



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

A. Obyek Penelitian

Obyek yang akan diteliti oleh peneliti adalah pengaruh kualitas produk dan kewajaran harga terhadap kepuasan konsumen *smartphone* Samsung, sedangkan subyek penelitian adalah pria dan wanita yang membeli dan menggunakan produk *smartphone* Samsung, yang secara geografis tinggal di daerah Jakarta Utara dan berumur minimal tujuh belas tahun.

B. Metode Penelitian

Menurut Cooper dan Schindler (2011: 140), pendekatan yang digunakan dalam metode penelitian kali ini bila ditinjau dari berbagai perspektif yang berbeda adalah:

1) Berdasarkan tingkat perumusan masalah

Penelitian ini termasuk dalam penelitian formal (*formalized study*), karena penelitian ini dimulai dengan batasan masalah dan hipotesis penelitian dimana tujuan akhirnya adalah untuk menguji hipotesis dan menjawab batasan masalah yang ada dalam penelitian.

2) Berdasarkan metode pengumpulan data

Penelitian ini dilakukan dengan cara kuesioner, karena peneliti mengajukan pertanyaan kepada responden yang menggunakan *smartphone* Samsung dan mengumpulkan jawaban-jawabannya melalui cara-cara personal dan non personal. Data yang dihasilkan berasal dari daftar isian yang harus diisi dan diberikan kepada subyek penelitian ini.

3) Berdasarkan pengendalian variabel-variabel oleh peneliti

Penelitian ini menggunakan desain *ex post facto*, karena peneliti tidak memiliki kontrol atas variabel-variabel penelitian dan sifatnya tidak dapat dimanipulasi.

4) Berdasarkan tujuan penelitian

Penelitian ini termasuk dalam studi kausal, karena bertujuan untuk menguji apakah terdapat hubungan antara variabel-variabel yang akan diteliti

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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



yaitu apakah terdapat pengaruh persepsi kualitas produk dan kewajaran harga terhadap kepuasan konsumen Smartphone Samsung.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

5) Berdasarkan dimensi waktu

Penelitian ini menggunakan studi lintas seksi (*cross-sectional*) yaitu studi yang dilaksanakan satu kali dan mencerminkan “potret” dari suatu keadaan pada suatu saat tertentu.

6) Berdasarkan cakupan topik bahasan

Penelitian ini merupakan studi statistik, karena hipotesis dalam penelitian ini akan diuji secara kuantitatif dengan menggunakan uji ststistik. Kesimpulan mengenai hasil-hasil temuan disajikan berdasarkan tingkat sejauh mana sampel adalah representatif dan tingkat validitas atau kesalahan sampel.

7) Berdasarkan lingkungan penelitian

Penelitian ini tergolong sebagai penelitian lapangan (*field studies*), karena subyek dan obyek penelitian berada dalam lingkungan nyata yang sebenarnya.

8) Berdasarkan persepsi subyek

Dalam penelitian ini persepsi subyek yang diusahakan adalah subyek tidak merasa ada penyimpangan dari situasi sehari-hari sampai subyek merasa ada penyimpangan, tetapi tidak dikaitkan dengan penelitian.

C) Variabel Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, variabel-variabel yang akan peneliti teliti terdiri dari dua jenis, yaitu:

1. Variabel bebas (*independent variabel*)

Variabel bebas merupakan variabel yang memengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat atau variabel dependen (Sugiyono, 2012: 39). Dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah:

a. Kualitas Produk

Tabel 3.1
Variabel Kualitas Produk

Dimensi	Indikator	Skala
Mutu Kinerja	Sperpart yang digunakan Smartphone Samsung berkualitas baik	Interval
	Produk yang dijual sesuai dengan standard	Interval

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.



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.

	yang ditetapkan	
	Tampilan bentuk sesuai dengan selera saya	Interval
Bentuk	Ukuran Smartphone Samsung ramah lingkungan	Interval
	Bentuk atau penampilan Smartphone Samsung sesuai dengan kemudahannya	Interval
Mutu Kesesuaian (<i>Conformance quality</i>)	Teknologi yang dipakai terbaru	Interval
	Kualitas produk Smartphone Samsung kuat dan tahan lama	Interval
Gaya	Smartphone Samsung Mengikuti gaya modern	Interval
	Smartphone Samsung menarik	Interval

Sumber: Diadaptasi dari Kotler dan Keller (2009)

b. Kewajaran Harga

Tabel 3.2
Variabel Kewajaran Harga

Dimensi	Indikator	Skala
Wajar	Harga produk yang di jual <i>smartphone</i> Samsung sesuai dengan informasi yang didapat	Interval
	Harga produk <i>smartphone</i> Samsung sesuai dengan harga teknologi yang didapatkan	Interval
Dapat diterima	Konsumen tidak keberatan dengan harga yang ditetapkan <i>smartphone</i> Samsung	Interval
Etika Komunikasi	<i>Smartphone</i> Samsung melakukan pemberitahuan jika ada perubahan harga atau promosi	Interval

Sumber: Diadaptasi dari Consuegra *et al.* (2007) dan Amrriyanti (2013) dalam Indraswari dan Pramudana (2014)



2. Variabel terikat (*dependent variabel*)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2012:39). Dalam penelitian ini variabel dependen yang digunakan adalah variabel perilaku pembelian kembali yang dilakukan oleh konsumen (Y).

