



## BAB III

### METODE PENELITIAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Hak Cipta milik IBIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

#### A. Objek Penelitian

Objek pada penelitian ini adalah pengaruh variabel kualitas produk dan kualitas layanan terhadap variabel kepuasan konsumen *smartphone* Samsung. Penelitian ini dilakukan terhadap konsumen yang telah membeli dan menggunakan *smartphone* Samsung.

#### B. Desain Penelitian

Menurut Cooper dan Schindler (2017: 149), di awal penelitian apapun, peneliti menghadapi tugas untuk memilih desain spesifik yang akan digunakan.

##### 1. Tingkat Penyelesaian Pertanyaan Penelitian

Studi penelitian dapat bersikap formal atau eksploratif. Berdasarkan tingkat perumusan masalah, studi yang digunakan dalam penelitian ini adalah formal. Studi formal dimulai dengan hipotesis atau pertanyaan penelitian dan melibatkan prosedur yang tepat serta spesifikasi sumber data. Tujuan dari desain formal adalah untuk menguji hipotesis dan menjawab semua pertanyaan penelitian yang dikemukakan.

##### 2. Metode Pengumpulan Data

Berdasarkan metode pengumpulan data, penelitian ini menggunakan studi komunikasi. Dimana studi komunikasi dilakukan dengan memberikan pertanyaan kepada subjek penelitian dan mengumpulkan respon mereka berdasarkan makna personal maupun umum.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



### 3. Kontrol Peneliti terhadap Variabel

© Dalam penelitian ini, penulis menggunakan desain *ex post facto*. Dimana peneliti tidak memiliki control terhadap variabel-variabel, dalam artian memanipulasinya.

### 4. Tujuan Studi

Penelitian ini memiliki tujuan kausal. Dalam studi kausal, penulis berusaha untuk menjelaskan hubungan antar variabel, yaitu bagaimana pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan *smartphone* Samsung.

### 5. Dimensi Waktu

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan studi *cross sectional*. Penelitian hanya dilakukan satu kali dan menyajikan potret suatu kejadian dalam satu waktu.

### 6. Cakupan Topik

Penelitian ini menggunakan studi statistic. Studi statistik didesain untuk cakupan yang lebih luas dan bukan lebih mendalam. Studi ini berusaha menangkap karakteristik populasi dengan membuat kesimpulan dari karakteristik sampel.

### 7. Lingkungan Penelitian

Dilihat dari lingkungan penelitian, penelitian ini termasuk dalam kondisi lapangan. Karena penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna *smartphone* Samsung.

### 8. Kesadaran Persepsi Partisipan

Persepsi subjek atau responden berpengaruh terhadap proses penelitian dan merupakan hal yang penting dalam melakukan penelitian. Persepsi yang baik adalah persepsi yang nyata dan tidak ada penyimpangan di kehidupan sehari-hari.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



### C. Variabel Penelitian

1. Variabel kualitas produk dengan dimensi-dimensi yang terdiri dari:

**Tabel 3.1**

**Operasionalisasi Variabel Kualitas Produk**

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Produk (Kotler & Keller 2016: 393)	<i>Form</i> (bentuk)	a. <i>Smartphone</i> Samsung memiliki bentuk yang menarik b. Ukuran yang dimiliki <i>smartphone</i> Samsung bervariasi	Interval
	<i>Features</i> (fitur)	a. Fitur yang disediakan <i>smartphone</i> Samsung lengkap b. <i>Smartphone</i> Samsung memiliki fitur yang beragam	Interval
	<i>Quality Performance</i> (Kualitas Kinerja)	a. Kinerja yang ditawarkan baik b. <i>Smartphone</i> Samsung memiliki keunggulan yang tinggi	
	<i>Conformance quality</i> (kesesuaian kualitas)	a. Spesifikasi yang ditawarkan sesuai. b. Kualitas <i>smartphone</i> Samsung sesuai dengan yang dijanjikan	Interval
	<i>Durability</i> (daya tahan)	a. <i>Smartphone</i> Samsung tidak mudah rusak b. <i>Smartphone</i> Samsung memiliki daya tahan baterai yang cukup lama	Interval
	<i>Reliability</i> (keandalan)	a. <i>Smartphone</i> Samsung dapat dipakai dalam jangka waktu yang lama. b. <i>Smartphone</i> Samsung dapat diandalkan	Interval
	<i>Repairability</i> (kemudahan perbaikan)	a. <i>Smartphone</i> Samsung mudah untuk mendapatkan perbaikan b. <i>Smartphone</i> Samsung mudah diperbaiki oleh pengguna	Interval
	<i>Style</i> (gaya)	a. <i>Smartphone</i> Samsung memiliki desain yang unik b. <i>Smartphone</i> Samsung memiliki banyak pilihan warna	Interval

