

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian studi kasus. studi kasus merupakan penelitian terhadap objek tertentu dengan menggunakan sampel dan kuesioner kemudian diperoleh data dan dianalisis sehingga hasil yang diambil hanya berlaku pada objek yang telah diteliti.

B. Objek dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Way Kanan yaitu di Kecamatan Negeri Besar. objek penelitian yang digunakan yaitu para pengguna jasa industri konveksi yang terletak di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan.

C. Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode diskriptif dengan pendekatan kuantitatif, artinya dalam penelitian ini yang dilakukan yaitu dengan menekankan analisis pada data-data numerik berupa angka-angka yang diperoleh dari angket kuesioner.

D. Definisi Operasional Variabel

Definisi variabel adalah suatu variabel dengan tujuan memberi arti atau menspesifikasikan kegiatan atau membenarkan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut. (Sugiyono, 2004).

a. Kualitas Produk

- 1) Definisi konseptual : kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk melakukan fungsinya dengan indikator kinerja, reability, ketahanan, kualitas yang dipresepsikan.
- 2) Definisi operasional: kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk melakukan fungsinya dengan indikator kinerja, reability, ketahanan, kualitas yang dipresepsikan. yang diukur menggunakan instrument dengan skala Likert dan diberikan kepada pengguna jasa industri konveksi di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan.

b. Pelayanan

- 1) Definisi Konseptual: pelayanan adalah sebagai ukuran seberapa bagus tingkat kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang dinilai menggunakan indikator responsiveness, competence, acces, courtesy, communication.
- 2) Definisi Operasional: pelayanan adalah sebagai ukuran seberapa bagus tingkat kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang dinilai menggunakan indikator responsiveness, competence, acces, courtesy, communication yang diukur menggunakan instrument dengan skala Likert dan diberikan kepada pengguna jasa ndustri konveksi di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan.

c. Harga

- 1) Definisi konseptual : harga adalah sejumlah uang yang dibayarkan atas barang dan jasa, atau jumlah nilai yang konsumen tukarkan dalam rangka mendapatkan manfaat dari pemilik atau menggukan barang atau jasa dengan indikator keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk, daya sang harga, kesesuaian harga dengan manfaat.
- 2) Definisi operasional : harga adalah sejumlah uang yang dibayarkan atas barang dan jasa, atau jumlah nilai yang konsumen tukarkan dalam rangka mendapatkan manfaat dari pemilik atau menggukan barang atau jasa dengan indikator keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk, daya sang harga, kesesuaian harga dengan manfaat . yang diukur menggunakan instrument dengan skala Likert dan diberikan kepada pengguna jasa ndustri konveksi di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan.

d. Kepuasan pelanggan

- 1) Definisi konseptual : kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara harapan terhadap kenyataan yang diperoleh dengan indikator pelayanan jasa, harga produk yang ditawarkan, kualitas produk yang dihasilkan.

2) Definisi operasional : kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara harapan terhadap kenyataan yang diperoleh dengan indikator pelayanan jasa, harga produk yang ditawarkan, kualitas produk yang dihasilkan yang diukur menggunakan instrument dengan skala Likert dan diberikan kepada pengguna jasa industri konveksi di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan.

Tabel 3.1 Kisi-Kisi Pertanyaan

No	Variabel	Indikator	Nomor Item	Skala
1.	Kualitas produk (X1)	1. Kinerja (<i>Performance</i>) 2. <i>Reability</i> 3. <i>Durability</i> (ketahanan) 4. <i>Estetika</i> 5. Kualitas yang dipersepsikan (<i>Perceived quality</i>)	1,2,3,4,5 6,7,8,9 10,11,12 13,14,15,16, 17 18,19,20	Likert
	Pelayanan (X2)	1. <i>Responsiveness</i> 2. <i>Competence</i> 3. <i>Acces</i> 4. <i>Courtesy</i> 5. <i>Communication</i>	1,2,3,4,5 6,7,8,9,10 11,12 13,14,15,16 17,18,19,20	Likert
3	Harga(X3)	1. Keterjangkauan harga 2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk 3. Daya saing harga 4. Kesesuaian harga dengan manfaat	1,2,3,4,5,6, 7,8,9,10 10,11,12,13 14,15,16,17 ,18,19,20	Likert
4	Kepuasan Pengguna jasa industri konveksi (X4)	1. Pelayanan jasa 2. Harga produk yang ditawarkan	1,2,3,4,5, 6,7 8,9,10,11, 12,13 14,15,16,17,	Likert

No	Variabel	Indikator	Nomor Item	Skala
		3. Kualitas produk yang dihasilkan	18,19,20	

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut (Sugiyono 2013).Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyekyangmempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dapat dipelajari dan ditarik kesimpulannya.Maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah para pengguna jasa industri konveksi di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way Kanan.

