

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah konsumen Sorabi Ceu Mamah yang akan dilaksanakan dengan mengambil data secara langsung ke lapangan yaitu di surabi Ceu Mamah Kota Tasikmalaya.

3.2 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, yaitu apabila datanya sudah terkumpul maka akan diklasifikasikan dalam dua data, yaitu data kuantitatif yang dinyatakan oleh angka dan data kualitatif yang dinyatakan dengan kata-kata. Data penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner dan wawancara kepada para konsumen olahan tradisional Surabi Ceu Mamah di Kota Tasikmalaya.

3.2.1 Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2018) variabel penelitian adalah segala sesuatu berbentuk apa saja yang ditentukan peneliti untuk dipelajari sehingga memperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan judul penelitian ini yaitu “Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Harga Dan Variasi Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen (Studi Kasus Pada Olahan Tradisional Surabi Ceu Mamah” maka dalam penelitian ini penulis menggunakan dua variabel yaitu:

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Menurut Sugiyono (2016) variabel bebas adalah variabel yang

mempengaruhi variabel terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu harga, kualitas produk, kualitas pelayanan dan variasi produk.

2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Menurut Sugiyono (2007) yang dimaksud dengan variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau dikenal juga sebagai variabel yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini yaitu Kepuasan Konsumen pada surabi Ceu Mamah di Jalan Purbaratu Kota Tasikmalaya.

Tabel 3. 1 Operasional Variabel

No. (1)	Variabel (2)	Definisi Variabel (3)	Indikator (4)	Skala (5)
1	Keputusan Pembelian (Y)	Keputusan pembelian merupakan keputusan final yang dimiliki seorang konsumen untuk membeli Surabi Ceu Mamah.	1. Membeli karena sesuai dengan keinginan dan kebutuhan 2. Kemantapan membeli seetelah mengetahui informasi produk 3. Memutuskan membeli karena merek yang paling disukai.	Ordinal
2	Kualitas Layanan (X ₁)	Adalah tindakan yang dilakukan pihak Surabi Ceu Mamah sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen agar sesuai harapannya.	1. <i>Tangibles</i> 2. <i>Reliability</i> 3. <i>Responsiveness</i> 4. <i>Empathy</i> (empati)	Rasio

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3	Kualitas Produk (X ₂)	Adalah tingkat manfaat yang mampu Surabi Ceu Mamah tawarkan kepada konsumen.	1. Kualitas produk baik 2. Tidak membahayakan keselamatan 3. Kebersihan produk	Ordinal
4	Harga (X ₃)	Adalah sejumlah uang yang dibayarkan oleh konsumen untuk mendapatkan manfaat atas mendapatkan dan mengonsumsi produk Surabi Ceu Mamah.	1. Keterjangkauan harga 2. Harga sesuai kualitas 3. Perbandingan harga.	Ordinal
5	Variasi Produk (X ₄)	Variasi Produk adalah jenis atau macam-macam produk yang disediakan/ditawarkan oleh Surabi Ceu Mamah kepada konsumen.	1. Banyaknya variasi produk 2. Ukuran produk 3. Tampilan produk	Ordinal

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan penyebaran kuesioner dan wawancara kepada konsumen surabi Ceu Mamah di Jalan Purbaratu Kota Tasikmalaya. Teknik ini dianggap efisien untuk mengetahui dan mendapatkan data-data yang diperlukan dalam penelitian ini. Observasi digunakan untuk mengumpulkan data-data primer dengan tujuan untuk mencari keterangan atau informasi dari sasaran penelitian.

3.2.2.1 Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh dari sumber asli (tidak melalui perantara) berdasarkan penelitian langsung di lapangan. Dalam penelitian ini data diperoleh dari hasil penyebaran

kuesioner dan wawancara kepada konsumen Surabi Ceu Mamah.

3.2.2.2 Populasi dan Sample

Menurut Sugiyono (2007) populasi merupakan jumlah dari seluruh objek atau subjek yang mempunyai karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini adalah konsumen Surabi Ceu Mamah yang berjumlah 10.000 orang dilihat dari rata-rata jumlah konsumen dalam empat tahun.

