

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian yang Digunakan

Penggunaan metode penelitian sangat penting dalam sebuah penelitian. Penggunaan metode ini menguji kebenaran, menentukan data penilaian, menemukan dan mengembangkan sebuah pengetahuan serta mengkaji.

Penelitian yang dilakukan ini peneliti menggunakan metode penelitian survei dengan mengambil sampel dari populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat dalam pengumpulan data yang penting dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2020:1) metode penelitian merupakan proses kegiatan dalam bentuk pengumpulan data, analisis dan memberikan interpretasi yang terkait dengan tujuan penelitian. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan dan memecahkan permasalahan yang diteliti dengan cara yang sesuai dengan prosedur penelitian.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada konsumen Ita's Kuker Snack and Catering dengan menggunakan metode survei, dimana peneliti melakukannya untuk mendapatkan data yang sesuai dengan memecahkan masalah, pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan menyebarkan kuesioner dan wawancara. Menurut Sugiyono (2020:36) metode penelitian survei yaitu metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkam data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, hubungan variabel untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel sosiologis dan psikologis dari sampel yang diambil dari populasi

tertentu, Teknik pengumpulan data dengan pengamatan (wawancara atau kuesioner) yang tidak mendalam, dan hasil penelitian cenderung untuk digeneralisasikan. Tujuan penelitian survei adalah untuk memberikan gambaran secara mendetail dengan latar belakang, sifat-sifat, serta karakteristik yang khas dari kasus atau kejadian suatu hal yang bersifat umum.

Data penelitian yang diperoleh tersebut, dianalisis secara kuantitatif. Menurut Sugiyono (2020:15) metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dan verifikatif. Menurut Sugiyono (2020:48) metode deskriptif adalah suatu rumusan masalah yang berkenaan dengan pertanyaan terhadap nilai variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel itu sendiri) tanpa membuat perbandingan dan mencari hubungan variabel dengan variabel lain.

Metode deskriptif digunakan untuk mengetahui kualitas produk, harga dan kepuasan konsumen yang menjawab rumusan masalah nomor 1 (satu) sampai nomor 3 (tiga). Sedangkan metode verifikatif menurut Sugiyono (2020:17) adalah penelitian yang dilakukan terhadap populasi atau sampel tertentu dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Metode penelitian verifikatif yang digunakan pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui dan mengkaji rumusan masalah nomor 4 (empat), yang tentunya untuk mengetahui seberapa besar

pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen Ita's Kuker Snack and Catering.

3.2 Definisi Variabel dan Operasionalisasi Variabel

Dalam melakukan penelitian, peneliti perlu menjelaskan definisi dari variabel penelitian yang berkaitan dan juga memaparkan operasionalisasi variabel penelitian, dikarenakan hal tersebut merupakan aspek yang memberikan informasi mengenai variabel yang tujuannya agar peneliti dapat mencapai suatu alat ukur yang sesuai dengan hakikat variabel yang sudah didefinisikan konsepnya. Aspek yang diteliti dalam penelitian ini meliputi Kualitas Produk (X1), Harga (X2) dan Kepuasan Konsumen (Y). Variabel-variabel tersebut kemudian disatukan dalam suatu operasionalisasi variabel berdasarkan dimensi, indicator, ukuran serta skala penelitian.

3.2.1 Definisi Variabel Penelitian

Dalam sebuah penelitian terdapat beberapa variabel yang harus ditetapkan dengan jelas sebelum mulai pengumpulan data. Menurut Sugiyono (2020:55) variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

Variabel penelitian ini terdiri dari variabel bebas (*independent variabel*), variabel terikat (*dependent variable*). Adapun menurut Sugiyono (2020:57) variabel bebas (*independent*) adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau

yang menjadi sebab berubahannya atau timbulnya variabel terikat (*dependent*). Sedangkan variabel terikat (*dependent*) menurut Sugiyono (2020:57) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.

Penelitian ini terdapat 3 variabel yaitu Kualitas Produk (X1), Harga (X2) dan Kepuasan Konsumen (Y), yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas Produk (X1)

Menurut Kotler et al (2022:187) "*Product quality can be defined as the ability of a product or service to meet or exceed consumer expectations, product quality is very important in marketing because it can affect consumer perceptions of the brand and organization, as well as influence consumer loyalty and business success*".

2. Harga (X2)

Menurut Fandy Tjipyo (2019:210) "Harga merupakan satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang dan jasa lainnya) yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa".

Setelah mengetahui definisi dari variabel bebas, maka berikut ini adalah definisi dari variabel terikat dalam penelitian, yaitu:

Kepuasan Konsumen (Y)

Menurut Kotler et al (2022:448) "*Satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment that result from comparing a product or service's perceived performance (or outcome) to expectations*".

3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Operasional variabel digunakan untuk menjabarkan mengenai variabel yang diteliti, konsep, indicator, serta skala pengukuran yang akan dipahami di dalam Operasional variabel penelitian. Manfaat definisi operasional variabel untuk mengidentifikasi kriteria yang dapat diobservasi sehingga memudahkan observasi atau pengukuran terhadap variabel.

Menurut Sugiyono (2020:56) definisi operasional variabel adalah “segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya”. Untuk mengetahui lebih jelas, maka dapat dilihat pada Tabel 3.1 mengenai operasional variabel untuk penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
<p>“Product quality can be defined as the ability of a product or service to meet exceed consumer expectations.” Kotler et al (2022:187)</p> <p>(X1)</p>	<i>Performance Quality</i>	Ketelitian dan Kelengkapan Dalam Penyajian Produk	Tingkat Kelengkapan Penyajian Produk	Ordinal	1
	<i>Features</i>	Keunikan Pada Produk	Tingkat Keunikan Pada Produk	Ordinal	2
	<i>Reliability</i>	Bahan Baku Yang Berkualitas	Tingkat Bahan Baku Berkualitas	Ordinal	3
		Ketahanan dan Keamanan Pada Kemasan Produk	Tingkat Keamanan Pada Kemasan Produk	Ordinal	4
	<i>Conformance Quality</i>	Karakteristik Produk Sesuai Dengan Standar.	Tingkat Standar Pada Produk.	Ordinal	5
	<i>Durability</i>	Daya tahan produk dalam	Tingkat daya tahan produk dalam	Ordinal	6

Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
		penyimpanan jangka Panjang	penyimpanan jangka panjang		
	<i>Serviceability</i>	Pelayanan yang diberikan sangat ramah	Tingkat pelayanan terhadap konsumen sangat ramah	Ordinal	7
		Karyawan Memiliki Kemampuan Informatif dan Responsif	Tingkat Kemampuan Informatif Karyawan.	Ordinal	8
	<i>Aesthetic</i>	Estetika dan keindahan dari penyajian produk	Tingkat keestetikaan dan keindahan penyajian produk	Ordinal	9
	<i>Perceived Quality</i>	Persepsi keunggulan produk	Tingkat persepsi keunggulan produk	Ordinal	10
<p>Harga merupakan satuan moneter atau ukuran lainnya yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa.</p> <p>Fandy Tjiptono (2019:210)</p> <p>(X2)</p>	Keterjangkauan harga	Harga yang ditawarkan terjangkau	Tingkat keterjangkauan harga produk	Ordinal	11
		Kemampuan dalam membeli produk	Tingkat kemampuan konsumen dalam membeli produk	Ordinal	12
	Kesesuaian harga dengan kualitas produk	Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas produk yang didapatkan	Tingkat kesesuaian harga dengan kualitas produk yang didapat	Ordinal	13
		Harga sesuai dengan hasil yang diinginkan oleh konsumen	Tingkat kesesuaian harga dengan hasil yang diinginkan konsumen	Ordinal	14
	Daya saing harga	Pemberian potongan harga	Ita's Kuker Snack and Catering sering memberikan diskon dan potongan harga	Ordinal	15
		Harga terjangkau	Tingkat perbandingan harga dengan	Ordinal	16

Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No Item
	Kesesuaian harga dengan manfaat	dibandingkan dengan pesaing	harga produk pesaing		
		Kesesuaian harga dengan manfaat yang dirasakan	Tingkat kesesuaian harga dengan manfaat yang dirasakan	Ordinal	17
		Harga yang ditawarkan memiliki manfaat yang sesuai dengan kebutuhan	Tingkat harga yang ditawarkan memiliki manfaat yang sesuai dengan kebutuhan	Ordinal	18
<p>“ <i>Satisfaction is a person’s feelings of pleasure or disappointment that result from comparing a product or service’s perceived performance (or outcome) to expectations</i>” Kotler et al (2022:448) (Y)</p>	Performance	Kepuasan konsumen terhadap proses pelayanan yang diberikan	Tingkat kepuasan konsumen terhadap proses pelayanan yang diberikan	Ordinal	19
		Kepuasan konsumen terhadap kualitas produk yang diberikan	Tingkat kepuasa konsumen terhadap kualitas produk yang diberikan	Ordinal	20
	Expectation	Proses pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan	Tingkat proses pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan	Ordinal	21
		Kualitas produk sesuai dengan harapan konsumen	Tingkat kesesuain kualitas produk sesuai dengan yang diharapkan konsumen.	Ordinal	22

Sumber: Data Diolah Peneliti (2024)

3.3 Populasi dan Sampel

Penelitian yang dilakukan memerlukan objek atau subjek yang diteliti sehingga permasalahan dalam penelitian dapat dipecahkan. Populasi merupakan objek yang diteliti dan dapat membantu peneliti dalam pengolahan data untuk

memecahkan masalah penelitian. Untuk memudahkan penelitian, peneliti menggunakan sampel dalam pengolahan datanya. Sampel merupakan elemen-elemen atau unit-unit dari populasi yang dijadikan sampel penelitian. Sampel penelitian diperoleh dengan menggunakan Teknik sampling tertentu.

3.3.1 Pengertian Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2020:130) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen di Ita's Kuker Snack and Catering.

Tabel 3.2
Jumlah Konsumen Ita's Kuker Snack and Catering Tahun 2023

No	Bulan	Jumlah Konsumen
1	Januari	207
2	Februari	205
3	Maret	220
4	April	107
5	Mei	227
6	Juni	280
7	Juli	206
8	Agustus	203
9	September	215
10	Oktober	135
11	November	200
12	Desember	210
Jumlah		2.415
Rata-rata		202

Sumber: Ita's Kuker Snack and Catering (2024)

Berdasarkan Tabel 3.2 di atas maka dapat dilihat bahwa konsumen Ita's Kuker Snack and Catering mengalami kenaikan dan penurunan selama tahun 2023. Populasi akan diambil dalam penelitian ini adalah keseluruhan jumlah konsumen selama tahun 2023. Populasi akan diambil dalam penelitian ini adalah keseluruhan

jumlah pengunjung selama tahun 2023 sebanyak $2.4155/12 = 201,25$ atau 202 orang. Jumlah dibagi 12 bulan berdasarkan data yang diperoleh dari Ita's Kuker Snack and Catering.

3.3.2 Pengertian Sampel

Suatu penelitian terkadang memiliki jumlah populasi yang sangat banyak sehingga tidak memungkinkan untuk melakukan penelitian secara menyeluruh. Untuk itu diperlukan Sebagian dari populasi tersebut yang dapat mewakili dari seluruh populasi yang ada. Menurut Sugiyono (2020:131) mengemukakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi, sehingga jumlah sampel yang diambil harus dapat mewakili populasi pada penelitian. Sampel dilakukan karena peneliti memiliki keterbatasan dalam melakukan penelitian baik dari segi waktu, tenaga, dana dan jumlah populasi yang sangat banyak. Maka peneliti harus mengambil sampel yang benar-benar representative atau dapat mewakili. Untuk menghitung penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu yang dikembangkan, maka digunakan rumus slovin yang dikemukakan oleh Sugiyono (2020:149) dengan tingkat kepercayaan 90% dan nilai $e=10\%$ adalah sebagai pada halaman selanjutnya.

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan sampel (*sampling error*), 10% (0,1)

Berdasarkan penjelasan pada halaman sebelumnya, maka dengan menggunakan rumus Slovin, ukuran sampel dapat dihitung yaitu:

$$n = \frac{202}{1 + 202 (0,1)^2} = \frac{202}{3,02} = 66,8 \text{ (dibulatkan 67)}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka diperoleh ukuran sampel (n) dalam penelitian ini sebanyak 66,8 atau dapat dibulatkan menjadi 67 orang. Penelitian ini menggunakan batas kesalahan 10% atau memiliki tingkat akurasi 90%. Jumlah tersebut akan dijadikan ukuran sampel penelitian di Ita's Kuker Snack and Catering.

3.3.3 Teknik Sampling

Pada penelitian ini terdapat Teknik dalam pengambilan sampel untuk melakukan penelitian, menurut Sugiyono (2020:133) “Teknik sampling merupakan Teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian”. Terdapat dua pendekatan dalam Teknik sampling yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling* dengan jenis *sampling incidental*.

Menurut Sugiyono (2020:136) “*Nonprobability sampling* adalah Teknik yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel”. Menurut Sugiyono (2020:138) “*Sampling Incidental* adalah teknik penentuan sampel kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan penulis dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data”.

Dalam penelitian ini peneliti menyebarkan kuesioner melalui *Google Form* kepada konsumen Ita's Kuker Snack and Catering, tentunya dengan menetapkan beberapa kriteria terlebih dahulu, berikut karakteristik responden dari *sampling incidental* yang akan digunakan dalam penelitian ini pada halamans selanjutnya.

Tabel 3.3
Karakteristik Responden

No	Karakteristik Responden	Keterangan
1	Jenis Kelamin	1. Perempuan 2. Laki-laki
2	Usia	1. <20 Tahun 2. 20-25 Tahun 3. 26 – 30 Tahun 4. 30 – 35 Tahun 5. >35 Tahun
3	Pekerjaan	1. Pelajar 2. Mahasiswa 3. Pegawai Negeri Sipil 4. Pegawai Swasta 5. Lainnya.
4	Pendapatan	1. < Rp. 1.000.000 per bulan 2. Rp. 1.000.000 – Rp. 2.500.000 per bulan 3. 2.600.000 – Rp. 3.500.000 per bulan 4. > Rp. 3.500.000 per bulan
5	Motivasi Membeli Produk	1. Membeli sesuai kebutuhan 2. Membeli karena pelayanan yang baik.
6	Frekuensi Membeli Produk (Dalam Sebulan)	1. < 3 kali 2. > 3 kali

Sumber: Data Diolah Peneliti (2024)

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2020:213) Teknik pengumpulan data adalah Teknik atau cara-cara yang digunakan mengumpulkan data. Pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder yaitu:

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian di lapangan adalah penelitian yang dimaksud untuk memperoleh data primer yaitu:

a. Pengamatan Langsung (*Observasi*)

Menurut Sugiyono (2020:223) observasi yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan mengamati secara langsung objek yang diteliti. Observasi merupakan kegiatan dan keadaan di suatu objek penelitian. Dalam penelitian ini observasi dilakukan langsung di Ita's Kuker Snack and Catering.

b. Wawancara (*Interview*)

Wawancara menurut Sugiyono (2020:214) digunakan sebagai teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab dengan pemimpin atau pihak berwenang atau pihak yang berhubungan langsung dengan objek yang diteliti. Wawancara dilakukan dengan tanya jawab dengan konsumen maupun pihak Ita's Kuker Snack and Catering.

c. Penyebaran Angket (*Kuesioner*)

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data atau informasi melalui formulir-formulir yang berisi pertanyaan yang akan dilakukan pengisian oleh beberapa responden untuk mendapatkan tanggapan atau jawaban yang akan dianalisa. *Kuesioner* akan diberikan kepada konsumen Ita's Kuker Snack and Catering dengan penyebaran *kuesioner* dilakukan secara langsung kepada responden melalui *Google Form* yang disertai dengan alternatif jawaban yang telah disediakan.

2. Studi Kepustakaan

Penelitian kepustakaan adalah penelitian yang bertujuan yang memperoleh data sekunder yang merupakan faktor penunjang yang bersifat teoritis kepustakaan. Penelitian kepustakaan dapat diperoleh dari data sekunder yaitu literatur, buku, jurnal, dan internet yang berkaitan dengan objek.

3.5 Uji Instrumen

Instrumen penelitian adalah alat untuk mengukur nilai variabel yang diteliti guna memperoleh data pendukung dalam melakukan suatu penelitian. Menurut Sugiyono (2020:166) “Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang akan diteliti.” Uji instrument penelitian meliputi uji validitas dan reliabilitas.

3.5.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu alat yang digunakan untuk menunjukkan derajat ketetapan dan kesesuaian antara objek dengan data yang telah dikumpulkan. Menurut Sugiyono (2020:193) “Pengujian validitas adalah suatu teknik untuk mengukur ketepatan antar data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti”. Instrument yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Koefisien

korelasi yang dihasilkan kemudian dibandingkan dengan standar validasi yang berlaku. Menurut Sugiyono (2020:273) yaitu:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

- r_{xy} = Koefisien korelasi *pearson product moment*
- x = Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item
- y = Skor total yang diperoleh subjek dari seluruh item
- n = Jumlah responden dalam uji instrument
- $\sum X$ = Jumlah skor dalam distribusi X
- $\sum Y$ = Jumlah skor dalam distribusi Y
- $\sum XY$ = Jumlah dari hasil pengamatan variabel X dan variabel Y
- $\sum X^2$ = Jumlah kuadrat dari distribusi X
- $\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat dari distribusi Y

Dasar pengambilan keputusan :

1. Jika r hitung $\geq r$ tabel, maka instrument atau item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid)
2. Jika r hitung $\leq r$ tabel, maka instrument atau item pernyataan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

Menurut Sugiyono (2020:180) menyatakan syarat minimum untuk dianggap suatu butir instrument valid adalah indeks validitasnya positif dan besarnya 0,3 keatas. Maka dari itu, semua instrument atau pernyataan yang

memiliki tingkat korelasi di bawah 0,3 harus diperbaiki karena dianggap tidak valid. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan program SPSS (*Statiscal Product dan Service Solution*). Validitas suatu butir pertanyaan dapat dilihat pada hasil output SPSS pada tabel dengan judul item *Total Statistic*. Menilai kevalidan masing-masing butir pertanyaan dapat dilihat dari nilai *corrected item-Total Correlation* masing-masing butir pertanyaan.

3.5.2 Uji Realibilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana tingkat kekonsistenan pengukuran dari satu responden ke responden yang lain atau sejauh mana pernyataan dapat dipahami dan tidak menyebabkan beda interpretasi dalam pemahaman pernyataan. Menurut Sugiyono (2020:198) “Uji reliabilitas merupakan tingkat kesesuaian objek yang digunakan dengan data yang dihasilkan”. Reliabilitas adalah menunjuk pada suatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik, atau hal yang berkaitan dengan keandalan (tidak berubah-ubah atau konsisten) suatu indicator.

Uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan *Alpha Cronbach (CA)* yaitu metode yang mengkorelasikan atau menghubungkan antara total skor pada item pernyataan yang ganjil dengan total skor pernyataan yang genap, kemudian dilanjutkan dengan pengujian rumus-rumus *spearman brown*. Dengan demikian, rumus-rumus untuk pengujian reliabilitas yaitu sebagai berikut:

1. Item dibagi dua secara acak, kemudian dikelompokkan dalam kelompok ganjil dan genap.
2. Skor untuk masing-masing kelompok dijumlahkan sehingga terdapat skor total untuk kelompok ganjil dan kelompok genap.
3. Korelasi total skor kelompok ganjil dan kelompok genap dengan rumus berikut:

$$r_{AB} = \frac{n(\sum AB) - (\sum A)(\sum B)}{\sqrt{((n \sum A^2 - (\sum A)^2) (n \sum B^2 - (\sum B)^2))}}$$

Keterangan :

r = Koefisien korelasi *product moment*

A = Variabel nomor ganjil

B = Variabel nomor genap

$\sum A$ = Jumlah total skor belahan ganjil

$\sum B$ = Jumlah total skor belahan genap

$\sum A^2$ = Jumlah kuadrat total skor belahan ganjil

$\sum B^2$ = Jumlah kuadrat total skor belahan genap

$\sum AB$ = Jumlah perkalian skor jawaban belahan ganjil dan belahan genap

4. Hitung angka reliabilitas untuk keseluruhan item dengan menggunakan rumus korelasi *spearman brown* yaitu sebagai berikut :

$$r = \frac{2 \cdot r_b}{1 + r_b}$$

Dimana :

r = Koefisien korelasi

r_b = Korelasi *pearson product moment* antara belahan pertama (ganjil) dan belahan kedua (genap), batas reliabilitas instrumen ($r_{b \text{ hitung}}$), maka nilai tersebut dibandingkan dengan jumlah responden dan taraf nyata sehingga akan memunculkan keputusan sebagai berikut:

1. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka instrumen atau pernyataan tersebut dinyatakan reliabel.
2. Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$, maka instrumen atau pernyataan tersebut dinyatakan tidak reliabel.

Selain valid, alat ukur tersebut juga harus memiliki keandalan atau reliabilitas. Suatu alat ukur dapat diandalkan jika alat ukur tersebut digunakan berulang kali akan memberikan hasil yang relatif sama (tidak jauh berbeda). Untuk melihat andal tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui koefisien reliabilitas. Apabila koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,7 maka secara keseluruhan pernyataan dikatakan reliabel.

3.6 Metode Analisis dan Uji Hipotesis

Metode analisis data merupakan suatu cara untuk mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Untuk penelitian yang tidak merumuskan hipotesis, Langkah terakhir tidak dilakukan.

Analisis data dalam bentuk statistik deskriptif antara lain adalah penyajian data melalui tabel, grafik, diagram, lingkaran, *pictogram*, perhitungan modus, *median*, *mean*, perhitungan desil, persentil, perhitungan presentase. Dalam statistic melalui analisis korelasi, melakukan prediksi, dengan analisis regresi, dan membuat perbandingan dengan membandingkan rata-rata data sampel atau populasi (Sugiyono, 2020:207). Kebenaran hipotesis itu harus dibuktikan melalui data yang terkumpul.

Berdasarkan pendapat yang telah dipaparkan dapat disimpulkan analisis data digunakan juga untuk menguji hipotesis yang diajukan peneliti, karena analisis data yang dikumpulkan digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen (X1) = kualitas produk dan (X2) = harga terhadap variabel dependen (Y) = kepuasan konsumen.

3.6.1 Analisis Deskriptif

Dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif. Analisis deskriptif digunakan untuk menganalisa data yang diperoleh melalui kuesioner yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan sejauh mana tanggapan konsumen terhadap variabel X1 (kualitas produk), variabel X2 (harga), dan variabel Y (kepuasan konsumen). Menurut Sugiyono (2020:64) analisis deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri) tanpa membuat perbandingan variabel itu sendiri dan mencari hubungan dengan variabel lain.

Peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara menyebarkan kuesioner dengan menggunakan skala *likert*.

Skala *likert* menurut Sugiyono (2020:146) yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang untuk sekelompok orang tentang fenomena sosial. Setiap item dari kuesioner tersebut memiliki 5 (lima) jawaban dengan bobot atau nilai yang berbeda-beda. Setiap pilihan jawaban akan diberikan skor, maka responden harus menggambarkan dan mendukung pernyataan (item positif hingga item negatif) skor tersebut berguna untuk mengetahui alternatif jawaban yang dipilih oleh responden. Adanya skor ini dapat memberikan masing-masing jawaban pernyataan alternatif. Berikut merupakan skor skala *likert* menurut Sugiyono:

Tabel 3.4
Skala *Likert*

No	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
1	SS (Sangat Setuju)	5
2	S (Setuju)	4
3	KS (Kurang Setuju)	3
4	TS (Tidak Setuju)	2
5	STS (Sangat Tidak Setuju)	1

Sumber: Sugiyono (2020:159)

Skala *Likert* digunakan untuk menganalisis setiap pernyataan atau indikator, yang kemudian dihitung frekuensi jawaban setiap kategori (pilihan jawaban) dan kemudian dijumlahkan. Setiap indikator yang sudah mempunyai jumlah, kemudian dirata-ratakan dan selanjutnya dimasukkan ke dalam suatu garis kontinum untuk mengetahui kategori dari hasil rata-rata tersebut. Dengan rumus yang akan disajikan pada halaman selanjutnya.

$$\sum p = \frac{\sum \text{Jawaban Kuesioner}}{\sum \text{Pertanyaan} \times \sum \text{Responden}} \times 100\% = \text{Skor rata - rata}$$

Skor rata-rata dimasukkan ke dalam garis kontinum dengan kecenderungan jawaban responden akan didasarkan pada nilai rata-rata skor selanjutnya akan peneliti sajikan sebagai berikut:

$$NJI (\text{Nilai Jenjang Interval}) = \frac{\text{Nilai tertinggi-Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kriteria Jawaban}}$$

Keterangan :

$$\text{Nilai Tertinggi} = 5$$

$$\text{Nilai Terendah} = 1$$

$$NJI (\text{Nilai Jenjang Interval}) = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

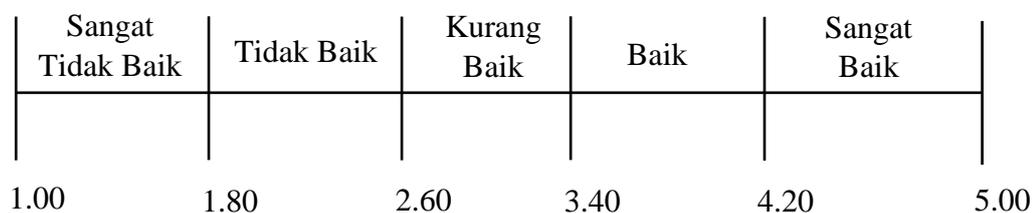
Berdasarkan hasil perhitungan di atas dapat diketahui skala tabel. Berikut peneliti sajikan sebagai berikut:

Tabel 3.5
Kategori Skala

Skala	Kualitas Produk	Harga	Kepuasan Konsumen
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Berkualitas	Sangat Tidak Terjangkau	Sangat Tidak Puas
1,81 – 2,60	Tidak Berkualitas	Tidak Terjangkau	Tidak Puas
2,61 – 3,40	Kurang Berkualitas	Kurang Terjangkau	Kurang Puas
3,41 – 4,20	Berkualitas	Terjangkau	Puas
4,21 – 5,00	Sangat Berkualitas	Sangat Terjangkau	Sangat Puas

Sumber: Sugiyono (2021:160)

Setelah nilai rata-rata jawaban telah diketahui, kemudian hasil tersebut diinterpretasikan dengan alat bantu garis kontinum pada halaman selanjutnya.



Gambar 3.1
Garis Kontinum

Sumber: Sugiyono (2020:161)

3.6.2 Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan perhitungan statistik. Menurut Sugiyono (2020:65) Analisis verifikatif yaitu metode penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Analisis verifikatif digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk (X1), harga (X2), terhadap kepuasan konsumen (Y). Untuk mengetahui pengaruh tersebut, maka peneliti menggunakan beberapa metode seperti *Method Successive Interval* (MSI), analisis regresi liner berganda dan analisis korelasi berganda. Berikut peneliti memaparkan beberapa metode yang digunakan dalam penelitian untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

3.6.2.1 *Method Of Successive Interval* (MSI)

Metode suksesif interval merupakan proses mengubah data ordinal menjadi data interval. Data dari hasil penyebaran kuesioner berupa ordinal perlu ditransformasi menjadi interval, karena penggunaan analisis linear berganda data

yang diperoleh harus merupakan data dengan skala interval. Teknik transformasi yang paling sederhana dengan menggunakan MSI (*Method of Successive Interval*). Prosedur statistik seperti regresi, korelasi pearson, uji t dan lain sebagainya mengharuskan data berskala interval. Data berskala ordinal harus diubah ke dalam bentuk interval untuk memenuhi persyaratan prosedur tersebut. Berikut ini akan diuraikan Langkah-langkah dalam menganalisis data dengan menggunakan MSI.

1. Menetapkan frekuensi setiap responden (berdasarkan hasil kuesioner yang dibagikan, hitung berapa banyak responden yang menjawab 1-5 untuk setiap pertanyaan).
2. Menentukan berapa responden yang akan memperoleh skor-skor yang telah ditentukan dan dinyatakan sebagai frekuensi.
3. Setiap frekuensi pada responden dibagi dengan keseluruhan responden disebut dengan proporsi.
4. Menentukan proporsi kumulatif yang selanjutnya mendekati atribut normal.
5. Dengan menggunakan tabel distribusi normal standar tentukan nilai Z.
6. Menghitung Scale Value (SV) untuk masing-masing responden dengan rumusan sebagai berikut:

$$sv = \frac{\text{Density at lower limit} - \text{Density at upper limit}}{\text{Area under upper limit} - \text{Area under lower limit}}$$

Keterangan :

SV (Scale Value) = Rata-rata nilai interval

Density at lower limit = Kepaduan batas bawah

Density at upper limit = Kepaduan batas atas

Area under upper limit = Daerah dibawah batas atas

Area under lower limit = Daerah dibawah batas bawah

7. Menghitung skor hasil transformasi untuk setiap pilihan jawaban dengan menggunakan rumus:

$$y = sv + (k)$$

$$k = 1(SVmin)$$

Pengolahan dilakukan menggunakan media komputerisasi, yaitu menggunakan SPSS untuk memudahkan proses perubahan data dari skala ordinal ke skala interval.

3.6.2.2 Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda menurut Sugiyono (2020:286) “Analisis regresi linear berganda adalah analisis yang digunakan untuk memprediksikan berubahnya nilai variabel *dependent* bila nilai variabel *independent* dinaikkan atau diturunkan nilainya”. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui bagaimana besarnya pengaruh secara simultan (bersama-sama) variabel kualitas produk (X1), harga (X2), dan kepuasan konsumen (Y). Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel *independent* dan variabel *dependent*. Persamaan regresi linier berganda menggunakan rumus menurut Sugiyono (2020:286) yang akan disajikan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel Terikat (Kepuasan Konsumen)

a = Bilangan Konstanta

b_1 = Koefisien Regresi (Harga)

b_2 = Koefisien Regresi (Kualitas Produk)

X_1 = Variabel Bebas (Kualitas Produk)

X_2 = Variabel Bebas (Harga)

e = Tingkat Kesalahan (*Standar error*)

3.6.2.3 Analisis Korelasi Berganda

Analisis korelasi berganda menurut Sugiyono (2020:84) “Analisis Korelasi Berganda yaitu suatu analisis untuk menguji hipotesis tentang hubungan dua variabel *independent* atau lebih secara bersama-sama dengan satu variabel *dependent*”. Analisis korelasi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa derajat atau kekuatan hubungan antara variabel kualitas produk (X_1), harga (X_2), terhadap kepuasan konsumen (Y), yang dapat dinyatakan dengan istilah koefisien korelasi, koefisien korelasi merupakan besar kecilnya hubungan antara dua variabel yang dinyatakan dalam bilangan tersebut. Berikut rumus korelasi berganda menurut Sugiyono (2020:284):

$$R = \frac{JK (reg)}{\sum Y^2}$$

Keterangan:

R = Koefisien korelasi berganda

JK (reg) = Jumlah kuadrat regresi

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat total korelasi

Berdasarkan nilai r yang diperoleh maka dapat dihubungkan $-1 < r < 1$ sebagai berikut:

Apabila $r = 1$, artinya terdapat hubungan antara variabel kualitas produk (X1), harga (X2) dan variabel kepuasan konsumen (Y).

Apabila $r = -1$, artinya terdapat hubungan antara variabel negatif.

Apabila $r = 0$, artinya tidak terdapat hubungan korelasi.

Tabel 3.6
Taksiran Besarnya Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkatan Hubungan
0,000 – 0,199	Sangat Lemah
0,200 – 0,399	Lemah
0,400 – 0,599	Kurang Kuat
0,600 – 0,799	Kuat
0,800 – 0,999	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2020:248)

3.6.3 Uji Hipotesis

Uji Hipotesis merupakan kesimpulan sementara terhadap masalah yang bersifat dugaan sementara. Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui apakah ada atau tidaknya pengaruh kualitas produk (X1), harga (X2), terhadap kepuasan konsumen (Y), secara simultan dan parsial. Uji hipotesis untuk korelasi ini dirumuskan dengan hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_1).

3.6.3.1 Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap Variabel terikat. Untuk menguji kedua hipotesis digunakan uji statistik F.

Dalam penelitian ini, pengujian hipotesis menggunakan *output* SPSS, dengan kriteria pengujian hipotesis dengan tingkat signifikansi (α) = 0,1 artinya kemungkinan kebenaran hasil penarikan kesimpulan mempunyai probabilitas 90% atau toleransi kesalahan 10%, ditentukan sebagai berikut:

$H_0 : b_1, b_2 = 0$, Tidak terdapat pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen.

$H_0 : b_1, b_2 \neq 0$, Terdapat pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen.

Pasangan hipotesis tersebut kemudian di uji untuk mengetahui apakah hipotesis ditolak atau diterima, berikut merupakan rumus untuk menguji hipotesis:

$$F \text{ hitung} = \frac{R^2/K}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Keterangan:

R^2 = Kuadrat koefisien

K = Banyaknya variabel bebas

N = Ukuran sampel

F = F hitung yang selanjutnya dibandingkan dengan F tabel

(n-k-1) = Derajat kebebasan

Berdasarkan perhitungan pada halaman sebelumnya, maka dapat diketahui akan diperoleh distribusi F dengan pembilang (K) dan penyebut (n-k-1) dengan ketentuan sebagai berikut:

Jika $F_{hitung} > F_{tabel} (\alpha) = 0,1$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Jika $F_{hitung} < F_{tabel} (\alpha) = 0,1$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

3.6.3.2 Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Uji t digunakan untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel independen secara parsial atau individu terhadap variabel dependen. Hipotesis parsial yang dikemukakan dapat menjabarkan sebagai berikut:

1. Pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen
 - a) $H_0: b_1 = 0$, tidak terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.
 - b) $H_0: b_1 \neq 0$, terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen.
2. Pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen
 - a) $H_1: b_2 = 0$, tidak terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen.
 - b) $H_1: b_2 \neq 0$, terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen.

Untuk menghitung pengaruh parsial tersebut maka digunakanlah T-test dengan rumus sebagai berikut:

$$t \text{ hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

t-hitung = Statistik uji korelasi

n = jumlah sampel

r = Nilai korelasi parsial

Selanjutnya hasil hipotesis t hitung dibandingkan dengan t tabel dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Apabila $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($\alpha = 0,1$), maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
2. Apabila $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ ($\alpha = 0,1$), maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

3.6.3.3 Analisis Koefisien Determinasi (Kd)

Koefisien determinasi digunakan untuk melihat persentase (%) besarnya pengaruh X1 dan X2 terhadap variabel Y. Langkah perhitungan analisis koefisien determinasi yang dilakukan yaitu analisis koefisien determinasi berganda (simultan) dan analisis koefisien determinasi parsial, dengan rumus sebagai berikut:

1. Analisis koefisien determinasi berganda (simultan)

Analisis koefisien determinasi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase X1 (kualitas produk), X2 (harga), dan terhadap variabel Y (kepuasan konsumen) secara simultan dengan mengkuadratkan koefisien korelasinya yaitu sebagai berikut:

$$Kd = R^2 \times 100\%$$

Keterangan :

Kd = Nilai koefisien determinasi

R^2 = Koefisien korelasi product moment

100% = Pengali yang menyatakan dalam persentase

2. Analisis koefisien determinasi parsial

Analisis koefisien determinasi parsial yaitu digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase X1 (kualitas produk) dan X2 (harga) terhadap variabel Y (kepuasan konsumen) secara parsial, yaitu sebagai berikut:

$$Kd = b \times \text{Zero order} \times 100\%$$

Keterangan:

Kd = Koefisien determinasi

B = Nilai *standardized coefficients*

Zero order = Korelasi variabel bebas terhadap variabel terikat

100% = Pengali yang menyatakan dalam persentase

Kriteria-kriteria untuk koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

1. Jika Kd = 0, berarti pengaruh variabel X terhadap variabel Y, lemah
2. Jika Kd = 1, berarti pengaruh variabel X terhadap variabel Y, kuat.

3.7 Rancangan Kuesioner

Kuesioner adalah instrument pengumpulan data atau informasi yang dioperasionalkan ke dalam bentuk intek atau pernyataan. Penyusunan kuesioner dilakukan dengan harapan dapat mengetahui variabel-variabel apa saja

yang menurut responden merupakan hal yang penting. Kuesioner ini berisi pernyataan mengenai variabel X1 (kualitas produk) dan X2 (harga) terhadap variabel Y (kepuasan konsumen) sebagaimana yang tercantum pada operasionalisasi variabel. Kuesioner ini bersifat tertutup, dimana pernyataan yang membawa responden ke jawaban alternatif yang sudah ditetapkan sebelumnya, sehingga responden tinggal memilih pada kolom yang sudah disediakan. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala *likert*.

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Ita's Kuker Snack and Catering, yang berlokasi di Jl. Pojok Utara 2 no 159/198, Kec Cimahi Tengah, Kota Cimahi, Jawa Barat. Peneliti melakukan penelitian kepada konsumen Ita's Kuker Snack and Catering. Adapun waktu penelitian ini terhitung mulai dari bulan Februari 2024 sampai Agustus 2024.