

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif dan kualitatif, atau penelitian verifikatif dan kualitatif penelitian kuantitatif adalah penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kuantitatif yang di angkakan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen studi pada pabrik tahu di 16c Kota Metro.

A. Objek dan lokasi penelitian

Penelitian dilaksanakan di Pabrik Tahu 16c, alasan karna ada nya keluhan konsumen yang berkaitan dengan kualitas produk dan harga. Pada penelitian ini terdapat dua variabel yang di teliti yaitu: kualitas produk (X1), harga (X2), kepuasan konsumen (Y) dan dengan bentuk hubungan dua variabel tersebut adalah sebab dan akibat (klausal).

B. Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasar nya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu, (Sugiyono,2016:2). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis

data bersifat kuantitatif / statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah di tetapkan.

1. Operasional variabel

Definisi operasional dari variabel – variabel penelitian digunakan mambatasi ruang lingkup atau pengertian variabel – variabel yang diteliti. Definisi operasional ini juga bermanfaat untuk mengarahkan kepada pengukuran terhadap variabel – variabel serta pengembangan instrumen (alat ukur). Operasional variabel dalam berbagai indikator.

a. Variabel X₁ Kualitas Produk

Definisi Konseptual: Kualitas produk adalah totalitas fitur dan karakteristik produk yang meliputi elemen kinerja produk, keandalan produk, fitur produk, daya tahan produk, kesesuaian produk, desain produk, pelayanan service, estitika produk dan informasi tentang kualitas produk.

Definisi operasional: Kualitas produk adalah totalitas fitur dan karakteristik produk yang meliputi elemen kinerja produk, keandalan produk, fitur produk, daya tahan produk, kesesuaian produk, desain produk, pelayanan service, estitika produk dan informasi tentang kualitas produk yang diukur dengan kuisisioner dengan skala likert yang di berikan kepada konsumen yang membeli di pabrik tahu 16c Kota Metro.

b. Variabel X₂ Harga

Definisi Konseptual: Harga merupakan satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang dan jasa lainnya) yang ditukarkan

agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa. Harga merupakan komponen yang berpengaruh langsung terhadap laba perusahaan.

Definisi Operasional: Harga merupakan satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang dan jasa lainnya) yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa. Yang diukur dengan menggunakan skala linkert dengan indikator meliputi indikator (1) kesadaran harga, (2) kesadaran fisik produk, (3) potongan harga dan, (4) skema harga, yang diukur menggunakan instrument skala likert dan diberikan kepada konsumen Pabrik Tahu 16c Kota Metro.

c. Variabel Y Kepuasan Konsumen

Definisi konseptual : Kepuasan pelanggan adalah anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli, apabila kinerja produk rendah daripada harapan pembeli, pembeli tidak puas, bila prestasi sesuai atau melebihi harapan, pembeli merasa puas atau sangat senang.

Definisi Operasional : Kepuasan pelanggan adalah anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli, apabila kinerja produk rendah daripada harapan pembeli, pembeli tidak puas, bila prestasi sesuai atau melebihi harapan, pembeli merasa puas atau sangat senang. Yang dapat diukur dengan menggunakan skala linkert dengan indikator kepuasan konsumen meliputi, (1) kepuasan layanan produk sesuai harapan, (2) pertimbangan kualitas pelayanan yang diberikan dan, (3) memiliki

keunggulan pelayanan yang memuaskan yang diukur dengan kuisisioner yang di berikan kepada konsumen Pabrik Tahu 16c Kota Metro.