Menurut Husain (2020) sampel adalah sebagian anggota populasi yang diambil dengan menggunakan teknik pengambilan sampling. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu menggunakan *non-probability sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Cara pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan *accidental sampling* yang merupakan pemilihan sampel atas siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti di lokasi penelitian.

Jumlah populasi dalam penelitian ini di perkirakan sebanyak 57.600 orang dalam satu tahun, dengan uraian penjelasan satu hari di perkirakan pengunjung ad 200 orang, satu bulan 4.800, dan satu tahun 57.600 ,dimana sampel dalam penelitian ini ini ialah konsumen yang setidaknya pernah satu kali berkunjung pada surabi Ceu Mamah. Pengambilan sampel penelitian berdasarkan pada pendekatan rumus Slovin sebagai berikut:

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

$$n = \frac{57.600}{1+(57.600)0,01}$$

$$n = \frac{57.600}{1 + 576}$$

$$n = \frac{57.600}{577}$$

$n = 99,8266$ orang dibulatkan menjadi 100 orang

Keterangan:

n = jumlah anggota sampel

N = jumlah anggota populasi

e = *Sempling* (10%)

3.2.2.3 Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penulis melakukan studi kepustakaan guna mendapatkan pemahaman mengenai teori-teori yang berkaitan dengan objek penelitian.
2. Penulis melakukan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner serta wawancara kepada objek penelitian.

3.2.3 Model Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan, maka peneliti menguraikannya dalam bentuk model penelitian, penelitian ini terdiri dari variabel independen yaitu harga produk (X_1), kualitas produk (X_2), kualitas pelayanan (X_3) dan variasi produk (X_4) serta variabel dependen yaitu kepuasan konsumen Surabi Ceu Mamah di Kota Tasikmalaya (Y).

Adapun model penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e$$

Keterangan:

Y = keputusan Pembelian

X₁ = Kualias Layanan

X₂ = kualitas produk

X₃ = Harga

X₄ = Vriasi Produk

β₀ = konstanta

β_i = koefisien masing-masing variabel

e = error term

3.3 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2013) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

3.3.1 Rancangan Analisis Data

3.3.1.1 Pengukuran Instrumen Penelitian (Skala Likert)

Menurut Sugiyono (2016) instrumen penelitian adalah alat yang digunakan dalam mengukur penelitian. Dapat juga digunakan sebagai alat ukur fenomena alam atau sosial yang akan diamati yaitu berupa variabel penelitian. Skala yang digunakan untuk mengukur instrumen penelitian ini yaitu menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok mengenai fenomena sosial yang akan diteliti (Sekaran,

2006). Berikut ini adalah tabel skala likert yang akan digunakan dalam menghitung jawaban dari pertanyaan kuesioner:

Tabel 3.2 Skala Likert

Skala Likert	Jawaban Responden
5	Sangat Setuju (SS)
4	Setuju (S)
3	Kurang Setuju (KS)
2	Tidak Setuju (TS)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)

3.3.2 Analisis Regresi Berganda

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi berganda karena terdapat lebih dari satu variabel bebas. Teknik ini menggunakan Software SPSS untuk menguji pengaruh antara variabel bebas (X) harga produk, kualitas produk, kualitas pelayanan dan variasi produk dengan variabel terikat (Y) kepuasan konsumen.

3.3.3 Uji Validitas

Menurut Pratisto (2005) uji validitas dilakukan untuk diketahui kelayakan dan kehandalan instrumen penelitian. Indikator dinyatakan valid jika memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan nilai $sig < 0,05$. Hal ini berarti seluruh indikator dalam penelitian ini dapat digunakan sebagai alat ukur untuk mengukur variabel bebas dan variabel terikat.

3.3.4 Uji Reliabilitas

Menurut Bahri dan Zamzam (2014) pada uji reliabilitas, dikatakan memiliki kehandalan bila instrumen penelitian memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,6$. Menurut Pujiati dan Rusliah (2007) instrumen penelitian semakin dapat diandalkan apabila semakin tinggi nilai koefisien reliabilitasnya, dimana nilai

Cronbach's Alpha berada pada rentang 0-1. Hal ini mengartikan bahwa kuesioner dalam penelitian dapat dipercaya sebagai alat pengumpul data karena telah memenuhi syarat kehandalan dalam instrumen penelitiannya

3.3.5 *Method of Successive Interval (MSI)*

Pengambilan data dalam penelitian ini melalui kuesioner atau angket yang berskala ordinal. Maka skala ini harus diubah menjadi skala interval dengan menggunakan *Method of Successive Interval*. Menurut Syarifudin Hidayat (2005) *Method of Successive Interval* adalah metode perskalaan untuk menaikkan skala pengukuran ordinal ke skala pengukuran interval. Adapun langkah-langkah yang dilakukan untuk mengubah data tersebut adalah sebagai berikut:

1. Hitung frekuensi observasi tersebut dalam setiap kategori
2. Hitung proporsi kumulatifnya
3. Gunakan tabel distribusi normal untuk memperoleh nilai z pada setiap proporsi kumulatif
4. Tentukan nilai batas z untuk setiap kategori dengan rumus sebagai berikut:

$$\delta(Z) = \frac{1}{\sqrt{2}} e^{-\left(\frac{z^2}{2}\right)}, -\infty < z < +\infty$$

dengan $\pi = 3,14159$ dan $e = 2,71828$

5. Hitung *scale value* untuk setiap kategori, rumusnya ialah sebagai berikut:

$$Scale = \frac{\text{kepadatan batas bawah} - \text{kepadatan batas atas daerah di bawah}}{\text{batas atas} - \text{daerah di bawah batas bawah}}$$

6. Menghitung nilai transformasi untuk setiap kategori, dengan rumus sebagai berikut:

$$Score = scale\ value + |scale\ value\ min| + 1$$

3.3.6 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan sebagai persyaratan dalam penggunaan model analisis regresi linear berganda, yang mana harus dipenuhi syarat-syarat bahwa data yang diperoleh harus berdistribusi normal, tidak terjadi multikolinearitas serta tidak terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ditemukan permasalahan maka dilanjutkan dengan pengujian hipotesis dengan analisis regresi. Dalam regresi linier, untuk memastikan agar model tersebut BLUE (Best Linier Unbiased Estimator) dilakukan pengujian sebagai berikut:

3.3.6.1 Uji Normalitas

Uji normalitas ini digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel dependen, variabel independen, dan keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik ialah model regresi yang berdistribusi normal. Uji normalitas ini dapat dilakukan dengan melihat plot distribusi normal dan melakukan uji Kolmogorov-Smirnov dengan kriteria uji sebagai berikut

1. Jika nilai sig $> 0,05$, maka data berdistribusi normal.
2. Sedangkan jika nilai sig $< 0,05$, maka data tidak berdistribusi normal.

3.3.6.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat koreasi atau hubungan antar variabel bebas. Adapun model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Suatu model regresi dikatakan mengalami multikolinearitas jika ada fungsi linear yang sempurna pada beberapa atau semua independen variabel dalam fungsi linear. Gejala adanya multikoliniearitas antara lain dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF)

dan *Tolerance* nya. Jika nilai VIF < 10 dan *Tolerance* $> 0,1$ maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas.

