

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tahapan Penelitian

Dalam tahapan penelitian ini penulis membagi kedalam beberapa tahapan, yaitu sebagai berikut :

3.1.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini mengarah kepada analisa kepuasan konsumen terhadap kualitas produk CV Modern Stamp dengan metode IPA. Penelitian ini termasuk ke dalam penelitian survei karena dilakukan dengan teknik kuesioner sebagai metode pengumpulan data, kuesioner tersebut merupakan data primer dari penelitian ini. Survei (*survey*) atau lengkapnya *self administered survey* adalah metode pengumpulan data primer dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan dikirimkan kepada responden individu (Jogiyanto, 2008:117).

3.1.2 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan terhadap konsumen yang melakukan pemesanan dan pembelian stempel di CV Modern Stamp bertempat di Gramedia Matraman, Jakarta Timur.

3.2 Instrument Penelitian

Instrument utama dalam penelitian ini berupa kuesioner yang diadopsi dari penelitian terdahulu. Kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari pernyataan-pernyataan yang dikelompokkan ke dalam 5 dimensi yang digunakan dalam

penelitian yaitu dimensi : *performace*, *durability*, *serviceability*, *aesthetics* dan *perceived performance*.

Tabel III.1 Pernyataan Kuesioner

No	Pernyataan	Tingkat Kepentingan (I)					Tingkat Kinerja (P)				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	Performance/Kinerja										
1	Kualitas stempel yang dihasilkan bagus										
2	Desaign yang dibuat sesuai dengan pesanan										
	Durability/Ketahanan										
3	Produk stample lebih awet dan tahan lama										
	Seviceability										
4	Ketersediaan puat reparasi/perbaikan stempel										
	Aesthetics/Keindahan										
5	Pilihan jenis stample variasi										
6	Tinta stample yang dihasilkan rata										
7	Pilihan warna tinta stample menarik										
	Perceived Quality										
8	Konsumen merasa puas terhadap mutu stample										

Sumber : Data primer yang diolah 2017

Jawaban terhadap pernyataan kuesioner tersebut terbagi atas 2 kategori yaitu tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*) dengan memberikan penilaian menggunakan skala linkert

Skor 1 Untuk Penilaian Sangat Penting & Sangat Baik

Skor 2 Untuk Penilaian Penting & Baik

Skor 3 Untuk Penilaian Netral

Skor 4 Untuk Penilaian Kurang Penting & Kurang Baik

Skor 5 Untuk Penilaian Tidak Penting & Tidak Baik

3.3 Metode Pengumpulan Data, Populasi dan Sample Penelitian

3.3.1 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data tidak lain dari suatu proses pengadaan data primer untuk keperluan penelitian. Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis

dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan (Nazir, 2011:174). Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan segi cara atau teknik pengumpulan data yaitu berupa observasi (pengamatan), wawancara kuesioner (angket), dan studi pustaka.

3.3.2 Populasi dan Sample Penelitian

Populasi bukanlah hanya orang tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu dan sampel merupakan bagian dari populasi tersebut.

Menurut Sugiyono (2012:117) “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Penelitian ini dilakukan dengan pengambilan data dari para responden. Data yang diambil adalah dari sampel yang mewakili seluruh populasi. Maka sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representative (mewakili).

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2010:116) dalam Ni Wayan dan Ni Ketut (2015:690). Dalam penelitian ini jumlah anggota populasi diambil dari data 1 bulan sebanyak 200 konsumen. Besarnya sampel diambil berdasarkan rumus slovin (Nugraha Setiawan, 2007:6).

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

d = Persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel

Jumlah konsumen yang berkunjung ke CV Modern Stamp dari tanggal 01 November 2016 sampai dengan 30 November 2016 adalah 200 orang. Sesuai rumus diatas dengan tingkat kesalahan maksimum 10%, maka jumlah sampel minimal dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{200}{1 + 200(10\%)^2}$$

$$n = \frac{200}{1 + 2} = 66,667 = 67 \text{ koresponden (pembulatan)}$$

Tekhnik yang digunakan dalam pengambilan sampel yaitu, metode aksidental sampling karena pengambilan sampel didasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dilihat orang tersebut cocok sebagai sumber data.

