

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek Penelitian dalam penelitian ini adalah kualitas produk dan kepuasan konsumen, sedangkan subjek penelitian adalah konsumen Cato Sport Ciamis.

Cato Sport Ciamis adalah home industri pelayanan produk jersey. Berkaitan dengan pentingnya masalah kualitas produk dan kepuasan konsumen maka penulis menentukan objek penelitian di cato sport yang merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pembuatan jersey. Cato sport dalam menjalankan usahanya sangat memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, termasuk salah satunya adalah kualitas produk. Untuk itu perusahaan harus mencapai profitabilitas yang maksimum dengan tidak mengesampingkan kepentingan dari konsumen pada umumnya khususya dalam kepuasan konsumen dibidang pakaian jersey masa kini.

3.2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian penjelasan (*Explanatory*) dengan pendekatan survey. Metode *Explanatory* (penjelasan) sebagaimana dikemukakan oleh Singarimbun (2015:5) yaitu: “Apabila untuk data yang sama penelitian menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesa, maka penelitian tersebut tidak lagi dinamakan penelitian deskriptif melainkan penelitian pengujian hipotesa atau penelitian penjelasan (*Explanatory Research*)”.

Sedangkan metode survey digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara terstruktur Sugiyono (2012:6).

3.2.1 Operasionalisasi Variable

Dalam penelitian ini terdapat 1 (satu) variabel bebas yaitu Kualitas produk dan 1 (satu) variabel terikat, yaitu Kepuasan Konsumen (Y). Untuk lebih jelasnya ditampilkan dalam Tabel 3.1.

Tabel 3. 1Operasionalisasi Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Alat Ukur	Skala
Kualitas Produk (X)	Kualitas produk adalah pengembangan produk original, perbaikan produk, modifikasi produk, dan merek baru yang perusahaan kembangkan, departemen riset dan pengembangan sendiri Sumber: Kotler dan Amstrong (2014:399)	Kualitas Kinerja Daya Tahan Kehandalan <i>Kotler dan Amstrong (2014: 70)</i>	Kuesioner	Ordinal

Kepuasan Konsumen (Y)	Sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai Pada dasarnya, kepuasan konsumen itu suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen, dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi	Kualitas Produk Harga Terjangkau Pelayanan Prima Biaya dan Kemudahan	Kuesioner	Ordinal
	Sumber : Dryanto dan Ismanto (2014:53)	Sumber : Dryanto dan Ismanto (2014:53)		

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

3.2.2.1 Jenis Dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama yaitu individu atau perseorangan seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, data primer ini antara lain :
 - a) Catatan hasil kuesioner
 - b) Hasil observasi ke lapangan secara langsung dalam bentuk catatan tentang situasi dan kejadian
 - c) Data-data mengenai responden
2. Data sekunder

Merupakan data primer yang sudah diolah lebih lanjut dan disajikan oleh pihak pengumpul data primer atau pihak lain misalnya dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram. Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer baik dari dokumen, maupun dari observasi langsung ke lapangan.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan penulis adalah sebagai berikut :

1. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Suatu teknik pengumpulan data dengan cara mencari data teoritis yang diperoleh dari buku-buku atau bahan-bahan lain terutama yang berhubungan dengan penelitian

2. Studi Lapangan (*Field Research*)

Teknik pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan dan penelitian langsung kelapangan melalui:

- a) Observasi

Suatu teknik pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung di lokasi penelitian guna memperoleh data primer tentang hal-hal yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

- b) Wawancara

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis untuk mendapatkan keterangan-keterangan lisan melalui tanya jawab secara langsung dengan orang yang dapat memberikan keterangan

dalam lokasi penelitian. Dalam hal ini wawancara dilakukan dengan Pimpinan di Cato Sport Ciamis.

c) Kuesioner

Suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan tertulis dalam bentuk angket tertutup kepada responden dan responden memberikan tanggapan sesuai dengan alternatif yang tersedia

3.2.2.2 Instrument Penelitian

Untuk mengukur instrumen penelitian : Pengaruh kualitas produk terhadap Kepuasan konsumen Cato Sport Ciamis, penulis mula-mula menganalisa instrument penelitian berupa angket.

Mengingat pengumpulan data yang dilakukan adalah kuesioner, maka kesungguhan responden dalam menjawab pernyataan yang tersedia sangat penting dalam penelitian ini. Apabila alat ukur yang digunakan tidak valid maka hasil penelitian tidak akan menggambarkan keadaan yang sesungguhnya.

Penulis melakukan pengumpulan data dengan kuesioner. Dalam Angket terdapat beberapa pertanyaan. Setiap pertanyaan yang diajukan kepada responden akan memiliki 5 kemungkinan jawaban pilihan yang diberi notasi jawaban dengan huruf :

SP : (Sangat Puas)

P : (Puas)

KP : (Kurang Puas)

TP : (Tidak Puas)

STP : (Sangat Tidak Puas)

Dengan penilaian skor tersebut didasarkan atas skala *Likert* dengan pertanyaan berstruktur, sehingga semakin mendekati harapan jawaban maka semakin tinggi nilai skor. Dalam penelitian ini dilakukan dua pengujian yaitu uji validitas setelah dapat ditentukan bahwa pernyataan-pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini valid maka dilanjutkan dengan uji reliabilitas.

1) Uji Validitas

Uji ini dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana pengukur ini mengukur apa yang diinginkan. Uji validitas dilakukan dengan cara menghitung korelasi dari masing-masing pernyataan dengan total skor. Prosedur uji validitas membandingkan r_{hitung} dengan r_{kritik} yaitu angka kritik tabel korelasi dengan derajat bebas (N-2) dengan taraf signifikansi α (5 %) dengan tujuan untuk menentukan pernyataan yang memiliki kriteria valid sebagai berikut :

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pernyataan tersebut valid.

Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$, maka pernyataan tersebut tidak valid.

Bagi pernyataan yang tidak valid atau tidak memenuhi kriteria valid, maka harus dihilangkan dari pengajuan selanjutnya. Untuk menguji hipotesis, peneliti menggunakan rumus sebagai berikut: Untuk mengetahui tingkat signifikansi X_1 terhadap Y menolak atau menerima hipotesis, digunakan rumus

hipotesis, digunakan rumus

$$t_{hitung} = r \sqrt{1 - r^2} \quad \text{---} \quad \sqrt{\frac{1}{1 - r^2}} \quad \text{(Sugiyono, 2016) Dimana:}$$

t_{hitung} = nilai t

r = nilai koefisien korelasi

n = jumlah sampel

Distribusi (tabel t) untuk $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan ($dk = n-2$). Kaidah keputusan, jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ berarti signifikan, sebaliknya bila $t_{hitung} < t_{tabel}$ berarti tidak signifikan. Untuk mempermudah perhitungan, uji validitas akan menggunakan program SPSS for Windows Versi 25.

2) Uji Reliabilitas

Uji ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah alat-alat pengumpulan data yang digunakan konsisten dalam mengungkapkan fenomena tertentu dari sekelompok individu meskipun dilakukan dalam kurun waktu yang berbeda. Uji reliabilitas menggunakan konsistensi interval yaitu memfokuskan pada pernyataan yang diajukan dengan teknik belah dua (*split half*). Prosedur uji reliabilitas sebagai berikut :

- a) Memisahkan nomor ganjil dan nomor genap.
- b) Maka skor total dari belahan kedua setelah di korelasi dengan menggunakan *product moment* maka diperoleh r_{tt} .
- c) Setelah diperoleh r_{tt} untuk keseluruhan item digabungkan dengan rumus menurut Masri, Sofian (2012 : 37) :

$$r_{tot} = 2r_{tt}$$

$$r = 1 + r_{tt}$$

Keterangan : r_{tot} = Angka reliabilitas keseluruhan

item r_{tt} = Angka korelasi belahan pertama dan

belahan kedua dari perhitungan diatas maka

keputusannya :

Jika $r_{tot} > r_{tt}$ maka pernyataan tersebut reliabel

Jika $r_{tot} \leq r_{tt}$ maka pernyataan tersebut tidak reliabel

Untuk mempermudah perhitungan, uji

reliabilitas akan menggunakan program SPSS for Windows Versi

25.

