



## BAB III

### METODELOGI PENELITIAN



#### A. Obyek Penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Objek penelitian merupakan sasaran untuk mendapatkan suatu data. Sesuai dengan pengertian objek penelitian yang dikemukakan oleh Sugiyono (2011:38) bahwa : “Objek penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.”

Obyek penelitiannya adalah pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen. Subyek penelitiannya adalah para pelanggan yang pernah memakai fashion dari zara . Penelitian ini dilakukan melalui pengisian kuisioner terhadap konsumen yang pernah memakai produk zara yang secara geografis tinggal di Kelapa Gading Jakarta Utara.

#### B. Desain Penelitian

Menurut Cooper dan Schindler ( 2011:140), desain penelitian diklasifikasikan dengan delapan perspektif. Berikut adalah desain penelitian yang diutarakan oleh Copper and Schindler dalam Business Research Method:

##### 1. Tingkat perumusan masalah

Suatu penelitian dapat bersikap penyelidikan atau formal. Berdasarkan Tingkat perumusan masalah, studi yang digunakan berkaitan dengan penelitian ini adalah studi formal. Dimana studi formal dimulai dengan hipotesis atau pertanyaan penelitian dan mencakup prosedur-prosedur yang cermat dan rinci mengenai

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



sumber data. Tujuan dari desain formal adalah menguji hipotesis dan menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan.

## 2. Metode pengumpulan data

Berdasarkan perspektif metode pengumpulan data, penelitian ini menggunakan studi komunikasi. Studi komunikasi ini dapat dilakukan dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada subyek penelitian dengan cara yang personal maupun impersonal, lalu mengumpulkan informasi yang telah diperoleh dari subyek tersebut.

Metode yang akan digunakan adalah dengan survey. Pada cara survey, peneliti menyebarkan kuesioner yang berisi daftar pertanyaan kepada responden dengan mengajukan pertanyaan kepada subyek dan mengumpulkan jawaban-jawaban dari pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner tersebut. Data yang dihasilkan dapat berasal dari daftar isian yang harus diisi dan diberikan kepada penelitian ini.

## 3. Pengendalian variabel-variabel oleh peneliti

Dilihat dari kemampuan peneliti dalam konteks untuk memanipulasi variabel-variabel. Studi pengendalian variabel ini dapat berupa desain *ex post facto*. Pada desain *ex post facto*, para penyidik tidak mempunyai kendala terhadap variabel-variabel dalam artian mampu untuk memanipulasinya. Penelitian hanya dapat melaporkan apa yang telah terjadi atau tidak terjadi.

## 4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini termasuk studi kasual. Dengan studi ini, peneliti bermaksud Untuk menguji apakah hubungan antara variabel-variabel yang akan diteliti yaitu

apakah terdapat pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen clothing line zara.

5. Berdasarkan cakupan topik

Penelitian ini menggunakan studi statistik dimana hipotesis dalam Penelitian ini akan diuji kuantitatif dengan menggunakan statistik. Generalisasi Mengenai hasil- hasil temuan yang disajikan adalah berdasarkan tingkat sejauh mana sampel dapat merepresentasikan subyek yang ditelitidan tingkat sejauh mana sampel dapat merepresentasikan subyek yang diteliti dan tingkat validitas atau kesalahan sampel.

6. Lingkungan penelitian

Penelitian ini tergolong sebagai penelitian lapangan ( field studies), Dimana subyek dan obyek penelitian berada dalam lingkungan nyata.

7. Berdasarkan persepsi subyek

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

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**



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.



### C. Variabel Penelitian

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) Dalam penelitian ini penulis, penulis menggunakan variabel-variabel yang terdiri dari:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### 1. Variabel bebas (*Independent variables*)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat atau dependen. Variabel bebas yang digunakan adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap produk Zara. Dimana faktor-faktor tersebut adalah kualitas Produk.

#### 2. Variabel Terikat (*Dependen Variables*)

Variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel dependen yang digunakan adalah variabel kepuasan pembelian yang dilakukan oleh konsumen (Y).

