

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif yaitu penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data, menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan, Saragih, M. G., dkk. (2021).

B. Sumber Data

Dalam penelitian ini digunakan dua metode pengambilan data, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data primer

Data primer yaitu data pokok yang diperoleh dari lapangan secara langsung. Sugihartini, N. (2020 : 88-95). Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari lapangan atau lokasi penelitian yaitu PT. Tri Sakti Purwoasri Makmur- Indonesia Lampung melalui wawancara dan kuesioner yang diberikan secara langsung kepada responden.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain, bukan oleh periset sendiri untuk tujuan lain. Perisethanya mencatat mengakses atau meminta data tersebut kepada pihaklain yang telah mengumpulkannya di lapangan, Zikri, A. (2021 : 141-156)

C. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa metode untuk mengumpulkan data. Adapun metode yang digunakan adalah sebagai berikut:

.

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian Hasibuan, E. K. (2018 : 1). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung pada objek yang diteliti sehingga diperoleh gambaran yang jelas mengenai rumusan masalah yang disusun. Peneliti melakukan observasi berarti turun langsung ke PT. Tri Sakti Purwoasri Makmur- Indonesia Lampung untuk melihat secara langsung kualitas produk dalam kegiatan produksi di Industri tersebut.

2. Wawancara

Wawancara adalah sejumlah pertanyaan yang akan ditanyakan kepada responden secara lisan Rahman, A. A. (2020 : 1). Hal itu haruslah dilakukan secara mendalam agar kita mendapatkan data yang valid dan detail. Peneliti melakukan wawancara kepada responden untuk mengetahui pendapat responden terhadap kualitas produk dan harga di PT. Tri Sakti Purwoasri Makmur- Indonesia Lampung serta tingkat kepuasan responden terhadap produk tersebut.

3. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya Muhammad, I. (2020 : 24-30). Menurut Majid (2019) pertanyaan tidak terlalu panjang, sehingga akan membuat jenuh responden dalam mengisinya. Disarankan empirik jumlah pertanyaan yang memadai adalah antara 20 s/d 30 pertanyaan. Kuesioner akan dibagikan kepada para konsumen Mama Suka PT. Korea Tomorrow Global Indonesia. Peneliti memberikan kuesioner kepada responden untuk diisi sesuai dengan pendapat responden.

Pengukuran jawaban dari kuesioner yang dilakukan menggunakan pengukuran *skala Likert*, skala ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial Pranatawijaya, V. H., (2019 : 128-137).

Koesioner yang digunakan dalam penelitian inimenggunakan 5 point skala dengan skor yang dapat diberikan sebagai berikut:

- a. Sangat Setuju (SS) : 5
- b. Setuju (S) : 4

- c. Netral (N) : 3
- d. Tidak Setuju (TS) : 2
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) : 1

D. Definisi Operasional variabel

Adapun definisi konsep dan operasional variabel yang dapat penulis jabarkan dari teori pendukung, diantaranya:

1. Definisi Konsep Kualitas Produk (X_1)

Kualitas produk merupakan kemampuan produk yang menghasilkan manfaat dan melaksanakan fungsinya sehingga dapat memenuhi kebutuhan konsumen dan konsumen akan merasakan kepuasan dalam penggunaannya.

Operasional Variabel Kualitas Produk (X_1)

Kualitas produk merupakan kemampuan produk yang menghasilkan manfaat dan melaksanakan fungsinya sehingga dapat memenuhi kebutuhan konsumen dan konsumen akan merasakan kepuasan dalam penggunaannya, yang diukur dengan indikator 1) Kinerjanya, 2) Keistimewaan atau ciri-ciri, 3) Keandalan, 4) Kesesuaian, 5) Daya tahan suatu produk yang dihasilkan oleh suatu perusahaan.

2. Definisi Konsep Harga (X_2)

Sejumlah nilai yang harus dibayar konsumen demi memiliki atau mendapatkan keuntungan dari sebuah produk barang atau jasa. Dengan indikator pengukurannya yaitu: 1) Harga terjangkau oleh kemampuan daya beli konsumen. 2) Kesesuaian antara harga dengan kualitas. 3) Harga memiliki daya saing dengan produk lain yang sejenis.

Operasional variabel Harga (X_2)

Sejumlah uang yang harus dibayar konsumen demi memiliki atau mendapatkan keuntungan dari sebuah produk barang atau jasa. Dengan indikator pengukurannya yaitu: 1) Harga terjangkau oleh kemampuan daya beli konsumen. 2) Kesesuaian antara harga dengan kualitas. 3) Harga memiliki daya saing dengan produk lain yang sejenis.

3. Definisi Konsep Kepuasan Konsumen (Y).

Sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau yang membuat konsumen tersebut terpenuhi akan barang dan jasa yang akan diperolehnya.

Operasional variabel Kepuasan konsumen (Y)

Suatu upaya dalam pemenuhan sesuatu atau yang membuat konsumen tersebut terpenuhi akan barang dan jasa yang akan diperolehnya, dengan indikator pengukuran 1) harapan, Pembelian ulang, 3) bersedia merekomendasi.

