

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif yaitu teknis mengumpulkan, pengolahan, menyederhanakan, menyajikan, dan menganalisis data kuantitatif secara deskriptif agar dapat memberikan data yang teratur tentang suatu peristiwa. Jenis penelitian ini yaitu dengan memperoleh informasi yang akurat mengenai pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan tahu Djadisari dengan cara menyebarkan kuesioner kepada para pelanggan untuk memperoleh data yang akurat.

Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Menurut Sugiyono (2019), metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metoda penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara acak (random), pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis dan bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang sudah ditetapkan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan tujuan untuk mendeskripsikan objek penelitian ataupun hasil penelitian. Adapun pengertian deskriptif menurut Sugiyono (2019) adalah metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.

3.2 Objek Penelitian, Unit Analisis dan Lokasi

Objek penelitian yang akan diteliti adalah kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat atau variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya perubahan variabel bebas (*independent variable*) atau sering juga disebut sebagai output, kriteria, dan konsekuen dan kualitas produk sebagai variabel bebas atau variabel yang memengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan variabel terikat (*dependent variable*).

Unit analisis dalam penelitian ini adalah keseluruhan individu atau pelanggan tahu Djadisari di kota Bogor. Penelitian dilaksanakan di pabrik tahu Djadisari yang beralamat di Kelurahan Kayumanis, Kecamatan Tanah Sareal Kota Bogor, Jawa Barat.

3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian

3.3.1 Jenis Data

Menurut Sugiyono (2019), data dapat dibedakan menjadi dua, yaitu data kualitatif dan data kuantitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yaitu suatu data yang diperoleh dalam bentuk angka-angka yang dapat dihitung, dan berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Data kuantitatif yang digunakan pada penelitian ini adalah jawaban responden yang dihimpun menggunakan kuesioner.

3.3.2 Sumber Data

1. Data Primer

Sumber data primer pada penelitian ini yaitu hasil jawaban responden pada kuesioner yang telah diajukan oleh peneliti yang kemudian akan dilakukan pengolahan.

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung, tetapi diperoleh dari pengkajian literatur, hasil penelitian sebelumnya serta sumber lain yang relevan dengan masalah yang diteliti. Data didapatkan dengan cara mengumpulkan studi pustaka, pengumpulan data atau informasi dengan menggunakan buku yang berhubungan dengan penelitian dan bertujuan untuk menemukan teori, konsep, dan variabel lain yang dapat mendukung peneliti dalam melakukan penelitian.

3.4 Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel adalah uraian tentang batasan variabel yang diteliti yang meliputi definisi ringkas tentang variabel, dimensi, dan indikator (Sugiyono, 2019).

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel

Variabel	Indikator	Ukuran	Skala Data
Kualitas Produk (Tjiptono, 2016)	<i>Performance</i>	1. Mudah untuk disajikan 2. Cita rasa sesuai dengan selera 3. Kesegaran produk selalu terjaga	Interval
	<i>Features</i>	1. Banyak pilihan varian produk 2. Ciri khas yang mudah dikenali 3. Aroma sebagai ciri khas	
	<i>Reliability</i>	1. Aman disimpan dimana saja 2. Kualitas bahan kemasan 3. Aman disimpan dalam waktu lama	
	<i>Conformance to Spesification</i>	1. Bahan baku kedelai segar tanpa pengawet 2. Sesuai dengan penuturan penjual 3. Kualitas yang selalu konsisten	
	<i>Durability</i>	1. Memiliki daya tahan yang baik 2. Kualitas tahu terjaga selama proses produksi 3. Kualitas tidak berubah setelah diolah	
	<i>Serviceability</i>	1. Produk dapat ditukar 2. Produk mudah diolah menjadi makanan 3. Tekstur produk yang lembut	

Variabel	Indikator	Ukuran	Skala Data
	<i>Aesthetica</i>	1. Bentuk dan ukuran produk dalam keadaan utuh 2. Aroma kedelai segar 3. Kemasan produk yang menarik	
	<i>Perceived Quality</i>	1. Merasakan hal yang belum pernah dirasakan sebelumnya 2. Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas 3. Memiliki sertifikat kehalalan produk	
Kepuasan Pelanggan (Tjiptono, 2016)	Kesesuaian Harapan	1. Harapan dapat dipenuhi 2. Tidak akan membeli produk lain 3. Harga sesuai dengan kualitas	Interval
	Minat Membeli Ulang	1. Keinginan membeli ulang 2. Akan membeli dalam waktu dekat 3. Akan membeli dengan jumlah lebih dari satu	
	Kesediaan Rekomendasi	1. Membagikan pengalaman di sosial media 2. Merekomendasikan ke rekan dan kerabat 3. Menjelaskan pengalaman kepada orang yang bertanya	

Sumber : Data Primer, Diolah Peneliti, (2023)

3.5 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019). Populasi pada penelitian ini adalah keseluruhan pelanggan Tahu Djadisari Kota Bogor. Menurut Sugiyono (2019), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel pada penelitian ini adalah semua orang yang pernah membeli produk tahu Djadisari.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik *non probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel, (Sugiyono, 2019). Metode pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Anggota populasi harus memenuhi beberapa kriteria yang sudah ditetapkan oleh peneliti agar dapat menjadi sampel. Kriteria yang harus dipenuhi oleh populasi agar dapat menjadi sampel adalah:

1. Memiliki pengalaman membeli tahu Djadisari minimal 2 kali pembelian.
2. Harus berdomisili di Kota Bogor.

Menurut Sugiyono (2019) jumlah sampel penelitian yang tidak diketahui jumlah populasi secara pastinya, minimal berjumlah lima kali variabel yang dianalisa atau indikator dari variabel penelitian. Pada penelitian ini, jumlah responden yang dibutuhkan adalah sebesar $(5 \times 33 = 165)$. Perhitungan tersebut menyatakan bahwa sampel yang digunakan peneliti berjumlah 165 responden.

3.6 Metode Pengumpulan Data

3.6.1 Studi Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2019). Teknik dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan dan mengkaji data sekunder berupa data perusahaan tahu Djadisari.

3.6.2 Studi Literatur

Metode pengumpulan data yang relevan dengan penelitian yang bersangkutan, antara lain dilakukan melalui pengumpulan informasi dari buku, literatur-literatur dan jurnal yang sesuai dengan penelitian tersebut. Studi kepustakaan yang dilakukan dalam penelitian ini dengan membahas buku-buku yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, skripsi maupun penelitian terdahulu dan dengan menggunakan media internet untuk mencari artikel serta jurnal atau data yang dapat membantu hasil penelitian.

3.6.3 Kuesioner

Kuesioner (*questionnaire*) adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2018).

Item pernyataan kuesioner yang diajukan kepada responden akan diberikan pilihan jawaban dimana setiap jawaban memiliki skor yang berbeda. Pemberian skor pada setiap alternatif jawaban bertujuan untuk mengukur setiap item pernyataan kuesioner menggunakan skala likert dengan pilihan jawaban 1 sampai 5 yaitu sebagai berikut :

Tabel 3.2 Instrumen Skala Likert

Alternatif Jawaban	Skor
Sangat setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak setuju (TS)	2
Sangat tidak setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono, (2018)

3.7 Metode Analisis Data

Sugiyono (2018) mengatakan bahwa analisis data diarahkan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam proposal. Berikut metode analisis yang digunakan pada penelitian ini.

3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu instrumen pernyataan kuesioner. Sugiyono (2019) menyatakan bahwa hasil penelitian dapat dikatakan valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang

sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid.

Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (variabel pada penelitian ini). Rumus yang digunakan untuk melakukan uji validitas ini adalah rumus *product moment* atau *pearson* (*pearson's product moment coefficient correlation*), sebagai berikut:

$$r_{hitung} = \frac{n(\Sigma XY) - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{[n(\Sigma X^2) - (\Sigma X)^2][n(\Sigma Y^2) - (\Sigma Y)^2]}}$$

Keterangan:

n : Jumlah responden

r : nilai korelasi

X : Skor variabel (jawaban responden)

Y : Skor total dari variabel untuk responden ke-n

Alat ukur yang digunakan dalam sebuah penelitian akan dinyatakan valid apabila hasil r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} dimana dapat diketahui bahwa r_{tabel} berdasarkan tabel distribusi r dalam pengujian validitas terhadap 30 responden dan tingkat signifikansi atau $\alpha = 5 (0,05)$ adalah sebesar 0,361.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji statistik yang digunakan untuk menentukan reliabilitas variabel pada rangkaian pertanyaan dalam mengukur suatu variabel menurut sugiyono (2017), uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas dimana item yang masuk pengujian adalah item yang valid saja untuk menentukan apakah instrumen reliabel atau tidak menggunakan batasan 0,6. Reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik. Hasil Pengujian reliabilitas instrumen dapat dilakukan dengan rumus Alpha Cronbach's (α), sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{k \cdot r}{1 + (k - 1)r}$$

Keterangan :

α : Koefisien Reliabilitas

r : korelasi antar kuesioner

k : Jumlah kuesioner

3.7.3 Analisis Deskriptif

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan uji statistik analisis univariat. Analisis univariat menghasilkan distribusi dan persentase dari tiap variabel. Analisis ini dilakukan untuk mendeskripsikan variabel penelitian dengan membuat tabel distribusi frekuensi dan sebaran data dalam bentuk tabel (Sugiyono 2018). Tujuan dari analisis univariat adalah untuk menjelaskan

karakteristik masing-masing variabel yang diteliti. Data yang ditampilkan dalam analisa univariat adalah distribusi frekuensi dari karakteristik sampel, standar deviasi, nilai rata-rata, nilai maksimum dan minimum dari tiap variabel.

Statistik deskriptif menurut Sugiyono (2018) adalah analisis yang dilakukan dengan memaparkan atau mendeskripsikan data. Analisis ini digunakan untuk menggambarkan informasi yang dapat digali dari data secara komprehensif dengan cara mendeskripsikan data melalui berbagai macam cara. Data yang disajikan dalam statistic deskriptif biasanya dalam bentuk ukuran pemusatan data, ukuran penyebaran data (standar deviasi dan varians), tabel, sertagrafik (histogram, pie, dan bar). Hasil perhitungan yang dilihat dari statistik deskriptif yaitu nilai rata-rata yang berguna untuk melihat penilaian kepuasan pelanggan dan kualitas produk. Klasifikasi nilai rata-rata dapat ditentukan dengan melihat nilai minimum dan maksimum skala likert. Nilai minimum skala likert 1 dan nilai maksimum skala likert adalah 5, interval penilaian untuk klasifikasi nilai rata-rata ditentukan melalui rumus berikut:

$$\text{Tanggapan total responden} = \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Skor tertinggi}} \times 100\%$$

Adapun langkah-langkah penilaian tanggapan responden sebagai berikut:

$$\text{interval} = \frac{\text{rentang}}{\text{banyaknya kelas}}$$

Keterangan :

Rentang : Persentase tertinggi – persentase terendah

Kelas : Sesuai dengan jawaban pertanyaan yaitu sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju

$$\text{interval} = \frac{100-0}{5} = 20$$

Tabel 3.3 Rentang Skala

No	Skala Kategori Jawaban	Kualitas Produk	Kepuasan Pelanggan
1	0 – 20	SangatBuruk	Sangat Tidak Puas
2	21 – 40	Buruk	Tidak Puas
3	41 – 60	Cukup Baik	Cukup Puas
4	61 – 80	Baik	Puas
5	81 – 100	Sangat Baik	Sangat Puas

3.7.4 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel bebas dan variabel terikat keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak menggunakan uji *Kolmogorov – smirnov* dengan ketentuan jika nilai *asympt sig.* melebihi 0,05, maka data residual berdistribusi secara normal. Namun, jika kurang dari 0,05 maka data residual tidak berdistribusi normal (Ghozali, 2018).

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda maka disebut dengan heteroskedastisitas. Kemudian untuk menguji apakah terjadi heteroskedastisitas maka pada penelitian dilakukan dengan scatterplot (Ghozali, 2018).

- a. Jika pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur, maka telah terjadi gejala heterosketadisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

3.7.5 Uji Hipotesis

1. Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi linier sederhana dilakukan bila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel terikat dengan variabel bebas yang dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Analisis regresi menggunakan persamaan regresi linier sederhana yaitu (Sugiyono, 2019) :

$$Y : a + bX + e$$

Keterangan :

- Y : Variabel Terikat (Kepuasan Pelanggan)
 a : Konstanta (*Constant*)
 b : Koefisien regresi parsial, mengukur $\bar{x}$ nilai Y untuk setiap perubahan X
 X : Variabel Bebas (Kualitas Produk)
 e : Standard error.

2. Uji T

Menurut Sugiyono (2018), “Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan”. Pengujian hipotesis dinilai dengan penetapan hipotesis nol dan hipotesis alternatif, penelitian uji statistik dan perhitungan nilai uji statistik, perhitungan hipotesis, penetapan tingkat signifikan dan penarikan kesimpulan.

Pengujian hipotesis penelitian ini untuk menguji ada tidaknya hubungan antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Hipotesis dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian sehingga perlu dilakukan pengujian untuk mengetahui diantara dua pilihan hipotesis manakah yang diterima dan ditolak untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian secara empirik.

Uji hipotesis yang digunakan pada penelitian ini adalah uji t. Pengertian dari uji t sebagaimana telah dinyatakan oleh Sugiyono (2019), pada dasarnya uji t

dilakukan guna mengetahui besarnya signifikan hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat. Untuk menguji hipotesis menggunakan uji t harus melalui kriteria sebagai berikut :

- a. $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti tidak ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.
- b. $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.