

BAB III

METODE PENELITIAN

a. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian verikatif. Penelitian verikatif pada dasarnya adalah penelitian yang bertujuan untuk menguji kebenaran melalui pengumpulan data di lapangan (Arikunto, Prosedur Penelitian 2013). Penelitian ini menjelaskan hubungan variabel-variabel melalui pengujian hipotesis. Lokasi penelitian dalam penelitian ini berada pada UD. Anugrah yang beralamat Ds. Perak. Kec. Perak. Kab. Jombang, Jawa Timur. Obyek dari penelitian ini adalah Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. Waktu yang di perlukan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini selama dua bulan yaitu bulan April sampai dengan Juni 2020.

Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah konsumen pupuk urea di UD. Anugrah . Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini memakai skala *Likert*, cara pengumpulan data dilakukan melalui angket, wawancara dan literatur dari berbagai sumber. Teknik analisis data menggunakan menggunakan *analisis path*, menggunakan *software* SPSS (*Statistical Package For Social Science*) versi 24.0, di mana sebelumnya digunakan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, koefisien determinasi, analisis regresi berganda, dan uji signifikansi (uji t).

b. Pengukuran Variabel Penelitian dan Devinisi Operasional

i. Variabel Penelitian

Variable yang di gunakan dalam penelitian ini terdiri dari variabel terikat (*dependen*), dan variabel bebas (*independen*).

Variabel – variabel tersebut adalah:

1. Variabel Dependen (Y) = Kepuasan Pelanggan

2. Variabel Independen (X1) = Kualitas Produk

3. Variabel Independen (X2) = Harga

3.3.2 Definisi Operasional

Menurut Budihartono, (2018) definisi oprasional merupakan cara untuk melakukan penelitian dan mengoperasionalkan suatu kontrak sehingga dapat di gunakan peneliti lain guna melakukan replikasi pengukuran dengan cara sama atau dapat mengembangkan dara pengukuran kontrak yang lebih baik. Definisi operasional variabel yang di gunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Kualitas Produk

Kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk dalam mempergerakan fungsinya, hal ini termasuk keseluruhan durabilitas, reabilitas, ketepatan, kemudahan pengorerasiannya dan repasasi produk, juga atribut produk lain. (Kotler dan Amstrong, 2014)

Adapun indikator-indikator kualitas produk dalam penelitian ini menurut. (Kotler dan Amstrong, 2014) adalah:

1. Kinerja (Performance) yaitu karakteristik operasi pokok dari produk inti (Core Product) yang dibeli.
2. Keistimewaan tambahan (Features) yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. Keandalan (Reliability) yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
4. Daya tahan (Durability) yaitu ketahanan produk tersebut dapat digunakan.

2. Persepsi Harga

Persepsi harga merupakan pemilihan yang dilakukan perusahaan terhadap tingkat harga umum yang berlaku untuk produk tertentu. Relative terhadap harga para pesaing Tjiptono (2014)

Menurut Tjiptono (2014) persepsi harga memiliki beberapa indikator-indikator yaitu:

1. Keterjangkauan harga
 2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk
 3. Daya saing harga
 4. Kesesuaian harga dengan manfaat
3. Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono (2018) kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidakpuasan (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau harapan kinerja lainnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah memakainya.

Adapun indikator kepuasan konsumen (Tjiptono, 2018), yaitu :

1. Perasaan puas (dalam arti puas akan produk dan pelayanannya)

Yaitu ungkapan perasaan puas atau tidak puas dari pelanggan saat menerima pelayanan yang baik dan produk yang berkualitas dari perusahaan.

2. Selalu membeli produk

Yaitu pelanggan akan tetap memakai dan terus membeli suatu produk apabila tercapainya harapan yang mereka inginkan.

3. Akan merekomendasikan kepada orang lain

Yaitu pelanggan yang merasa puas setelah memakai suatu produk atau jasa akan menceritakannya kepada orang lain serta mampu menciptakan pelanggan baru bagi suatu perusahaan.

4. Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk

Yaitu sesuai atau tidaknya kualitas suatu produk atau jasa pasca pembelian suatu produk dengan harapan yang diinginkan pelanggan.

