

BAB III

METODE PENELITIAN

A.Rancangan Penelitian

Pada hakekatnya penelitian merupakan wadah untuk mencari kebenaran. Usaha untuk mengejar kebenaran dilakukan oleh peneliti maupun praktisi melalui model tertentu yang biasanya disebut dengan paradigma. Dalam melakukan penelitian banyak metode yang dapat digunakan oleh peneliti yang sesuai dengan masalah, tujuan, dan kegunaan penelitian itu sendiri. Sehingga penelitian itu dianggap valid dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya secara ilmiah.

Agar peneliti memperoleh data yang valid dan sesuai dengan prosedur maka penelitian ini harus mengacu pada karakteristik variabel dan tujuan penelitian. Pendekatan penelitian dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yaitu pendekatan yang hasil penelitiannya disajikan dalam bentuk data diskripsi dengan menggunakan angka statistik.¹

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk membuktikan Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Air Minum Dalam Kemasan AQUA Pada Paguyuban Pasundan Nganjuk. Dalam penelitian ini mengambil 73 responden pada Paguyuban Pasundan Nganjuk.

Ibnu Hajar, *Dasar – Dasar Penelitian Kuantitatif Dalam Pendidikan Metodoogi*, (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 199), 30.

Metode yang digunakan untuk pengambilan data adalah dengan cara observasi dan survei data yaitu pengumpulan data primer dan sekunder yang diperoleh dari responden.

B.Variabel Penelitian

Menurut Suryabrata, variabel adalah segala sesuatu yang akan menjadi obyek pengamatan penelitian, sering pula dinyatakan variabel penelitian sebagai faktor-faktor yang berperan dalam peristiwa yang akan diteliti. Variabel – variabel yang hendak diteliti dalam penelitian ini adalah:

- a. Variabel bebas (*Independent Variable*) yaitu variabel prediktor, merupakan variabel yang dapat mempengaruhi perubahan dalam variabel terikat dan mempunyai hubungan yang positif dan negatif. Adapun variabel bebas dalam penelitian ini adalah ;

(X): Kualitas Produk

- b. Variabel terikat (*Dependent Variable*) atau disebut variabel kriteria, menjadi perhatian utama (sebagai faktor yang berlaku dalam pengamatan) dan sekaligus menjadi sasaran dalam penelitian.² Variabel terikat dalam penelitian ini adalah :

(Y):Kepuasan Konsumen

²Asrof Syafi'i, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Surabaya: eLKAF, 2005), 133

C. Definisi Operasional Variabel

1. Kualitas Produk (X)

Kualitas produk merupakan keseluruhan ciri serta dari suatu produk atau pelayanan pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.³ Kualitas produk diukur berdasarkan indikator – indikator yaitu: Kinerja (*Performance*), Keistimewaan tambahan (*feature*), Keandalan (*reliability*), Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*), Daya tahan (*durability*), Estetika (*esthetic*) Ketepatan kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*).

2. Kepuasan Konsumen (Y)

Mowen dan Minor mendefinisikan kepuasan konsumen adalah sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya.⁴ Kepuasan konsumen diukur berdasarkan indikator – indikator yaitu: Nilai pelanggan, Respon pelanggan, Persepsi pelanggan.

³ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Indeks, 2005), 49.

⁴ Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen*, (Bandung: PUSTAKA SETIA, 2015), 233.

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel X

Variabel	Indikator Variabel	Deskripsi Indikator Variabel
Kualitas Produk	Kinerja (<i>Performance</i>)	kinerja diartikan sebagai persepsi pelanggan terhadap manfaat dasar dari produk yang dikonsumsinya
	Keistimewaan tambahan (<i>feature</i>)	sifat menunjang fungsi dasar produk, misalnya kelengkapan interior dan eksterior.
	Keandalan (<i>reliability</i>)	keandalan diartikan sebagai persepsi pelanggan terhadap keandalan produk yang dinyatakan dengan jaminan produk tidak rusak sebelum masa kadaluwarsa ditetapkan.
	Kesesuaian dengan spesifikasi (<i>conformance to specification</i>)	sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
	Daya tahan (<i>durability</i>)	Ketahanan mencerminkan suatu ukuran usia operasi produk yang diharapkan dalam kondisi normal.
	Estetika (<i>esthetic</i>)	Keindahan menunjukkan bagaimana penampilan atau daya tarik produk terhadap pembeli
	Ketepatan kualitas yang dipersepsikan (<i>perceived quality</i>)	citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Sumber:Skripsi Aris Prabowo 2013

Tabel 3.2
Definisi Operasional Variabel Y

Variabel	Indikator Variabel	Deskripsi Indikator Variabel
Kepuasan Konsumen	Nilai pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> a.Menerima atas keluhan pelanggan b.Tanggap atas keluhan pelanggan c.Memberikan informasi dengan baik terhadap sesuatu yang dibutuhkan pelanggan d.Puas aqua mudah ditemukan
	Respon pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> a. Tetap setia lebih lama b. Memberi perhatian yang lebih. c.Puas dengan mutu produk aqua d.Merekomendasikan aqua kepada orang lain
	Persepsi pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelanggan merasa aman dan nyaman selama berurusan dengan perusahaan tersebut b. Memberikan saran untuk keluhan pelanggan c. puas dengan manfaat yang diberikan oleh air minum dalam kemasan aqua d.Merasa yakin bahwa merek aqua merupakan yang terbaik di Indonesia e.Puas dengan aqua karena rasanya yang menyegarkan

Sumber:Skripsi Aris Prabowo (2013)

D. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Restu Kartiko Widi, populasi adalah tiap grup atau kumpulan yang merupakan subyek penelitian. Populasi yang akan diteliti harus didefinisikan dengan jelas sebelum penelitian dilakukan.⁵

Populasi dalam penelitian ini adalah anggota Paguyuban Pasundan Nganjuk yang menyediakan atau mengkonsumsi air minum dalam kemasan AQUA yaitu sebanyak 73 responden.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apa yang dipelajari dari sampel, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representative* (mewakili).⁶ Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 73 responden dengan alasan karena populasinya kurang dari 100 sesuai dengan teori Suharsimi Arikunto yaitu jika subjeknya kurang dari 100 orang sebaiknya diambil semuanya, jika subjeknya besar atau lebih dari 100 orang dapat diambil 10 – 15% atau 20 – 25%.⁷

⁵ Restu Kartiko Widi, *Asas Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), 197

⁶ Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2008), 161.

⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 112.

E. Teknik Pengukuran Data

Skala likert digunakan oleh para peneliti guna mengukur persepsi atau sikap seseorang. Skala ini menilai sikap atau tingkah laku yang diinginkan oleh para peneliti dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan kepada responden. Kemudian responden diminta memberikan pilihan jawaban atau respon terhadap skala ukur yang disediakan.⁸ Skor yang diberikan untuk masing-masing respon adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3
Alternatif Jawaban Responden

Simbol	Alternatif Jawaban	Nilai
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
KS	Kurang Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

F. Data dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek darimana data dapat diperoleh. Sumber data penelitian dapat bersumber dari data primer dan data sekunder.

a. Data primer

Adalah data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer dapat berupa opini subyek

⁸ Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008), 146

(orang) secara individu atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian.⁹ Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data primer berupa kuesioner yang telah disebar oleh peneliti. Sehingga dalam penelitian ini, peneliti secara langsung berhubungan dengan subjek dan objek penelitian.

b. Data sekunder

Adalah data yang tidak secara langsung dikumpulkan oleh peneliti. Data ini diperoleh dari laporan suatu perusahaan seperti dokumentasi. Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber seperti lembaga penelitian, buku – buku, literatur atau profil lainnya.¹⁰

G. Instrumen Penelitian

Instrumen pengumpulan data yang digunakan yaitu Metode kuesioner (angket) adalah suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai sesuatu masalah atau bidang yang akan diteliti, dengan alat ini orang dapat diketahui tentang keadaan data diri, pengalaman, pengetahuan, sikap atau pendapat dan lain-lain. Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.¹¹ Metode ini digunakan untuk menggali informasi tentang Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan

⁹ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: CV ANDI OFFSET, 2010), 44.

¹⁰ Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Teras, 2009), 54

¹¹ Andhita Dessy Wulansari, *Penelitian Pendidikan: Suatu Pendekatan Praktik dengan Menggunakan SPSS*, (Ponorogo: STAIN Po Press, 2012), 73.

Konsumen Air Minum Dalam Kemasan AQUA Pada seluruh anggota Paguyuban Pasundan Nganjuk. Dalam penelitian ini, data yang diperoleh dari angket berupa:

- a. Beberapa butir pertanyaan mengenai variabel (X1) Kualitas Produk.
- b. Beberapa butir pertanyaan mengenai variabel (Y1) Kepuasan Konsumen.

H. Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Angket (Kuesioner)

Metode angket atau kuesioner adalah suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai sesuatu masalah atau bidang yang akan diteliti. Untuk memperoleh data, angket disebarakan kepada responden (orang-orang yang menjawab atas pertanyaan yg diajukan untuk kepentingan penelitian), terutama pada penelitian survei.¹²

b. Observasi.

Tehnik Observasi adalah pengamatan terhadap suatu objek yang diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian. Secara langsung adalah terjun ke lapangan terlibat seluruh pancaindra. Secara tidak langsung adalah pengamatan yang dibantu melalui media visual/audiovisual, misalnya teleskop, handycam, dan lainnya.¹³

¹² Cholid Narbuko, Ahmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), hal. 76

¹³ Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan Edisi Pertama*, (Jakarta: Kencana, 2014), 376.

c. Dokumentasi.

Dokumentasi adalah cara mendapatkan data dengan mempelajari dan mencatat buku – buku, arsip atau dokumen, foto, dan hal – hal yang terkait dengan objek penelitian.¹⁴

I. Analisis Data

Dalam melakukan analisis data, peneliti terlebih dahulu mengumpulkan semua data yang telah didapatkan, kemudian setelah itu peneliti melakukan verifikasi terhadap data-data tersebut. Yaitu dengan cara mengkaji berulang-ulang data yang ada, kemudian memilih data yang sekiranya menurut penulis penting dan data yang sekiranya tidak dibutuhkan.¹⁵ Dalam penelitian ini, analisis data yang digunakan yaitu analisis *korelasi product moment* dan analisis *regresi* dengan bantuan SPSS. Adapun langkah – langkah mengolah data setelah data terkumpul adalah:

a. *Editing* (Membersihkan data)

Data yang telah masuk diperiksa apakah ada kekeliruan dalam pengisiannya, barangkali ada yang tidak lengkap, palsu, tidak sesuai dan sebagainya. Pekerjaan menhkoreksi atau melakukan pengecekan ini disebut *editing*.

¹⁴ A Kadir Ahmad, *Dasar – Dasar Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Makasar: Indobis Media Centre, 2003), 106.

¹⁵ Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Rajarafindo Persada, 2008), 161.

b. *Coding* dan *Categorizing*

Yaitu pemberian atau pembuatan kode – kode pada tiap – tiap data yang termasuk dalam kategori yang sama. Sedangkan kategori adalah penggolongan data yang ada pada daftar pernyataan ke dalam kategori variabelnya masing – masing. Dalam penelitian ini *coding* yang dilakukan penelitian sebagai berikut:

a) Kualitas Produk (X)

b).Kepuasan Konsumen (Y)

c. *Scoring* (Memberi skor)

Yaitu:memberikan skor terhadap item – item yang perlu diberi skor.

Penentuan skor untuk pernyataan positif:

a.Sangat Setuju (SS) bobot nilai :5

b.Setuju (S) bobot nilai :4

c.Kurang Setuju (KS) bobot nilai :3

d.Tidak Setuju (TS) bobot nilai :2

e.Sangat Tidak Setuju (STS) bobot nilai :1

Penentuan skor untuk pernyataan negatif:

- a.Sangat Setuju (SS) bobot nilai :1
- b.Setuju (S) bobot nilai :2
- c.Kurang Setuju (KS) bobot nilai :3
- d.Tidak Setuju (TS) bobot nilai :4
- e.Sangat Tidak Setuju (STS) bobot nilai :5

d.Tabulasi (Penyusunan tabel)

Yaitu membuat tabel – tabel yang berisikan data yang telah diberi kode sesuai dengan analisis yang dibutuhkan.

e.*Procecing* (Proses)

Yaitu menghitung dan mengolah atau menganalisis data dengan statistik.¹⁶ Pada tahap ini peneliti menggunakan bantuan program SPSS (*Statistical Product And Service Solutions*) 21 dengan menggunakan analisis statistik sebagai berikut:

a.Uji Validitas.

Uji Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Sekiranya peneliti menggunakan kuesioner dalam pengumpulan data penelitian, maka kuesioner yang

¹⁶ Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2008), 171.

disusun harus mengukur apa yang ingin diukurnya.¹⁷ Satu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada pertanyaan kuesioner tersebut. Tingkat validitas dapat diukur dengan cara membandingkan nilai r hitung (*correlation item total correlation*) dengan nilai r tabel dengan ketentuan untuk *degree of freedom* (df) = n-k, dimana n adalah jumlah sampel yang digunakan dan k adalah jumlah variabel independennya. Nilai korelasi ini dapat diketahui dengan menggunakan rumus teknik korelasi *product moment*, yaitu:

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N(\sum x^2) - (\sum x)^2\} \{N(\sum y^2) - (\sum y)^2\}}}$$

Dimana:

X = Skor untuk masing – masing pertanyaan

Y = Skor total.

N = Jumlah responden¹⁸

Kaidah keputusan: Jika r hitung > r tabel berarti valid

Jika r hitung < r tabel berarti tidak valid

Jika instrumen itu valid, maka dilihat kriteria penafsiran mengenai indeks korelasinya (r) :

¹⁷Husein Umar, *Research Methods in Financial and Banking*, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2000), 123.

¹⁸ Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2000), 132.

Antara 0,800 sampai dengan 1000 :sangat tinggi

Antara 0,600 sampai dengan 0,799:tinggi

Antara 0,400 sampai dengan 0,599:cukup tinggi

Antara 0,200 sampai dengan 0,399:rendah

Antara 0,000 sampai dengan 0,199:sangat rendah (tidak valid).¹⁹

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Uji reliabilitas alat ukur dapat dilakukan *test retest*, *equivalent*, dan gabungan keduanya. Secara internal, reliabilitas alat ukur dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan teknik tertentu.²⁰ Pengujian reliabilitas menggunakan aplikasi SPSS.

c. Analisis Deskriptif

Data – data yang diperoleh kemudian di deskripsikan agar pembaca bisa mudah dalam memahaminya. Data ini berguna untuk mengetahui tingkat kualitas produk dan tingkat kepuasan konsumen terhadap air minum dalam kemasan AQUA.

¹⁹ Riduwan, *Belajar Mudah Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 98.

²⁰ Andhita Dessy Wulansari, *Penelitian Pendidikan: Suatu Pendekatan Praktis dengan Menggunakan SPSS*, (Ponorogo: STAIN Po. PRESS, 2012), 84.

d. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data. Uji normalitas menjadi hal penting karena salah satu syarat pengujian parametrik-test (uji parametrik) adalah data yang harus memiliki distribusi normal.²¹

e. Uji t

Pengujian hipotesis secara parsial ini dimaksudkan untuk menguji signifikan tidaknya pengaruh dari masing – masing variabel.²²

Langkah – Langkah pengujiannya:

a). Menentukan Hipotesis

H_a = koefisien regresi signifikan

H_0 = koefisien regresi tidak signifikan

b). Level of signification $\alpha = 0,05$

c). Menentukan thitung

d). Menentukan ttabel

Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\% : 2 = 2,5\%$ (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan $df = (n - k)$

²¹ Hariadi Sarjono dan Winda Julianita, *SPSS vs LISREL Sebuah Pengantar Aplikasi untuk Riset*, . (Jakarta : Salemba Empat, 2011), 53.

²² Damondar Gurajati, *Dasar – Dasar Ekonometrika*, (Jakarta: Erlangga, 2006), 2.

e).Kriteria pengujian

$t_{hitung} \leq t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} \geq -t_{tabel}$ jadi H_0 diterima

$t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} < -t_{tabel}$ jadi H_0 ditolak

f).Membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel}

Uji F dalam penelitian ini tidak diperlukan karena uji F bertujuan untuk mengetahui pengaruh bersama – sama variabel bebas terhadap variabel terikat. Sehingga untuk uji hipotesis hanya digunakan uji t karena variabel yang di pakai dalam penelitian ini hanya menggunakan satu varibel bebas sehingga tidak perlu unuk menguji pengaruh bersama – sama variabel bebas terhadap variabel terikat.

f).Analisis Korelasi

Yaitu untuk mencari arah dan kekuatan hubungan antara variabel bebas (X) dan variabel tak bebas (Y) dan data terbentuk secara interval dan rasio.²³

²³ Husain Usman dan R Purnomo Setiady Akbar, *Pengantar Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 197.

Tabel 3.4
Interprestasi nilai r *Product Moment*

Besarnya "r" <i>Product Moment</i>	Interprestasi
0,00 – 0,20	Antara variabel X dan Y memang ada pengaruh tapi sangat lemah sekali
0,20 – 0,40	Antara variabel X dan Y memang ada pengaruh yang lemah
0,40 – 0,70	Antara variabel X dan Y ada pengaruh yang cukup
0,70 – 0,90	Antara variabel X dan Y memang ada pengaruh yang tinggi
0,90 – 1,00	Antara variabel X dan Y memang terdapat pengaruh yang sangat tinggi

g. Analisis Regresi Linier Sederhana

Salah satu alat yang digunakan dalam memprediksi permintaan dimana yang akan datang berdasarkan data masa lalu untuk mengetahui pengaruh satu variabel bebas terhadap satu variabel tak bebas adalah menggunakan regresi linier sederhana,

Regresi linier sederhana digunakan hanya untuk satu variabel bebas dan satu variabel tak bebas. Rumusnya:

$$Y = a + b. X + e^{24}$$

²⁴ Ibid