

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Metode yang Digunakan**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan penilaian deskriptif analisis. Penilaian deskriptif analisis, yaitu metode penelitian yang menuturkan atau menggambarkan situasi yang terjadi pada masa sekarang, kemudian menganalisis serta menginterpretasikan data-data yang diperoleh dengan alat analisis tertentu.

#### **3.2 Operasional Variabel**

Variabel adalah nilai yang mencerminkan karakter dari unit pengamatan terkecil atau elemen dari suatu objek penelitian. Sesuai dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan konsumen”, maka variabel-variabel yang ada dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **3.2.1 Variabel Bebas (*Independent Variabel*)**

Variabel bebas adalah variabel yang menjadi penyebab atau memiliki kemungkinan teoritis berdampak pada variabel lain. Dalam hal ini variabel bebas dapat mempengaruhi variabel terikat baik pengaruh positif maupun negatif. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah:

- X = Kualitas Produk

### 3.2.2 Variabel Terikat (*Dependent Variabel*)

Variabel terikat adalah variabel yang secara struktur berfikir keilmuan menjadi variabel yang disebabkan oleh adanya perubahan variabel yang lainnya. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah:

- Y = Kepuasan konsumen

**Tabel 3.1**  
**Operasionalisasi Variabel**

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
<b>Kualitas Produk (X)</b>	Kinerja	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Karakteristik operasi produk</li> <li>• Kejelasan fungsi produk</li> <li>• Umur produk</li> <li>• Kemudahan penggunaan produk</li> <li>• Keistimewaan produk</li> <li>• Karakteristik produk</li> <li>• Jenis produk</li> <li>• Ukuran produk</li> <li>• Penampilan produk</li> <li>• Gaya produk</li> <li>• Penilaian akhir produk</li> </ul>	Ordinal
	Daya tahan Kesesuaian dengan spesifikasi Fitur  Reliabiilitas  Estetika  Kesan kualitas		
<b>Kepuasan konsumen (Y)</b>	Peran kepuasan konsumen  Ketidakpuasan dalam kualitas produk	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengenalan masalah</li> <li>• Pencarian informasi</li> <li>• Keputusan pembelian</li> <li>• Evaluasi alternatif</li> <li>• Perilaku pasca pembelian</li> </ul>	Ordinal

### 3.3 Sumber dan Cara Penentuan Data

#### 3.3.1. Sumber Data

Sumber data yang dilakukan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder sebagai berikut :

### 1. Data Primer

Data primer merupakan data atau informasi yang dikumpulkan peneliti secara langsung dari lokasi yang diteliti. Data primer yang dilakukan dalam penelitian ini adalah hasil pengisian kuesioner oleh responden mengenai pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.

### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung. Baik berupa keterangan maupun literatur yang ada hubungannya dengan penelitian atau data yang di peroleh dalam bentuk yang sudah jadi, sudah dikumpulkan atau diolah oleh pihak lain. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai bahan pustaka, baik berupa buku, jurnal, skripsi dan artikel yang didapat dan internet yang berhubungan dengan materi penelitian ini.

### **3.3.2. Populasi Sasaran**

Menurut sugiyono (2008: 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.

Menurut Margono (2010: 118) Populasi adalah seluruh data yang menjadi perhatian kita dalam suatu ruang lingkungan dan waktu yang kita tentukan.

Berdasarkan pengertian populasi tersebut maka yang menjadi populasi sasaran pada penelitian ini adalah konsumen *ice cream* durian pa enut dengan jumlah rata-rata 73 konsumen per hari.

### 3.3.3. Penentuan Sampel

Menurut Sugiyono (2008: 116) Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, ataupun bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka untuk menentukan ukuran sampel minimum dari populasi digunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (N \cdot e)^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

$e^2$  = Persentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan (10% atau 0,1).

Dengan demikian untuk populasi (N) sebanyak 73 responden maka ukuran sampel yang dibutuhkan adalah dapat dihitung dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

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

$$n = \frac{73}{1 + 73(0,1)^2}$$

$$n = \frac{73}{1,73}$$

$$n = 42$$

Berdasarkan perhitungan di atas jumlah sampel minimal yang diteliti adalah berjumlah 42 orang.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

#### **3.4.1 Jenis Data**

Jenis data yang diperoleh pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer, yaitu data yang dikumpulkan dan diperoleh secara murni dan langsung oleh peneliti.
2. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari buku-buku referensi lainnya yang mendukung terhadap objek penelitian.

#### **3.4.2 Prosedur Pengumpulan Data**

Dalam pengumpulan data yang akan dianalisa, penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data, yaitu:

1. Penelitian Lapangan (*field research*)

Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara penelitian langsung ke perusahaan melalui:

- Wawancara, yaitu metode pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara langsung kepada

responden. Wawancara dilakukan untuk memperoleh data yang diajukan mengenai masalah yang diteliti.

- Kuesioner, yaitu alat penelitian yang berupa pernyataan tertulis mengenai masalah yang diteliti kepada responden.