Pupuk Urea yang di jual di UD Anugrah mampu menghasilkan (fungsi utama urea)

Tabel 3.1
Kisi- Kisi Instrumen

Variabel (Sumber)	Indikator	Item
Kualitas Produk (X1) Kotler dan Amstong (2014)	X.1 (<i>Performance</i>)	1. Pupuk Urea yang di jual di UD, Anugrah mampu menghasilkan
	X.2 (<i>Reliability</i>)	1. UD. Anugrah mampu memberikan pelayanan yang (jaminan kualitas) kepada mitra toko penjualan pupuknya.
	X.3 (<i>Durability</i>)	2. Pupuk Urea yang di jual UD, Anugrah memiliki daya tahan lama sehingga tidak gampang menggumpal dan mencair
Harga (X2) Tjiptono (2014)	X.1 Keterjangkauan harga	3. UD. Anugrah mampu menyediakan produk pupuk dengan harga yang terjangkau.
	X.2 Kesesuaian harga dengan kualitas produk	4. UD. Anugrah mampu menyediakan produk pupuk dengan harga yang sesuai dengan kualitas.
	X.3 Daya saing harga	5. UD. Anugrah memberikan harga yang bersaing dengan distributor lain yang ada di jombang.

	X.4 Kesesuain harga dengan manfaat	6. UD. Anugrah menyediakan produk pupuk sesuai dengan manfaat yang diberikan.
--	--	---

Kepuasan Pelanggan (Y) Tjiptono (2018)	Y.1 Perasaan Puas	9. Pelanggan UD. Anugrah selalu merasa puas dengan apa yang disediakan oleh PT Sepuluh Sempurna.
	Y.2 Selalu membeli Produk	10. Pelanggan UD. Anugrah selalu melakukan pembelian secara berulang produk pupuk PT Sepuluh Sempurna.
	Y.3 Akan Merekomendasikan kepada orang lain	11. Pelanggan UD. Anugrah merkomendasikan kepada orang lain untuk membeli segala kebutuhan produk pupuk di UD. Anugrah.
	Y.4 Terpenuhi Harapan setelah membeli produk	12. UD. Anugrah dapat memenuhi segala kebutuhannya pelanggan jika membeli di PT Sepuluh Sempurna

3.4 Skala dan Pengukuran

Setiap jawaban dari angket tersebut diberi nilai dengan menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* di gunakan untuk mengukur pendapat, sikap dan persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena social (Sugiono, 2014) Jawaban setiap instrument yang di sediakan peneliti memiliki gradasi dari sangat positif sampai sangat negative. Penelitian menggunakan lima alternative pilihan jawaban (*point skale*) derajat kesetujuan

Tabel 3.2
Skala Likert

No	Jenis Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5

2	Setuju (S)	4
3	Ragu-ragu (R)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiono, 2014

Semakin rendah skor atau nilai yang di berikan maka semakin negative nilai yang di dapat, sedangkan jika semakin tinggi maka semakin positif nilai yang di dapat.

3.5 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2014) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya. Populasi merupakan seluruh data yang menjadi perhatian kita dalam suatu ruang lingkup dan waktu yang kita tentukan. Dalam penelitian ini yang dimaksud populasi adalah seluruh pelanggan pupuk di UD. Anugrah mitra toko penjualan pupuk PT Sepuluh Sempurna Blimbing Jombang yang berjumlah 43 konsumen pupuk urea.

3.5.2 Sampel

Teknik dalam pengambilan sampel dari penelitian ini memakai total sampling. Total sampling merupakan teknik pengambilan sampel sehingga jumlah sampel sama dengan populasi (Sugiyono, 2014). Hal yang melatar belakangi pengambilan total sampling ialah menurut Sugiyono (2014) jumlah populasi yang kurang dari 100 sampel. Oleh karena itu seluruh populasi dijadikan

sampel penelitian. Sampel penelitian ini yaitu 43 konsumen pupuk urea di UD. Anugrah mitra toko penjualan pupuk PT Sepuluh Sempurna Blimbing Jombang.

3.6 Jenis Data, Sumber Data, dan Metode Pengumpulan Data

3.6.1 Jenis Data dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data yang di kumpulkan dari sumber berikut:

a. Data primer

Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari obyek penelitian. Data primer dalam penelitian ini di peroleh dengan memberikan daftar pernyataan (angket), wawancara dan pengamatan langsung (observasi)

b. Data sekunder

Data sekunder adalah pengumpulan data yang di peroleh dari perusahaan, penelitian terdahulu dan studi kepustakaan yang terkait dengan obyek yang di teliti.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian ini menggunakan metode survey, yaitu dengan menyebar angket pada sampel responden yang di teliti. Angket yang di sebar berupa pertanyaan-pertanyaan yang di ukur dengan menggunakan skala Likert.

