

### BAB III METODE PENELITIAN

#### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan (*Field Research*) untuk mengetahui apa yang di rasakan masyarakat sebenarnya terjadi mengenai masalah tertentu.<sup>1</sup> Dalam penelitian ini yang akan diamati adalah pengaruh produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.

Pendekatan kuantitatif yang di dasarkan dengan data-data yang tersaji dengan angka digunakan dalam penelitian ini. Sehingga hasil yang didapatkan juga mempunyai jawaban yang mempunyai kesalahan yang bisa di pertanggung jawabkan, penelitian kuantitatif pada dasarnya dilakukan pada pengujian hipotesis dan membuat kesimpulan hasilnya secara jelas di terima dengan kemungkinan eror yang sudah di standarkan. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian dengan sampel bedar sehingga akan di peroleh signifikan hubungan antar variabel yang diteliti.<sup>2</sup>

#### B. Sumber Data

Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder, sebagai berikut :

##### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya.<sup>3</sup> Penyebaran kuesioner di lakukan penulis untuk memperoleh data primer tentang pengaruh produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen KSPPS Berkah Abadi Gemilang Jepara. Anggota KSPPS Berkah Abadi Gemilang Jepara menjadi responden dalam penelitian ini.

---

<sup>1</sup> Marzuki, *Metodologi Riset (panduan penelitian Bidang Bisnis dan Sosial)*, (Yogyakarta : Ekonisia, 2005), 14.

<sup>2</sup> Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2004), Cet.V, 5.

<sup>3</sup> Marzuki, *Metodologi Riset (Panduan Penekitian Bidang Bisnis dan Sosial)*, (Yogyakarta : Ekonisia, 2005),60

## 2. Data Sekunder

Data sekunder biasanya di ambil dari biro statistic, dokumen-dokumen perusahaan atau organisasi, yang tidak di kumpulkan oleh peneliti secara langsung.<sup>4</sup> Untuk penelitian kali ini peneliti mengambil data sekunder dari dokumen-dokumen KSPPS Berkah abadi Gemilang Jepara, serta kutipan-kutipan dari buku yang mendukung dalam penelitian ini.

### C. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan wilayah yang menyeluruh bukan hanya tentang objek suatu benda tapi lebih dari itu, pupulasi merupakan seluruh karakteristik atau sifat yang terkandung dalam suatu subjek atau obyek tersebut.<sup>5</sup>

Sampel merupakan bagian dari jumlah yang dimiliki populasi. Dalam keanggotaan KSPPS Berbagi sangat banyak sehingga harus mengambil sampel yang di butuhkan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah tehnik *incidental sampling*. Tehnik *incidental* merupakan tehnik pemilihan sampel dengan bertemu dengan sampel secara tiba-tiba atau secara langsung, sampel bisa menjadi sumber data apabila ditemui kecocokan.<sup>6</sup>

Populasi di sini adalah para anggota yang menggunakan produk jasa di KSPPS Berkah Abadi Gemilang Jepara 3570 anggota. Untuk menentukan sampel yang akan diteliti, peneliti menggunakan rumus berdasarkan pandangan Slovin yang di kutip oleh Muhammad :

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

Keterangan :

n : ukuran sampel

N : ukuran populasi

---

<sup>4</sup> Marzuki, *Metodologi Riset (Panduan Penelitian Bidang Bisnis dan Sosial)*, 60

<sup>5</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2014), 80.

<sup>6</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2008), 115.

$e$  : error, batas kelonggaran kesalahan.

$$n = \frac{3570}{1 + 3570 \cdot (0.1)^2}$$

$$= \frac{3570}{36.7}$$

$$= 97.2$$

Dari hasil di atas dapat disimpulkan bahwa sampel yang akan di uji sebanyak 97 sampel.

#### D. Tata Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan suatu variabel yang beragam atau bervariasi.<sup>7</sup> Variabel dalam penelitian ini antara lain :

##### 1. Variabel Independen

Variabel independen merupakan variabel bebas yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel lain sehingga variabel ini sering di sebut dengan variabel pengaruh. Dalam penelitian ini produk dan kualitas pelayanan yang diberi simbol X. dimana didalam variabel X ini terdapat 2 sub pokok yaitu Produk diberi simbol  $X_1$  dan Kualitas Pelayanan diberi symbol  $X_2$  sebagai variabel independen.

##### 2. Variabel Dependen

Variabel dependen merupakan variabel yang terikat dan sifatnya tidak bisa berdiri sendiri. Kepuasan konsumen (Y) menjadi variabel dependen dalam penelitian ini.

#### E. Definisi Operasional

Definisi operasional digunakan untuk mempermudah dan memperjelas apa yang diungkapkan dengan variabel-variabel yang ada dalam penelitian. Definisi operasional digunakan sebagai alat yang mengukur suatu variabel.

---

<sup>7</sup> Priyanto, *Mandiri Belajar SPSS*, (Yogyakarta : Mediakom, 2008), 9.

Dalam penelitian ini daftar operasional variabel antara lain :

**Tabel 3.1**  
**Definisi Operasional**

<b>Variabel</b>	<b>Definisi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala</b>
<b>Produk (X1)</b>	Produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, diberi, digunakan, atau dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar yang bersangkutan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Kinerja (performance)</li> <li>b) Keandalan(reability)</li> <li>c) Keistimewaan tambahan (features)</li> <li>d) Kesesuaian dengan spesifikasi</li> <li>e) Daya tahan (durability)</li> <li>f) Serviceability</li> <li>g) Aesthetics</li> <li>h) Customer perceived quality</li> </ul>	<i>Likert</i>
<b>Kualitas Pelayanan (X2)</b>	Kualitas pelayanan merupakan ringkasan skala mengenai keterandalan dan keefektifan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reliability ( Keandalan)</li> <li>Responsiveness ( Cepat Tanggap )</li> <li>Assurance ( Jaminan )</li> <li>Empathy (empati)</li> <li>Tangible (berwujud)</li> </ul>	<i>Likert</i>

	yang dipersepsikan oleh pelanggan dan menjadi suatu keharusan untuk dapat bertahan.		
<b>Kepuasan Nasabah (Y)</b>	kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa dari seorang pelanggan setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. <sup>8</sup>	Kehandalan Daya tanggap Jaminan Produk-produk fisik empati	<i>Likert</i>

---

<sup>8</sup> Ekawati Rahayu Ningsih, *Manajemen Pemasaran*, (KUDUS : Dipa Stain Kudus, 2008), 25-26.

## F. Teknik Pengumpulan Data

Mengumpulkan data dengan cara-cara yang tepat bisa mempengaruhi kualitas pengumpulan data.<sup>9</sup> Untuk mendapatkan data lapangan, maka peneliti menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut :

### 1. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun berdasarkan banyak sekali proses biologis dan psikologis. Bila dibandingkan dengan wawancara dan kuesioner observasi mempunyai karakteristik yang spesifik yang berdasarkan pengamatan dan ingatan.

Teknik pengumpulan data dengan observasi yang digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.<sup>10</sup> Penelitian ini melakukan cara observasi pada lokasi KPPS Berkah Abadi Gemilang Jepara.

### 2. Wawancara

Wawancara digunakan untuk teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.<sup>11</sup>

### 3. Kuesioner (angket)

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan

---

<sup>9</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, 137.

<sup>10</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, 145.

<sup>11</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, 137.

kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet.

Penelitian ini menggunakan skala likert, yaitu skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.<sup>12</sup> Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai tolak ukur untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan.<sup>13</sup>

Dalam penelitian ini yang digunakan adalah pernyataan positif dema tingkat prefensi jawaban dengan penelitian sebagai berikut :

- |                        |          |
|------------------------|----------|
| a. Sangat setuju       | : skor 5 |
| b. Setuju              | : skor 4 |
| c. Netral              | : skor 3 |
| d. Tidak setuju        | : skor 2 |
| e. Sangat tidak setuju | : skor 1 |

### G. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen

Metode analisis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode analisis kuantitatif. Dimana untuk mencapai tujuan pertama yang sesuai dengan permasalahan. Dengan urutan analisis data dilakukan sebagai berikut :

#### 1. Uji Validitas

Validitas adalah akurasi alat ukur terhadap yang diukur walaupun dilakukan berkali-kali.<sup>14</sup> Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel tertentu. Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan diuji validitasnya. Hasil  $r_{hitung}$  kita bandingkan dengan  $r$  tabel

<sup>12</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*, 93.

<sup>13</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis(Pendekatan Kuantitatif, Kuantitatif dan R&D)*, 86.

<sup>14</sup> Burhan Bungin, *Metedologi Penelitian KUantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta : Kencana, 2011), 107.

dimana  $df=n-2$  dengan sig 5%. Jika  $r_{tabel} < r_{hitung}$  maka valid.<sup>15</sup>

## 2. Uji Reabilitas

Reabilitas (kedalaman) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pernyataan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Uji reabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pernyataan. Jika nilai Alpha  $> 0.60$  maka reliabel.<sup>16</sup>

## H. Uji Asumsi Klasik

Model regresi linier berganda dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi asumsi normalitas data dan terbebas dari asumsi-asumsi klasik yang multikolinieritas, autokorelasi dan heteroskedestisitas.<sup>17</sup>

### 1. Uji Multikolinieritas

Pengujian ini digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel *independent*. Jika variabel *independent* saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orthogonal. Variabel orthogonal adalah variabel *independent* yang dinilai korelasi antar sesama variabel *independent* sama dengan nol. Multikolinieritas juga dapat dilihat dari (1) nilai toleransi lawannya (2) *variance inflation factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel *independent* manakah yang dijelaskan oleh variabel *independent* lainnya. Dalam pengertian sederhana setiap variabel *independent* menjadi variabel *dependent* (terikat) dan diregresikan terhadap variabel *independent* lainnya. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel *independent* lainnya. Jika nilai *tolerance* yang rendah sama

---

<sup>15</sup> Wiratna Sujarweni, *Statistik Untuk Bisnis & Ekonomi*, (Yogyakarta : Pustaka Bru Press, 2015), 160.

<sup>16</sup> Wiratna Sujarweni, *Statistik Untuk Bisnis & Ekonomi*, 172.

<sup>17</sup> Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS Untuk Pemula*, (Jakarta : Prestasi Pustaka Publisher, 2007), 72.

dengan nilai VIF yang tinggi (karena  $VIF = 1/ Tolerance$ ). Nilai cutoff yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai yang  $tolerance < 0,10$  atau sama dengan nilai  $VIF > 10$ .<sup>18</sup>

## 2. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut heteroskedestisitas. Mode regresi yang baik adalah yang homokesastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Karena data menghimpun data yang mewakili berupa ukuran (kecil, sedang dan besar). Adapun cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dengan melihat grafik plot dengan dasar analisis.<sup>19</sup>

- a) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada pada pola tertentu yang teratur (bergelombang, menyebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- b) Jika tidak ada pola yang jelas, setiap titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

## 3. Uji Autokorelasi

Pengujian ini digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara variabel pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Untuk mengetahui apakah model regresi mengandung autokorelasi dapat digunakan pendekatan Durbin Watson Test (DW).<sup>20</sup>

Hipotesis yang akan diuji adalah :

Ho : tidak ada autokorelasi

Ha : ada korelasi autokorelasi

---

<sup>18</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Statistik Multivariate dengan Program SPSS*, (Semarang : BP Undip, 2005), 91-92.

<sup>19</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Statistik Multivariate dengan Program SPSS*, 189.

<sup>20</sup> Husein Umar, *Metode Riset Bisnis*, (Jakarta,: Gramedia Pustaka Utama, 2002), 189.

**Tabel 3.2**  
**Pengambilan Keputusan Ada Tidaknya Autokorelasi**

Hipotesis Nol	Keputusan	Jika
Tidak ada autokorelasi positif	Tidak	$0 < d < dl$
Tidak ada autokorelasi positif	Tidak ada keputusan	$0 < d < du$
Tidak ada autokorelasi negatif	Tidak	$-du < d < -dl$
Tidak ada autokorelasi negatif	Tidak ada keputusan	$-du < d < -dl$
Tidak ada autokorelasi positif atau negative	terima	$du < d < -du$

#### 4. Uji Normalitas

Pengujian normalitas adalah pengujian tentang kenormalan distribusi data. Uji ini merupakan pengujian yang paling banyak dilakukan untuk analisis statistic parametric. Penggunaan uji normalitas karena pada analisis statistic parametric, asumsi yang harus dimiliki oleh data adalah bahwa data tersebut terdistribusi secara normal dimana data memusat pada nilai rata-rata dan median.<sup>21</sup>

Salah satu cara untuk melihat normalitas suatu data adalah dengan melihat histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati

---

<sup>21</sup> Purbayu dan Ashari, *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel dan SPSS*, (Yogyakarta: Penenrbit ANDI, 2005), 231.

distribusi normal. Demikian dengan hanya melihat histogram ini bisa menyesatkan khususnya untuk jumlah sampel yang kecil. Metode yang lebih handal adalah melihat normability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal

Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal dan plotting data akan dibandingkan dengan garis normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya.<sup>22</sup>

**I. Teknik Analisis Data**

1. Analisis Data

a) Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen.<sup>23</sup> Digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai factor predictor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi linier berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2.<sup>24</sup> Rumusnya adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + \dots + b_n X_n$$

Dimana :

- Y = Variabel dependen (nilai yang diprediksi)
- X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>n</sub> = Variabel independen
- a = Konstanta
- b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>, b<sub>n</sub> = Koefisien Regresi (nilai

<sup>22</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Multivariate dengan program SPSS*, 110.

<sup>23</sup> Rochmat Aldi Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*, (Ponorogo: Wade Group, 2016), 161.

<sup>24</sup> Masrukhin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Kudus, Jurusan Tarbiyah Prodi PAI STAIN Kudus, 2009), 216.

peningkatan atau penurunan).

b) Menghitung Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerapkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang tempat relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtut waktu biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi tinggi.<sup>25</sup>

2. Pengujian hipotesis

a) Uji F (Uji Koefisien Regresi Secara Simultan)

Uji F dilakukan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh secara simultan (bersama-sama) antar variabel independen (variabel bebas) terhadap variabel dependen (variabel terikat).

Dengan langkah-langkah pengujian sebagai berikut :<sup>26</sup>

1) Membuat hipoitesis dalam uraian kalimat

Ho : tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan (bersama-sama) antara variabel independen (variabel bebas) terhadap variabel dependen (variabel terikat)

Ha : terhadap pengaruh yang signifikan secara simultan (bersama-sama) antara variabel

---

<sup>25</sup> Mudrajad Kuncoro, *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi*, (Yogyakarta:AMP YKPN, 2001), 100.

<sup>26</sup> Syofian Syiregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif : Di Lengkap dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2014), 408-409.

independen (variabel bebas) terhadap variabel dependen (variabel terikat).

2) Membuat taraf signifikan

Tingkat signifikansi menggunakan 0,05 (  $\alpha = 5\%$  )

3) Kaidah pengujian

Jika,  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ , maka terima  $H_0$

Jika,  $F_{hitung} >$ , maka tolak  $H_0$

b) Uji -t (Uji Koefisien Regresi secara Parsial)

Tujuan dilakukan uji signifikansi secara parsial dua variabel bebas (independent) terhadap variabel tak bebas (*dependent*) adalah untuk mengukur secara terpisah dampak yang ditimbulkan dari masing-masing variabel bebas (*independent*) terhadap variabel tak bebas (*dependent*).

Dengan langkah-langkah pengujian sebagai berikut :<sup>27</sup>

1) Membuat hipotesis dalam uraian kalimat

$H_0$  : tidak dapat pengaruh yang signifikan secara simultan (bersama-sama) antara variabel independen (variabel bebas) terhadap variabel dependen (variabel terikat)

$H_a$  : terhadap pengaruh yang signifikan secara simultan (bersama-sama) antara variabel independen (variabel bebas) terhadap variabel dependen ( variabel terikat) (bersama-sama) antara variabel independen (variabel bebas) terhadap variabel dependen ( variabel terikat)

2) Membuat taraf signifikan

Tingkat signifikansi menggunakan 0,05 (  $\alpha = 5\%$  )

3) Kriteria pengujian

$H_0$  diterima jika,  $-t_{tabel} < t_{hitung} < t$

$H_0$  ditolak jika jika,  $t_{hitung} > t_{tabel}$

---

<sup>27</sup>Syofian Syiregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif* : Di Lengkap dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17, 410.

4) menghitung  $t_{hitung}$  pada analisis regresi adalah:

rumus  $t_{hitung}$  pada analisis regresi adalah :

$$t_{hitung} = \frac{bi}{Sbi}$$

bi = nilai konstanta

Sbi = standar *error*

