

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Desain Penelitian.**

Desain penelitian merupakan rencana induk yang berisi metode dan prosedur untuk mengumpulkan dan menganalisis informasi yang dibutuhkan, menetapkan sumber-sumber informasi, teknik yang akan digunakan, metode sampling sampai dengan analisis data untuk dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian (Erlina, 2011: 74).

Adapun desain penelitian dalam penelitian ini penulis telah mempersiapkan rancangannya sebagai berikut:

1. Mendeteksi dan memilih masalah yang tepat, serta melacak dan menjelaskan aspek permasalahan yang muncul berkaitan dengan judul penelitian.
2. Perumusan masalah menunjukkan variabel yang menarik peneliti dan hubungan deskriptif dimana permasalahan secara sederhana diungkapkan dalam suatu pernyataan yang harus dijawab.
3. Pengumpulan data merupakan proses memperoleh data baik secara di lapangan maupun studi pustaka (buku, jurnal dan sumber-sumber lainnya) untuk membuktikan keabsahannya.
4. Pengolahan data merupakan proses pengolahan data yang menggunakan program SPSS dengan tujuan untuk memperoleh informasi.

5. Uji hipotesis untuk menguji dugaan sementara dengan mendapatkan informasi dari hasil pengolahan data.
6. Membandingkan data dengan kebenaran yang dilapangan maupun di kajian pustaka serta menampilkan hasil.
7. Menarik kesimpulan dari hasil pengolahan data, diskusi serta interpretasi data, generalisasi, kekurangan-kekurangan dalam penemuan serta memberikan saran agar peneliti berikutnya lebih baik.

### **3.2 Operasional Variabel**

Definisi operasional variabel adalah bagaimana menemukan dan mengukur variabel-variabel tersebut di lapangan dengan merumuskan secara singkat dan jelas, serta tidak menimbulkan berbagai tafsiran. Pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner untuk masing-masing variabel dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan skala Likert yaitu suatu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban dari responden bersifat kualitatif dikuantitatifkan, dimana jawaban diberi skor dengan menggunakan 5 (lima) point skala Likert, yaitu: nilai 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = netral, 4 = setuju, 5 = sangat setuju.

#### **3.2.1 Harga barang ( $X_1$ )**

Menurut (Abdullah, 2012: 171) penetapan harga merupakan suatu masalah ketika perusahaan harus menentukan harga untuk pertama kali. Hal ini terjadi ketika

perusahaan mengembangkan atau memperoleh suatu produk lamanya kesaluran distribusi baru atau kedaerah geografis bar, dan ketika ia melakukan tender memasuki suatu tawaran kontrak kerja yang baru. Perusahaan haruslah mempertimbangkan banyak faktor dalam menyusun kebijakan menetapkan harganya. Enam langkah prosedur penetapan harga:

1. Memilih sasaran harga
2. Menentukan permintaan
3. Memperkirakan biaya
4. Menganalisis penawaran dan harga para pesaing
5. Memilih suatu metode harga
6. Memilih harga akhir.

**Tabel 3. 1** Operasional Variabel Harga Barang ( $X_1$ )

Variabel	Indikator	Pernyataan	Butir	Skala
Harga Barang( $X_1$ )	Keterjangka uan harga (Diana, 2015)	Harga <i>Tupperware</i> yang dijual terjangkau. Harga <i>Tupperware</i> bervariasi sesuai dengan ukuran dan jenis produk.	1 – 2	Likert
	Kesesuaian harga dengan kualitas produk (Diana, 2015)	Harga <i>Tupperware</i> yang ditawarkan sesuai dengan kualitas Produk	3	Likert
	Daya saing harga (Diana, 2015)	Harga <i>Tupperware</i> lebih ekonomis dibandingkan dengan produk lain. Harga <i>Tupperware</i> dapat bersaing dengan produk lain.	4 - 5	Likert
	Kesesuaian harga dengan manfaat (Diana, 2015)	Harga <i>Tupperware</i> memiliki manfaat yang bagus dibandingkan produk lain. Harga <i>Tupperware</i> sesuai dengan manfaat yang dirasakan konsumen.	6 – 7	Likert

### 3.2.2 Kualitas Produk ( $X_2$ )

Kualitas dapat diartikan kemampuan dari produk untuk menjalankan fungsinya yang mencakup daya tahan, kehandalan atau kemajuan, kekuatan, kemudahan dalam pengemasan reparasi produk dan ciri-ciri lainnya. Produk didefinisikan sebagai persepsi konsumen yang dijabarkan oleh produsen melalui hasil produksinya Mutu atau kualitas produk dipengaruhi oleh faktor yang akan menentukan bahwa mutu barang dapat memenuhi tujuannya, yaitu untuk meningkatkan volume penjualan(Kodu et al., 2013: 1251).