## 2. Penelitian Kepustakaan (*library research*)

Teknik penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data-data serta informasi yang berbentuk seperti literature yang erat hubungannya dengan permasalahan yang dibahas.

### **3.5 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis**

#### **3.5.1 Teknik Pengolahan Data**

Teknik pengolahan data dalam penelitian ini adalah dengan melakukan pengamatan langsung ke perusahaan yang menjadi objek penelitian. Teknik yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- Wawancara

Cara mendapatkan data atau informasi dengan Tanya jawab secara langsung pada pihak manajemen ice cream durian Pa Enut yaitu data mengenai produk yang diproduksinya.

- Kuesioner

Alat penelitian dengan cara menyebar lembaran pertanyaan kepada responden atau konsumen ice cream durian Pa Enut yaitu pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian.

Langkah yang ditempuh adalah pembuatan item pernyataan yang berisi atas indikator kualitas produk dan keputusan pembelian, dan menentukan skor pilihan jawaban yaitu skor 5 untuk nilai yang tertinggi sedangkan skor 1 untuk nilai yang terendah.

**Tabel 3.2**  
**Skor Jawaban Kuesioner**

<b>Alternatif Jawaban Positif</b>	<b>Alternatif Jawaban Negatif</b>	<b>Pilihan Jawaban</b>
<b>5</b>	<b>1</b>	Sangat Setuju
<b>4</b>	<b>2</b>	Setuju
<b>3</b>	<b>3</b>	Kurang Setuju
<b>2</b>	<b>4</b>	Tidak Setuju
<b>1</b>	<b>5</b>	Sangat Tidak Setuju

### 3.5.2 Uji Regresi Linier Sederhana

Istilah regresi linier sederhana digunakan untuk menunjuk analisis regresi yang melihat sebuah variabel bebas ( $X$ ) dan sebuah variabel terikat ( $Y$ ). Dalam pengujian ini digunakan persamaan  $\hat{Y} = a + bX$ , yaitu nilai taksiran hubungan fungsional variabel  $X$  dan Variabel  $Y$  dalam satuan periode pengamatan dimana  $a$  dan  $b$  dapat diperoleh dengan rumus:

$$a = \frac{(\sum Y)(\sum X^2) - (\sum X)(\sum XY)}{n(\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

$$b = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{n(\sum X^2) - (\sum X)^2}$$

Keterangan:

$a$  = Konstanta

$b$  = Koefisien Arah Regresi

$n$  = Sampel Yang Diambil

$x$  = Kualitas Produk

y = Kepuasan konsumen

### 3.5.3 Uji Korelasi

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui keeratan hubungan antara variabel X dengan Variabel Y, selain itu pengujian ini berguna untuk mengetahui sejauh mana keeratan antar variabel dengan menggunakan rumus:

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

r = koefisien korelasi

n = jumlah sampel

X = kualitas produk

Y = kepuasan konsumen

Untuk menginterpretasikan hasil uji korelasi tersebut, pedoman yang digunakan adalah sebagaimana yang dikemukakan Sugiyono (2012: 184)

**Tabel 3.3**  
**Interpretasi Koefisien Korelasi**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

### 3.5.4 Uji Determinasi

Yaitu untuk mengetahui besarnya presentase (%) pengaruh variabel X (kualitas produk) dan variabel Y (keputusan pembelian), rumus yang digunakan adalah:

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

Keterangan:

Kd = Koefisien determinasi

r = Koefisien korelasi

### 3.5.5 Uji Non Determinasi

Yaitu untuk mengetahui besarnya presentase (%) pengaruh faktor lain di luar variabel X (kualitas produk) dan variabel Y (keputusan pembelian), rumus yang digunakan adalah:

$$Knd = (1 - r^2) \times 100\%$$

Keterangan:

Knd = Koefisien non determinasi

r = Koefisien korelasi

### 3.5.6 Uji Hipotesis

Hipotesis yang diajukan perlu di uji kebenarannya, pengajuan hipotesis tersebut dapat dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

### 1. Penetapan Hipotesis

Ho : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk dengan keputusan pembelian.

Ha : Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas produk terhadap keputusan pembelian.

### 2. Mencari Nilai t hitung dan t tabel

Nilai t hitung dicari dari nilai r yang telah diperoleh yaitu dengan rumus

(Sugiyono: 184):

$$t_{\text{hitung}} = r \frac{\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

r = Nilai korelasi

n = Banyaknya sampel

Nilai t tabel dicari pada tabel statistic dengan terlebih dahulu menetapkan

nilai persisi ( $\alpha$ ) = 0,05 dan derajat kebebasan (dk) = n – 2

### 3. Penetapan Kaidah Pengujian

Yang digunakan dalam penetapan kaidah pengujian adalah sebagai berikut:

Ho ditolak atau Ha diterima jika  $t_{\text{hitung}} \geq t_{\text{tabel}}$

Ho diterima atau Ha ditolak jika  $t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$