

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian Yang Digunakan

Metodologi penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan dengan tujuan dan kegunaan tertentu, Sugiyono (2013:01). Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian yang didasarkan pada ciri – ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian yang dilakukan dengan cara masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara – cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indra manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara yang digunakan. Sistematis artinya proses yang digunakan dalam penelitian yang menggunakan langkah – langkah tertentu yang bersifat logis.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan metode verifikasi. Sugiyono (2013:53) penelitian deskriptif adalah penelitian yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah yang berkenaan dengan pertanyaan terhadap keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih. Melalui penelitian deskriptif maka dapat diperoleh deskriptif dari rumusan masalah yang pertama Bagaimana kualitas produk pada PT. Pikiran Rakyat Bandung, kedua Bagaimana harga pada PT. Pikiran Rakyat Bandung, ketiga Bagaimana kepuasan konsumen pada produk PT. Pikiran Rakyat Bandung.

Selain penelitian deskriptif, penulis pun menggunakan penelitian verifikatif. Metode verifikatif metode memperlihatkan pengaruh dari variabel – variabel yang

digunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan perhitungan statistic. Penelitian verifikatif adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk menguji teori, dan mencoba menghasilkan metode ilmiah yakni status hipotesis yang berupa kesimpulan, apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak, Sugiyono (2013:36). Penelitian verifikatif digunakan untuk menjawab perumusan masalah keempat Seberapa besar pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen pada PT. Pikiran Rakyat Bandung.

3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel Penelitian

Pada sub definisi variabel menjelaskan tentang pengertian masing – masing variabel, sedangkan operasional variabel menjelaskan tentang variabel penelitian, konsep variabel, indikator, sub indikator, dan skala ukur.

3.2.1 Definisi Variabel Penelitian

Variabel penelitian ini terdiri dari variabel bebas (*independent*) variabel terikat (*dependent*). Menurut Sugiyono (2015:38) definisi variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Dan variabel yang digunakan peneliti berdasarkan Sugiyono (2015:39) adalah sebagai berikut:

1. Variabel Independen: Variabel ini sering disebut juga sebagai variabel *stimulus, predictor, antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut

sebagai variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kualitas Produk (X1) dan Harga (X2).

2. Variabel dependen: sering disebut juga variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering juga disebut sebagai variabel terkait. Variabel terkait merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terkait dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen dimana variabel dikonotasikan dengan huruf (Y).

3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Berdasarkan pengertian – pengertian ketiga variabel yang akan diteliti diatas. Peneliti menetapkan sub variabel, kemudian dikembangkan menjadi indikator – indikator yang diukur menggunakan skala ordinal. Indikator – indikator tersebut dikembangkan lagi menjadi item – item pertanyaan atau pernyataan yang akan digunakan dalam pembuatan kuisisioner. Agar lebih jelas tentang operasional variabel maka dapat dilihat pada tabel 3.1 berikut ini.

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel Penelitian & Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Nk
Kualitas Produk (X1) Kotler dan Keller (2012:143),	<i>Performance</i> (Kinerja)	Kesesuaian ukuran produk koran dengan harapan	Tingkat kesesuain ukuran produk koran dengan	1

merupakan kemampuan suatu barang untuk memberikan hasil atau kinerja yang sesuai bahkan melebihi dari apa yang diinginkan pelanggan.			harapan	
	<i>Durability</i> (Daya Tahan)	Daya tahan produk koran terhadap kerusakan	Tingkat daya tahan produk koran terhadap kerusakan	2
	<i>Features</i> (Ciri)	Ketertarikan isi produk koran	Tingkat ketertarikan isi produk koran	3
		Kesesuaian kualitas produk koran dengan harapan konsumen	Tingkat kesesuaian kualitas produk koran dengan harapan konsumen	4
	<i>Conformance To Specification</i> (Kesesuaian dengan spesifikasi)	Kesesuaian desain dan kualitas produk yang memenuhi standar	Tingkat kesesuaian desain dan kualitas produk yang sesuai dengan standar	5
	<i>Reliability</i> (Reliabilitas)	Kehandalan produk koran terhadap kerusakan	Tingkat kehandalan produk koran terhadap kerusakan	6
	<i>Asthetics</i> (Estetika)	Desain model produk koran yang artistic	Tingkat desain model produk koran yang artistic	7
		Kesesuaian warna dalam koran	Tingkat kesesuaian warna dalam koran	8
	<i>Perceived Quality</i> (Kesan Kualitas)	Kesan terhadap kualitas produk koran	Tingkat kesan terhadap kualitas produk koran	9
Harga (X2)	Daftar harga	Keterjangkauan harga koran	Tingkat keterjangkauan	10

<p>Kotler dalam Susatyo Herlambang (2014:47) menyebutkan bahwa harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat – manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut.</p>		Harga pesaing koran	harga koran Tingkat harga pesaing koran	11
	Potong harga	Potongan harga produk koran	Tingkat potongan harga produk koran	12
		Potongan harga pesaing produk koran	Tingkat potongan harga pesaing produk koran	13
	Perubahan harga	Perubahan harga koran	Tingkat perubahan harga koran	14
		Perubahan harga pesaing	Tingkat perubahan harga pesaing	15
<p>Kepuasan konsumen (Y) Kotler dalam buku Sunyoto (2013,p.35), kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.</p>		Kepuasan atas kemampuan perusahaan dalam melayani pelanggan dengan cepat	Tingkat kepuasan atas kemampuan perusahaan dalam melayani pelanggan dengan cepat	16
		Kepuasan atas kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan koran	Tingkat kepuasan atas kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan koran	17
		Kepuasan atas sikap karyawan dalam melayani pelanggan koran	Tingkat kepuasan atas sikap karyawan dalam melayani pelanggan koran	18
		Kepuasan atas terpenuhinya keinginan	Tingkat kepuasan atas terpenuhinya keinginan	19

		pelanggan koran	pelanggan koran	
		Kepuasan atas kemudahan proses dalam pengambilan koran	Tingkat kepuasan atas kemudahan proses dalam pengambilan koran	20
		Kepuasan atas isi berita yang diberikan perusahaan kepada pelanggan koran	Tingkat kepuasan atas isi berita yang diberikan perusahaan kepada pelanggan koran	21
		Kepuasan atas harapan terhadap harga yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan koran	Tingkat kepuasan atas harapan terhadap harga yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan koran	22

3.3 Populasi, Sampel Dan Teknik Sampling

Dalam setiap penelitian pasti memerlukan objek atau subjek yang harus diteliti, sehingga permasalahan yang ada dapat terpecahkan. Populasi dalam penelitian berlaku sebagai objek penelitian, dengan menentukan populasi maka peneliti dapat melakukan pengolahan data. Untuk mempermudah penelitian ada yang disebut sampel, yaitu bagian dari populasi. Populasi digunakan untuk menyebutkan seluruh elemen atau anggota dari suatu wilayah yang menjadi sasaran penelitian atau merupakan keseluruhan dari objek penelitian (Juliansyah Noor, 2012:147).

3.3.1 Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono (2013:115). Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang membaca koran Pikiran Rakyat, data diambil pada saat penulis melakukan penelitian secara langsung selama bulan Maret, populasi yang akan dipelajari dalam penelitian ini adalah konsumen yang membaca koran Pikiran Rakyat sebanyak: 146 orang.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Populasi memiliki jumlah yang besar sehingga peneliti menggunakan sampel dari populasi tersebut. Sampel dilakukan karena keterbatasan peneliti dalam melakukan penelitian baik dari segi dana, waktu, tenaga, dan jumlah populasi yang sangat banyak. Oleh karena itu sampel yang diambil harus betul – betul dapat mewakili populasi. Anggota sampel yang tepat digunakan menurut Sugiyono (2013:116) dalam penelitian tergantung pada tingkat kesalahan yang dikehendaki. Semakin besar jumlah sampel dari populasi yang diteliti, maka peluang kesalahan semakin kecil dan begitu sebaliknya. Kesimpulannya sampel yang diambil harus dapat mewakili populasi konsumen yang membaca koran Pikiran Rakyat.

Jumlah anggota sampel yang tepat digunakan dalam penelitian tergantung pada tingkat kesalahan yang diinginkan. Semakin besar tingkat kesalahan, maka

Sampling. Probability Sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2013:82). *Simple Random Sampling* dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2013:82).

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Kualitas instrument penelitian (validitas dan reliabilitas) dan kualitas pengumpulan data (cara yang digunakan untuk mengumpulkan data) adalah hal penting dalam penelitian untuk menghasilkan kualitas data penelitian yang baik. Pengumpulan data untuk mendukung penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut.

1. Data Primer

- a. Observasi, yaitu teknik pengumpulan data yang tidak terbatas pada ruang tetapi juga objek – objek alam lainnya. Peneliti melakukan suatu pengamatan langsung dan mempelajari hal – hal yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti di lokasi penelitian yaitu di Bandung Barat.
- b. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab secara langsung dengan konsumen ataupun pihak perusahaan dengan tujuan memperoleh data atau informasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

c. Kuesioner, yaitu teknik pengambilan data yang dilakukan dengan cara membuat daftar pertanyaan kemudian disebarakan kepada konsumen secara langsung sehingga hasil pengisiannya akan lebih jelas dan akurat. Daftar pertanyaan mengenai gambaran umum konsumen, perhatian, dan pendapat mengenai pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen pada PT. Pikiran Rakyat Bandung.

2. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh dari pihak lain secara tidak langsung, memiliki hubungan dengan penelitian yang dilakukan berupa sejarah perusahaan, ruang lingkup perusahaan, struktur organisasi, buku, literature, artikel, serta situs di internet.

a. Studi Kepustakaan (*Library Research*), yaitu dengan membaca dan mengumpulkan data – data teoritis melalui buku – buku, tulisan ilmiah, literature, serta catatan – catatan perkuliahan yang bersangkutan dengan masalah – masalah yang akan dibahas, sehingga diperoleh landasan yang akan digunakan dalam pemecahan masalah tersebut.

b. Jurnal, yaitu data pendukung yang berhubungan dengan penelitian yang membahas berbagai macam ilmu pendidikan serta penelitian yang dianggap relevan dengan topic penelitian.

c. Internet, yaitu dengan cara mencari informasi – informasi yang berhubungan dengan topik penelitian yang dipublikasikan di internet baik yang berbentuk jurnal, makalah ataupun karya ilmiah.

3.5 Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas

Keberhasilan suatu hasil penelitian sangat ditentukan oleh alat ukur yang digunakan, alat pengukuran tersebut yaitu kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara pemberian pertanyaan – pertanyaan kepada responden untuk membantu penulis melakukan penelitian. Untuk menguji keberhasilan tersebut diperlukan dua macam pengujian, yaitu uji validitas (*test of validity*) dan uji Reliabilitas (*test of reliability*).

3.5.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2013:267), validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Untuk mencari nilai validitas disebuah item dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor item dengan skor item tersebut. Apabila koefisien korelasinya sama atau diatas 0,3 maka item tersebut dinyatakan valid, tetapi apabila nilai korelasinya dibawah 0,3 maka item tersebut dinyatakan tidak valid, sehingga harus diperbaiki atau dibuang. Dalam mencari nilai korelasi peneliti menggunakan metode *Pearson Moment* dengan rumus sebagai berikut :

y = skor total item pertanyaan lainnya dalam satu variabel

n = jumlah sampel (responden)

$\sum X$ = jumlah hasil pengamatan variabel X

$\sum Y$ = jumlah hasil pengamatan variabel Y

$\sum XY$ = jumlah dari hasil kali pengamatan variabel X dan Y

$\sum X^2$ = jumlah dari hasil pengamatan variabel X yang telah dikuadratkan

$\sum Y^2$ = jumlah dari hasil pengamatan variabel Y yang telah dikuadratkan

Nilai

3.5.2 Uji Reliabilitas

Mengenai hasil penelitian yang reliabel, Sugiyono (2014:172) berpendapat “Hasil penelitian yang reliabel, bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda”. Maksud dari uji reliabilitas adalah untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, konsistensi meskipun kuesioner ini digunakan kembali di lain waktu. Uji reliabilitas ini dilakukan terhadap item pernyataan dalam kuesioner yang telah dinyatakan valid. Pengujian reliabilitas dengan *Split Half* langkah kerja yang perlu dilakukan adalah:

- a. Menghitung validitas item – item, item – item yang valid dikumpulkan jadi satu dan yang tidak valid dibuang.
- b. Membagi item – item yang valid menjadi dua belahan setiap belahan dipilih secara acak (random), separuh masuk belahan pertama dan separuh lagi masuk belahan kedua.
- c. Menjumlahkan skor item setiap belahan sehingga didapat dua skor total untuk belahan pertama dan kedua.
- d. Mengkorelasikan skor total belahan pertama dan kedua dengan teknik korelasi product moment.
- e. Menghitung koefisien reliabilitas dengan memasukan koefisien korelasi skor total belahan pertama dan kedua kedalam rumus Spearman Brown.

Dimana :

r = Nilai reabilitas

dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.

Jawaban setiap instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif hingga sangat negative, data penelitian yang diperoleh berbentuk ordinal, yaitu data yang berbentuk ranking atau peringkat. Data yang digunakan mempunyai bobot nilai 5-4-3-2-1 (5) sangat setuju, (4) setuju, (3) kurang setuju, (2) tidak setuju, dan (1) sangat tidak setuju.

3.6.1 Analisis Deskriptif

Analisis statistik deskriptif adalah statistic yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi. Statistik yang digunakan adalah rata-rata (*mean*), median, modus, standar deviasi dan lain-lain. Variabel penelitian ini adalah mengenai kualitas produk, harga dan kepuasan konsumen.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan skala *likert*, karena skala *likert* umum digunakan dalam kuesioner dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam suatu penelitian. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti yang selanjutnya disebut dengan variable penelitian. Jawaban dari setiap item instrument yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi dari sangat positif

sampai sangat negative. Terdapat lima(5) kategori pembobotan dalam skala *likert* ialah sebagai berikut:

Tabel 3.3
Skala *Likert*

Keterangan	Pernyataan Positif
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2014:133)

Dalam operasionalisasi variabel, semua variabel diukur oleh instrument pengukur dalam bentuk kuesioner yang memenuhi pertanyaan-pertanyaan tipe skala *likert*. Untuk menganalisis setiap pertanyaan atau indicator, hitung frekuensi jawaban setiap kategori (pilihan jawaban) dan jumlahkan. Setelah setiap indicator mempunyai jumlah selanjutnya hitung rata-rata dari setiap indicator tersebut.

Setelah nilai rata-rata, maka jawaban telah diketahui, kemudian hasil tersebut diinterpretasikan berdasarkan tabel 3.3 kemudian peneliti membuat garis kontinum.

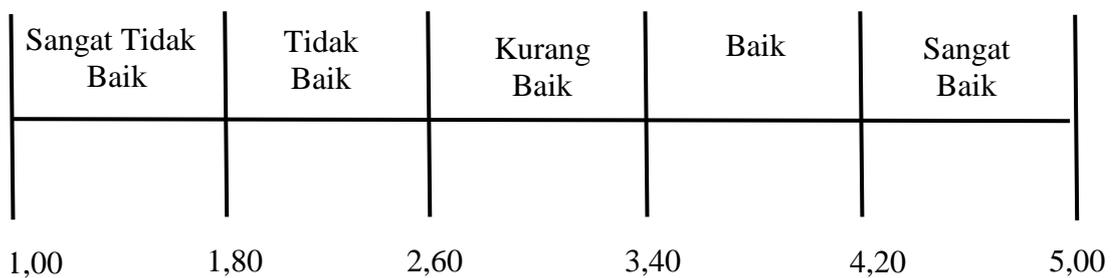
NJI (Nilai Jenjang Interval) =

Tabel 3.4
Kategori Skala

Skala Interval		Kategori
1,00	1,80	Sangat Tidak Baik
1,81	2,60	Tidak Baik
2,61	3,40	Kurang Baik
3,41	4,20	Baik
4,21	5,00	Sangat Baik

Sumber: Sugiyono (2010:94)

Berikut adalah garis kontinum yang digunakan untuk memudahkan peneliti melihat kategori penilaian mengenai variabel yang diteliti.



Gambar 3.1
Garis Kontinum

Sumber: Sugiyono (2015:95)

3.6.2 Analisis Verifikatif

Analisis statistic verifikatif adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk menguji teori dan penelitian akan mencoba menghasilkan informasi ilmiah baru yaitu status hipotesis yang berupa kesimpulan apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak. Sugiyono (2013:54) metode verifikatif digunakan untuk mengetahui

dan menguji kebenaran hipotesis dengan menggunakan perhitungan statistik untuk menjawab rumusan masalah sebagai berikut : Seberapa besar pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen pada PT. Pikiran Rakyat Bandung. Sesuai dengan hipotesis yang diajukan dalam penelitian akan digunakan telaah statistika yang cocok, untuk itu penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda.

3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk memprediksi berubahnya nilai variabel tertentu bila variabel lain berubah. Dikatakan regresi berganda karena jumlah variabel independennya lebih dari satu (Sugiyono, 2013:333). Mengingat dalam penelitian ini variabel X memiliki 2 (dua) predicator, maka digunakan persamaan regresi linier berganda dengan rumus berikut:

$$Y = \alpha +$$

3.6.4 Analisis Korelasi Berganda

Analisis korelasi berganda bertujuan untuk mengukur derajat hubungan atau kekuatan antara variabel

3.6.5.1 Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Pengujian ini menggunakan Uji f dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Merumuskan hipotesis

d. Dari perhitungan tersebut akan diperoleh distribusi F dengan pembilang K dan penyebut dk (n-k-1) dengan ketentuan sebagai berikut:

Tolak

Setelah pengujian dilakukan, maka hasil pengujian

mencari besarnya koefisien determinasi secara parsial dapat dirumuskan sebagai berikut:

3.8 Waktu Dan Lokasi Penelitian

Penulis melakukan penelitian pada bulan Maret sampai dengan selesai dan lokasi penelitian pada konsumen produk koran PT. Pikiran Rakyat Bandung di Tamansari.