3.3.6.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah model regresi terdapat ketidaksamaan variabel varians dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah apabila dalam regresi terdapat homokedastisitas, yaitu apabila varians dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap. Sebaliknya jika berbeda, hal tersebut dikatakan terjadi heteroskedastisitas. Pada penelitian ini uji heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan uji Glesjer yaitu mengkorelasikan nilai absolut dengan masing-masing variabel. Hasil uji Glejser menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas jika nilai probabilitas signifikansi perhitungan SPSS di atas tingkat kepercayaan 5%

3.3.7 Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk memastikan apakah pernyataan tersebut ditolak atau diterima. Adapun cara dalam menentukan pengujian hipotesis sebagai berikut:

3.3.7.1 Uji Statistic t (Secara Parsial)

Uji ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Apabila nilai probabilitasnya kurang dari $\alpha = 5\%$ maka hipotesis diterima, artinya variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat. Sebaliknya apabila nilai nilai probabilitasnya lebih dari $\alpha = 5\%$, maka tidak ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

Hipotesis dalam uji t ini yaitu:

1. $H_0: \beta_i \geq 0$

Secara parsial variabel harga produk, kualitas produk, kualitas pelayanan dan variasi produk berpengaruh tidak positif terhadap variabel terikat kepuasan konsumen pada Surabi Ceu Mamah di Kota Tasikmalaya.

2. $H_a: \beta_i < 0$

Secara parsial variabel bebas harga produk berpengaruh negatif sedangkan kualitas produk, kualitas pelayanan dan variasi produk berpengaruh positif terhadap variabel terikat kepuasan konsumen pada Surabi Ceu Mamah di Kota Tasikmalaya.

Dengan keputusan:

1. H_0 tidak ditolak jika nilai $t_{\text{statistik}} \leq t_{\text{tabel}}$, artinya semua variabel bebas harga produk, kualitas produk, kualitas pelayanan dan variasi produk berpengaruh tidak positif terhadap variabel terikat yaitu kepuasan konsumen pada Surabi Ceu Mamah di Kota Tasikmalaya.
2. H_0 ditolak jika nilai $t_{\text{statistik}} > t_{\text{tabel}}$, artinya semua variabel bebas harga produk, kualitas produk, kualitas pelayanan dan variasi produk berpengaruh positif terhadap variabel terikat yaitu kepuasan konsumen pada Surabi Ceu Mamah di Kota Tasikmalaya.

3.3.7.2 Uji Statistic f (Secara Bersama-sama)

Uji statistik F dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen yang terdapat dalam model memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Untuk mengetahuinya hal tersebut dapat dilihat dari

besarnya nilai probabilitas signifikansinya. Jika nilai probabilitas signifikansinya kurang dari 5% maka variabel independen akan berpengaruh secara signifikan secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Hipotesis dalam uji F ini adalah sebagai berikut:

1. $H_0: \beta = 0$

Secara bersama-sama variabel bebas harga produk, kualitas produk, kualitas pelayanan dan variasi produk berpengaruh tidak positif terhadap variabel terikat kepuasan konsumen pada Surabi Ceu Mamah di Kota Tasikmalaya.

2. $H_a: \beta > 0$

Secara bersama-sama variabel bebas harga produk, kualitas produk kualitas pelayanan dan variasi produk berpengaruh positif terhadap variabel terikat kepuasan konsumen pada Surabi Ceu Mamah di Kota Tasikmalaya.

Dengan keputusan:

1. H_0 tidak ditolak jika nilai $F_{\text{statistik}} \leq F_{\text{tabel}}$, artinya semua variabel bebas yaitu harga produk, kualitas produk, kualitas pelayanan dan variasi produk berpengaruh tidak positif terhadap variabel terikat yaitu kepuasan konsumen pada Surabi Ceu Mamah di Kota Tasikmalaya.
2. H_0 ditolak jika nilai $F_{\text{statistik}} > F_{\text{tabel}}$, artinya semua variabel bebas harga produk, kualitas produk, kualitas pelayanan dan variasi produk berpengaruh positif terhadap variabel terikat yaitu kepuasan konsumen pada Surabi Ceu Mamah di Kota Tasikmalaya.

3.3.7.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi adalah koefisien yang menyatakan besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Keputusan R^2 adalah sebagai berikut:

1. Nilai R^2 mendekati nol, berarti variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat amat terbatas atau tidak ada keterkaitan atau dengan kata lain memiliki tidak memiliki hubungan.
2. Nilai R^2 mendekati satu, berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel terikat atau terdapat keterkaitan atau memiliki hubungan yang sangat erat.