2. Sampel

Menurut Sugiono (2010:118), sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jika peneliti melakukan penelitian pada populasi yang besar, sementara peneliti ingin meneliti tentang populasi tersebut dan peneliti mempunyai keterbatasan waktu, dan juga dana maka peneliti menggunakan tehnik pengambilan sampel sehingga secara general kepada populasi yang diteliti. Teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti adalah tehnik aksidental. Sampel aksidental merupakan tehnik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, apabila dilihat orang yang kebetulan ditemui cocok untuk dijadikan sebagai sumber data Sugiono (2009:217)

Menurut Margono dalam Sugiono (2009:218) mengatakan bahwa dalam tehnik ini pengambilan sampel tidak ditetapkan terlebih dahulu. Peneliti langsung mengumpulkan data dari unit sampling yang telah ditemui. Responden yang akan diteliti adalah responden yang telah memenuhi kriteria berdasarkan pertimbangan yang telah ditentukan. Yaitu sebanyak 65 responden yang telah menggunakan jasa industri konveksi yang ada di Kecamatan Negeri Besar Kabupaten Way kanan .Dalam pengambilan sampel peneliti membagikan kuesioner kepada responden yang telah memenuhi persyaratan.

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Menurut Wiratna (2015:170) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan instrumen pengumpulan data yang efisien apabila peneliti mengetahui pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang diharapkan para responden

Tabel 3.2 Tabel Skala Likert
Klasifikasi Skor Nilai

Jawaban		Skor Nilai	
		Pertanyaan positif	Pertanyaan negatif
A	Sangat Setuju	5	1
B	Setuju	4	2
C	Netral	3	3
D	Tidak Setuju	2	4
E	Sangat Tidak Setuju	1	5

2. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan merupakan metode pengumpulan data dengan mencari informasi lewat buku, ataupun literatur lainnya yang bertujuan untuk membentuk landasan teori Arikunto (2006:86). Melakukan penelitian berarti mencoba mencari solusi atas suatu permasalahan yang dilakukan dengan cara-cara ilmiah salah satunya dengan melakukan studi pustaka. Studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data dan informasi dengan menelaah sumber-sumber tertulis seperti jurnal ilmiah, buku referensi, dan literatur serta sumber lain yang terpercaya.

3. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian untuk mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan dengan melakukan pengamatan dan pengumpulan data.

G. Teknik Analisis Data

1. Pengujian Persyaratan Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan pengujian untuk mengetahui sejauh mana suatu alat pengukur (instrumen) mengukur apa yang ingin diukur. skala pengukuran dianggap apabila melakukan apa yang harus dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur. Apabila skala pengukuran tidak valid maka ia tidak bermanfaat bagi peneliti karena tidak mengukur atau melakukan apa yang harus dilakukan Kuncoro (2003:151). Uji validasi digunakan untuk menghitung nilai korelasi (r) antara data terhadap masing-masing pernyataan dengan skor total.

Menurut Ghazali (2016:53), uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel untuk *degree of freedom* (df)= $n-2$, jika r hitung lebih besar dari r tabel dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid

b. Uji Reabilitas

Uji reabilitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor (skala pengukuran). Reabilitas berbeda dengan variabilitas karena yang pertama memusatkan perhatian pada masalah konsistensi, sedangkan yang kedua lebih memperhatikan pada masalah ketepatan Kuncoro (2003:154).

Realibilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai (α) 0,6, dan apabila hasil *Alpha* (α).<0,6 maka kuisoner tersebut tidak reliable Ghazali (2006).

H. Pengujian Persyaratan Analisis

1. Uji Normalitas

Uji normalitas untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Model regresi yang baik berdistribusi normal atau mendekati

normal yang 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. Uji kenormalan data juga bisa dilakukan tidak berdasarkan grafik, misalnya dengan Uji Kolmogorov-Smirnov.” Umar (2011:181).

2. Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk apakah dua variable mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasarat dalam analisis korelasi atau regresi linier. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *test for linearity* dengan pada taraf 0,05. Dua variable dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikan (*Linearity*) kurang dari 0,05.

3. Uji Homogenitas

Menurut Sugiyono (2013: 276) berpendapat bahwa uji homogenitas digunakan untuk memperlihatkan bahwa dua atau lebih kelompok data sampel berasal dari populasi yang memiliki variasi sama. Untuk mengukur homogenitas varians dari dua kelompok data digunakan rumus uji F sebagai berikut:

$$F = \frac{\text{varian terbesar}}{\text{varian terkecil}}$$

Tarif signifikan yang digunakan adalah $\alpha = 0,05$. Uji homogenitas menggunakan SPSS dengan kriteria yang digunakan untuk mengambil kesimpulan apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka memiliki varian yang homogenitas.

