

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu Dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Nebas Sablon cabang Rangkasbitung yang beralamat di Kp. Ketug Pabuaran Rt. 05/01 Citeras. Kec. Rangkasbitung Lebak Banten. Adapun objek yang diteliti adalah Pengaruh Kualitas Produk (Sablon) Dan Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen. Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebar kuesioner kepada responden. Peneliti menyebar kuesioner untuk menguji validitas dan reliabilitas data pada penelitian percobaan sebelum melaksanakan penelitian korelasi, yang dilaksanakan pada konsumen tetap sebanyak 60 responden dari tanggal 13 November 2017-22 November 2017.

B. Metode Penelitian

Dalam metode ini peneliti menggunakan analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Analisis deskriptif merupakan analisis data penelitian untuk menguji generalisasi hasil penelitian berdasarkan suatu sampel.

Analisis deskriptif ini dilakukan dengan pengujian hipotesis deskriptif. Hasil analisisnya adalah apakah hipotesis penelitian dapat digeneralisasikan atau tidak. Jika hipotesis (H_a) diterima, berarti hasil penelitian dapat di generalisasikan.²⁰

Data kuantitatif adalah data yang berupa angka. Sesuai dengan bentuknya data kuantitatif dapat diolah atau dianalisis dengan menggunakan teknik perhitungan statistik.²¹ Pada penelitian kuantitatif kegiatan analisis datanya meliputi pengolahan data dan penyajian data, melakukan perhitungan untuk mendeskripsikan data dan melakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik.²²

C. Teknik Pengumpulan Data

1. Populasi dan Sample

“Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik

²⁰ Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS versi 17* (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2010), 22.

²¹ Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS versi 17*, 129

²² Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS versi 17*, 205-206

tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.²³

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Konsumen di Nebas Sablon cabang Rangkasbitung.

Sample adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sample diambil dari populasi.²⁴

Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan non-probability sampling, yaitu pemilihan sampel dari populasi tidak menggunakan proses random, maka tidak semua anggota populasi memiliki peluang untuk dijadikan sampel dalam penelitian ini. Jenis penentuan sampel yang digunakan adalah purposive sampling yaitu responden dipilih langsung berdasarkan pertimbangan tertentu, yaitu individu yang

²³ Sugiyono, *Cara Mudah Menyusun: Skripsi, Tesis Dan Disertasi*, (Bandung: Alfabeta, 2014). 62

²⁴ Sugiyono, *Cara Mudah Menyusun: Skripsi, Tesis Dan Disertasi*, 63

menggunakan jasa sablon Nebas Sablon cabang Rangkasbitung.

Berdasarkan data yang diperoleh bahwa terdapat 155 konsumen (Pelanggan) yang berkunjung dan menggunakan jasa Nebas Sablon cabang Rangkasbitung . Oleh sebab itu populasi yang ditetapkan adalah 155 orang. Jumlah kelayakan sample penelitian yang digunakan diperoleh berdasarkan rumus *slovin* dengan nilai presepsi 10% (0,1), sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dimana :

n = Ukuran sample

N = Ukuran populasi

e = Presentase kelonggaran ketelitian yang ditentukan

(nilai presepsi) sehingga:

$$n = \frac{155}{1 + 155(01)^2}$$

$$n = \frac{155}{1 + 155 \cdot 0,01}$$

$$n = \frac{155}{2,55}$$

$$n = 60,78$$

Berdasarkan rumus slovin tersebut, dari 155 konsumen (pelanggan) penulis menetapkan 60 responden.