3.4 Metode Analisis Data

3.4.1 Skala Likert

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono, 2010:132).

Berbagai skala sikap yang dapat digunakan untuk penelitian diantaranya adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan

persepsi seseorang. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan (Sugiyono, 2009:93).

3.4.2 Analisa Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Importance-Performance Analysis (IPA) adalah sebuah teknik analisis deskriptif yang diperkenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James pada tahun 1977. Importance-Performance Analysis adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa saja yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa (konsumen).

Hasil dari penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja akan diperoleh suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaannya oleh penyedia jasa. Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan, sehingga tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan skala prioritas yang akan dipakai dalam penanganan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Rumus untuk mengetahui tingkat kesesuaian adalah Rumus

$$Tk = \frac{x}{y} \times 100\%$$

Dengan: Tk = Tingkat kesesuaian responden

X = Skor penilaian pelaksanaan kinerja penyedia jasa

Y = Skor penilaian kepentingan pengguna jasa (konsumen)

Berikut ini adalah penjelasan tentang tiap-tiap kuadran yang ada pada diagram kartesius .

1. Kuadran I (*Concentrate These*)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan pelanggan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan.

2. Kuadran II (*Keep Up The Good Work*)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan, dan faktor-faktor yang dianggap pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan produk atau jasa unggul di mata pelanggan.

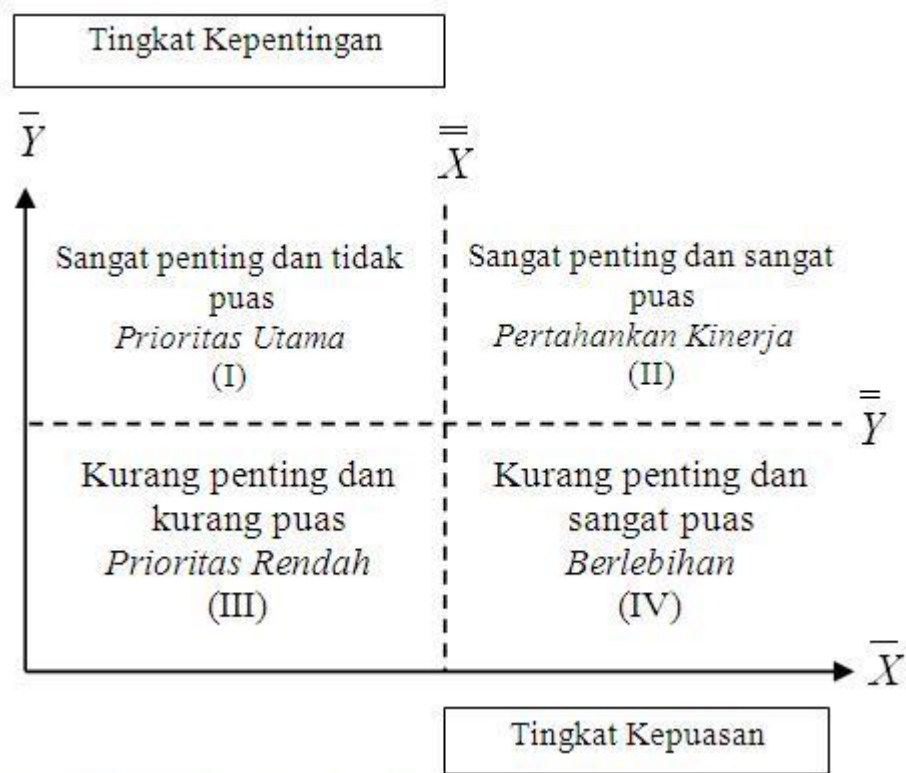
3. Kuadran III (*Low Priority*)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.

4. Kuadran IV (*Possible Overkill*)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang

termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.



