

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Berdasarkan judul yang telah penulis susun yaitu pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen, maka jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa ada maksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.¹

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif analisis karena dibutuhkan metode regresi linier sederhana untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu kualitas produk (X) terhadap kepuasan konsumen (Y) shampo *Head and Shoulder* santri Pondok Al-Islah Gedangsewu Pare Kediri. Dalam penelitian ini pengolahan data mentah menggunakan bantuan software *SPSS IBM 16 for windows*.

B. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : subyek atau obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan

¹Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 29.

oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.² Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi.

Menurut Arikunto sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Apabila populasi penelitian kurang dari 100 maka sampel yang diambil adalah semuanya, namun apabila populasi penelitian berjumlah lebih dari 100 maka sampel dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih.³ Dalam penelitian ini menggunakan populasi karena jumlah responden yang diteliti kurang dari 100 sehingga peneliti menggunakan populasi santri Pondok Al-Islah Gedangsewu Pare Kediri sejumlah 36 responden.

C. Jenis Data

Berdasarkan bentuk dan sifatnya, data penelitian dibedakan dalam dua jenis yaitu data kualitatif dan data kuantitatif.

1. Data Kualitatif

Data kualitatif data yang berbentuk kata-kata, bukan dalam bentuk angka. Data kualitatif diperoleh melalui berbagai macam teknik pengumpulan data misalnya, wawancara, analisis dokumen, diskusi terfokus atau observasi yang telah dituangkan dalam catatan lapangan (transkrip). Bentuk lain adalah gambar yang diperoleh melalui pemotretan atau rekaman video.

²Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2001), 82.

³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta :Rineka Cipta, 2006), 134.

2. Data Kuantitatif

Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau bilangan. Sesuai dengan bentuknya, data kuantitatif dapat diolah atau dianalisis menggunakan teknik perhitungan matematika atau statistika.

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif yaitu data dari angket akan disebar oleh peneliti kepada responden mengenai penggunaan shampo *Head and Shoulder* dengan faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas produk.

D. Sumber Data Penelitian

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data primer yaitu data yang dibuat oleh peneliti untuk maksud khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditanganinya. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.⁴
2. Data sekunder yaitu data yang telah dikumpulkan untuk maksud selain menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Data ini dapat ditemukan dengan cepat. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder

⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009) Cet. Ke 8: 137.

adalah literature, artikel, jurnal serta situs di Internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.⁵

Data primer dalam penelitian ini adalah angket yang akan disebarakan pada responden di Pondok Pesantren Al-Islah Gedangsewu Pare Kediri. Data yang digunakan adalah hasil penyebaran kuisioner kepada responden. Kuisioner adalah instrumen pengumpulan data atau informasi yang dioperasionalkan ke dalam bentuk item pernyataan atau pertanyaan. Penyusunan kuisioner dilakukan dengan harapan dapat mengetahui variabel-variabel apa saja yang menurut responden merupakan hal penting.⁶ Untuk mendapatkan data primer ini peneliti akan menyebar angket yang mengenai pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen shampo *Head and Shoulders*.

E. Variabel Penelitian

Variabel adalah suatu sifat yang memiliki bermacam-macam nilai, atau sering kali diartikan sebagai simbol yang padanya kita dapat meletakkan bilangan atau nilai.⁷ Variabel-variabel yang hendak akan diteliti dalam penelitian ini adalah:

1. Variabelbebas (independent variabel) atau variabel X adalah variabel yang dipandang sebagai penyebab munculnya variabel terikat yang diduga

⁵Ibid.

⁶Limas Dodi, *Metode Penelitian Science Methods, Metode Tradisional dan Natral Setting, Berikut Teknik Penulिसannya* (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2015), 143.

⁷Keerlinger, *Asas-asas Penelitian Behavioral* (Jakarta: Gadjah Mada University Press, 1990), 49

sebagai akibatnya. Adapun variabel X dalam penelitian ini adalah kualitas produk.

