

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Berdasarkan judul penelitian, penelitian yang digunakan ini yaitu penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian kausalitas. Penelitian kausalitas yaitu penelitian hubungan yang bersifat sebab akibat. Tujuan utamanya adalah untuk mendapat bukti hubungan sebab akibat, sehingga dapat diketahui variabel mana yang mempengaruhi dan variabel mana yang dipengaruhi.²⁴ Dalam hal ini, peneliti dapat menggali fakta/peristiwa sebagai variabel yang dipengaruhi terhadap variabel yang mempengaruhi.²⁵ Maka penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh atau tidak adanya pengaruh antara variabel X_1 (kualitas produk) dengan variabel Y (Kepuasan Konsumen) pada konsumen Mikro Aria Swalayan, Kecamatan Kertosono, Kabupaten Nganjuk.

B. Definisi Operasional

Untuk menjelaskan variabel-variabel yang telah didefinisikan maka perlu definisi operasional dari masing-masing variabel sebagai penambahan pemahaman dalam penelitian. Definisi dari variabel-variabel yang diteliti yaitu:

1. Variabel Bebas X (*Independent*)

a. Variabel Kualitas Produk (X_1)

Kualitas merupakan cerminan dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat (*benefits*) bagi pelanggan. Kualitas produk merupakan

²⁴Sugiono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 37.

²⁵ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: CV Alfabeta 2016), 39.

kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya.²⁶ Dalam fungsi itu termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian dan reparasi produk juga atribut produk lainnya.

Berdasarkan dari definisi variabel tersebut, dapat diidentifikasi indikator pada variabel kualitas produk yaitu²⁷:

Tabel 3.1
Indikator Kualitas Produk

No	Indikator Kualitas Produk
1.	Aroma
2.	Rasa
3.	Warna
4.	Corak
5.	Penampilan
6.	Porsi
7.	Tingkat Kematangan
8.	Bentuk
9.	Temperatur

Sumber: Menurut West, Wood dan Harger, Gaman dan Sherrington serta Jones

Berdasarkan tabel 3.1 terdapat beberapa indicator yang disesuaikan dengan kualitas produk minyak goreng Bimoli menurut Kotler dan Amstrong. Dalam penelitian ini, berdasarkan observasi maka indikator yang digunakan yaitu Penampilan, porsi, temperature dan rasa pada produk minyak goreng Bimoli.

2. Kepuasan Konsumen(Y)

Kepuasan menurut Kotler: “Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja

²⁶ FandyTjiptono, Gregorius dan Dodi Andriana, *StrategiPemasaran*, 25

²⁷ Abd Karim Basir, Agus Achmad Suhendra, Sari Wulandari, “Analisis Kebutuhan Produk Keripik Kentang Usaha Kecil Menengah Cumelly Menggunakan Integrasi Food Quality dan Model Kano”, e-Proceeding of Enggineering : Volume 2, Nomor 3 ISSN : 2355-9365,(Desember 2015),7501-7502.

produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan. Berikut adalah indikator Kepuasan :

Tabel 3.2
Indikator Kepuasan Konsumen

Variabel	Indikator	Deskripsi
Kepuasan (Y)	Kesesuaian Harapan	Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan
	Minat berkunjung kembali	Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diperoleh dari karyawan memuaskan
	Kesediaan merekomendasikan	Menyarankan orang lain untuk menggunakan produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan

Sumber: Skripsi Abdur Rahman, 2017, Yang dikutip dari Fandy Tjiptono, 2000

Berdasarkan tabel 3.2, adapun diketahui indikator kepuasan konsumen yaitu kesesuaian kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan ketersediaan merekomendasikan.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di Mikro Aria Swalayan, yang beralamat di Jl. Ahmad Yani No.138, Pelem, Kec. Kertosono, Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur 64314. Swalayan ini buka setiap hari dan tutup pada pukul 22.00 WIB.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah sekumpulan obyek atau subjek yang mempunyai karakteristik tertentu yang ditentukan peneliti kemudian ditarik kesimpulannya.²⁸ Populasi dalam penelitian merupakan serangkaian obyek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, gejala, nilai, peristiwa, sikap

²⁸ Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2005), 72.

hidup dan lain sebagainya.²⁹ Dalam penelitian ini, untuk populasi yang menjadi objek penelitian ini adalah konsumen yang telah menjadi member di Mikro Aria Swalayan Kecamatan Kertosono Kabupaten Nganjuk sejumlah 1587 orang.

2. Sampel

Sampel merupakan sebagian anggota populasi yang dipilih peneliti dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasi.³⁰ Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *probability sampling*. Teknik ini merupakan teknik pengambilan sampel yang mana dapat memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.³¹ Teknik *sampling* yang digunakan peneliti pada *probability sampling* ini adalah dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. *Simple random sampling* adalah teknik pengambilan sampel secara acak tanpa memperhatikan strata atau golongan yang ada dalam populasi tersebut. Sampel peneliti adalah konsumen yang menjadi member di Mikro Aria Swalayan Kecamatan Kertosono Kabupaten Nganjuk yang diambil secara acak oleh peneliti. Untuk penentuan ukuran sampel, peneliti menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:³²

²⁹ Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Public serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Kencana, 2005), 99.