**Tabel 3. 2** Operasional Variabel Kualitas Produk ( $X_2$ )

Variabel	Indikator	Pernyataan	Butir	Skala
Kualitas Produk ( $X_2$ )	Kinerja (Oentoro, 2012)	<i>Tupperware</i> memiliki kualitas yang tidak mudah pecah.	1	Likert
	Fitur (Oentoro, 2012)	Berbagai jenis <i>Tupperware</i> dengan kegunaan yang berbeda.	2	Likert
	<i>Realibility.</i> (Oentoro, 2012)	Beberapa jenis <i>Tupperware</i> tidak tahan panas.	3	Likert
	<i>Conformance</i> (Oentoro, 2012)	<i>Tupperware</i> sebagai tempat makanan yang memiliki kualitas yang sangat baik.	4	Likert
	<i>Durability</i> (Oentoro, 2012)	<i>Tupperware</i> merupakan produk yang tahan terhadap panas maupun dingin.	5	Likert
	<i>Serviceability</i> (Oentoro, 2012)	Ketersediaan barang yang selalu ada.	6	Likert
	<i>Aesbetics</i> (Oentoro, 2012)	<i>Tupperware</i> memiliki desain yang menarik.	7	Likert

### 3.2.3 Kepuasan Konsumen (Y)

Kepuasan konsumen adalah mengembalikan fungsi pelayanan kepada konsumen menjadi lebih baik dari sebelumnya, Karena pada kenyataanya fungsi pelayanan ini menjadi sedikit terlupakan pada saat manajemen perusahaan dan para pelaksana dilapangan mungkin terlena dengan produk usaha yang masih bersifat monofoli sebagaimana ditetapkan pemerintah (Kirom, 2012: 60).

**Tabel 3. 3** Operasional Variabel Kepuasan Konsumen (Y)

Variabel	Indikator	Pernyataan	Butir	Skala
Kepuasan Konsumen (Y)	<i>Before-sales satisfaction</i> (Zulfikar, 2015)	Konsumen puas terhadap proses pencarian informasi produk. Konsumen puas pada saat melakukan pembelian produk.	1 - 2	Likert
	<i>Product and price satisfaction</i> (Zulfikar, 2015: 25)	Konsumen puas terhadap kegunaan produk. Konsumen puas terhadap harga yang di tawarkan.	3 - 4	Likert
	<i>After-sales satisfaction</i> (Zulfikar, 2015: 25)	Konsumen puas terhadap pelayanan yang diberikan. Konsumen merasa puas dan dapat bekerja sama dengan perusahaan <i>Tupperware</i> .	5 - 6	Likert
	<i>Marketplace structure/performance satisfaction</i> (Zulfikar, 2015: 25)	Konsumen puas terhadap sistem kinerja produk. Konsumen puas terhadap produk yang di hasilkan.	7 - 8	Likert

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Menurut (Sugiono, 2015: 80) Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek yang mempengaruhi karakteristik dan kuantitatif tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang sudah menjadi member *Tupperware* di daerah Batu Aji Batam yang berjumlah 140 konsumen.

### 3.3.2 Sampel

Menurut (Sugiono, 2015) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Metode penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini mengacu kepada pendekatan Slovin, pendekatan ini dinyatakan dengan rumus sebagai berikut :

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

Rumus 3. 1 Slovin

Ket :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = tingkat kesalahan dalam penelitian 5% atau 0,05

Berdasarkan rumus diatas, maka dapat diketahui sampel yang akan diambil dalam penelitian ini melalui perhitungan berikut :

$$n = \frac{140}{1 + 140(0,05)^2}$$

$$= 103,703 = 104$$

Dengan menggunakan rumus di atas bahwa dengan populasi sebanyak 140 responden *Tupperware*, tingkat kesalahan yang digunakan sebesar 5% maka dapat diketahui sampel yang akan diteliti adalah sebanyak 104 responden *Tupperware* dengan pembulatan.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Data menurut sumbernya dapat diklasifikasikan dalam data internal, data eksternal, data primer dan data sekunder. Dalam melakukan penelitian, data yang dikumpulkan akan digunakan untuk memecahkan masalah yang ada sehingga data-data tersebut harus benar-benar dapat dipercaya dan akurat. Data yang digunakan dalam penelitian ini ialah data primer yang diperoleh secara langsung melalui metode kuesioner yang merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2014: 142).

Dalam mewawancarai responden menggunakan alat yaitu kuesioner, berupa daftar pertanyaan yang disebar kepada responden sesuai dengan permasalahan dari variabel harga barang dan kualitas produk yang diteliti untuk memperoleh data yang berupa pernyataan dari responden.