Tabel 4 Kisi-Kisi Kuesioner

Variabel	Indikator	No. Item
Kualitas Produk (X ₁)	1. Kinerja Produk,	1,2,3,4
	2. Keandalan Produk,	5,6,7,8
	3. Fitur Produk,	9,10,11,12
	4. Daya Tahan Produk,	13,14,15,16
	5. Kesesuaian Produk,	17,18,19,20
Harga (X ₂)	1. Kesadaran Harga,	1,2,3,4,5
	2. Kesadaran Fisik Produk,	6,7,8,9,10,
	3. Potongan Harga Dan,	11,12,13,14,15
	4. Skema Harga	16,17,18,19,20
Kepuasan Konsumen (Y)	1. Kepuasan Layanan Produk Sesuai Harapan	1,2,3,4,5,6,7,
	2. Pertimbangan Kualitas Pelayanan Yang Diberikan	9,10,11,12,13,14
	3. Memiliki Keunggulan Pelayanan	15,16,17,18,19, 20

2. Populasi dan sampel

a. Populasi

Menurut sugiyono (2016:80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam Penelitian ini adalah para konsumen atau pelanggan yang membeli di pabrik tahu 16c Kota Metro.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang di harapkan mampu mewakili populasi dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2015 : 81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dilakukan karena peneliti memiliki ketebatasan dalam melakukan penelitian baik dari segi waktu, tenaga, dana dan jumlah jumlah populasi yang sangat banyak. Dalam penelitian ini dikarenakan jumlah sampel yang tidak diketahui jumlah pastinya karna dapat terus bertambah dan berkurang maka ukuran sampel akan dihitung menggunakan rumus lameshow sebagai berikut:

$$n = \frac{Z_{1-a}^2 - a.P(1 - P)}{d^2}$$

Keterangan :

n : Jumlah sampel

Z_{1-a}^2 : Galat Baku (1.96) untuk (Tingkat kepercayaan 95%)

P : Maksimal Estimasi (0,5)

d : alpha (0,10) atau Sampling eror 10%=0,10

Maka :

$$n = \frac{3,8416 - 0,5(1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$= 96,4 \text{ Responden}$$

Dalam penelitian ini teknik sampling yang akan dipakai yaitu *accidental sampling* teknik ini berupa teknik nonprobabilitas yaitu teknik sampel yang ditemukan atau ditentukan sendiri oleh peneliti atau menurut pertimbangan tertentu. Yaitu pengambilan sampel berdasarkan pelanggan yang secara kebetulan datang yang akan melakukan pembelian dan yang telah melakukan pembelian pada tahu yang di produksi Pabrik Tahu 16 C Kota Metro.

C. Teknik Pengumpulan Data

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Yaitu penelitian yang dilakukan penulis dengan cara membaca beberapa buku literatur, mengumpulkan dokumen, arsip maupun catatan penting organisasi yang berhubungan dengan pembahasan skripsi ini dan kemudian selanjutnya diolah kembali.

2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Yaitu penelitian yang dilakukan pada perusahaan bersangkutan untuk memperoleh data yang berhubungan dengan penulis dengan cara:

a. Observasi

Yaitu suatu bentuk penelitian yang dilakukan penulis dengan pengamatan baik secara langsung maupun secara tidak langsung seperti memberikan daftar pertanyaan untuk dijawab.

b. Dokumentasi

Yaitu suatu catatan peristiwa yang sudah berlalu dan biasanya berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang atau perusahaan.

c. Wawancara

Yaitu suatu bentuk penelitian yang dilakukan dengan mewawancarai pihak-pihak yang berkaitan dalam organisasi untuk memperoleh data yang berhubungan dengan materi pembahasan.

d. Kuesioner

Yaitu suatu cara pengumpulan data dengan memberikan data atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan responden atas daftar pertanyaan tersebut.

Tabel 5 Jawaban dan Kriteria Kuesioner

Jawaban	Kriteria
A (Sangat Setuju)	5
B (Setuju)	4
C (Ragu-ragu)	3
D (Tidak Setuju)	2
E (Sangat Tidak Setuju)	1

D. Pengujian Persyaratan Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah untuk mengetahui instrument benar-bener mengukur hal yang akan diukur. Instrumen penelitian yang memiliki validitas yang tinggi maka akan dapat mengukur yang hendak diukur. Dalam pengukuran validitas instrument penelitian ini menggunakan validitas isi dengan cara berkonsultasi kepada para ahli mengenai instrumen, apakah instrument tersebut disetujui para ahli kemudian dilanjutkan dengan validitas kostruk melalui uji coba dan instrument menggunakan sampel yang berjumlah 93 responden yang berbeda. Hasil coba instrument kemudian dianalisis.

Analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif, perlu dilakukan terhadap suatu penelitian untuk memperkuat argumentasi dan logika dalam menjawab dan mengimplementasikan dugaan, analisis ini dilakukan berdasarkan pada data yang dikumpulkan dari daftar pertanyaan (kuisisioner) yang diajukan kepada sample, dan dihitung menggunakan rumus korelasi *Product Moment* (Sugiyono, 2008:45 dalam Suwanto, 2013: 37).

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[(N \sum X^2 - (\sum X)^2)][(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)]}}$$

Keterangan :

- r_{xy} : Koefisien korelasi
 $\sum X$: Jumlah skor item
 $\sum Y$: Jumlah skor total
 N : Jumlah responden

Setelah nilai korelasi (r) diperoleh, kemudian nilai r_{hitung} dibandingkan dengan r_{tabel} dengan dasar pengambilan keputusan adalah valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka alat ukur atau instrument penelitian yang digunakan adalah tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan dapat dipercaya. Dalam penelitian ini item atau pernyataan pada kuisisioner yang sudah valid, diuji dengan rumus *Alpha Conback* dengan menggunakan program SPSS. Dasar pengambilan keputusan adalah reliabel jika $\alpha > r_{tabel}$ (0,6).

$$R_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma bt^2} \right]$$

Keterangan:

- r_{11} = Reliabilitas instrumen/koefisien reliabilitas
 k = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal
 $\sum \sigma b^2$ = Jumlah varians butir
 σbt^2 = Varians total

E. Pengujian Persyaratan Analisis untuk Regresi

1. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2011:160), uji normalitas bertujuan apakah model regresi variabel dependen (terikat) dan variabel independen (bebas) mempunyai kontribusi atau tidak. Uji normalitas dilakukan untuk melihat penyebaran data yang normal atau tidak karena data diperoleh langsung dari pihak pertama melalui kuesioner. Terdapat dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis uji statistik dan grafik.

Dalam uji statistik jika $L_{hitung} > L_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima (berdistribusi tidak normal) dan jika $L_{hitung} < L_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak (berdistribusi normal).

2. Uji Linieritas

Setelah data yang diperoleh sudah normal selanjutnya diuji dengan uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikansi. Uji ini biasanya digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi atau regresi linier.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji linieritas adalah

- a. Jika nilai probabilitas ≤ 0.05 , maka hubungan antara variabel X dengan Y adalah linier.
- b. Jika nilai probabilitas > 0.05 , maka hubungan antara variabel X dan Y adalah tidak linier.

3. Uji Homogen

Setelah data diperoleh sudah normal, selanjutnya diuji dengan homogenitas. Uji homogenitas digunakan untuk mengetahui beberapa varian adalah sama atau tidak asumsi yang mendasari dalam analisis varian adalah varian dari populasi sama. Sebagai criteria pengujian, jika nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa dari dua atau lebih kelompok data adalah sama.

F. Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk menganalisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda digunakan apabila terdapat lebih dari satu variabel bebas untuk mengadakan prediksi terhadap variabel tersebut (Sugiyono 2016: 192). Model regresi merupakan suatu model matematis yang dapat digunakan untuk mengetahui pola pengaruh antara dua variabel atau lebih. Persamaan regresi dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = b_1X_1 + b_2X_2 + e_t \dots\dots\dots$$

Dimana:

Y = variabel terikat

a = konstanta

$b_1, b_2,$ = koefisien regresi

X_1, X_2 = variabel bebas

e = error treatment

1. Uji T (Partial)

Uji t dilaksanakan untuk mengetahui variabel x yang mana berpengaruh terhadap variabel dependen Y (Sigit 2010: 119). uji t menguji signifikansi pengaruh variabel bebas (x) secara parsial terhadap variabel terikat (y) yang dapat dihitung :

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

Keterangan:

β_1 = koefisien regresi variabel

S_{β_1} = kesalahan baku koefisien regresi/standar eror

Setelah dilakukan analisis data 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 besar dari 0,05. Dari keterangan tersebut dapat ditarik kesimpulan apakah hipotesis nol (H_0) atau hipotesis alternatif (H_a) tersebut ditolak atau diterima Hipotesis adalah sebagai berikut:

- 1). H_0 = secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel Independen terhadap variabel dependen.
- 2). H_a = secara parsial tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel dependen dan variabel Independen.