3.2.2.3 Populasi dan Sampel

Populasi menurut Sugiyono (2016:90) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Cato Sport Ciamis yang jumlahnya tidak diketahui dan rata-rata melakukan pembelian

lebih dari 2 kali.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut Sugiyono, (2016:80). Sampel dalam penelitian ini diambil dari konsumen yang pernah membeli produk Cato Sport Ciamis dan ukuran populasi dalam penelitian ini tidak diketahui jumlahnya maka rumus yang digunakan untuk menghitung besaran sampel menurut Sugiyono (2016:220) sebagai berikut :

$$n = \frac{Z^2}{4 (Moe)^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

Z = 1.96 pada tingkat signifikansi tertentu (derajat
keyakinan 90%)

Moe = *Margin of Error* (tingkat kesalahan maksimum 10%)

Penulis menggunakan rumus diatas, maka penulis memperoleh perhitungan
sebagai berikut :

$$n = \frac{(1,96)^2}{4 (10\%)^2}$$

n = 96,04 dibulatkan menjadi 96 (Pembulatan)

Berdasarkan rumus di atas, ukuran sampel minimal dari populasi sebanyak
96,04 orang, maka penulis menetapkan sampel sebanyak 96 responden.

Berdasarkan rumus di atas, ukuran sampel minimal dari populasi sebanyak
96,04 orang, maka penulis menetapkan sampel sebanyak 96 responden.

3.2.2.4 Uji Instrument Penelitian

Mentransformasi data ordinal menjadi data interval gunanya untuk
memenuhi sebagian dari syarat *analysis parametric* yang mana data disajikan
oleh penulis adalah data ordinal maka harus dinaikan menjadi data berskala
interval. Teknik transformasi yang paling sederhana adalah dengan menggunakan
MSI (*Method of Successive Interval*) menurut Sugiyono, (2016: 268). Langkah-
langkah menganalisis data dengan menggunakan *Method of Successive Interval*
adalah

1. Memperhatikan setiap butir jawaban responden dari kuesioner yang disebarkan
2. Menentukan frekuensi setiap responden yaitu banyaknya responden yang memberikan respon untuk masing-masing katagori yang ada
3. Menentukan nilai proporsi setiap responden yaitu dengan membagi setiap bilangan pada frekuensi, dengan banyaknya responden keseluruhan
4. Jumlahkan proporsi secara keseluruhan (setiap responden), sehingga diperoleh proporsi kumulatif
5. Tentukan nilai Z untuk setiap proporsi kumulatif
6. Menghitung *Scala Value* (SV) untuk masing-masing responden dengan rumus:

$$SV = \text{Density of Lower Limit} - (\text{Density of Upper Limit}$$

Area Below Upper Limit) - (Area Below Lower Limit Dimana :

Density of Lower Limit = kepadatan batas bawah

Density of Upper Limit = kepadatan batas atas

Area Below Upper Limit = daerah dibawah batas atas

Area Below Lower Limit = daerah dibawah batas bawah

7. Mengubah *Scala Value* (SV) terkecil menjadi sama dengan satu (=1) dan mentransformasikan masing-masing skala menurut perubahan skala terkecil sehingga diperoleh *Transformed Scaled Valued* (TSV).

3.2.3 Rancangan Analisis Data dan Uji Hipotesis

3.2.3.1 Alat Analisis Data

Data yang diperoleh dari penelitian ini akan dianalisis dengan menggunakan regresi sederhana, karena hanya mengandung 1 (satu) variabel bebas dan 1 (satu) variabel terikat.