Tabel 3.3
Variabel Kepuasan Konsumen

Dimensi	Indikator	Skala
Kepuasan Pelanggan	Saya akan merekomendasikan <i>smartphone</i> Samsung kepada orang lain	Interval
	Saya sangat puas saat menggunakan <i>smartphone</i> Samsung	Interval
	Saya merasa keputusan saya dalam membeli <i>smartphone</i> Samsung adalah tepat	Interval
	<i>Smartphone</i> Samsung memberikan pengalaman yang baik saat digunakan	Interval

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik komunikasi. Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang didapat dari sumber pertama, dari individu hasil wawancara atau pengisian kuesioner. Untuk memperoleh data primer yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini, penulis menggunakan teknik komunikasi dengan menyebarkan kuesioner kepada para konsumen yang mengambil keputusan untuk membeli dan menggunakan *smartphone* Samsung. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk memberi jawaban. Tujuan kuesioner ini adalah untuk memperoleh data berupa jawaban responden yang dijadikan informasi yang digunakan untuk penelitian. Kuesioner dalam penelitian ini disebar menggunakan aplikasi *Google Docs* kepada 100 responden.



E. Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non probability sampling atau yang disebut juga penarikan sampel secara tidak acak. Dalam penggunaan non probability sampling ini pengetahuan, kepercayaan dan pengalaman seseorang sering dijadikan pertimbangan untuk menentukan anggota populasi yang akan dijadikan sampel, dengan demikian tidak semua anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih secara acak sebagai sampel. Dengan menggunakan non probability sampling, dapat mengemukakan berbagai macam kemungkinan untuk memilih objek, individu atau kasus yang akan dijadikan sampel.

Pendekatan yang digunakan adalah *judgement sampling*, yaitu pengambilan sampel yang berdasarkan pada kriteria atau pertimbangan tertentu. Oleh karena itu, dalam penelitian ini penulis telah menetapkan bahwa sampel yang akan diambil adalah para konsumen yang telah menggunakan produk *smartphone* Samsung, dengan jumlah responden 100 orang, tersebar di wilayah Jakarta Utara.

F. Skala yang Digunakan

Menurut Sugiyono (2012: 132), skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala likert, maka variabel yang diteliti dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator itu dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan. Jawaban setiap instrumen mempunyai jarak dari yang sangat setuju sampai yang sangat tidak setuju. Lalu setiap jawaban diberi nilai dari yang terkecil sampai yang terbesar seperti berikut:

<u>Skala Peringkat</u>	<u>Bobot</u>
Sangat Setuju	1
Setuju	2
Netral / Biasa	3
Tidak Setuju	4
Sangat Tidak Setuju	5

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.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Hasil jawaban responden akan dibagi menjadi dua, yaitu jawaban yang diharapkan (favorable responses) dan jawaban yang tidak diharapkan (unfavorable responses). Favorable responses (FR) terdiri dari jawaban setuju dan sangat setuju. Sedangkan Unfavorable Responses (UR) terdiri dari jawaban sangat tidak setuju, setuju, dan netral.

G. Teknik Analisis Data

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan yang tinggi. Suatu instrument dikatakan valid apabila memiliki validitas yang tinggi, begitu pula sebaliknya. Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan. Menurut Husein Umar (2008: 60), suatu item dianggap valid jika nilai *corrected item total correlation* memenuhi syarat $> r$ tabel (0,361) untuk $n = 30$ dan $\alpha = 5\%$. Pengujian dilakukan secara statistik, yang dapat dilakukan secara manual atau dukungan komputer, misalnya melalui bantuan paket computer SPSS dengan metode korelasi Pearson Product Moment. Rumusannya adalah:

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

r = Korelasi product moment

n = Jumlah anggota sampel

X = Skor dari tiap butir pertanyaan dari kuesioner

Y = Jumlah skor dari tiap butir pertanyaan

2. Uji Reliabilitas

Merupakan suatu angka indeks yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama. Setiap alat pengukur harus memiliki kemampuan untuk memberikan hasil pengukuran yang konsisten. Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrument yang di dalam hal ini adalah kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama. Menurut Imam Ghozali (2006: 46), metode pengambilan keputusan pada uji reliabilitas menggunakan batasan 0,6. Jika r hitung $> r$ tabel

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.