Menurut Sugiyono (2014) Angket memiliki dua bagian, bagian pertama berisi tentang data responden yang merupakan gambaran umum responden dan bagian kedua berisi daftar pertanyaan yang mewakili indikator-indikator dalam variabel yang di teliti. Selain menggunakan angket, peneliti juga menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi dalam penelitian ini. Metode ini di

gunakan untuk memperoleh informasi dari segala pihak guna mendukung penelitian ini.

3.8 Uji Instrumen

Menurut Sugiono (2014), uji instrumen di gunakan untuk mengukur nilai variabel yang di teliti. Dengan demikian jumlah instrument yang di gunakan untuk penelitian akan tergantung pada jumlah variabel yang di teliti. Pada penelitian ini , uji instrumen menggunakan uji validitas dan uji reabilitas.

3.8.1 Uji Validitas

Uji validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang diukur. Uji validitas menggunakan *Corrected Item Correlation*. *Corrected Item Correlation* adalah salah satu parameter dari property psikometris level butir. Nilai yang tidak masuk parameter yang secara spesifik mendukung validitas bahkan tidak termasuk dalam validitas pada konsep validitas terbaru (Bacharach, 2013). *Corrected Item Correlation* merupakan salah satu parameter yang bertujuan untuk melihat kesesuaian fungsi butir dengan fungsi keseluruhan skala. Semakin tinggi nilai korelasi nya maka alat tersebut memiliki keselarasan atau konsistensi pada skala tersebut. *Corrected Item Correlation* juga mampu memperlihatkan seberapa mampu item tersebut membedakan kelompok subjek berdasarkan performanya pada variabel yang diukur (kelompok rendah dan kelompok tinggi) (Marvianto, 2018). Sekiranya peneliti menggunakan kuisioner dalam pengumpulan data penelitian, maka kuisioner yang disusun harus mengukur apa yang ingin diukur nya. Tingkat validitas dapat diukur dengan cara membandingkan nilai r hitung (*Corrected Item Total Correlation*) dengan nilai r

table dengan ketentuan untuk degree of freedom (df) = n-k, dimana n adalah jumlah sampel yang digunakan dan k adalah jumlah variabel independennya (Ghozali, 2006).

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2] \cdot [n(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi *Product Moment* antara item dan Total

n = Jumlah subjek yang akan diteliti

X = Skor tiap item

Y = Total nilai untuk setiap variabel yang diteliti

Syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat adalah apabila r lebih dari atau sama dengan 0,3 (Sugiyono, 2014). Apabila korelasi antara butir-butir dengan skor total kurang dari 0,3 maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid. Uji validitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS.

3.8.2 Uji Reabilitas

Reabilitas menunjukkan bahwa sesuatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat ngumpul data karena instrumen tersebut sudah baik (Arikunto, Prosedur Penelitian, 2013). Uji ini di tetapkan untuk mengetahui responden telah menjawab pertanyaan secara konsisten atau tidak. Dalam penelitian ini teknik untuk menghitung indeks reabilitas yaitu dengan teknik *Cronbach* dengan menggunakan koefisien *alpha* (α). Kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika masing-masing pertanyaan dijawab responden secara konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu kuesioner dikatakan handal jika

nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6. Rumus dari uji realitas adalah sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S^2 j}{S^2 x} \right)$$

Keterangan:

α = Koefisien reliabilitas alpha
 S_x = Varians skor tiap-tiap item
 S_j = Varian total
 K = Jumlah Variabel

Dalam hal ini menunjukkan bawa semua variabel mempunya nilai >0,6 sehingga dinyatakan semua variabel adalah reliabel, dan selanjutnya semua item dalam setiap vaabel layak untuk dijadikan sebagai alat ukur.