#### 3. Skala Likert

Skala Likert digunakan untuk mengukur variabel independen yaitu sikap dan perilaku. Menurut Sugiono (2014:168), skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala ini menghasilkan data interval. Menurut Cooper dan schindler (2014:278) Pengukuran menggunakan metode scoring 1-5. Angka 1 menunjukkan bahwa responden sangat tidak setuju. Angka 5 menunjukkan bahwa responden sangat setuju



Langkah – langkah dalam skala likert adalah:

- a. Pernyataan dianggap relevan dengan variabel operasional dikumpul.
- b. Pernyataan tersebut dapat mencerminkan suatu posisi yang paling positif hingga negatif. Misalnya: sangat setuju, setuju, ragu – ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.
- c. Responden diminta untuk membaca dan memberikan penilaian terhadap pernyataan – pernyataan tersebut dengan nilai pertanyaan paling positif adalah lima dan yang paling negatif adalah satu.
- d. Semua penilaian dari responden dikumpulkan dan dijumlahkan, sehingga masing – masing pertanyaan atau indikator memiliki nilai responden.
- e. Kemudian dicari rata – rata nilai dengan cara nilai total responden dibagi dengan jumlah responden.

$$\text{Rata-rata nilai} = \sum \frac{XiYi}{n}$$

Dimana:  $\Sigma(XiY1)$  = nilai total responden

$X1$  = nilai pertanyaan

$Y1$  = jumlah responden

$n$  = jumlah total responden

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



- f. Setelah menggunakan rata-rata nilai, kemudian menghitung range dari rata-rata nilai responden membentuk kelas dari range tersebut dan mengetahui pertanyaan-pertanyaan tersebut berdasarkan kelasnya masing-masing.

$$RS = \frac{m - n}{b}$$

Dimana: m = Skor tertinggi pada skala

n = Skor terendah dalam skala

b = jumlah kelas atau kategori yang dibuat

Dimana Skor: 1,00 -1,80 = Sangat tidak setuju / sangat tidak memuaskan

1,81-2,60 = Tidak Setuju / Tidak memuaskan

2,61-3,40 = Biasa saja / Netral

3,41-4,20 = Setuju / Memuaskan

4,21-5,00 = Sangat Setuju / sangat memuaskan

**C Hak cipta milik IBI KKG (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.



## D. Teknik Pengumpulan Data

© Dalam melakukan penelitian ini, penulis mengumpulkan data yang diperlukan dengan teknik komunikasi yang dilakukan dengan cara menyebarkan kusioner (berisikan sejumlah pertanyaan) kepada responden, dengan harapan mereka dapat memberikan respon atas sejumlah pertanyaan tersebut kemudian diuji dengan menggunakan uji instrumen yaitu:

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### 1. Uji Validitas

Adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan yang tinggi. Suatu instrumen dikatakan valid apabila memiliki validitas yang tinggi begitu juga sebaliknya. Validitas diukur berdasarkan korelasi antara butir-butir dengan total faktor. Metode korelasi yang digunakan adalah korelasi Product Moment, dengan rumus:

$$r_{xy} = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{[n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2][n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2]}}$$

#### Keterangan:

n = jumlah sampel

y = skor total

x = nilai pertanyaan nomor ke i

Jika koefisien korelasi (r) yang diperoleh lebih besar sama dengan koefisien korelasi tabel produk moment maka butir pertanyaan dikatakan valid.

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.



## 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. Reliabilitas instrumen diukur dengan menggunakan rumus Alpha ( $\alpha$ ) berikut:

$$r_{\alpha} = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum s_b^2}{\sum s_t^2} \right]$$

Keterangan :

$r_{\alpha}$  = Reliabilitas instrumen

$k$  = Jumlah butir pertanyaan

$\sum s_b^2$  = Jumlah varian butir

$s_t^2$  = Varian total

Sedangkan untuk mencari nilai varian butir dapat digunakan rumus:

$$S^2 = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n}}{n - 1}$$

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.



### Keterangan :

$S^2$  = varian

n = jumlah responden

x = nilai skor yang dipilih

### **F. Teknik Pengambilan Sampel**

Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik pengambilan sampel non probabilitas. Secara spesifik lagi, teknik yang digunakan adalah *Judgement Sampling*. Menurut Sugiyono (2012:117) pengertian *judgement sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan berdasarkan kriteria-kriteria atau pertimbangan tertentu

Pada teknik ini elemen populasi dipilih berdasarkan pertimbangan-pertimbangan peneliti dimana aspek diambil dengan sengaja berdasarkan karakteristik tertentu dengan catatan sample dapat mewakili dan mempunyai hubungan dengan karakteristik populasi.