### **3.5 Metode Analisis Data**

#### **3.5.1 Analisis Deskriptif**

Menurut (Sugiyono, 2014:) mendefinisikan statistik deskriptif adalah statistik yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

Analisis statistik deskriptif untuk menggambarkan data yang ada dalam penelitian. Analisis statistik deskriptif bertujuan menggambarkan penjelasan mengenai persentase berdasarkan jenis kelamin, lama bekerja, pendidikan terakhir, dan lainnya. Data diperoleh dari kuesioner yang kembali. Data yang diperoleh akan disortir terlebih dahulu dengan kualifikasi yang telah ditentukan. Pertama, kuesioner yang disebar harus diisi oleh orang yang tepat dan kedua, setiap item pertanyaan diisi dengan lengkap. Setelah disortir, data tersebut dianalisis secara deskriptif yang meliputi menghitung nilai *mean*, standar deviasi, nilai minimum, dan nilai maksimum.

#### **3.5.2 Uji Kualitas Data**

Data yang diperoleh melalui prosedur pengumpulan data selanjutnya dianalisis dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat ukur penelitian, sehingga perlu dilakukan uji validitas dan realibilitas dari kuesioner yang digunakan.

### 3.5.3 Uji Validitas

Menurut (Sugiyono, 2014:) validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antar data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis butir, korelasi yang digunakan adalah *Pearson Product Moment*. Jika koefisien korelasi ( $r$ ) bernilai positif dan lebih besar dari  $r$  tabel (pada taraf signifikansi 5% atau 0,05) maka dinyatakan bahwa butir pertanyaan tersebut valid atau sah. Namun jika sebaliknya maka bernilai negatif atau positif tetapi lebih kecil dari  $r$  tabel (pada taraf signifikansi 5% atau 0,05), maka butir pertanyaan dinyatakan invalid atau harus dihapus.

### 3.5.4 Uji Reliabilitas

Menurut (Sugiyono, 2014: 268) reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Suatu data dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih peneliti dalam obyek yang sama menghasilkan data yang sama, atau peneliti sama dalam waktu berbeda menghasilkan data yang sama, atau sekelompok data bila dipecah menjadi dua menunjukkan data yang tidak berbeda.

Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau  $z$  ke waktu (Ghozali, 2016).

Menurut (Ghozali, 2016) Pengujian reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu:

1. *Repeated Measure* atau pengukuran ulang. Di sini seseorang akan disodori pertanyaan yang sama pada waktu yang berbeda, dan kemudian dilihat apakah ia tetap konsisten dengan jawabannya.
2. *One Shot* atau pengukuran sekali saja. Di sini pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$ .

### **3.5.5 Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi digunakan untuk memberikan pre-test, atau uji awal terhadap suatu perangkat atau instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data, bentuk data, dan jenis data yang akan diproses lebih lanjut dari suatu kumpulan data awal yang telah diperoleh, sehingga syarat untuk mendapatkan bias menjadi terpenuhi (Wibowo, 2012: 61).

#### **3.5.5.1 Uji Normalitas**

Uji normalitas dilakukan guna mengetahui apakah nilai residu (perbedaan yang ada) yang diteliti memiliki distribusi normal atau tidak normal (Wibowo, 2012: 61). Nilai residu yang berdistribusi normal akan membentuk suatu kurva yang kalau digambarkan akan berbentuk lonceng. Uji normalitas ini menggunakan

*Kolmogorov-Smirnov*. Kurva nilai residual terstandarisasi dikatakan normal jika: nilai *kolmogorov-smirnov*  $Z < Z_{\text{tabel}}$  ; atau menggunakan nilai *probability Sig* (2 tailed)  $> \alpha$  ;  $\text{sig} > 0,05$

### 3.5.5.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah variabel dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variable bebas.

Salah satu cara untuk mendeteksi gejala multikolinearitas adalah dengan menggunakan atau melihat tool uji yang disebut *Variance Inflation Factor* (VIF). Caranya adalah dengan melihat nilai masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya (Wibowo, 2012: 87).

Dengan kriteria pengambilan keputusan suatu model regresi bebas multikolinieritas adalah sebagai berikut:

1. Mempunyai nilai VIF di bawah 10
2. Mempunyai nilai *tolerance* di atas 0,10

Jika variabel bebas dapat memenuhi kriteria tersebut maka variabel bebas tersebut tidak mempunyai persoalan multikolinieritas dengan variabel bebas lainnya.

### 3.5.5.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari satu residual pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2016: 134). Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut

heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Salah satu cara untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik *scatter plot* antara lain prediksi variable terikat (ZPRED) dengan residualnya (ZRESID). Jika ada titik pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2016: 134).

### 3.5.6 Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi ganda digunakan oleh peneliti, bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi ganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2 Menurut (Sugiyono, 2014:)

Berdasarkan rancangan penelitian sebelumnya, pengaruh variabel dependen dan independen dinyatakan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + e \quad \text{Rumus 3. 2 Analisis Regresi Berganda}$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Konsumen

a = Konstanta

$b_1, b_2$  = Koefisien Estimasi Model

- $X_1$  = Harga Barang  
 $X_2$  = Kualitas Produk  
 $e$  = Variabel Pengang

### 3.5.6.1 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi sering pula disebut dengan koefisien determinasi majemuk (*multiple coefficient of determination*) yang hampir sama dengan koefisien  $r^2$ .  $R$  juga hampir serupa dengan  $r$ , tetapi keduanya berbeda dalam fungsi (kecuali regresi linear sederhana).  $R^2$  menjelaskan proporsi variasi dalam variabel terikat ( $Y$ ) yang dijelaskan oleh variabel bebas (lebih dari satu variabel:  $X_i$ ;  $i= 1,2,3,4,\dots,k$ ) secara Bersama-sama. Sementara  $r^2$  mengukur kebaikan sesuai (*goodness-of-fit*) dari persamaan regresi, yaitu memberikan persentase variabel total dalam variabel terikat ( $Y$ ) yang dijelaskan oleh hanya satu variabel bebas ( $X$ ) (Sanusi, 2013: 213).

Rumus mencari Koefisien Determinasi (KD) secara umum adalah sebagai berikut (Sarwono, 2017: 177).

$$R^2 = 1 - (1 - R^2) \frac{(n-1)}{(n-k)} \quad \text{Rumus 3. 3 Analisis Koefisien Determinasi}$$

Keterangan:

SSR = nilai *sum of square* dari model regresi

SST = nilai *sum of square* total

Berikut diberikan contoh penerapan koefisien determinasi dengan menggunakan dua variabel independen, maka rumusnya adalah sebagai berikut:

$$R^2 = \frac{SSR}{SST} \quad \text{Rumus 3.4 Uji } R^2$$

Keterangan:

$R^2$  = Koefisien determinasi       $k$  = Jumlah Variabel

$n$  = Jumlah Data

### 3.5.6.2 Uji signifikansi Koefisien Regresi Secara Parsial (uji t)

Menurut (Sanusi, 2013: 138) Uji signifikansi terhadap masing–masing koefisien regresi diperlukan untuk mengetahui signifikansi tidaknya pengaruh dari masing– masing variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Berkaitan dengan hal ini, uji signifikansi secara parsial digunakan untuk menguji hipotesis penelitian. Nilai yang digunakan untuk melakukan pengujian adalah nilai  $t_{hitung}$ .

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  : maka  $H_0$  diterima

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  : maka  $H_0$  ditolak.

### 3.5.6.3 Uji Signifikansi Seluruh Koefisien Regresi Secara Serempak ( Uji F)

Menurut Sanusi (Sanusi, 2013: 138) Uji seluruh koefisien regresi secara serempak sering disebut dengan uji model. Nilai yang digunakan untuk melakukan uji serempak adalah nilai  $F_{hitung}$ . Nilai  $F_{hitung}$  berhubungan erat dengan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) maka pada saat melakukan uji  $F$ , sesungguhnya menguji signifikansi koefisien determinasi ( $R^2$ ). Uji  $F$  yang signifikan menunjukkan bahwa variasi variabel terikat dijelaskan sekian persen oleh variabel bebas secara bersama–sama adalah benar-benar nyata bukan terjadi karena kebetulan. Dengan kata lain, berapa

persen variabel terikat dijelaskan oleh seluruh variabel bebas secara serempak (bersama–sama), dijawab oleh koefisien determinasi ( $R^2$ ), sedangkan signifikan atau tidak yang sekian persen itu, dijawab oleh uji  $F$ .

Jika  $F_{hitung} > t_{tabel}$ ; maka  $H_0$  diterima

Jika  $F_{hitung} < t_{tabel}$ ; maka  $H_0$  ditolak.

### **3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

#### **3.6.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada PT. Gempita Permata Batam Beralamat di Puri Casablanca Blok E No.10.

#### **3.6.2 Jadwal Penelitian**

Jadwal Penelitian yang ditunjuk ialah dimulai pada minggu kedua bulan Oktober 2016 sampai Maret 2017 dengan rincian sebagai berikut :

**Tabel 3.5** Jadwal Penelitian

No.	Tahapan Penelitian	Okt 2017	Nov 2017	Des 2017	Jan 2018	Feb 2018	Mar 2018
1	Studi pustaka						
2	Pemutusan Judul						
3	Pengajuan Proposal Skripsi						
4	Pengambilan Data						
5	Pengolahan Data						
6	Penyusunan Laporan Skripsi						
7	Pengujian Skripsi						
8	Peyerahan Hasil Skripsi						
9	Penerbitan Jurnal						
10	Penyelesaian Skripsi						