maka reliabel, sebaliknya jika r hitung $< r$ tabel maka pertanyaan tersebut tidak reliabel. Uji reliabilitas untuk alternatif jawaban yang lebih dari dua akan digunakan uji *Cronbach's Alpha*. Uji reliabilitas menggunakan uji *Cronbach's Alpha*. Rumus ini ditulis sebagai berikut:

$$a = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum x^2 b}{s^2 t} \right)$$

a = reliabilitas instrument

k = banyaknya butir pertanyaan

$s^2 t$ = varians total

$\sum x^2 b$ = jumlah varians butir

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

3. Analisis Persentase dan Skor Rata- Rata

Analisis persentase digunakan untuk mengetahui profil responden yang terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, dan penghasilan. Analisis persentase menggunakan rumus sebagai berikut

$$Fr_i = \frac{\sum f_i}{n} \times 100\%$$

Keterangan :

Fr_i = frekuensi alternatif ke- i setiap kategori

$\sum f_i$ = jumlah kategori yang termasuk kategori i

N = Total responden

Rumus skor rata-rata adalah sebagai berikut:

$$X = \frac{\sum f_i \times w_i}{n}$$

Keterangan:

X = skor rata-rata

f_i = Frekuensi

w_i = Bobot masing-masing pertanyaan

n = Total jumlah frekuensi

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

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.



Menurut Ghozali Imam (2006: 147), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan uji *Kolmogorov – Smirnov*.

Ho : residual data berdistribusi normal

Ha : residual data tidak berdistribusi normal

Dasar pengambilan keputusan:

- 1) Terima Ho bila probabilitas $\geq 0,05$
- 2) Tolak Ho bila probabilitas $< 0,05$

b. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali Imam (2006: 125), uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik seharusnya homoskedastisitas. Uji Homoskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan uji Glejser.

Dasar pengambilan keputusan:

- 1) Bila nilai signifikan dari parameter koefisien persamaan regresi $> 0,05$, maka tidak terjadi heteroskedastisitas
- 2) Bila nilai signifikan dari parameter koefisien persamaan regresi $< 0,05$, maka terjadi heteroskedastisitas

5. Uji Hasil Persamaan Regresi Ganda

Model persamaan dari penelitian ini adalah:

$$KP = \beta_0 + \beta_1 KH + \beta_2 KK + \varepsilon$$

KP = Kualitas produk terhadap produk Smartphone Samsung

KH = Kewajaran harga produk Smartphone Samsung

KK = Kepuasan Konsumen produk Smartphone Samsung

ε = Kesalahan yang disebabkan oleh faktor- faktor lain yang belum diperhitungkan

Beberapa pengujian yang perlu dilakukan untuk hasil persamaan regresi ganda diatas adalah:

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.



a) Uji keberartian Model (Uji F)

Menurut Ghozali (2006: 88), uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Uji F digunakan untuk melihat signifikansi model regresi, apakah model regresi penelitian fit dan layak digunakan dalam penelitian. Kriteria yang digunakan dalam menentukan suatu model regresi signifikansi atau tidak signifikan dengan menggunakan SPSS adalah sebagai berikut

Hipotesis:

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

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

Dasar pengambilan keputusan:

- 1) Dari tabel ANOVA diperoleh nilai F hitung dan Sig. F untuk model regresi.
- 2) Bandingkan nilai Sig. F dengan $\alpha = 0,05$
 - i. Jika nilai Sig. F $\geq 0,05$, maka model tidak fit dan tidak layak untuk digunakan dalam penelitian
 - ii. Jika nilai Sig. F $< 0,05$ maka model fit dan layak untuk digunakan dalam penelitian

b) Uji Signifikansi Koefisien (Uji t)

Menurut Ghozali (2006: 88), Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen / penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pengambilan keputusan untuk menerima atau menolak hipotesis dalam penelitian didasarkan pada pertimbangan signifikansi koefisien dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut:

Hipotesis:

$$H_0 : \beta_i = 0$$

$$H_a : \beta_i > 0$$

$$(i = 1,2)$$

Dasar pengambilan keputusan:

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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- 1) Dari tabel *Coefficient* diperoleh nilai t hitung dan Sig. t untuk masing-masing variabel independen yang diuji
- 2) Bandingkan nilai Sig. t (*one tailed*) dengan $\alpha = 0,05$
 - i. Jika nilai Sig. t (*one tailed*) $\geq \alpha$ maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
 - ii. Jika nilai Sig. t (*one tailed*) $< \alpha$ maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Catatan: Untuk memperoleh Sig. t (*one tailed*) maka nilai Sig. t keluaran SPSS dibagi dengan dua.

c) **Koefisien Determinasi (R^2)**

Menurut Ghozali (2006: 87), koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah berkisar $0 \leq R^2 \leq 1$, dimana:

- 1) Jika $R^2 = 0$, berarti tidak ada hubungan antara X dan Y, atau model regresi yang terbentuk terbatas untuk meramalkan Y.
- 2) Jika $R^2 = 1$, berarti garis regresi yang terbentuk dapat meramalkan Y secara sempurna.

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.