2. Variabel terikat (Dependent variabel) atau variabel Y adalah variabel (akibat) yang dipradugakan, yang bervariasi mengikuti perubahan dari variabel-variabel bebas. Umumnya merupakan kondisi yang ingin kita ungkap dan jelaskan.⁸ adapun variabel Y adalah penelitian ini adalah kepuasan konsumen shampo *Head and Shoulders*.

F. Definisi operasional Variabel

Definisi operasional adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat sesuatu yang dapat diamati. Secara tidak langsung definisi operasional adalah alat pengambil data yang cocok digunakan.⁹Penggunaan definisi operasional untuk pemahaman dan menghindari kesalahan terhadap variabel-variabel lain, maka masing-masing diberi batasan dan penjelasannya sebagai berikut:

Penulis memberi variabel menjadi dua yaitu variabel bebas (X) kualitas produk dan variabel terikat (Y) kepuasan konsumen.

1. Kualitas Produk

Menurut Kotler dan Amstrong kualitas produk (product quality) adalah karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan yang dinyatakan atau diimplikasikan dan salah satu sarana positioning utama pemasaran yang

⁸Ibid., 58.

⁹Buku Pedoman Karya Ilmiah STAIN Kediri, 72.

mempunyai dampak langsung pada kinerja kepuasan pelanggan.¹⁰ Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah kualitas produk dengan indikator yang digunakan dalam pembuatan kuisisioner. Peneliti menggunakan lima indikator yang mencirikan kualitas produk yaitu: *Performance, Features, Reliability, Aesthetics dan Perceived Quality*.

2. Kepuasan Konsumen

Menurut Gaspersz kepuasan konsumen dapat didefinisikan secara sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.¹¹ Dalam penelitian ini variabel terikatnya (Y) adalah kepuasan konsumen dengan indikator-indikator yang digunakan dalam kuisisioner. Peneliti menggunakan teori dari Boulding dan Keillor yang menggunakan tiga indikator yang menggambarkan kepuasan konsumensebagai berikut: *Recommendation, Intention dan Say good things*.

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yaitu alat bantu yang digunakan untuk memperoleh data. Instrumen sangat menentukan keberhasilan suatu penelitian oleh karena itu penulis menggunakan instrumen sebagai berikut:

Terdapat dua jenis instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Angket (Kuisisioner)

¹⁰ Kotler dan Amstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, (Jakarta : Erlangga, 2008), Edisi 12 Jilid 1: 272.

¹¹ Vincent Gasperz, *Total Quality Management*, (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2005), 34.

Metode angket (Kuisisioner) adalah suatu daftar yang berisikan rangkaian pernyataan atau pertanyaan suatu masalah dalam bidang yang akan diteliti. Cara pengoperasian metode ini dengan menyebar daftar pernyataan dan pertanyaan kepada santri untuk menjawab sejumlah pernyataan dan pertanyaan dalam angket yang akan peneliti ajukan.

Instrumen angket yang digunakan untuk mendapatkan data mengenai kualitas produk dan kepuasan konsumen shampo. Pemberian angket kepada populasi santri Pondok Al-Islah Gedangsewu Pare Kediri sejumlah 36 responden. Responden diharapkan mampu dan bersedia untuk memberikan informasi serta dapat memahami pernyataan yang dibuat oleh peneliti. Dengan indikator penelitian sebagai berikut:

Tabel 3.1
Indikator Kualitas produk

Variabel	Variabel Indikator	Deskripsi Indikator
Kualitas produk (X)	<i>Performance</i>	Hasil kinerja Produk shampo <i>Head & Shoulder</i> memberikan manfaat bagi konsumen.
	<i>Features</i>	Keistimewaan shampo <i>Head & Shoulder</i> yang memiliki varian jenis yang sesuai dengan masalah rambut yang dialami konsumen.
	<i>Reliability</i>	Kemampuan shampo <i>Head & Shoulder</i> mengatasi masalah rambut dan kulit kepala pada pria
	<i>Aesthetics</i>	Daya tarik shampo <i>Head & Shoulder</i> terkait kemasannya yang bervariasi.
	<i>Perceived Quality</i>	Kesan kualitas produk shampo <i>Head & Shoulder</i> yang dirasakan oleh konsumen