2. Sumber Data

Data yang digunakan dalam proses penelitian ini menggunakan data primer, yaitu “Data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan peneliti”.²⁵

Sedangkan dalam penelitian ini sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder, yang menjadi sumber data adalah:

a. Data primer

Data primer yaitu “data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh oprganisasi yang menerbitkan atau menggunakan” data primer umumnya bersifat lebih terperinci daripada data skunder. Istilah-istilah dan unit pengukuran yang digunakan dalam data primer selalu

²⁵ Husain Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, (Depok: Raja Grafindo, 2013), 42

dirumuskan secara lebih sempurna. Prosedur serta bentuk daftar yang digunakan dalam pengumpulan datanya seringkali dilampirkan bersama data yang dilampirkan.²⁶ Peneliti menggunakan data primer dari data yang diperoleh dalam penelitian, kemudian data tersebut diolah dan dianalisis.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain, dan telah terdokumentasikan sehingga peneliti tinggal menyalin data tersebut untuk kepentingan penelitiannya.²⁷ Data skunder dari penelitian ini yaitu profil kegiatan usaha.

3. Teknik Pengumpulan Data

“Dalam penelitian survai teknik pengumpulan data yang banyak digunakan adalah dengan test, kuesioner, wawancara dan observasi tertutup”.²⁸ Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer

²⁶ Mustafa EQ, Zainal, *Mengurai Variabel Hingga Instrumentasi* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009) 94.

²⁷ Mustafa EQ, Zainal, *Mengurai Variabel Hingga Instrumentasi*, 92

²⁸ Sugiyono, *Cara Mudah Menyusun: Skripsi, Tesis Dan Disertasi*,

yaitu sumber-sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber skunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Bila dilihat dari segi catatan teknik pengumpulan data, dapat dilakukan dengan *interview* (wawancara), kuesioner (angket), observasi (pengamatan) dan gabungan ketiganya.²⁹

Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam penelitian ini yaitu dengan cara berikut:

a. Metode kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari

²⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, 137.

responden”.³⁰ Angket yang diberikan sebanyak 15 pertanyaan dan untuk 60 responden.

b. Metode dokumentasi

“Menurut Sugiyono dokumentasi bisa berbentuk lisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang”.³¹

Dalam penelitian ini dokumentasi, dilakukan pengumpulan data dari dokumen yang ada di objek penelitian yaitu kualitas produk dan layanan pada Nebas Sablon cabang Rangkasbitung.

D. Teknik Analisis Data

Dalam analisis data penggunaan metode statistik data yang sebagian besar berhubungan dengan ilmu ststistik, atau biasa disebut rumusan statistik ditentukan oleh beberapa faktor:

1. Uji Instrumen

Dalam penelitian, instrumen atau alat ukur untuk pengumpulan data mempunyai kedudukan atau peran yang

³⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, 142.

³¹ Sugiyono, *Cara Mudah Menyusun: Skripsi, Tesis Dan Disertasi*,

sangat penting. Hal ini dikarenakan data merupakan penggambaran variabel yang diteliti, dan berfungsi sebagai alat pembuktian hipotesis, benar tidaknya data bergantung pada baik atau tidaknya instrumen pengumpul data. Instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting yaitu valid dan reliabel (sahih dan handal).³²

a. Uji Validitas

Ketentuan validitas instrumen sah apabila r hitung lebih besar dari r tabel, pernyataan atau pertanyaan dinyatakan valid, jika mempunyai nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel bila korelasi tiap faktor Positif dan besarnya sesuai t table ke atas maka faktor tersebut merupakan construct yang kuat. Validitas bertujuan untuk menguji apakah tiap item atau instrumen benar-benar mampu mengungkap faktor yang akan diukur atau konsistensi internal tiap item atau alat ukur dalam mengukur suatu faktor.³³

³² Muslih Anshori Dan Sri Iswati, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Surabaya: UNIAR (AUP), 2009), 74

³³ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2009). 96

b. Uji Reliabilitas

Yang dimaksud reliabilitas adalah penerjemahan dari kata reliability yang artinya keterpercayaan, keterandalan, konsistensi dan sebagainya. Hasil pengukuran dapat dipercaya bila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek yang diukur tidak berubah.³⁴

Uji reliabilitas diukur dengan menggunakan uji statistik *Cronbach alfa*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach's alfa $> r$ tabel, sebaliknya jika Cronbach's Alfa $< r$ tabel maka data tersebut dikatakan tidak reliable.³⁵

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Jika analisis menggunakan parametrik, maka persyaratan normalitas harus