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



2. Variabel Kualitas Layanan dengan dimensi-dimensi yang terdiri dari:

**Tabel 3.2**

**Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan**

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Layanan (A. Parasuraman dalam Fitzsimmons, 2014: 144)	<i>Reliability</i> (keandalan)	a. Karyawan melayani konsumen sesuai dengan standar operasi b. Karyawan memperbaiki <i>smartphone</i> Samsung sesuai dengan waktu yang dijanjikan c. Karyawan memiliki kemampuan yang baik dalam memperbaiki <i>smartphone</i> Samsung	Interval
	<i>Responsiveness</i> (responsivitas)	a. Karyawan selalu bersedia dalam membantu konsumen b. Kecepatan dalam memperbaiki <i>smartphone</i> Samsung	Interval
	<i>Assurance</i> (jaminan)	a. Karyawan Samsung Center memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan yang diajukan konsumen b. Konsumen merasa aman untuk memperbaiki <i>smartphone</i> Samsung di Samsung Center c. Karyawan ramah dalam melayani konsumen	Interval
	<i>Empathy</i> (empati)	a. Karyawan memahami keinginan konsumen b. Karyawan memberikan perhatian kepada konsumen secara personal	Interval
	<i>Tangible</i> (wujud)	a. Penampilan dan kerapian karyawan <i>customer service</i> Samsung b. Kenyamanan dan kebersihan Samsung Center	Interval

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



3. Variabel kepuasan pelanggan dengan dimensi-dimensi yang terdiri dari:

**Tabel 3.3**

**Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pelanggan**

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kepuasan Konsumen (Kotler & Keller 2016: 155)	<i>Loyal</i>	Pelanggan <i>smartphone</i> Samsung dengan tingkat kepuasan yang tinggi cenderung setia untuk jangka waktu yang lama	Interval
	Selalu membeli produk terbaru	Pelanggan yang puas akan membeli lebih banyak saat Samsung memperkenalkan produk baru atau produk yang diperbaharui	Interval
	Merekomendasikan	Pelanggan <i>smartphone</i> Samsung yang puas akan berbicara yang baik tentang perusahaan dan produknya kepada orang lain	Interval
	Tidak memperhatikan pesaing	Pelanggan <i>smartphone</i> Samsung yang puas cenderung akan kurang memperhatikan merek pesaing dan kurang sensitif terhadap harga	Interval
	Memberikan ide	Pelanggan <i>smartphone</i> Samsung akan menawarkan ide produk atau layanan kepada perusahaan	Interval

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

**D Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik komunikasi dengan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada responden dengan pertanyaan mengenai kualitas produk, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan. Jenis kuesioner yang digunakan adalah pertanyaan tertutup. Kuesioner disusun dengan menggunakan skala likert, yaitu dengan meminta persetujuan pada suatu pernyataan dengan kriteria STS = Sangat Tidak Setuju, TS = Tidak Setuju, N = Netral, S = Setuju, dan SS = Sangat Setuju. Kemudian setiap tingkat jawaban diberi skor dari 1 sampai 5.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## E. Teknik Pengambilan Sampel

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan *non probability sampling*. Menurut Sugiyono (2015: 154), *non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik *sampling* yang digunakan adalah teknik *judgement sampling*.

Pendekatan yang digunakan adalah *judgement sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan memilih satuan sampling atas dasar pertimbangan tertentu. Dalam hal ini responden yang dipilih yaitu orang-orang yang menggunakan *smartphone* Samsung di Lippo Plaza Kramat Jati Jakarta Timur.

## F. Teknik Analisis Data

### 1. Uji Validitas

Menurut Imam Ghozali (2016: 52), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisioner. Suatu kuisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut. Jadi validitas ingin mengukur apakah pernyataan dalam kuisioner yang sudah dibuat betul-betul dapat mengukur apa yang hendak diukur.

Dalam pengambilan keputusan uji validitas ini, peneliti membandingkan hasil perhitungan *Pearson Product Moment* dengan r tabel sebesar 0,361. Peneliti menggunakan rumus Korelasi *Pearson Product Moment* sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$



Keterangan:

$r$  = korelasi

$x$  = skor tiap pertanyaan

$y$  = skor total

$n$  = jumlah responden

## 2. Uji Reliabilitas

Menurut Imam Ghozali (2016: 47), suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban seseorang terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dapat menggunakan rumus Cronbach's Alpha, sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[ \frac{K}{k-1} \right] \left[ \frac{1 - \sum s_b^2}{\sum s_t^2} \right]$$

Keterangan :

$r$  = reliabilitas internal seluruh instrument

$k$  = jumlah

$\sum s_b^2$  = jumlah varian butir

$\sum s_t^2$  = Varian total

## 3. Analisis Deskriptif

### a. Rata-Rata Hitung

Cara menghitung skor dengan menggunakan seluruh perkalian antara frekuensi dengan nilai skor masing-masing dibagi dengan jumlah total frekuensi.

$$\bar{X} = \sum \frac{Fi \cdot Xi}{n}$$

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Keterangan:

X: Skor rata-rata

Fi: Frekuensi pemilihan nilai

Xi: Skor (1, 2, 3, 4, 5)

n: Jumlah total frekuensi/data yang digunakan

**b. Analisis Persentase (%)**

Analisis persentase digunakan untuk mengetahui karakteristik dari responden yang tertulis dalam profil responden dalam kuisioner. Profil responden dalam kuisioner adalah jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan gaji/uang jajan per bulan.