Sumber : Rangkuti (2006)

Gambar III.1 Diagram Importance Performance Analysis (IPA)

3.4.3 Uji Validitas

Validitas (*validity*) menunjukkan seberapa jauh suatu tes atau set dari operasi-operasi mengukur apa yang seharusnya diukur (Ghiselli et al., 1981, hal. 266) dalam Jogiyanto (2008:164). Validitas berhubungan dengan ketepatan alat ukur untuk melakukan tugasnya mencapai sasarnya. Validitas berhubungan dengan kenyataan (*actually*). Validitas juga berhubungan dengan tujuan dari pengukuran.

Pengukuran dikatakan valid jika mengukur tujuannya dengan nyata atau benar. Alat ukur yang tidak valid adalah yang memberikan hasil ukuran

menyimpang dari tujuannya. Penyimpangan pengukuran ini disebut dengan kesalahan (*error*) atau varian (Jogiyanto, 2008:164).

Menurut Azwar (1999) dalam Priyatno (2009), semua item yang mencapai koefisien korelasi minimal 0,30 daya pembedanya dianggap memuaskan. Tetapi Azwar mengatakan bahwa jumlah item belum mencukupi kita bisa menurunkan sedikit batas kriteria 0,30 menjadi 0,25 tetapi menurunkan batas kriteria dibawah 0,20 sangat tidak disarankan. Untuk pembahasan ini dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi dengan kriteria menggunakan *r* kritis pada taraf signifikansi 0,05.

Pada program SPSS teknik pengujian yang digunakan untuk uji validitas dalam penelitian ini yaitu menggunakan korelasi *Bivariate Pearson* (korelasi *product moment pearson*). Analisis ini dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item.

Rumus korelasi product moment pearson adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x^2)(\sum y^2)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\}} \sqrt{\{\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

R_{xy} = Koefisien korelasi (*r*-hitung)

$\sum x$ = Skor variable independen

$\sum y$ = Skor variable dependen

$\sum xy$ = Hasil kali skor butir dengan skor total

n = Jumlah responden

Untuk mengetahui valid atau tidaknya hasil perhitungan koefisien korelasi perlu dibandingkan dengan r tabel, dengan taraf kesalahan tertentu. Taraf kesalahan pada penelitian ini sebesar 5% atau 0,05 (taraf kepercayaan 95%) dan n= 67, maka harga r tabel adalah 0,244.

Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

1. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ (uji dua sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ (uji dua sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

Untuk mencari nilai df pada r tabel menggunakan rumus sebagai berikut:

$$df = n - 2$$

Keterangan:

df = *degree of freedom* (derajat bebas)

n = jumlah sampel

3.4.4 Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini uji hipotesis dilakukan dengan pengujian dengan uji t (t-test). Uji t digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas

secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Prasetyo dkk, 2014).

Metode pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$H_0 : \beta_i = 0$, artinya variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat $H_a : \beta_i > 0$, artinya variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.

Uji t dilakukan dengan cara membandingkan nilai t hitung dan t tabel, atau bisa juga dengan melihat hasil koefisien regresi. Jika t hitung $>$ t tabel atau t hitung $<$ t tabel maka hasilnya signifikan dan berarti H_0 ditolak dan H_a diterima.

Sedangkan jika t hitung $<$ t tabel atau t hitung $>$ t tabel maka hasilnya tidak signifikan dan berarti H_0 diterima dan H_a ditolak.

Dalam penelitian ini harga t tabel signifikan sebesar 5%. Jika t hitung lebih besar dari t tabel atau maka hasilnya terdapat pengaruh signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Untuk mencari df pada t tabel adalah sebagai berikut:

Tabel = (tingkat kepercayaan dibagi 2 ; jumlah responden dikurangi variabel bebas dikurangi 1) atau jika ditulis dengan rumus adalah :

$$T_{\text{tabel}} = \alpha/2 ; n-k-1$$

$$T_{\text{tabel}} = 0,05/2 ; 67-5-1$$

$$T_{\text{tabel}} = 0,025 ; 61$$

Tabel = angka 0,025 ; 61 kemudian dicari pada distribusi nilai t tabel maka ditemukan nilai t tabel sebesar 2,000