Tahapan-tahapan dalam melakukan pengolahan data dan uji hipotesis:

- 1) Melakukan pengukuran dengan presentasi dan skoring, dengan rumus yang dikemukakan oleh Sugiyono (2016 : 152) :

F

$$X = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan :

X = Jumlah Prosentase

F = Jumlah Jawaban dan Frekuensi

N = Jumlah Responden

Untuk memperoleh data variabel X dan variabel Y akan dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang berisi pernyataan positif dan negatif yang diisikan pada variabel X dan variabel Y. Untuk memperoleh perhitungan setiap pernyataan tersebut diberi bobot penilaian sebagai berikut

Tabel 3. 2 Bobot Nilai Untuk Setiap Pernyataan

Jawaban	Bobot Nilai Positif
Sangat Puas	5
Puas	4
Kurang Puas	3
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	1

Sumber: Masri Singarimbun dan Sofian Effendi (2015:137)

Nilai dari masing-masing dapat diketahui dengan memasukan data di atas

ke dalam Tabel 3.3

Tabel 3. 3 Tanggapan Responden terhadap

No	Alternatif Jawaban	F	Skor	F.(Skor)	%
1.	Sangat Puas	-	5	-	-
2.	Puas	-	4	-	-
3.	Kurang Puas	-	3	-	-
4.	Tidak Puas	-	2	-	-
5.	Sangat Tidak Puas	-	1	-	-
Jumlah		100	-	-	100

Sumber: Masri Singarimbun dan Sofian Effendi (2015:111)

Setelah diketahui jumlah nilai dari keseluruhan indikator maka dapat

ditentukan intervalnya, yaitu sebagai berikut :

Nilai tertinggi - Nilai terendah

$$NJ I = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{Jumlah Kriteria Pernyataan}}$$
 (Sugiono, 2016 : 156)

Jumlah Kriteria Pernyataan

Keterangan :

NJI = Nilai jenjang interval adalah untuk menentukan tingkatan penilaian seperti tinggi, sedang, rendah suatu interval.

Jumlah Kriteria Pernyataan = 5

2) Analisis Koefisien Korelasi

Untuk mengetahui keeratan dua variabel yaitu Kualitas produk (X) dan Kepuasan Konsumen (Y), alat analisis yang digunakan adalah model analisa korelasi Rank Spearman (Sidney Siegel, 2017 : 256), dengan langkah-langkah perhitungannya dengan software SPSS Versi 25.

Untuk dapat memberikan interpretasi terhadap besarnya nilai koefisien korelasi (rs), maka kriteria penilaiannya dapat dilihat pada tabel 3.4

Tabel 3. 4 Kriteria Penilaian korelasi

Interval korelasi	Tingkat hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20– 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Tinggi
0,80 – 1,000	Tinggi Sekali

Sumber : Sugiyono (2016 : 183)

3) Analisis koefisien determinasi dan Non determinasi

Yaitu analisis koefisien determinasi dipergunakan untuk mengetahui besarnya

% (persentase) pengaruh variabel X (Kualitas produk), terhadap

variabel Y (Kepuasan Konsumen). Koefisien non Determinasi

menunjukkan persentase pengaruh komponen lain. Dapat ditentukan

dengan menggunakan rumus

sebagai berikut :

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

$$KND = (1 - r^2)$$

$$\times 100\%$$

Keterangan :

KD = Koefisien Determinasi

KND = Koefisien non Determinasi

r = Koefisien Korelasi spearman

3.2.4 Uji Hipotesis

H0 : Tidak terdapat pengaruh signifikan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Cato Sport Ciamis.

Ha : Terdapat pengaruh signifikan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Cato Sport Ciamis.

Tingkat keyakinan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 95% dengan taraf nyata 5% ($\alpha = 0,05$). Hal ini sering digunakan dalam ilmu sosial. Untuk mengetahui korelasi antara variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen ini signifikan atau tidak digunakan uji F, dan secara parsial digunakan uji t. Pengujian akan dilakukan dengan program aplikasi SPSS versi 25.

Dari hasil analisis tersebut akan ditarik kesimpulan apakah hipotesis yang ditetapkan dapat diterima atau tidak berdasarkan kaidah keputusan di atas.