Rumus yang digunakan untuk menghitung persentase adalah sebagai berikut:

$$Fr = \frac{\text{Jumlah responden yang memilih}}{\text{Total responden}} \times 100\%$$

**c. Rentang Skala**

Rumus yang digunakan adalah:

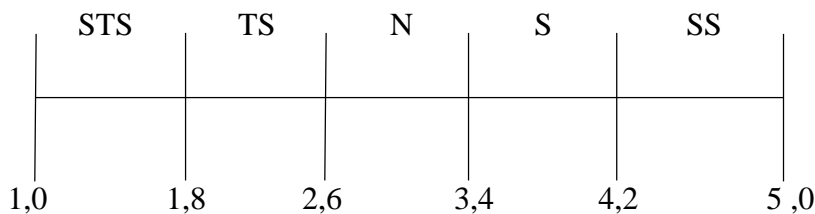
$$Range = \frac{m - p}{b}$$

Keterangan:

m = rata – rata nilai tertinggi

p = rata – rata nilai terendah

b = jumlah kelas/ banyaknya kategori







Keterangan:

1,00 – 1,80 = Sangat Tidak Setuju (STS)

1,81 – 2,60 = Tidak Setuju (TS)

2,61 – 3,40 = Netral (N)

3,41 – 4,20 = Setuju (S)

4,21 – 5,00 = Sangat Setuju (SS)

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

#### 4. Uji Asumsi Klasik

##### a. Uji Normalitas

Menurut Imam Ghozali (2016: 154), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji statistik dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik non – parametrik Kolmogorov – Smirnov (K-S)

Uji K-S dilakukan dengan membuat hipotesis:

$H_0$ : data residual berdistribusi normal

$H_a$ : data residual tidak berdistribusi normal

Jika terdapat normalitas, maka residual akan terdistribusi secara normal dan independen. Model yang paling baik adalah distribusi data normal/mendekati normal.

##### b. Uji Multikolinieritas

Menurut Imam Ghozali (2016: 103), Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Jika variabel *independent* saling berkorelasi, maka variabel – variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel *independent* yang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



nilai korelasi antar sesama variabel *independent* sama dengan nol. Dasar

pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

- a. Jika  $VIF < 10$  dan  $TOL > 0.1$  maka bebas multikolinieritas.
- b. Jika  $VIF > 10$  dan  $TOL < 0.1$  maka terdapat multikolinieritas.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah:

- a. Jika koefisien *parameter sign*  $< 0.05$  maka terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika koefisien *parameter sign*  $> 0.05$  maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### d. Analisis Regresi Ganda

Menurut Imam Ghozali (2016: 94), dalam analisis regresi, selain mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen.

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

X = Variabel bebas

Y = Variabel terikat

$\beta_0$  = konstanta

$\beta_1$  = koefisien regresi variabel X1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



$\beta_2$  = koefisien regresi variabel X2

e = Error

## 6. Uji Keberartian Model (Uji F)

Pada uji f dapat dilihat signifikansi model regresi, apakah model regresi penelitian tersebut layak atau tidak untuk digunakan. Dalam analisisnya menggunakan hipotesis statistik sebagai berikut:

$$H_0: \beta_1 = \beta_2 = 0$$

$$H_a: \text{Tidak Semua } \beta_i = 0$$

Keterangan:

$$i = 1,2$$

Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- Jika nilai Sig < 0,05 atau F hitung > F table maka tolak  $H_0$ , yang berarti regresi tersebut dapat digunakan untuk memprediksi Y.
- Jika nilai Sig > 0,05 atau F hitung < F tabel maka tidak tolak  $H_0$ , yang berarti model regresi tersebut tidak dapat digunakan untuk memprediksi Y.

## 7. Uji Signifikan Koefisien (Uji t)

Menurut Imam Ghazali (2016: 97), uji statistic t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelasan/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel independen.

$$H_0: \beta_i = 0$$

$$H_a: \beta_i > 0$$

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
- Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



pKeterangan:

i = 1,2

Dasar pengambilan keputusannya sebagai berikut:

- a. Jika  $sig < 0.05$  maka tolak  $H_0$  artinya variabel independen mempengaruhi variabel dependen.
- b. Jika  $sig > 0.05$  maka tidak tolak  $H_0$  artinya variabel independen tidak mempengaruhi variabel dependen

### 8. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut Imam Ghozali (2016: 95), koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas.

$R^2 = 0$ , artinya variabel independen (X) tidak memiliki kemampuan untuk menjelaskan variabel dependen (Y).

$R^2 = 1$ , artinya variabel independen (X) secara sepenuhnya memiliki kemampuan untuk menjelaskan variabel dependen (Y).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.