3.9 Tehnik Analisis Data

Pengertian analisis data merupakan cara yang dipergunakan untuk menjawab dari rumusan masalah serta menguji hipotesis yang sudah di rumuskan. Berikut analisis data yang di pergunakan dalam penelitian ini:

3.9.1 Uji Asumsi Klasik

Terdapat beberapa macam asumsi yang harus dipenuhi dalam analisis regresi. Sehingga persamaan yang dihasilkan akan valid jika digunakan untuk memprediksi. Asumsi-asumsi tersebut antara lain:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan salah satu bagian dari uji persyaratan analisis data atau uji asumsi klasik. Artinya, sebelum melakukan analisis sesungguhnya data penelitian tersebut harus diuji kenormalan distribusinya. Menurut

Ghozali (2006) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel bebas dan variabel terikat memiliki distribusi normal atau tidak. Sebab, model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas yaitu:

(1) Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka data tersebut dinyatakan berdistribusi normal.

(2) Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka data tersebut dinyatakan tidak normal.

b. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi merupakan pengujian asumsi dalam regresi dimana variabel dependen berkorelasi dengan dirinya sendiri. Maksud korelasi dengan diri sendiri adalah bahwa nilai dari variabel dependen tidak berhubungan dengan nilai variabel itu sendiri, baik nilai variabel sebelumnya atau nilai periode sesudahnya. Ada beberapa cara yang dapat digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi, yaitu uji *Durbin Watson/DW Test* Santoso (2011).

Dasar pengambilan keputusannya yaitu:

(1) Apabila $du < DW < 4-du$, maka tidak ada autokorelasi.

(2) Apabila $du \leq DW \leq 4-du$ atau $4-du \geq DW \geq 4-dl$, maka tidak ada kesimpulan yang dapat di ambil.

(3) $Dw < dl$, maka autokorelasi positif.

(4) $DW > 4-dl$, maka autokorelasi negatif.

c. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini dilakukan untuk melihat apakah variabel pengganggu memiliki varian yang sama atau tidak. Untuk melihat ada tidaknya heteroskedastisitas yaitu dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat 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 di mana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi $-Y$ sesungguhnya) yang telah di *studentized*. Dasar analisisnya yaitu:

- (1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka akan mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- (2) Jika ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas, Priyanto(2009).

d. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model korelasi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan 0. Untuk mendeteksi adanya multikolinieritas dengan membuat hipotesis:

- (1) *Tolerance value* $< 0,10$ atau $VIF > 10$ = terjadi multikolinieritas.

(2) *Tolerance value* > 0,10 atau VIF < 10 = tidak terjadi multikolinieritas.

3.9.2 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan frekuensi masing-masing item variabel dengan skala pengukuran satu sampai lima, untuk mengetahui kategori rata-rata skor menggunakan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\text{Range} &= \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{range skor}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0,8\end{aligned}$$

Sehingga interpretasi range skor sebagai berikut:

- 1) 1,0 – 1,8 = Buruk sekali
 - 2) > 1,8 – 2,6 = Buruk
 - 3) >2,66 – 3,4 = Cukup
 - 4) >3,4 – 4,2 = Baik
 - 5) >4,2 – 5,0 = Sangat Baik
- Sumber: (Sudjana,2005)

3.9.3 Analisis Regresi Berganda

Menurut Sugiyono (2014) mengatakan bahwa analisis regresi berguna untuk melakukan prediksi seberapa tinggi nilai variabel dependen bila nilai variable independen dimanipulasi (dirubah-rubah). Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk (X1), Persepsi Harga (X2) dan Kepuasan Pelanggan(Y).

Persamaan Regresi linier sederhana menggunakan rumus :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \epsilon$$

Keterangan :

Y	= Minat Beli Ulang
a	= Konstanta
b ₁ , b ₂ ,	= Koefisien regresi Kualitas pelayanan, persepsi harga
X ₁	= Kualitas pelayanan
X ₂	= Persepsi Harga
€	= standar error

3.9.4 Uji Hipotesis

Uji t berfungsi untuk melakukan pengujian secara parsial masing-masing variabel penelitian. Hasil uji t dapat diketahui pada tabel *coefficient* pada kolom *significant*. Apabila probabilitas nilai t dan tingkat signifikan <0,05 dapat dikatakan terjadi pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat secara parsial. Probabilitas nilai t dengan tingkat signifikansi >0,05, sehingga dapat disebut bahwa tidak terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel bebas kepada variabel terikat (Sugiyono, 2014).

3.9.5 Uji Model (Koefisien Determinasi)

Koefisien Determinasi (R²) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen, Ghazali (2009). Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 (nol) dan 1 (satu). Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen Ghazali (2009).