I. Pengujian Hipotesis

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas, yaitu kualitas produk kualitas pelayanan, dan ketetapan harga terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pengguna jasa industri konveksi Sugiono (2004)

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan:

Y : Kepuasan pengguna jasa industri konveksi

X1 : kualitas produk

X2 : pelayanan

X3 : harga

J. Uji Hipotesis

Menurut Sugiono (2011:293) uji hipotesis menurut regresi linier berganda untuk mengetahui hipotesis diterima atau tidaknya dengan menggunakan uji F dan uji t. Uji F dilakukan untuk mengetahui variabel dependen dan independen memiliki pengaruh yang sama atau berbeda. Pada uji F membandingkan F hitung dan F tabel untuk membuktikan kebenaran terhadap hipotesis regresi linier berganda. Uji t dilakukan untuk mengetahui tingkat signifikan koefisien nilai t hitung dan uji t dilakukan dengan cara membandingkan antara t hitung dan t tabel.

1. Uji Parsial (uji t)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen Ghazali (2006). Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah variabel bebas (Kualitas produk, kualitas pelayanan dan ketetapan harga) terhadap variabel terikat (kepuasan pengguna jasa industri konveksi) berpengaruh secara parsial atau terpisah.

a. Hipotesa yang akan digunakan dalam pengujian ini adalah :

1. $H_0 : b_1, b_2, b_3 = 0$, artinya variabel-variabel bebas (Kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga) tidak berpengaruh secara parsial terhadap variabel terikat (kepuasan pengguna jasa industri konveksi).
2. $H_a : b_1, b_2, b_3 > 0$, artinya bahwa variabel-variabel bebas (Kualitas produk, kualitas pelayanan dan, harga) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel (kepuasan pengguna jasa industri konveksi).

b. Menentukan α

tingkat signifikan menggunakan $\alpha = 5\%$

c. Menentukan kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis

- 1) Apabila angka probabilitas signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

- 2) Apabila angka probabilitas signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

2. Uji Simultan (uji F)

Menurut Wiratna (2015:10) uji F merupakan pengujian signifikansi persamaan yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen secara bersama terhadap variabel dependen, langkah-langkah menggunakan uji F adalah sebagai berikut:

- a. Merumuskan hipotesis:
 - 1) $H_0 : b_1, b_2, b_3 = 0$, artinya variabel-variabel bebas (Kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga) tidak berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat (kepuasan pengguna jasa industri konveksi).
 - 2) $H_a : b_1, b_2, b_3 > 0$, artinya bahwa variabel-variabel bebas (Kualitas produk, kualitas pelayanan dan, harga) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel (kepuasan pengguna jasa industri konveksi)
- b. menentukan α
tingkat signifikan menggunakan $\alpha = 5\%$
- c. Menentukan kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis
 - 1) Apabila angka probabilitas signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak
 - 2) Apabila angka probabilitas signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

K. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Besarnya nilai koefisien determinasi adalah $0 < R^2 < 1$ dimana nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Bila nilai mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi-variabel dependen Ghazali (2006).

L. Hipotesis Statistik

Hipotesis statistik adalah pernyataan atau dugaan mengenai keadaan populasi yang sifatnya masih sementara atau lemah kebenarannya. Jika menguji hipotesis penelitian dengan perhitungan statistik, maka rumusan hipotesis tersebut perlu diubah ke dalam rumusan hipotesis penelitian hanya dituliskan salah satu saja yaitu hipotesis alternative (H_a) atau hipotesis nol (H_0). Sedangkan dalam hipotesis statistik keduanya dipasangkan sehingga dapat diambil keputusan yang tegas yaitu menerima H_0 berarti menolak H_a , begitu juga sebaliknya. Hipotesis statistik pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penguji pengaruh X_1 terhadap Y

$H_0 : \beta_1 \leq 0$: yang artinya variabel kualitas produk (X_1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa industri konveksi (Y)

$H_a : \beta_1 > 0$: yang artinya variabel kualitas produk (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa industri konveksi (Y)

2. Penguji pengaruh X_2 terhadap Y

$H_0 : \beta_2 \leq 0$: yang artinya variabel pelayanan (X_2) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa industri konveksi (Y)

$H_a : \beta_2 > 0$: artinya variabel pelayanan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa industri konveksi (Y)

3. Penguji pengaruh X_3 terhadap Y

$H_0 : \beta_3 \leq 0$: Artinya variabel harga (X_3) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa industri konveksi (Y)

$H_a : \beta_3 > 0$: Artinya variabel harga (X_3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa industri konveksi (Y)

4. : Pengujian pengaruh $X_1, X_2, X_3,$ terhadap Y

$H_0 : \beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4 \leq 0$: Tidak ada pengaruh kualitas produk, pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan.

$H_a : \beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4 > 0$: Terdapat pengaruh kualitas produk, pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan.