BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan

Pada penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif, yakni pada penelitian ini yang lebih ditekankan adalah pada peda pengujian teori melalui pengukuran-pengukuran terhadap berbagai variabel dengan angka, dimana angka tersebut data-nya dianalisis menggunakan prosedur statistik.[36]

2. Jenis Penelitian

Penelitian yang bejudul "**Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Industri Kecil Menengah Konveksi Konco Dewe di Desa Gondang Kecamatan Pace Kabupaten Nganjuk"** ini merupakan penelitian berjenis surve, yakni penelitian yang digunakan untuk mendapatkan hasil riset dalam bentuk opini atau pendapat dari orang lain yang berinteraksi langsung dengan objek yang diamati.

B. Populasi, *Sampling* dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang berbentuk subjek dan objek yang mempunyai kualitas maupun karakteristik tertentu,

[36] Muhammad.*Lembaga-Lembaga Keuangan Umat Kontemporer*.(Yogyakarta:UII Press,2000).Hal.11

dimana penelitian menilai-nya sebagai hal yang patut untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan-nya. Tak hanya mewakili dari segi jumlah, akan tetapi populasi mengandung seluruh karateristik yang tertanam pada subjek atau objek pembelajaran yang dingkat dalam suatu penelitian. Dengan begitu, target populasi dari penelitian ini adalah para Pelanggan Konveksi Konco Dewe.

2. *Sampling*

Sampling adalah proses dan cara yang telah diterapkan dalam upaya pendugaan atas keadaan populasi disebut *sampling.* Jenis teknik pengambilan sampel yang digunakan penelitian ini adalah *Accidental sampling.Accidental sampling* adalah teknik penetuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapatdigunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu sebagai sumber data.[37] Alasan penggunaan teknik tersebut dikarenakan bahwa criteria dari para sampel-nya yang tersedia masih belum dapat diprediksi secara tepat.

3. Sampel Penelitian

Sampel yaitu sebagian dari kuantitas maupun karakteristik dimana yang telah tertanam dalam populasi penelitian, serta dapat mewakili keseluruhan. Sampel adalah bagian dari jumlah dan

[37] Sugiyono.*Metode Penelitian Bisnis.*(Bandung: Alfabeta,2003). Vol. 1, Hal 93

karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (sugiyono,2013:149).

C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran

1. Sumber Data

Sumber data yang diambil adalah secara langsung dari sumber aslinya. Data tersebut bisa berupa hasil eksperimen, hasil observasi terhadap kegiatan, kejadian atau benda tertentu, serta berupa opini seorang, sosok atau kelompok tertentu.[38] Data penelitian ini dikumpulkan secara langsung dari para responden yang merupakan pelanggan Konveksi Konco Dewe di Desa Gondang, Kecamatan Pace, Kabupaten Nganjuk dengan menggunakan angket.

2. Variabel

Variabel yang digunakan pada penelitian ini diantaranya yaitu:

a. Variabel Bebas (Independen)

Variabel bebas merupakan variabel yang dapat memberikan pengaruh terhadap variabel terikat. Penelitian ini menggunakan 2 variabel bebas yaitu:

a) Kualitas Produk (X1)

b) Harga (X2)

b. Variabel Terikat (Dependen)

[38] Nor Indrianto, *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen.*(Yogyakarta:BFFEE,1999).Hal.147

Sementara itu, variabel terikat yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas, dimana variabel terikat yang terdapat pada penelitian ini adalah

a) Kepuasan Pelanggan (Y).

3. Skala pengukuran

Skala yang digunakan pada kuesioner yang diberikan kepada para sampel penelitian merupakan Skala Likert, dimana skor yang ditetapkan pada masing-masing jawaban adalah sebagai berikut:

1) Jawaban Sangat Setuju dengan skor 5
2) Jawaban Setuju dengan skor 4
3) Jawaban Kurang Setuju 3
4) Jawaban Tidak Setuju dengan skor 2
5) Jawaban Sangat Tidak Setuju 1

Kuesioner tersebut akan diberikan kepada pelanggan Konveksi Konco Dewe Desa Gondang Kecamatan Pace Kabupaten Nganjuk.

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

a. Kuesioner (Angket)

Angket (Kuesioner), yaitu teknik pengumpulan data melalui pemberian beberapa pernyataan atau pertanyaan

tertulis terhadap para responden agar dijawab oleh mereka. Pebelitian ini menggunakan kuesioner tertutup bejenis *chek list,* yang mempersilahkan responden untuk memilih daftar jawaban yang telah disediakan dengan cara memberikan tanda *chek* (√).[39]

b. Observasi

Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data, dimana peneliti melakukan pengamatan terhadap objek penelitian, baik secara langsung maupun tidak langsung.[40] Teknik observasi digunakan pada penelitian yang berhubungan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam, atau saat penelitian dilakukan dengan responden yang tidak terlalu besar, misalnya seperti penelitian yang dilakukan terhadap kepuasan manusia mengenai kinerja suatu usaha perdagangan. Secara umum jenis observasi yang digunakan pada penelitian kuantitatif adalah observasi terstruktur yaitu observasi yang telah dirancang secara sistematis mengenai hal yang telah diamati, waktu serta tempat yang digunakab dalam penelitian.

---

[39] Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik.*(Jakarta:Renika Cipta,2006).Hal 195

[40] Dewi Sartika dan Sutrisno K Djawa. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelnggan pada Travel Fly Wings Luwuk.* (Luwuk: Jurnal EMOR.2019) Vol.2, No.1, Hal.22

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang mebgambil data dari berbagai dokumen penyimpanan data tertentu. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa saja berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang.[41] Dibandingkan metode lain, yaitu metode dokumentasi tidak begitu sulit, dalam artian apabila ada kekeliruan sumber data-nya masih tetap, belum berubah. Dalam penelitian ini, data yang dikumpulkan melalui metode dokumentasi berupa berbagai informasi mengenai Konveksi Konco Dewe Desa Gondang Kecamatan Pace kabupaten Nganjuk.

2. Instrument Penelitian

Kuesioner yang digunakan pada penelitian ini berbentuk beberapa pernyataan yang berfungsi mewadahi berbagai informasi dari para sampel penelitian mengenai berbagai data yang dibutuhkan dalam menjalankan proses penelitian dan memperoleh hasil yang se-maksimal mungkin. Penetuan pernyataan kuesioner pada penelitian ini berdasarkan atas berbagai insikator dari beberapa variabel yang akan diteliti.

---

[41] Ahmad Tanzeh. *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyajarta:Teras,2009) Hal.240

Mengenai daftar indicator, susunan yang terdapat pada masing masing variabel penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1

Instrumen Penelitian (X1,X2,)

Simbol	**Variabel**	**Indikator**	**No. Kuesioner**	**Referensi**
X1	Kualitas Produk	Kinerja atau penampilan		Kotler dan Armstrong
		Nilai Seni suatu Produk		
		Kehandalan		
		Keistimiwaan		
		Kemampuan produk memberikan pelayanan		
		Daya tahan		
X2	Harga	keterjangkauan		Philip Kotler
		Daya Saing Harga		
		Kesesuaian harga dengan kualitas produk		
		Kesesuan harga dengan manfaat		

Tabel 3.2

Instrument Penelitian (Y)

Simbol	**Variabel**	**Indikator**	**No. Kuesioner**	**Referensi**
Y	Kepuasan Pelanggan	Kepuasan pelanggan keseluruhan		Fandi Tjiptono
		Dimensi kepuasan pelanggan		
		Konfirmasi		

		Ekspektasi		
		Niat Beli Ulang		
		Kesedian untuk Merekomendasi		
		Ketidakpuasan Pelanggan		

E. Analisis Data

1. Uji Validasi dan Reabiabilitas

a. Uji Validitas

Uji Validitas adalah suatu daya ukur yang menunjukkan kevalidan dari sebuah alat pengukur yang digunakan dalam mengukur suatu objek pengukuran-nya. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji validitas terhadap data yang telah diperoleh dalam penelitian, dimana data tersebut bersifat valid sekaligus dengan instrument-nya, yaitu Angket.[42]

b. Uji Reabilitas

Reabilitas yaitu indeks yang memperlihatkan tingkat kepercayaan yang patut untuk ditetapkan terhadap instrument pengukuran tertentu. Jika sebuah instrument pengukuran dapat memperoleh hasil pengukuran yang terbilang konsisten dalam dua kali pengukuran terhadap gejala yang sama, maka instrument

[42] Sunyono.*Statistika untuk penelitian*,(Bandung: Alfabeta,2005).Vol.2 Hal 126

tersebut reliable.[43] Uji reabilitas bisa memperlihatkan konsistensi atas berbagai jawaban responden yang diperoleh melalui angket.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Normalitas

Dalam setiap model regresi , terdapat distribusi terhadap berbagai data, dimana distribusi tersebut dapat bersifat normal ataupun tidak normal. Ghozali menjelaskan bahwa:

> Fungsi dari uji normalis adalah untuk menguji apakah baik variabel bebas maupun terikat yang terdapat dalam model regresi, keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Semakin memiliki distribusi data yang nirmal atau mendekati normal, maka suatu model regresi akan bersifat semakin baik.

b. Multikolinearitas

Uji multikolineraritas bertujuan untuk menguji keberadaan korelasi antar variabel independen (bebas) yang terdapat pada model regresi. Problem multikolinearitas akan terjadi pada suatu model regresi dengan variabel bebas yang memiliki korelasi antara satu sama lain.

c. Heteroskedastisitas

---

[43] Syafrizal Helmi Situmorang,*Analisis Data Penelitian dalam* Sartika dan Djawa.*Pengaruh Kualitas…Hal.22-23*

Uji Heteroskedastisitas adalah pengujian yang dilakukan untuk menguji terjadinya ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainya didalam suatu model regresi. Cara pendekatan keberadaan heteroskedastisitas dilakukan dengan menlihat grafik flot antara nilai prediksi variabel terikat (Zpred) dengan residual-nya (Sresia). Jika tidak terdapat pola yang jelas, serta titik-titik yang menyebar diatas maupun dibawah angka 0 pasa sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat heteroskedastisitas pada data tersebut.[44]

3. Analisis Regresi Linier Berganda 2 Predaktor

Regresi Linier Berganda merupakan metode yang menganalisis hubungan linier antara dua atau lebih veriabel independen terhadap variabel dependen. Pada penelitian ini, metode ini digunakan untuk mengetahui persamaan regresi pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan Konveksi Konco Dewe. Penelitian ini melibatkan 2 variabel bebas yaitu Kualitas Produk (X1), Harga (X2) dengan variabel dependen yang berupa Kepuasan Pelanggan (Y). jadi jenis analisis regresi linier Berganda yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda 2 predaktor.

[44] Nugroho. *Pengaruh Harga*….Hal 42-43