³⁴ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan SPSS 16.0*, 97

³⁵ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik Dengan SPSS 15.0*, (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2009). 97

terpenuhi, yaitu data berasal dari distribusi yang normal. Dalam pembahasan ini akan digunakan uji *Liliefors* dengan melihat nilai pada *Kolmogorov-Smirnov*. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikan lebih besar dari 0,05.³⁶

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel dependen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Model regresi yang mengandung multikorelasi berakibat pada kesalahan standar estimasi yang akan cenderung meningkat dengan bertambahnya. Variabel indeviden, tingkat signifikansi yang digunakan untuk menolak hipotesis nol akan semakin besar dan probabilitas menerima hipotesis yang salah juga akan semakin besar dan probabilitas menerima hipotesis yang salah juga akan semakin besar.

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas yang tinggi antara variabel independen dapat dideteksi

³⁶ Duwi Priyatno, *Paham Analisa Statistik Data Dengan SPSS*, (Yogyakarta: Media Kom, 2010), 61

dengan cara melihat nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. *Tolerance* mengukur variabilitas independen lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/tolerance$). Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan tidak terjadi multikolinieritas adalah nilai *tolerance* diatas 0,10 atau sama dengan nilai VIF dibawah 10.³⁷

3. Uji Regresi Berganda

Analisis regresi adalah analisis yang digunakan untuk memprediksi seberapa jauh perubahan nilai variabel independen, apabila variabel independennya dimanipulasi atau dirubah-rubah menjadi naik turun. Analisis regresi berganda digunakan untuk menguji pengaruh antara kualitas produk dan pelayanan.

³⁷ Prapto Yuwono, *Pengantar Ekonometri*, (Yogyakarta: Andi, 2005),
151

Seberapa besar variabel independen mempengaruhi variabel dependen dihitung dengan menggunakan persamaan garis regresi berganda berikut:

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Konsumen

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X₁ = Kualitas Produk

X₂ = Pelayanan

e = Error

4. Uji Hipotesis

a. Uji t

Uji t statistik merupakan suatu pengujian yang bertujuan untuk mengetahui apakah koefisien regresi signifikan atau tidak. Pengujian dilakukan dengan cara membandingkan antara t hitung dengan t table, taraf kepercayaan signifikan sebesar 10 % (0,1). Adapun t hitung dapat di cari dengan hasil

perhitungan SPSS dan t tabel dapat dicari dari table t dengan
 df (*degree of freedom*) = $n-k-1$

Dengan kesimpulan hasil uji sebagai berikut:

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Berarti variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel *dependent*
2. Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, berarti secara parsial tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independent dan variabel dependent

b. Uji F

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan cara membandingkan antara t hitung dengan F tabel, dengan taraf signifikan sebesar 10% (0,1), dan F hitung dapat dicari dari hasil perhitungan SPSS.

Adapun hipotesisnya yaitu:

Ha : Terdapat pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Ho : Tidak terdapat pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Kriteria uji :

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya secara bersama-sama variabel independen mempengaruhi variabel dependen, maka hipotesis diterima.

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya secara bersama-sama variabel independen tidak mempengaruhi variabel dependen, maka hipotesis ditolak.

5. Koefisien Korelasi (R)

Analisis korelasi digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) terhadap variabel dependen (Y) secara serentak. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar hubungan yang terjadi antara variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) secara serentak terhadap variabel dependen (Y). R berkisar antara 0

sampai 1, nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaliknya nilai semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah.³⁸

6. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi adalah merupakan ukuran besaran untuk menyatakan tingkat kekuatan hubungan dalam bentuk persen (%). Nilai koefisien determinasi adalah nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variansi dependen amat terbatas.

Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variansi variabel dependen. Analisis koefisien determinasi (R^2) dimaksudkan untuk mengetahui berapa besar pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen atau variabel X terhadap variabel Y.

³⁸ Duwi Priyatno, *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*, (Yogyakarta: MediaKom, 2010), 65

Tabel 1.1
Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap
Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono