

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Tempat dan Waktu Penelitian**

##### 1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di butik Zoya. Adapun objek penelitian ini adalah Pengaruh kualitas produk busana muslim terhadap tingkat kepuasan konsumen yang beralamat di Jln. Jendral Sudirman No 65 Ciceri Serang Banten. Alasan penulis memilih objek penelitian ini dikarenakan peneliti ingin mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan konsumen terhadap produk zoya.

##### 2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Butik Zoya yang beralamat di Jln. Jendral Sudirman No 65 Ciceri Serang Banten selama 4-5 Bulan terhitung dari tanggal 24 Januari – 24 Mei 2018.

#### **B. Populasi dan Sampel**

##### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu

yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari kemudian ditarik kesimpulan.<sup>1</sup>

Adapun Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pembeli produk busana muslim di Butik Zoya.

## 2. Sampel

“Sampel adalah bagian dari jumlah dan uraian karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”.<sup>2</sup> Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Probability sampling* yaitu teknik *Random sampling*, yaitu teknik yang memberikan kesempatan yang sama bagi setiap unsur anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel, serta dilakukan secara acak tanpa memperhatikan serta yang ada di dalam populasi tersebut.<sup>3</sup>

Metode penarikan sampel menggunakan teknik Random Sampling dengan populasi yang mengacu kepada pendekatan

---

<sup>1</sup>Muslich Anshori dan Sri Iswati, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Surabaya : Percetakan UNAIR, 2009). 92

<sup>2</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, Cetakan Ke-26 (Bandung: Alfabeta,2009).81

<sup>3</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & ,* Cetakan Ke-21 (Bandung: Alfabeta,2009).82

Slovin, pendekatan ini dinyatakan dengan rumus sebagai berikut :

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

Dimana:

n : Jumlah Sampel

N: Jumlah Populasi

e : Batas toleransi kesalahan (error tolerance)

Berdasarkan rumus diatas, maka dapat diketahui sampel yang akan diambil dalam penelitian ini berjumlah 60

Responden melalui perhitungan sebagai berikut :

$$n = \frac{150}{1 + 150 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{150}{2,5}$$

$$n = 60$$

### **C. Metode Penelitian**

#### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, dimana dapat diartikan sebagai metode penelitian yang digunakan

untuk meneliti populasi dan sampel.<sup>4</sup> Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik pengumpulan data dengan cara kuesioner yaitu dengan memberikan pernyataan kepada responden untuk dijawab sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya, sehingga dengan teknik ini peneliti memperoleh hasil yang baik dalam melakukan penelitian.

## 2. Jenis Data dan Sumber Data

### a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber pertama. Data ini diperoleh secara langsung dari responden dengan melakukan penyebaran angket, yaitu daftar pertanyaan terstruktur dengan (option) jawaban yang telah tersedia sehingga responden tinggal memilih jawaban sesuai dengan aspirasi, persepsi, sikap, keadaan, atau pendapat pribadi.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Cetakan Ke-21 (Bandung: Alfabeta,2009).142-143

<sup>5</sup>Bagong Suryanto dan Sutinah, *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*, (Bandung, Kencana 2007), 60

b. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari konsumen Butik Zoya Serang, yang didapatkan melalui sebar kuesioner kepada setiap konsumen di Butik Zoya Serang.

**D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai sumber, dan berbagai cara. Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik dapat dilakukan dengan cara interview (wawancara) kuesioner (angket), observasi (pengamatan), dan gabungan ketiganya untuk memperoleh data sebagai bahan informasi yang berupa latar belakang perusahaan (Zoya), tugas pokok dan tata kerja dalam perusahaan serta data lain yang dijadikan sebagai pendukung.

Dalam penelitian ini skala yang digunakan adalah skala likert.

**Tabel 3.1**  
**Skala Likert**

Pernyataan	Skor
Sangat setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Adapun teknik yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

**a. Observasi**

Observasi adalah teknik pengumpulan dan pengukuran data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain (wawancara dan kuesioner). Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-

obyek alam yang lain.<sup>6</sup> Dalam penelitian ini penulis melakukan observasi ke Butik Zoya yang bertempat di Jln. Jendral Sudirman No 65 Ciceri Serang Banten.

### **b. Kuesioner**

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner digunakan untuk penelitian yang menggunakan responden dalam jumlah besar dan tersebar luas.<sup>7</sup> Dalam penelitian ini penulis menyebarkan pertanyaan sebanyak 16 pertanyaan kepada para konsumen yang memakai produk zoya.

### **c. Wawancara**

Wawancara merupakan teknik untuk memperoleh informasi dari responden dengan melakukan Tanya jawab, dimana peneliti menanyakan informasi yang ingin diketahui dari responden, kemudian responden menjawab informasi yang ingin diketahui oleh peneliti.

---

<sup>6</sup> Aji Idris Soentoro, *Cara Mudah Belajar Metodologi Penelitian dengan Aplikasi Statistika* (Depok: PT. Paramedia Bakti Persada, 2015), 83.

<sup>7</sup> Aji Idris Soentoro, *Cara Mudah Belajar Metodologi Penelitian dengan Aplikasi Statistika*, 82.

## E. Teknik Analisis Data

### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

#### a. Uji Validitas

Validitas adalah ketetapan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang diukur. Uji validitas sering digunakan untuk mengukur ketetapan suatu item dalam kuesioner atau skala, Dengan demikian data yang valid merupakan data yang yang tidak berbeda dengan data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur, dan alat ukur yang digunakan dalam instrumen harus memiliki tingkat validitas yang baik.<sup>8</sup>

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar (konstruk) pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Validitas suatu pertanyaan dapat dilihat pada hasil output SPSS pada tabel dengan judul *Item Total Statistic*. Menilai kevalidan

---

<sup>8</sup>Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, ( Jakarta : Kencana, 2006 ), 98.



masing-masing butir pertanyaan. Suatu butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjuk pada pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen sudah baik.<sup>9</sup> Reliabilitas berkenaan dengan derajat konistensi dan stabilitas data atau temuan. Dalam pandangan positivistik (kuantitatif), suatu data dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih peneliti dalam obyek yang sama menghasilkan data yang sama, pengukuran tersebut dianggap memiliki reliabilitas yang baik.

**2. Uji Asumsi Klasik**

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Hasil uji normalitas dapat dilihat dari gambar normal P-P Plot. Kriteria sebuah

---

<sup>9</sup> Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian*, (Yogyakarta : Andi Offset, 2016), 163.

(data) residual terdistribusi normal atau tidak dengan pendekatan Normal P-P Plot dapat dilakukan dengan melihat sebaran titik-titik yang ada pada gambar. Apabila sebaran titik-titik tersebut mendekati atau rapat pada garis lurus (diagonal) maka dikatakan bahwa (data) residual terdistribusi normal, namun apabila sebaran titik-titik tersebut menjauhi garis maka tidak terdistribusi normal.<sup>10</sup> Adapun uji normalitas lain yang dapat digunakan untuk mengetahui data terdistribusi normal atau tidak yaitu dengan *One Sample Kolmogorov Smirnov Test* caranya adalah dengan melihat nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* harus lebih besar dari pada nilai taraf signifikan 0,05.

b. Uji Autokorelasi

Autokorelasi adalah keadaan dimana terjadinya korelasi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan yang lain pada model regresi. Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau

---

<sup>10</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis* (Semarang: Badan Penerbit UNDIP, 2013), 107.

tidaknya korelasi yang terjadi antara residual pada suatu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi. Model pengujian menggunakan uji Durbin-Watson (Uji DW) dengan ketentuan sebagai berikut.<sup>11</sup>

1. Jika DW lebih kecil dari  $d_l$  atau lebih besar dari  $(4-d_l)$ , berarti terdapat autokorelasi.
2. Jika DW terletak antara  $d_u$  dan  $(4-d_u)$ , berarti tidak ada autokorelasi.
3. Jika DW terletak antara  $d_l$  dan  $d_u$  atau diantara  $(4-d_u)$  dan  $(4-d_l)$ , maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah model regresi layak dipakai untuk memprediksi variabel terikat dipengaruhi oleh variabel bebas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

---

<sup>11</sup>Duwi Priyatno, *Paham Analisis Statistik Data Dengan SPSS*, (Mediakom : Yogyakarta, 2010), 87

Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar *Scatterplot* suatu data yang dapat dikatakan terbebas dari gejala heteroskedastisitas jika sebaran titik yang terdapat pada *Scatterplot* tidak membentuk suatu pola / alur tertentu. Uji ini ( *Scatterplot* ) rentan akan kesalahan dalam penarikan kesimpulannya. Hal ini dikarenakan penentuan ada tidaknya pola / alur atas titik-titik yang ada digambar sangat bersifat subjektif. Sebagai solusinya uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melakukan Uji Park. Dengan kriteria uji apabila nilai *Sig* pada masing-masing variabel independen pada tabel *coefficients* lebih besar dari taraf signifikan 0,05 dan nilai *t* hitung lebih kecil dari *t* tabel berarti data tersebut tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dan begitupula sebaliknya.

### **3. Uji Analisis Regresi Sederhana**

Analisis ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Untuk mengetahui arah hubungan apakah

variabel independen dengan variabel dependen berhubungan positif atau negatif.<sup>12</sup>

Dalam analisis regresi berganda ini mempunyai variabel bebas lebih dari satu. Untuk menganalisis apakah kualitas produk busana muslim dan jilbab berpengaruh terhadap kepuasan konsumen maka digunakan model regresi linier sederhana. Perumusan model analisis regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

$$Y = a + bX + e$$

Dimana :

Y = Kepuasan Konsumen

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X = Kualitas Produk Busana Muslim

e = Error

---

<sup>12</sup>Duwi Priyatno, *Paham Analisis Statistik Data Dengan SPSS*, (Mediakom : Yogyakarta, 2010), 55

#### 4. Uji Hipotesis

##### a. Uji T (Parsial)

Uji statistik  $t$  pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen dengan menganggap variabel independen lainnya konstan. Untuk mengetahui nilai  $t$  statistik tabel ditentukan tingkat signifikansi 0.05 dibagi 2 (karena 2 arah) yaitu 0.025 dengan derajat kebebasan, yaitu  $df = (n-k-1)$ , dimana  $n$  = jumlah observasi, dan  $k$  = jumlah variabel.

Pengambilan keputusan uji hipotesis secara parsial didasarkan pada nilai probabilitas yang didapatkan dari hasil pengolahan data melalui program SPSS Statistik Parametrik sebagai berikut :

- 1) Jika signifikansi  $> 0,025$  maka  $H_0$  diterima
- 2) Jika signifikansi  $< 0,025$  maka  $H_0$  ditolak

Adapun hipotesisnya yaitu :

Jika tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,025 maka hipotesis yang diajukan diterima atau dikatakan

signifikansi ( $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak), artinya secara parsial variabel independen ( $X$ ) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen ( $Y$ ) = hipotesis diterima.

Sementara jika tingkat signifikansi lebih besar dari 0,025 maka hipotesis yang diajukan ditolak atau dikatakan tidak signifikan ( $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima), artinya secara parsial variabel independen ( $X$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen ( $Y$ ) = hipotesis ditolak.

b. Uji Koefisien Korelasi

Korelasi adalah hubungan antara satu variabel dengan variabel lain, yang memiliki tujuan utama untuk mengukur kuatnya hubungan linear antara dua variabel.<sup>13</sup> mengetahui besarnya keeratan hubungan dari variabel  $X$  terhadap variabel  $Y$ .

Untuk menentukan keeratan hubungan antar variabel, berikut ini diberikan nilai-nilai koefisien korelasi sebagai patokan:

---

<sup>13</sup> Damodar Gujarati, Sumarno Zain, *Ekonometrika Dasar* (Jakarta: Erlangga, 1978), 16.