Tabel 3. Kisi kisi instrumen

Variabel	Indikator	Butir Pertanyaan
Kualitas Produk (X^1)	1. Kinerjanya, 2. keistimewaan atau ciri-ciri, 3. Kehandalan, 4. Kesesuaian, 5. Daya tahan suatu produk yang dihasilkan oleh suatu perusahaan	1,2,3,4 5,6,7 8,9,10, 11,12,13, 14,15,
Harga (X^2)	1. Keterjangkauan harga atau Ekonomis 2. Kesesuaian harga dengan kualitas 3. Harga memiliki daya saing dengan produk lain	1,2,3,4,5, 6,7 8,9,10, 11,12,13,14,15,
Kepuasan Konsumen (Y)	1. Harapan 2. Pembelian ulang 3. Bersedia Merekomendasikan	1,2,3,4,5, 6,7,8,9,10, 11,12,13,14,15,

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya Lase, A. Y. P. (2020 : 193-199). Populasi yang menjadi narasumber dalam penelitian ini adalah pelanggan tetap Mama Suka PT. Tri Sakti Grup- Indonesia Lampung yang jumlahnya 52 orang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk menemukan ukuran sampel, digunakan metode teknik *Purposive Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan tidak berdasarkan random, daerah, atau strata, melainkan berdasarkan atas adanya pertimbangan yang berfokus pada tujuan tertentu Nasution, A. P. (2020).

Menurut arikunto apabila jumlah populasi kurang dari 100 maka sampel yang diambil adalah semuanya, namun apabila jumlah populasi lebih dari 100 maka perlu menggunakan rumus untuk menentukan sampel Endriani, A. (2020 : 42-49. Berdasarkan keterangan diatas maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa sampel dalam penelitian ini yang berjumlah 52 orang atau kurang dari 100, dengan demikian jumlah sampel dalam penelitian ini adalah *Sampling Jenuh*.

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Untuk tingkat validitas dilakukan uji signifikansi dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Untuk *degree of freedom* (df) = $n - 2$ dalam hal ini n adalah jumlah sampel. Pada kasus ini besarnya df dapat dihitung $52 - 2$ atau $df = 50$ dengan signifikansi 0,01 didapat r tabel = 0,3542.

Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan yang diajukan. Hasil r hitung dibandingkan r tabel dimana $df = n - 2$ dengan signifikansi 1% atau 0,01 dengan uji dua arah. Apabila hasil yang diperoleh r hitung > r tabel, maka instrumen tersebut valid Pradana, M. A., Suliawati, S., & AK, W. N. (2020 : 16-23). Dalam melakukan uji validitas ini, peneliti akan menggunakan metode komputerisasi SPSS 25.

b. Uji Reliabilitas

Uji reabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan butir pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuisisioner. Uji ini menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik.

Dalam hal ini uji reliabilitas digunakan dengan komputerisasi program SPSS 25 dengan menggunakan teknik *alpha cronbach*, jika nilai pada hasil reliabilitas > 0,60 maka reliabilitas pernyataan dapat diterima, sebaliknya apabila nilai pada hasil reliabilitas < 0,60 maka hasil tersebut tidak reliabilitas atau tidak diterima.

2. Uji Prasyarat Analisis

a. Normalitas

Sebelum uji regresi dilakukan maka yang menjadi awal analisa yaitu uji normalitas. Sujianto (2006) menjelaskan bahwa uji distribusi normal adalah uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistic parametrik Quraisy, A. (2020 : 7-11). Uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan uji kolmogrov- smirnov satu arah. Pengambilan kesimpulan untuk menentukan apakah suatu data mengikuti distribusi normal atau tidak adalah dengan menilai nilai signifikannya. Jika signifikan $> 0,05$ maka variabel berdistribusi normal dan sebaliknya jika signifikan $< 0,05$ maka variabel tidak berdistribusi normal Ayuningtyas, R. D., & Sari, R. L. (2020 : 1).

b. Uji Linieritas

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui apakah keempat variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan, Denniswara, E. P. (2016 : 480-488)

Kaidah yang digunakan untuk menguji linearitas data adalah :

1. Jika signifikansi (*Significance level*) >0.05 , maka data tidak mempunyai hubungan yang linier.
2. Jika signifikansi (*Significance level*) <0.05 maka data mempunyai hubungan yang linier.

G. Pengujian Hipotesis Regresi

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen (kualitas produk dan harga) terhadap variabel dependen (kepuasan konsumen). Secara umum persamaan regresi berganda dapat ditulis sebagai berikut : Agustini, F., (2020).

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + et$$

Keterangan :

- | | |
|----------------|----------------------|
| Y | = Kepuasan pelanggan |
| X ₁ | = Kualitas Produk |
| X ₂ | = Harga |
| a | = Kostanta |

$b_1 b_2 b_3$ = Koefisien Regresi Berganda

et = Standard Error

Suatu perhitungan statistik disebut signifikan secara statistik apabila nilai uji statistiknya berada di dalam daerah kritis (daerah dimana H_0 ditolak). Sebaliknya disebut tidak signifikan bila uji statistiknya berada dalam daerah dimana H_0 diterima.