³⁰ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi Dan Analisis Data Sekunder*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2011), 74.

³¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2013), 122.

³² *Ibid.*, 219.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

e = Taraf kesalahan (error) sebesar 0,1 (10%)

Dari rumusan diatas, maka besarnya jumlah sampel (n) adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{1587}{1 + 1587(0.1)^2}$$

$$n = \frac{1587}{1 + 15.87}$$

$$n = \frac{1587}{16.87}$$

$$n = 94.7 = 95 \text{ sampel}$$

Dari perhitungan diatas, jadi peneliti mengambil sampel konsumen yang menjadi member di di Mikro Aria Swalayan Kecamatan Kertosono Kabupaten Nganjuk sejumlah 95 orang.

E. Sumber Data

Sumber data adalah asal muasal subjek dimana data tersebut diperoleh. Berdasarkan sumber pengambilannya. Data dibedakan menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan sumber data data primer. Sumber data primer merupakan data yang didapat peneliti dari responden melalui kuesioner yang didistribusikan. Adapun untuk jenis data, peneliti menggunakan data primer, yaitu data yang didapat dari hasil penyebaran angket/kuesioner yang akan dijawab oleh responden. Dengan demikian, yang

menjadi sumber data dalam penelitian ini yaitu konsumen Mikro Aria Swalayan Kertosono

F. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yaitu teknik yang dipakai oleh peneliti untuk memperoleh data penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penyebaran angket/kuesioner adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain bersedia memberikan tanggapan (respons) terhadap daftar pernyataan yang diberikan. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan informasi yang lengkap mengenai suatu masalah dari responden.³³

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya.³⁴ Instrumen di dalam penelitian ini adalah angket, yaitu lembaran yang berisikan pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Dalam penelitian ini, akan ada tiga jenis angket yaitu:

1. Angket/kuesioner mengenai variabel (X) kualitas produk
2. Angket/kuesioner mengenai variabel (Y) kepuasan konsumen

H. Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, tahapan analisis data merupakan kegiatan yang dilakukan setelah data diterima dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul.³⁵ Analisis penelitian ini persiapan yang dilakukan adalah memilih data sehingga hanya ada data yang terpakai dan yang tertinggal. Teknik analisis data

³³ Ridwan, *DASAR-DASAR STATISTIK*, (Bandung: Alfabeta, 2014) 51-52.

³⁴ Ibid, 51.

³⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)* (Bandung: Alfabeta, 2014), 199.

berupa angka-angka menggunakan bantuan dari program SPSS 21.0 dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Pemeriksaan Data (*Editing*)

Data yang masuk perlu diperiksa apakah terdapat kekeliruan-kekeliruan akan pengisiannya mungkin ada yang tidak lengkap, palsu, tidak sesuai dan sebagainya.

2. Coding atau Categorizing

Proses pembuatan kode merupakan proses pemberian tanda menggunakan angka atau simbol pada semua jawaban yang terdapat dalam kuesioner.

3. Scoring

Scoring adalah memberi skor-skor terhadap pernyataan-pernyataan yang perlu diberi skor. Penentuan skor untuk pernyataan sebagai berikut:

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

4. Penyusunan Data (*Tabulating*)

Setelah pemberian skor, tahap selanjutnya yang dilakukan peneliti adalah memasukkan data (input data) agar mudah dilihat dan dipahami secara

sistematis. Data yang telah terkumpul kemudian disajikan dalam bentuk tabel inilah yang di maksud dengan tabulasi data.³⁶

5. Processing

Processing adalah proses menganalisis data dengan statistik. Pada tahap penelitian ini menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*). Adapun teknik analisisnya adalah sebagai berikut:

a. Uji Validitas

Uji Validitas untuk mengetahui ketetapan dan kecermatan tes dan menjalankan fungsi pengukurannya. Pengambilan keputusan bahwa setiap indikator valid, apabila r_{hitung} lebih besar atau sama dengan r_{tabel} . Untuk menentukan nilai r_{hitung} dibantu dengan program aplikasi SPSS yang dinyatakan dengan nilai *Corrected Item Total Correction*.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Ukuran kemantapan *alpha* dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- 1) Nilai alpha 0,00-0,2 berarti kurang reliabel
- 2) Nilai alpha 0,21-0,4 berarti agak reliabel
- 3) Nilai alpha 0,41-0,6 berarti cukup reliabel
- 4) Nilai alpha 0,61-0,8 berarti reliabel
- 5) Nilai alpha 0,81-1,00 berarti sangat reliabel³⁷

³⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1991), 210.

³⁷ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS*. (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2009), 34.

c. Uji asumsi klasik

1) Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel pengganggu memiliki distribusi normal atau tidak. Untuk menguji apakah sampel penelitian merupakan jenis distribusi normal, maka digunakan pengujian menggunakan analisis deskriptif, menghitung nilai *kurtosis*, *skweness* grafik distribusi normal terhadap model yang diuji.³⁸

2) Uji Heteroskedastisitas

Dalam model regresi jikaterjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas.³⁹ Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dalam penelitian ini dengan cara melihat Grafik Plot antara nilai prediksi variabel terikat (*dependent*) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED.

3) Uji Autokorelasi

Menurut Priyatno, uji autokorelasi merupakan suatu hubungan yang terjadi diantara residual dari pengamatan satu dengan pengamatan yang lainnya. Uji ini bertujuan menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$. Untuk mendeteksi ada atau tidak autokorelasi,

³⁸Dwi Priyatno, *Belajar Praktis Parametrik dan Non Parametrik dengan SPSS & Prediksi Pertanyaan Pendarasan Skripsi dan Tesis*, (Yogyakarta: Gava Media,2012), 60.

³⁹Ibid, 125.

dalam penelitian ini digunakan metode lagrange multiplier (LM test) dengan menggunakan SPSS 21.0.

4) Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan dengan tujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Adapun untuk model persamaan analisis regresi dalam penelitian adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = variabel terikat (kepuasan konsumen)

a = nilai konstanta

X = variabel bebas (kualitas produk)

b = koefisien regresi

5) Analisis Korelasi (r)

Korelasi (*Person Product Moment*) adalah untuk mencari arah dan kekuatan hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) dan data terbentuk interveal dan rasio.⁴⁰ Untuk dapat memberikan penafsiran terhadap koefisien korelasi yang ditemukan tersebut maka kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

Tabel 3.3
Intepretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang

⁴⁰ Dwi Prayitno, *Mandiri Belajar SPSS*, (Yogyakarta: Mediakom, 2008), 79.

0,60 – 0,799 0,80 – 1,000	Kuat Sangat Kuat
------------------------------	---------------------

d. Pengujian Hipotesis

1) Uji F

Dalam pengujian ini, memiliki suatu tujuan untuk membuktikan apakah variabel-variabel *independent* (X) secara simultan (bersama-sama) memiliki suatu pengaruh terhadap variabel *dependent* (Y).⁴¹ Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti variabel *independent* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel *dependent* dengan menggunakan tingkat signifikan sebesar 0,05.

2) Uji t

Untuk mengetahui apakah variabel *independent* secara parsial (individual) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel *dependent*. Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel individu *independent* secara individu dalam menerangkan variabel *dependent*.⁴² Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel *independent* berpengaruh secara parsial terhadap variabel *dependent* secara *significant* atau tidak.⁴³

Dalam penelitian ini menggunakan uji signifikan dua arah atau *two tailed test*, yaitu suatu uji yang mempunyai dua daerah penolakan H_0 yaitu terletak di ujung sebelah kanan dan kiri. Dalam pengujian dua arah, biasa

⁴¹Irham Fahmi, *Teori dan Teknik Pengambilan Keputusan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016), 88.

⁴²Ibid, 88.

⁴³Singgih Santoso, *Total Quality Management (TQM) dan Six Sigma*, (Jakarta : PT Elex Media Komputindo, 2007), 168.

digunakan untuk tanda sama dengan ($=$) pada hipotesis nol dan tanda tidak sama dengan (\neq) pada hipotesis alternatif. Tanda ($=$) dan (\neq) ini tidak menunjukkan satu arah, sehingga pengujian dilakukan untuk dua arah. Kriteria dalam uji parsial (Uji t) dapat dilihat sebagai berikut:

Uji Hipotesis dengan membandingkan t hitung dengan t tabel

Apabila $t_{hitung} < -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel *independent* secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel *dependent*.

Apabila $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} \geq -t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya variabel *independent* secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel *dependent*.

Uji Hipotesis berdasarkan Signifikansi

Jika angka sig. $> 0,05$, maka H_0 diterima

Jika angka sig. $< 0,05$, maka H_0 ditolak

3) Uji Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk menjelaskan seberapa besar sumbangan variabel bebas terhadap variabel terikat. Koefisien determinasi adalah bagian dari variasi total dalam variabel dependen yang dijelaskan oleh variasi dalam variabel *independent*. Analisis untuk mengetahui seberapa besar sumbangan atau kontribusi variabel *independent* (harga dan kelengkapan produk) terhadap variabel *dependent* (keputusan pembelian). Nilai R^2 yang

kecil dapat diartikan bahwa kemampuan menjelaskan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat sangat terbatas.⁴⁴

Sedangkan nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat. Perhitungan koefisien determinasi dapat dilakukan dengan rumus sebagai berikut:⁴⁵

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

Keterangan:

R^2 = koefisien determinasi

r = koefisien korelasi

⁴⁴Bonaventura Efrian Antyadika, “*Analisis Pengaruh Lokasi, Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian* (Studi Pada Wong Art Bakery & Cafe Semarang)”, (2012), 82.

⁴⁵ Ibid, 83.