan model regresi berganda. Dengan langkah kerja sebagai berikut :

   Y = SV + [1+|SV min|]

### 3.2.4.2 Uji Validitas

Pengujian validitas digunakan untuk mengukur alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data, menurut Sugiyono (2009:121) menjelaskan mengenai validitas adalah sebagai berikut :

> "Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak di ukur".

Lebih lanjut uji validitas menurut Cooperdalam 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"*.

Dari definisi diatas validitas dapat diartikan sebagai suatu karakteristik dari ukuran terkait dengan tingkat pengukuran sebuah alat tes (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. Uji validitas dalam penelitian ini yaitu untuk menggambarkan variabel Kualitas Produk ($X_1$), Harga ($X_2$) dan Kepuasan Pelanggan.

**Tabel 3.3**

**Standar Penilaian untuk Validitas**

| **Kriteria** | **Validity** |
|---|---|
| Good | 0,50 |
| Acceptable | 0,30 |
| Marginal | 0,20 |
| Poor | 0,10 |

Sumber *:* Barker *et al*, 2002:70

Secara teknis valid tidaknya suatu butir pernyataan dinilai berdasarkan kedekatan jawaban responden pada pernyataan tersebut dengan jawaban responden pada pernyataan lainnya. Nilai jawaban responden diukur menggunakan koefisien korelasi, yaitu melalui nilai korelasi setiap butir pernyataan dengan total butir pernyatan lainnya. Butir pernyataan dinyatakan valid jika memiliki nilai koefisien korelasi lebih besar atau sama dengan 0,30.Berdasarkan hasil pengolahan menggunakanrumus korelasi *pearson product moment* (r).

Seperti dilakukan pengujian lebih lanjut, semua item pernyataan dalam kuesioner harus diuji keabsahannya untuk menentukan valid tidaknya suatu item.

Uji validitas dilakukan untuk mengukur pernyataan yang ada dalam kuesioner. Validitas suatu data tercapai jika pernyataan tersebut mampu mengungkapkan apa yang akan diungkapkan. Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan masingmasing pernyataan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel. Teknik korelasi yang digunakan adalah teknik korelasi *pearson product moment.* Untuk mempercepat dan mempermudah penelitian ini pengujian validitas dilakukan dengan bantuan komputer dengan menggunakan *software SPSS 17.0 for windows* dengan metode korelasi untuk mencari koefisien korelasi antar variabel dengan rumus sebagai berikut:

$$rx = \frac{\sum xy - \frac{(\sum x)-(\sum y)}{N}}{\sqrt{[n\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{N}][\sum y^2 - \frac{(\sum y)^2}{N}}}$$

(Sumber: Umi Narimawati 2010: 42)

Keterangan:

r = Koefisien korelasi *pearson* Y = Skor total item pertanyaan

X = Skor item pertanyaan

N = Jumlah responden dalam pelaksanaan uji coba instrument

**Tabel 3.4**
**Hasil Uji Validitas**

| Variabel | No Item | Koefisien Validitas | Titik Kritis | Kesimpulan |
|---|---|---|---|---|
| Kualitas produk ($X_1$) | 1 | 0.699 | 0.300 | Valid |
| | 2 | 0.750 | 0.300 | Valid |
| | 3 | 0.772 | 0.300 | Valid |
| | 4 | 0.574 | 0.300 | Valid |
| | 5 | 0.553 | 0.300 | Valid |
| | 6 | 0.621 | 0.300 | Valid |
| | 7 | 0.355 | 0.300 | Valid |
| | 8 | 0.548 | 0.300 | Valid |
| | 9 | 0.593 | 0.300 | Valid |
| | 10 | 0.421 | 0.300 | Valid |
| Harga ($X_2$) | 1 | 0.384 | 0.300 | Valid |
| | 2 | 0.417 | 0.300 | Valid |
| | 3 | 0.858 | 0.300 | Valid |
| | 4 | 0.696 | 0.300 | Valid |
| | 5 | 0.858 | 0.300 | Valid |
| | 6 | 0.758 | 0.300 | Valid |
| Kepuasan pelanggan (Y) | 1 | 0.435 | 0.300 | Valid |
| | 2 | 0.717 | 0.300 | Valid |
| | 3 | 0.829 | 0.300 | Valid |
| | 4 | 0.482 | 0.300 | Valid |
| | 5 | 0.458 | 0.300 | Valid |

**(Sumber: Hasil pengolahan data : 2018)**

Pada tabel di atas menunjukkan hasil uji validitas seluruh pertanyaan yang digunakan untuk mengukur Kualitas produk, Harga, dan kepuasan pelanggan. Pada tabel tersebut dapat dilihat bahwa seluruh pertanyaan yang digunakan pada penelitian ini memiliki nilai koefisien validitas yang lebih besar dari 0.300 yang artinya seluruh instrumen pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

**3.2.4.3 Uji Reliabilitas**

Menurut Sugiyono (2009:3), reliabiltas adalah :

"Derajat konsistensi atau keajegan data dalam interval waktu tertentu".

Selain memiliki tingkat kesahihan (validitas) alat ukur juga harus memiliki kekonsistenan. Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan, atau kekonsistensian alat tersebut dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok individu, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda. Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pernyataan yang sudah valid, untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan pengukuran kembali terhadap gejala yang sama. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk menguji reliabilitas adalah *Split Half Method (SpearmanBrown Correlation)* Teknik Belah Dua. Metode ini menghitung reliabilitas dengan cara memberikan tes pada sejumlah subyek dan kemudian hasil tes tersebut dibagi menjadi dua bagian yang

sama besar (berdasarkan pemilihan genap-ganjil). Cara kerjanya adalah sebagai berikut :

a. Item dibagi dua secara acak (misalnya item ganjil/genap), kemudian dikelompokkan dalam kelompok I dan kelompok II.
b. Skor untuk masing-masing kelompok dijumlahkan sehingga terdapat skor total untuk kelompok I dan kelompok II.
c. Korelasikan skor total kelompok I dan skor total kelompok II.

$$\frac{2\,r'b}{1 + r'b}$$

Umi Narimawati (2010:44)

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

$$r1 = \frac{2rb}{1+rb}$$

Sumber : Umi Narimawati (2010:44)

Dimana:

Γ1 = reliabilitas internal seluruh item

Γ*b* = korelasi product moment antara belahan pertama dan belahan kedua

**Tabel 3.5**
**Standar Penilaian Untuk Reliabilitas**

| Kriteria | Reability |
|---|---|
| Good | 0,80 |
| Acceptable | 0,70 |
| Marginal | 0,60 |
| Poor | 0,50 |

Sumber *:* Barker *et al*, 2002:70

Selain valid instrument penelitian juga harus memiliki keandalan, keandalan instrument penelitiam menunjukan sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subyek memang belum berubah.

**Tabel 3.6**
**Hasil Uji Reliabilitas**

| Variabel | $r_{hitung}$ | $r_{tabel}$ | Kesimpulan |
|---|---|---|---|
| Kualitas produk ($X_1$) | 0.789 | 0.70 | Reliabel |
| Harga ($X_2$) | 0.745 | 0.70 | Reliabel |
| Kepuasan pelanggan (Y) | 0.724 | 0.70 | Reliabel |

**(Sumber: Hasil pengolahan data : 2018)**

Pada tabel di atas dapat dilihat koefisien reliabilitas yang diperoleh adalah seluruhnya lebih besar dengan dari $r_{tabel}$ yaitu 0,70, sehingga alat ukur yang digunakan dinyatakan reliabel.

Berdasarkan hasil pengujian validitas dan reliabilitas yang telah diuraikan di atas, penulis menyimpulan bahwa keseluruhan jumlah pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini sudah teruji validdan reliabel sehingga seluruh instrumen pertanyaan layak digunakan sebagai alat ukur penelitian.

### 3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis

#### 3.2.5.1 Rancangan Analisis

Menurut Umi Narimawati (2010:41), rancangan analisis adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil observasi lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, mejabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang lebih penting dan yang dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Analisis data merupakan suatu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain (Bogdan dalam sugiyono, 2013:244).