Kriteria untuk menerima dan menolak suatu hipotesis adalah:

- 1). Nilai t hitung < t tabel, maka hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis alternatif (H_a) di tolak.
- 2). Nilai t hitung > t tabel, maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) di terima. Atau dengan melihat signifikansi t yaitu :

- a) Signifikan $t >$ dari 0,05 maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) di terima.
- b) Signifikan $t <$ dari 0,05 maka hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis alternatif (H_a) di tolak.

2. Uji F (Simultan)

Untuk mengetahui apakah variabel-variabel X secara simultan berpengaruh positif terhadap variabel dependent. Uji F membuktikan apakah terdapat minimal satu variabel Y (Sigit 2010: 141), uji dirumuskan dengan:

$$\frac{r^2/k}{(1 - r^2)/(n - k - 1)}$$

Keterangan:

r = Koefisien korelasi linier berganda

n = Banyaknya data

k = Banyaknya variabel bebas

Setelah dilakukan analisis data dan diketahui hasil perhitungannya, langkah selanjutnya adalah membandingkan nilai f hitung dengan f tabel atau bisa juga dengan memperhatikan f lebih kecil dari atau sama dengan 0,05 atau signifikan f lebih besar dari 0,05 hipotesisnya adalah sebagai berikut:

- 1). H_0 = Secara simultan (bersama-sama) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.
- 2). H_a = Secara simultan (bersama-sama) tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

Kriteria untuk penerimaan dan penolakan suatu hipotesis adalah :

- 1). Nilai f hitung $<$ tabel, maka hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis alternatif (H_a) ditolak.
- 2). Nilai f hitung $>$ tabel, maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Atau dengan melihat signifikansi t yaitu:
 - a) Signifikansi $t > 0,05$ maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis (H_a) diterima.

3. Koefisien Determinan (Uji R^2)

Koefisien determinan (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen yang sangat terbatas. Nilai koefisien determinasi (R^2) mencerminkan seberapa besar variasi dari variabel terikat (Y) dapat dijelaskan oleh variabel bebas (X). Bila nilai $R^2 = 0$, maka variasi dari variabel Y tidak dapat dijelaskan sama sekali oleh variabel X . Sedangkan bila nilai $R^2 = 1$, maka variasi dari variabel Y secara keseluruhan dapat dijelaskan oleh variabel X . Sehingga baik buruknya suatu persamaan regresi ditentukan oleh nilai R^2 yang mempunyai nilai antara nol dan satu, perhitungan koefisien determinasi dengan menggunakan rumus (Sigit, 2010:140) sebagai berikut:

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

Dimana:

R^2 : koefisien determinan

r : koefisien korelasi

4. Hipotesis Statistik

Hipotesis Statistik adalah pertanyaan atau dugaan mengenai keadaan populasi yang sifatnya masih sementara atau l' emah kebenarannya.

a. $H_0 : \beta_1 \leq 0$: kualitas produk (X1), tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y).

$H_a : \beta_1 > 0$: kualitas produk (X1), berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y).

b. $H_0 : \beta_2 \leq 0$: Harga (X2), tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y).

$H_a : \beta_2 > 0$: Harga (X2), berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y).

c. $H_0 : \beta_1 = \beta_2 \leq 0$: kualitas produk (X1), harga (X2), secara bersamaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y).

$H_a : \beta_1 = \beta_2 > 0$: kualitas produk (X1), harga (X2), , secara bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y).