Dalam penelitian ini, sampel diambil sebanyak 150 responden, dengan kriteria sampel yang digunakan adalah:

- 1 Wanita yang berumur > 17 tahun
- 2 Berdomisili di Jakarta Utara
3. Pernah memakai produk dari zara

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.



## F. Teknik Analisis Data

Data dari hasil penyebaran kuisioner yang terkumpul, selanjutnya diklasifikasikan dan dianalisis, kemudian diperoleh informasi yang digunakan sebagai jawaban atas permasalahan yang ada dalam penelitian. Untuk menganalisis data diperlukan suatu alat ukur. Alat ukur yang digunakan penulis adalah:

### 1) Analisis Persentase

Analisis persentase digunakan untuk mengetahui persentase dari responden yang memiliki kategori tertentu yang berasal dari profil responden dalam kuisioner.

Rumus yang digunakan:

$$Fr = \frac{\text{jumlahrespondenyangmemilih}}{\text{totalresponden}} \times 100\%$$

Keterangan: Fr = Frekuensi

### 2) Regresi

Sebagai alat statistik, regresi berguna dalam menjawab pertanyaan penelitian (rumusan masalah) sebagai berikut “seberapa jauh variasi perubahan variabel terikat mampu dijelaskan oleh seluruh variabel bebas baik secara bersama-sama, maupun secara sendiri-sendiri (partial)”. Pada analisis korelasi kedudukan variabel setara, sedangkan pada regresi kedudukan variabel tidak setara. Ada variabel terikat (*dependent variable*) dan ada variabel bebas (*independent variable*). Untuk mengestimasi garis regresi dengan cara meminimalkan jumlah. Dengan menggunakan alat bantu program SPSS, model persamaan dari penelitian ini adalah:



$$KP = \beta_0 + \beta_1 + KPS$$



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### a. Uji Signifikasi Koefisien (Uji t)

Uji t digunakan untuk melihat signifikasi model regresi, apakah setiap *dependent* berpengaruh signifikan pada variabel *dependent*. Pengambilan keputusan untuk menerima atau menolak hipotesis dalam penelitian didasarkan pada pertimbangan signifikasi koefisien dari setiap variabel *independent* terhadap variabel *dependent*. Kriteria yang digunakan dalam menentukan suatu variabel independent signifikan atau tidak signifikan dengan menggunakan program SPSS adalah sebagai berikut:

- 1). Dari tabel *Coefficient* diperoleh nilai t hitung dan sig. t untuk masing-masing variabel *independent* yang diuji.
- 2). Bandingkan nilai Sig. t dengan  $\alpha = 0.05$ 
  - a). Jika nilai Sig. t  $\geq 0.05$  maka model tidak layak untuk digunakan dalam penelitian
  - b). Jika nilai Sig. t  $< 0.05$  maka model layak untuk digunakan dalam penelitian

Keterangan :  $\beta_0$  = konstanta, nilai Y pada saat semua variabel X bernilai 0

$\beta_i$  = kemiringan permukaan regresi atau permukaan respon.  $\beta_i$  menyatakan koefisien regresi dari variabel

KPN = kepuasan

KP = kepuasan konsumen terhadap zara

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.



Beberapa pengujian yang perlu dilakukan untuk hasil persamaan regresi berganda diatas menurut Gujarati (2011:249)

b. Uji signifikan suatu model yang digunakan dengan melihat ANOVA (Uji F)

Uji F digunakan untuk melihat signifikansi model regresi, apakah model regresi layak untuk digunakan dalam penelitian. Kriteria yang digunakan dalam menentukan suatu model regresi signifikan atau tidak signifikan dengan menggunakan program SPSS adalah sebagai berikut:

Hipotesis:

$$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3$$

Ha : Tidak semua sama dengan nol

1). Dari tabel ANOVA diperoleh nilai F hitung dan Sig.F untuk model regresi.

2). Bandingkan nilai Sig.F dengan  $\alpha = 0.05$

a) Jika nilai sig. F  $\geq 0.05$  maka model tidak layak untuk digunakan dalam penelitian

b). Jika nilai sig. F  $< 0.05$  maka model layak untuk digunakan dalam penelitian

**C Hak cipta milik IBI KKG (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.