2. Uji Parsial t

Uji t berfungsi untuk mengetahui pengaruh secara individual antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Uji t dirumuskan sebagai berikut :

$$t_{hitung} = \frac{\beta_1}{s\beta_1}$$

Keterangan :

Sumber : Ardiana, (2017).

β_1 = Koefisien Regresi

$s\beta_1$ = Simpanan Baku $s\beta_1$

Setelah dilakukan analisis data dan diketahui hasil perhitungannya maka langkah selanjutnya adalah membandingkan nilai t hitung dengan tabel atau bisa juga dengan memperhitungkan signifikansi t lebih kecil atau sama dengan 0,05 atau lebih besar dari 0,05. Dari keterangan tersebut dapat ditarik kesimpulan apakah hipotesis nol (H_0) atau hipotesis alternatif (H_a) tersebut ditolak atau diterima.

H_0 = Terdapat hubungan yang positif dan signifikan dari variabel kualitas produk dengan variabel kepuasan konsumen.

H_a = Tidak terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara variabel harga dengan variabel kepuasan konsumen.

3. Uji f (simultan)

Uji F digunakan untuk menguji apakah variabel *independent* yaitu (X_1), (X_2), secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel *dependent* yaitu Kepuasan Konsumen (Y). Kriteria pengambilan keputusan dalam uji F dengan menggunakan SPSS dengan tingkat signifikansi yang ditetapkan 5% adalah Ritonga, H. M., (2020 : 30-44)

- Jika nilai signifikan < 0,05, atau f hitung > dari f tabel maka terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

- Jika nilai signifikansi $> 0,05$, atau f hitung $<$ dari f tabel maka tidak terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Menggunakan rumus:

$$F = \frac{R^2 / K}{(1 - R^2) / (N - K - 1)}$$

Keterangan:

F = F hitung yang selanjutnya dikonsultasikan dengan F table.

R² = Korelasi parsial yang ditemukan.

N = Jumlah sampel.

K = Jumlah Variabel bebas.

Dasar pengambilan keputusan pengujian:

Jika F hitung $>$ F table maka H_a diterima dan H_o di tolak.

Jika F hitung $<$ F table maka H_a ditolak dan H_o di terima.

4. Koefisien Determinasi R²

Menurut Al Faqih, F. (2020 : 22-38) Koefisien Determinasi R² pada intinya mengukur seberapa jauh variabel-variabel dependen dalam menjelaskan variabel-variabel dependen yang sangat terbatas. Uji ini bertujuan untuk menentukan proposi atau presentase total dalam variabel dependen yang diterangkan oleh variabel independen secara bersama-sama, dan besarnya berpengaruh yang disebabkan oleh variabel lain yang tidak dapat dijelaskan dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$KD : R^2 \times 100\%$$

Keterangan :

K : Koefisien Determinasi

R² : Koefisien Korelasi

H. Hipotesis Statistik

Menurut Riyadi, K. (2020) Hipotesis statistik adalah pernyataan atau dugaan mengenai keadaan populasi yang keadaanya masih sementara atau lemah kebenarannya. jika menguji hipotesis penelitian dengan perhitungan statistik, maka rumusan hipotesis tersebut perlu diubah kedalam rumusan hipotesis penelitian hanya dituliskan salah satu saja yaitu hipotesis alternatif (H_a) atau hipotesis nol (H_o) berarti menolak H_a , begitu juga sebaliknya. hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut :

Pengujian pengaruh Kualitas Produk (X_1), Harga (X_2), dengan Kepuasan Konsumen(Y)

Ho : $\beta_1 \leq 0$ = Produk (X_1) Tidak terdapat pengaruh dengan Kepuasan Konsumen (Y).

Ha : $\beta_1 > 0$ = Produk (X_1) Terdapat pengaruh dengan Kepuasan Konsumen (Y).

Pengujian pengaruh Harga (X_2) dengan Kepuasan Konsumen (Y)

Ho : $\beta_2 \leq 0$ = Harga (X_2) Tidak terdapat pengaruh dengan Kepuasan Konsumen (Y).

Ha : $\beta_2 > 0$ = Harga (X_2) Terdapat pengaruh dengan Kepuasan Konsumen (Y).

Pengujian pengaruh Kualitas Produk (X_1), Harga (X_2), secara simultan dengan Kepuasan Konsumen (Y)

Ho : $\beta_1, \beta_2 \leq 0$ = Kualitas Produk (X_1), Harga (X_2), Tidak terdapat pengaruh secara

simultan dengan Kepuasan Konsumen (Y).

Ha : $\beta_1, \beta_2 > 0$ = Kualitas Produk (X_1), Harga (X_2), terdapat pengaruh secara simultan

dengan Kepuasan Konsumen (Y).