Sumber: Indikator Kualitas Produk menurut fandy Tjiptono (2008)

Tabel 3.2
Indikator Kepuasan Konsumen

Variabel	Variabel indikator	Deskripsi Indikator
Kepuasan Konsumen (Y)	<i>Say good things</i>	Mengatakan hal yang baik setelah membeli produk shampo <i>Head & Shoulder</i> seperti hal mengenai kualitas, kemasan, manfaat.
	<i>Reccomendation</i>	Kesedian konsumen untuk merekomendasi produk shampo <i>Head & Shoulder</i> kepada teman atau keluarganya karena kepuasan terhadap kualitas produk dan mudah untuk memperoleh produk.
	<i>Intention</i>	Keinginan konsumen dalam menggunakan dan pembelian produk shampo <i>Head & Shoulder</i> secara berulang-ulang

Sumber: Indikaror Kepuasan konsumen dari teori teori dari Boulding dan Keillor dalam Qin (2010)

1. Pedoman Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan pencatatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.¹²dalam hal ini pedoman dokumentasi digunakan untuk mengetahui jumlah santri dan file-file data lainnya diantaranya.

- a) Sejarah berdirinya pondok pesantren Al-Islah Gedangsewu Pare Kediri.
- b) Visi dan Misi Pondok Pesantren Al-Islah Gedangsewu Pare Kediri.
- c) Struktur Kepengurusan Pondok Pesantren Al-Islah Gedangsewu Pare Kediri.
- d) Gambaran santri Pondok Pesantren Al-Islah Gedangsewu Pare Kediri.

¹²Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, (Bandung : CV. Alfabeta, 2013), 240.

H. Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul.¹³ Analisis data dapat dilakukan apabila data-data yang terkumpul dan selanjutnya data tersebut digunakan untuk menarik kesimpulan yang objektif dan logis. Di dalam analisis data peneliti menggunakan bantuan program SPSS versi 16 untuk memperoleh hasil analisis dari data yang telah disampaikan. Berikut langkah – langkah analisis data:

1. Persiapan

Kegiatan dalam langkah persiapan antara lain: mengecek nama dan kelengkapan identitas pengisi. Mengecek kelengkapan artinya memeriksa isi instrumen pengumpulan data.

2. Editing

Memeriksa daftar pertanyaan yang telah diserahkan oleh para pengumpul data.¹⁴ Data yang telah masuk perlu diperiksa apakah terdapat kesalahan dalam pengisiannya, kelengkapan dan kesesuaiannya.

3. Scoring

Memberi angka pada lembar jawaban angket setiap subyek skor dari tiap item atau pertanyaan pada angket.¹⁵ Tiap skor pada lembar jawaban angket setiap subjek, tiap skor dari item pernyataan dari angket ditentukan sesuai dengan peringkat *option* (pilihan). Dalam penelitian ini pemberian skor sebagai berikut:

¹³ Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis Pendekatan Filosofi dan Praktis* (Jakarta : PT. Indeks), 88.

¹⁴ Cholid Narbuko. dkk, *Metodologi Penelitian* (Jakarta : Bumi Aksara, 2003), 53.

¹⁵ Tanzeh Ahmad, *Metodologi Penelitian Praktis* (Yogyakarta : Teras, 2011), 68.

Tabel 3.3
Skor Alternatif Jawaban Instrumen Angket

Pernyataan Positif	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Yusuf, 2014:224

4. Tabulasi Data (Penyusunan tabel)

Tabulasi adalah memasukan tabel-tabel tertentu dan mengatur angka-angka serta menghitungnya.¹⁶ Tabel yang berisikan data yang telah diberi kode sesuai dengan analisis. Jawaban yang serupa dikelompokkan dengan cara diteliti dan diatur, kemudian dihitung dan dijumlahkan.

I. Deskripsi Data

Tahap yang digunakan dalam skripsi data pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu pengukuran yang menunjukkan kepada ketetapan atau kecermatan tes dan menjalankan fungsi pengukurannya. Suatu tes dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila tes tersebut menjalankan fungsi ukurannya, atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan tujuan diadakan tes tersebut.¹⁷ Pengambilan keputusan bahwa setiap indikator valid, apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka butir

¹⁶ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Jakarta : Kencana Predana, 2011), 169

¹⁷ Ety Rochaety, et.al., *Metodologi Penelitian Bisnis dengan Aplikasi SPSS* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2009), 57.

dinyatakan valid dan apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka butir dinyatakan tidak valid. Selanjutnya r_{hitung} yang akan diperoleh, dibandingkan dengan r_{tabel} , dengan taraf signifikansi 0,05.¹⁸ Untuk menguji validitas setiap butir, menggunakan bantuan komputer dengan program *IBM SPSS Version 16 for Windows*.

2. Uji Realibilitas

Uji Reabilitas merupakan keadaan suatu instrument yang menunjukkan hasil pengukuran dari suatu instrumen yang tidak mengandung bias atau bebas dari kesalahan pengukuran (*error free*). Sehingga menjamin suatu pengukuran yang konsisten dan stabil (tidak berubah) dalam kurun waktu dan berbagai item atau titik (*point*) dalam instrumen.¹⁹Cara menghitung tingkat reliabilitas yaitu dengan menggunakan rumus *Cronchbach's Alpha* dengan bantuan program *IBM SPSS Statistic Version 16 for windows*.

3. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas merupakan situasi adanya korelasi variabel-variabel bebas diantara satu dengan yang lainnya. Dengan adanya multikolinieritas maka standar error untuk masing-masing variabel bebasnya tidak dapat dideteksi. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas pada model regresi linier berganda yang diajukan

¹⁸ Dwi Prayitno, *Mandiri Belajar SPSS* (Yogyakarta: MediaKom : 2008), 17-18.

¹⁹Puguh Suharsono, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis: Pendekatan Filosofi dan Praktis* (Jakarta: PT. Indeks, 2009), 106.

dapat digunakan dengan cara sebagai berikut²⁰ :

- 1) Multikolinieritas terjadi apabila nilai VIF dari variabel bebasnya >10
- 2) Multikolinieritas terjadi apabila nilai *tolerance* $< 0,10$.

b) Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heterokedastisitas yaitu terjadinya perbedaan varian residual suatu periode pengamatan yang lain.²¹Cara untuk ada tidaknya terjadinya heteroskedastisitas pada suatu model dalam penelitian ini dilihat dengan menggunakan grafik *scatterplot*, dimana kriterianya bisa dijabarkan sebagai berikut :

- 1) Jika terdapat pola tertentu pada grafik *scatterplot* SPSS, seperti titik-titik Yang membentuk pola teratur (bergelombang, menyebar kemudian menyempit), maka dapat disimpulkan telah terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Sebaliknya, jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar, maka indikasinya adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.

c) Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Model regresi yang baik memiliki distribusi normal atau mendekati data normal. Uji

²⁰ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS* (Semarang: Universitas Diponegoro, 2007), 91.

²¹Wiratman Sujarweni, *Belajar Mudah SPSS untuk Penelitian Mahasiswa dan Umum* (Yogyakarta : Ardana Media, 2008), 180.

ini dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data atau titik pada sumbu diagonal dari grafik. Untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu data penelitian, maka dilakukan uji normalitas sebaran data menggunakan *kolmogorov-smirnov*, pedoman sebagai berikut²² :

- 1) Jika signifikansi (*significance level*) $> \alpha$ (0,05) maka data tersebut dikatakan memiliki distribusi normal.
- 2) Jika signifikansi (*significance level*) $< \alpha$ (0,05) maka data dikatakan tidak berdistribusi normal.²³

J. Korelasi (R)

Korelasi (Person Product Moment) adalah untuk mencari arah dan kekuatan hubungan antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) dan data berbentuk interval dan rasio. Untuk dapat memberikan penafsiran terhadap koefisien korelasi yang ditemukan tersebut maka kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut²⁴:

Tabel 3.4 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

Besarnya “r” product moment	Intrepretasi
0,00-0,20	Antara variabel x dan y terdapat pengaruh yang Sangat Lemah
0,20-0,40	Antara variabel x dan y terdapat pengaruh yang Lemah
0,40-0,60	Antara variabel x dan y terdapat pengaruh yang Sedang
0,60-0,80	Antara variabel x dan y terdapat pengaruh yang Kuat
0,80-1,00	Antara variabel x dan y terdapat pengaruh yang Sangat Kuat

²² Singgih Santoso. *SPSS Versi 11.5* (Jakarta: Gramedia,2002), 393.

²³ Dwi priyanto, *Mandiri Belajar SPSS* (Jakarta: Buku Kita, 2009),38.

²⁴ C. Trihendradi, *7 Langkah Melakukan Analisis Statistik Menggunakan SPSS 21* (Yogyakarta: Andi Offset, 2009), 197-198.

K. Regresi Linier Sederhana

Penelitian ini menggunakan rumus regresi linier sederhana yang bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Model persamaan analisis regresi dalam penelitian ini sebagai berikut²⁵:

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Variabel terikat (Kepuasan Konsumen)

a = nilai konstanta

b = koefisien regresi

X = variabel bebas (Kualitas produk)

L. Uji Hipotesis

Adapun uraian dari perhitungan pengujian hipotesis dapat dijelaskan menggunakan uji **t**. Uji signifikan parsial (**Uji t**) digunakan untuk menguji apakah suatu variabel bebas berpengaruh atau tidak terhadap variabel terikat.²⁶

Ketentuan penerimaan dan penolakan hipotesis sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi $t >$ nilai α (5%) , maka kesimpulan hipotesisnya menolak hipotesis alternatif (H_a) dan menerima hipotesis nol (H_0) artinya

²⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung :Alfabeta, 2009), 204.

²⁶ Suharyadi dan Purwanto. *Statistika untuk Ekonomi dan Keuangan Modern* (Jakarta : Salemba Empat, 2011), Edisi 2 : 228.

tidak ada pengaruh secara parsial variabel bebas yaitu kualitas produk (X) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan konsumen (Y).

2. Jika nilai signifikansi $t < \alpha$ (5%), maka menerima hipotesis alternatif (H_a) dan menolak hipotesis nol (H_0) artinya ada pengaruh secara parsial variabel bebas yaitu kualitas produk (X) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan konsumen (Y).

M. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat.²⁷ Dalam penelitian ini perhitungan koefisien determinasi untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel bebas X (kualitas produk) dalam menjelaskan variabel terikat Y (kepuasan konsumen). Untuk mengetahui R^2 peneliti menggunakan program *IBM SPSS Statistics Version 16 for Windows* dalam mengolah data. Besarnya koefisien determinasi nilainya mulai dari 0 sampai dengan 1. Adapun kriteria pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat, sebagai berikut :

1. Semakin mendekati 0 besarnya koefisien determinasi , maka semakin kecil pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat.
2. Semakin mendekati 1 besarnya koefisien determinasi, maka semakin besar pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat.

²⁷Dwi Prayitno, *Mandiri Belajar SPSS*, (Yogyakarta: Mediakom, 2008), 79.