**Tabel 3.2**  
**Koefisien Korelasi**

<b>Interval Koefisien</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,00-0,199	Sangat Rendah/lemah
0,20-0,399	Lemah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

c. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat.<sup>14</sup> Rumus yang digunakan dalam koefisien Determinasi sebagai berikut:

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

Dimana:

KD = Nilai koefisien determinasi

R = Nilai koefisien korelasi

---

<sup>14</sup> Mudrajad Kuncoro, *Metode Kuantitatif*, Edisi 4 (Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2011),108.



- a. nilai koefisien determinasi seringkali berada antara 0 sampai 1.
- 1) Jika nilai koefisien determinasi = 0, berarti tidak berpengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).
  - 2) Jika nilai koefisien determinasi = 1, berarti variabel independen adalah (X) 100% berpengaruh variabel dependen (Y).
  - 3) Jika nilai koefisien determinasi berada diantara 0 dan 1 maka besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen adalah sesuai dengan nilai KD itu sendiri, dan selebihnya berasal dari faktor-faktor lain.<sup>15</sup>

## **F. Operasional Variabel Penelitian**

Variabel operasional merupakan suatu tindakan dalam membuat batasan-batasan yang akan digunakan dalam menganalisis. Adapun yang akan dianalisis adalah hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

---

<sup>15</sup> Misbahudin dan Iqbal hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, Edisi 2 (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), 49.

Variabel penelitian pada dasarnya adalah suatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan. Dalam penelitian ini variabel yang akan diteliti dikelompokkan menjadi :

1. Variabel Independen (X)

Variabel ini disebut dengan variabel bebas, yaitu merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab perubahan pada variabel dependent (terikat). Variabel Independen (X) dalam hal ini adalah kualitas produk busana muslim.

2. Variabel Dependen (Y)

Variabel ini disebut variabel terikat yaitu merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel dependen (Y) adalah tingkat kepuasan konsumen.

**Tabel 3.3**  
**Operasional Variabel**

<b>Variabel</b>	<b>Definisi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Pengukuran Data</b>
Kualitas Produk Busana muslim dan Jilbab (X)	Kualitas produk merupakan salah satu unsur utama dalam bauran pemasaran (Marketing Mix), yang meliputi produk, harga, promosi, dan saluran distribusi yang dapat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persepsi kualitas terhadap produk</li> <li>• Produk tetap utuh dan tidak mudah rusak</li> <li>• Kemampuan dalam menyediakan barang yang terjamin kebersihannya dan tidak ada unsur penipuan</li> <li>• Kenyamanan yang timbul dari</li> </ul>	Skala Liker

	meningkatkan volume penjualan dan memperluas pangsa pasar perusahaan.	suatu produk <ul style="list-style-type: none"><li>• Tampilan produk</li><li>• Ketahanan produk</li><li>• Banyak berbagai model atau pilihan produk</li><li>• Kelayakan pakai atau sesuai dengan keinginan konsumen</li><li>• Kemampuan dan kemudahan untuk diperbaiki</li><li>• Kemenarikan tampilan warna pada produk.</li></ul>	
--	---	--	--

<p>Kepuasan Konsumen (Y)</p>	<p>Kepuasan konsumen adalah keadaan yang dicapai bila produk sesuai dengan kebutuhan dan harapan konsumen. Kepuasan konsumen dapat didefinisikan pula sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Banyak berbagai model atau pilihan produk</li> <li>• Tampilan produk</li> <li>• Konsumen akan kembali pada perusahaan untuk mencari barang</li> <li>• Kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para konsumen</li> <li>• Kemampuan</li> </ul>	<p>Skala Liker</p>
--------------------------------------	--	---	--------------------

	harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.	memberikan pelayanan <ul style="list-style-type: none"><li>• Memberikan pelayanan yang cepat tanggap</li><li>• Desain yang unik dalam mempengaruhi kepuasan konsumen</li></ul>	
--	---	--	--