Metode analisis data merupakan salah satu cara yang digunakan oleh seorang peneliti untuk mengetahui sejauh mana suatu variabel mempengaruhi variabel lain. Tujuan metode analisis data adalah untuk menginterprestasikan dan menarik kesimpulan dari sejumlah data yang

terkumpul. Agar data yang telah dikumpulkan dapat bermanfaat bagi penelitian, maka data yang diperoleh harus diolah dan dianalisis terlebih dahulu sehingga dapat dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan.

**3.2.5.1.1 Analisis Deskriptif/Kualitatif**

Analisis Deskriptif/Kualitatif digunakan untuk menggambarkan tentang ciri-ciri responden dan variabel penelitian, sedangkan analisis kuantitatif digunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan uji statistic.

Analisis kualitatif digunakan dengan menyusun tabel frekuensi distribusi untuk mengetahui apakah tingkat perolehan nilai (skor) variabel penelitian masuk dalam kategori : sangat baik, baik, cukup, tidak baik, sangat tidak baik.

Selanjutnya untuk menetapkan peringkat dalam setiap variabel penelitian dapat dilihat dari perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal. Skor aktual diperoleh melalui hasil perhitungan seluruh pendapat responden sesuai klasifikasi bobot yang diberikan (1,2,3,4 dan 5). Sedangkan skor ideal diperoleh melalui perolehan prediksi nilai tertinggi dikalikan dengan jumlah kuesioner dikalikan jumlah responden

$$\%\ skor = \frac{skor\ ideal}{skor\ actual} \times 100\%$$

*Sumber : Umi Narimawati (2007:84)*

Keterangan :

a. Skor aktual adalah jawaban seluruh responden atas kuisioner yang telah diajukan.
b. Skor ideal adalah skor atau bobot tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi.

   Selanjutnya hasil perhitungan perbandingan antara skor aktual dengan skor ideal dikontribusikan dengan tabel 3.5 sebagai berikut :

**Tabel 3.7**
**Kriteria Persentase Skor Tanggapan Responden Terhadap Skor Ideal**

| No | % Jumlah Skor | Kriteria |
|---|---|---|
| 1 | 20.00 – 36.00 | Sangat Tidak Berhasil |
| 2 | 36.01 – 52.00 | Tidak Berhasil |
| 3 | 52.01 – 68.00 | Kurang Berhasil |
| 4 | 68.01 – 84.00 | Berhasil |
| 5 | 84.01 – 100 | Sangat Berhasil |

*Sumber : Umi Narimawati (2007:84)*

**3.2.5.1.2 Analisis Verifikatif (Kuantitatif)**

Data yang telah dikumpulkan melalui kuisioner akan diolah dengan pendekatan kuantitatif. Menurut (Husein Umar, 2008:187), agar dapat dianalisis secara statistik maka data tersebut harus dinaikan menjadi skala interval dengan menggunakan *Methode of Successive Interval*. Dan selanjutnya dilakukan analisis regresi korelasi serta determinasi.

Untuk mengetahui pengaruh antara variabel dapat digunakan salah satunya adalah sebagai contoh analisis regresi linier berganda (*Multiple Regression*).

1. Analisis Regresi Linier Berganda dan Asumsi Klasik

   Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menganalisa pengaruh beberapa variabel bebas atau independen variabel yaitu Kualitas Produk dan Harga terhadap satu variabel tidak bebas atau dependen variabel Kepuasan Pelanggan secara bersama-sama.

   Persamaan regresi linier berganda adalah :

   $Y = \beta 0 + \beta 1X1 + \beta 2X2 \ldots. + \beta nXn + \varepsilon$

   Dimana :

   Y = variabel dependen

   $x_1, x_2$ = variabel independen

   A = konstanta

   $\beta_1, \beta_2$ = koefisien masing-masing faktor

Dalam hubungan dengan penelitian ini, variabel independen adalah Kualitas Produk dan Harga, sedangkan variabel dependen adalah Kepuasan Konsumen, sehingga persamaan regresi berganda estimasinya.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

Dimana :

Y = variabel dependen

A = konstanta dari persamaan regresi

$\beta_1$ = koefisien regresi dari variabel $X_1$

$\beta_2$ = koefisien regresi dari variabel $X_2$

$X_1$ = variabel independen

$X_2$ = variabel independen

E = faktor-faktor lain yang mempengaruhi variabel Y

Untuk memperoleh hasil yang lebih akurat pada analisis regresi berganda maka dilakukan pengujian asumsi klasik agar hasil yang diperoleh merupakan persamaan regresi yang memiliki sifat *Best Linier Unbiased Estimator* (BLUE). Pengujian mengenai ada tidaknya pelanggaran asumsi-asumsi klasik merupakan dasar dalam model regresi linier berganda yang dilakukan sebelum dilakukan pengujian terhadap hipotesis.

Beberapa asumsi klasik yang harus dipenuhi terlebih dahulu sebelum menggunakan analisis regresi berganda (*multiple linier regression*) sebagai alat untuk menganalisis pengaruh variabel-variabel yang diteliti, terdiri atas :

a) Uji Normalitas

Uji normalitas untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Model regresi yang baik hendaknya berdistribusi normal atau mendekati normal. Mendeteksi apakah data-data terdistribusi normal atau tidak dapat diketahui dengan menggambarkan penyebaran data melalui sebuah grafik. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, model regresi memenuhi asumsi normalitas (Husein Umar, 2011: 181).

Dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan berdasarkan probablitas ( *Asyimtotic Significance* ), yaitu :

a. Jika probabilitas > 0,05 maka distribusi dari populasi adalah normal.
b. Jika probabilitas < maka 0,05 populasi tidak berdistribusi secara normal.

b) Uji Multikolinieritas

Menurut Frisch, suatu model regresi dikatakan terkena masalah multikolinieritas bila terjadi hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna diantara beberapa atau semua variabel bebasnya. Akibatnya model tersebut akan mengalami kesulitan untuk melihat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikatnya (Mandala, 2001:268-270 dalam Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih Sukistyastuti, 2011:198), jika terdapat korelasi yang kuat diantara sesama variabel independen maka konsekuensinya adalah :

1. Koefisien-koefisien regresi menjadi tidak dapat ditaksir.
2. Nilai standar *error* setiap koefisien regresi menjadi tidak terhingga.

   Dengan demikian berarti semakin besar korelasi diantara sesama variabel independen, maka tingkat kesalahan dari koefisien regresi semakin besar, yang mengakibatkan standar *error* nya semakin besar pula. Cara yang digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas adalah dengan menggunakan *Variance Inflation Factors* (VIF). Menurut (Gujarati, 2003:362) jika nilai VIF nya kurang dari 10 maka dalam data tidak terdapat multikolieritas.

c) Uji Heteroskedastisitas

Menurut ( Gujarati, 2005: 406 ), situasi heteroskedastisitas akan menyebabkan penaksiran koefisien regresi menjadi tidak efisien dan hasil taksiran dapat menjadi kurang atau melebihi dari yang semestinya. Dengan demikian, agar koefisen-koefisen regresi tidak menyesatkan, maka situasi heteroskedastisitas tersebut harus dihilangkan dari model regresi. Untuk menguji ada tidaknya heteroskedastisitas digunakan uji rank spearman yaitu dengan mengkorelasikan masing-masing variabel bebas terhadap nilai absolut dari residual. Jika nilai koefisen korelasi dari masing-masing variabel bebas terhadap nilai absolut dari residual (*error*) ada yang signifikan, maka kesimpulannya terdapat heteroskedastisitas (varian dari residual tidak homogeny).

Selain itu, dengan menggunakan program SPSS, heteroskedastisitas juga bisa dilihat dengan melihat grafik *scatterplot* antara nilai prediksi variabel dependen yaitu ZPRED dengan residualnya SDRESID. Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk pola tertentu yang teratur, maka telah terjadi heteroskedastisitas. Sebaliknya, jika tidak membentuk pola tertentu yang teratur, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

**2). Analisis Korelasi**

Analisis korelasi bertujuan untuk mengukur kekuatan asosiasi (hubungan) linier antara dua variabel. Korelasi juga tidak menunjukkan hubungan fungsional. Dengan kata lain, analisis korelasi tidak membedakan antara variabel dependen dengan variabel independen. Dalam analisis regresi, analisis korelasi yang digunakan juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen selain mengukur kekuatan asosiasi (hubungan).

Sedangkan untuk mencari koefisien korelasi antara variabel $X_1$ dan Y, Variabel $X_2$ dan Y, $X_1$ dan $X_2$ sebagai berikut:

$$rx_1y = \frac{n(\sum X_1 Y) - (\sum X_2 \sum Y)}{\sqrt{[n\sum X_1{}^2 - (\sum X_1)^2][n\sum Y^2 - (\sum}$$

Dimana: $-1 \leq r \leq +1$

r = koefisien korelasi

x = variabel independen

y = variabel dependen

n = jumlah responden

Ketentuan untuk melihat tingkat keeratan korelasi digunakan acuan pada tabel dibawaha ini:

**Tabel 3.8**

**Tingkat Keeratan Korelasi**

| | |
|---|---|
| 0 – 0.20 | Sangat rendah (hampir tidak hubungan) |
| 0.21 – 0.40 | Korelasi yang lemah |
| 0.41 – 0.60 | Korelasi sedang |
| 0.61 – 0.80 | Cukup tinggi |
| 0.81 – 1 | Korelasi tinggi |

*Sumber : Sugiyono (2012:184)*

3). Analisis Koefisien determinasi

Menurut Kuncoro (2001:100) Koefisien Determinasi (KD) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol (0) dan satu (1). Nilai R2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen.

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

Dimana:

d = Koefisien detreminasi

r = Koefisien korelasi

### 3.2.5.2 Pengujian Hipotesis

Hipotesis didefinisikan sebagai dugaan atau jawaban sementara mengenai sesuatu masalah yang masih perlu diuji secara empiris, untuk mengetahui apakah pernyataan (dugaan atau jawaban) itu dapat diterima atau tidak. Dalam penelitian ini yang akan diuji adalah seberapa besar Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhdap Kepuasan Pelanggan di Koperasi Peternak Sapi Bandung Utara (KPSBU JABAR). Dengan memperhatikan karakteristik variabel yang akan diuji, maka uji statistik yang akan digunakan adalah melalui perhitungan analisis regresi dan korelasi.

Langkah – langkah dalam analisisnya sebagai berikut :

1. **Pengujian secara simultan / total**

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

   a. Rumus uji F yang digunakan adalah :

$$f_{hitung} = \frac{JK_{regresi/k}}{JK_{residu}/\{n-(k+1)\}}$$

   Dimana :

   JKresidu = Koefisien Korelasi Ganda

   K = Jumlah variabel bebas

   n = Jumlah anggota sampel

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah semua variable bebas secara bersama–sama dapat berperan atas variable terikat. Pengujian ini dilakukan menggunakan distribusi F dengan membandingkan anatara nilai F – kritis dengan nilai F-test yang terdapat pada Tabel Analisis of Variance (ANOVA) dari hasil perhitungan dengan micro-soft. Jika nilai Fhitung> Fkritis, maka H0 yang menyatakan bahwa variasi perubahan nilai variabel bebas (Kualitas Produk dan Harga) tidak dapat menjelaskan perubahan nilai variabel terikat (Kepuasan Pelanggan ) ditolak dan sebaliknya.

Menurut Sugiyono (2009:183), menghitung keeratan hubungan atau koefisien korelasi antara variabel X dengan variabel Y yang dilakukan dengan cara menggunakan perhitungan analisis koefisien korelasi *Product Moment Method* atau dikenal dengan rumus *Pearson*.

**b. Hipotesis**

H0 : $\beta 1, \beta 2 = 0$, Tidak terdapat pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap keberhasilan usaha di Koperasi Peternak Sapi Bandung Utara Jawa Barat.

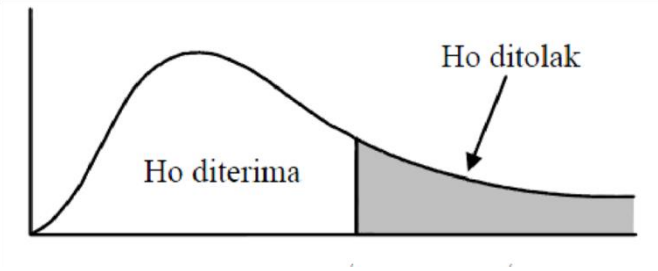
Hi : $\beta 1, \beta 2 \neq 0$, Terdapat pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Koperasi Peternak Sapi Bandung Utara (KPSBU JABAR).

**c. Kriteria pengujian**

Jika terdapat nilai koefisien jalur variable independen tidak sama dengan nol,maka Ho ditolak dan sebaliknnya apabila semua koefisien jalur sama dengan nol,maka Ho diterima.

H0 ditolak apabila Fhitung> dari Ftabel ( $\alpha = 0,05$).

Dibawah ini merupakan gambaran daerah penolakan Ho dan daerah penerimaan H1




Sumber : Suharismi Arikuntoro (2012:161)

**Gambar 3.1**
**Daerah penerimaan dan penolakan Ho Secara Simultan**

Penarikan Kesimpulan Daerah yang diarsir merupakan daerah penolakan. Tingkat signifikasi 5% artinya kita mengambil risiko salah dalam mengambil keputusan untuk menolak hipotesis yang benar adalah sebanyak-banyaknya 5% dan benar dalam mengambil keputusan sedikit-dikitnya adalah 95% (tingkat kepercayaan). Atau dengan kata lain, kita percaya bahwa 95% dari keputusan untuk menolak hipotesis yang salah adalah benar.

**2. Pengujian secara Parsial**

Melakukan uji-t, untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat hipotesis sebagai berikut :

a. Rumus uji t yang digunakan adalah :

t hitung (x1,2) = $\frac{b\ 1,2}{se\ (b1,2)}$

Keterangan :

t hitung (X1,2) = Nilai **t** hitung X1 (Kualitas Produk) dan Nilai **t** hitung X2 (Harga) b1 dan b2 = Koefisien regresi masingmasing variabel Hasilnya dibandingkan dengan tabel t untuk derajat bebas n-k-1 dengan taraf signifikansi 5%

b. Hipotesis

H01 : β1 = 0, Tidak terdapat pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan

H11 : β1 ≠ 0, Terdapat pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan

H02 : β2 = 0, Tidak terdapat pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan

H12 : β2 ≠ 0, Terdapat pengaruh Harga terhadap

Kepuasan pelanggan

c. Kriteria pengujian

Untuk mengetahui apakah Ho diterima atau ditolak, digunakan uji signifikasi yaitu :

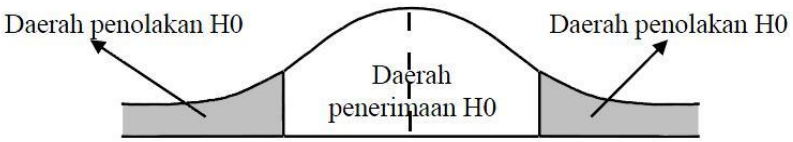
Jika t hitung > t tabel 0,05 (dk = n-2), maka Ho = ditolak, Ha diterima  Jika t hitung < t tabel 0,05 (dk = n-2), maka Ho = diterima, Ha ditolak

Dimana :

1. Dengan tingkat signifikasi ( ) = 0,05

2. Derajat kebebasan (dk) = n-2

Dibawah ini adalah gambaran daerah penolakan H0 dan daerah penerimaan Ha :




Sumber : Sugiyono (2009:185)

**Gambar 3.2**
**Daerah Penerimaan dan Penolaka n H0**