

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain pendekatan survei. Survei yang mengamatin dan menyelidiki secara kritis untuk mendapatkan keterangan yang tepat terhadap suatu persoalan dan obyek tertentu, didaerah kelompok komunitas atau lokasi tertentu akan di telusuri (Ruslan, 2004).

B. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data

1. Jenis Data

Jenis penggunaan data pada penelitian ini dengan menggunakan data primer yaitu data yang diambil secara langsung dari sumbernya dan diolah sendiri oleh lembaga bersangkutan untuk dimanfaatkan (Ruslan, 2004). Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah kuisisioner yang disebarakan.

2. Teknik Pengumpulan Data

Untuk teknik pengumpulan datanya menggunakan metode Kuisisioner (*Questionnaire*), pengumpulan data penelitian, dan pada kondisi tertentu pihak peneliti tidak perlu hadir (Ruslan, 2004). Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini berupa jawaban responden (peneliti) atas pertanyaan dalam kuisisioner yang disebarakan.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2008). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna *handpone blackberry* dan *handpone samsung* di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

b. Sampel dan jumlah Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2008). Dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah pengguna *handpone Blackberry* dan *handpone Samsung* di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Banyaknya sampel yang akan diambil dan akan diteliti sebanyak 100 sampel (50 pengguna *handpone Blackberry* dan 50 pengguna *handpone Samsung*). Pengambilan 100 sampel ini dikarenakan jumlah tersebut dianggap sudah mewakili populasi yang minimal 100 sampel (Hadi, 2002).

C. Teknik Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non probabilitas sampling* yaitu setiap elemen populasi diketahui bahwa peluangnya dapat dijadikan sampel (Rahayu, 2005). Dalam hal ini teknik penentuan sampel menggunakan *accidental samping*, yaitu sampel yang

diambil yang secara kebetulan dapat ditemui pada saat penelitian yaitu konsumen yang pernah memiliki atau menggunakan *handpone Blackberry* dan *handpone Samsung* di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

D. Definisi Operasional Variabel

Kepuasan pelanggan merupakan hasil evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurangnya memberikan hasil (*outcome*) tidak jauh beda atau melebihi harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak sesuai harapan pelanggan (Engel et al, 1990). Dalam penelitian ini pengukuran kepuasan pelanggan terdiri dari beberapa *indicator* sebagai berikut:

1. Dimensi kualitas produk
 - a. Kejernihan suara
 - b. Ketajaman kamera dan video
 - c. Fitur-fitur
 - d. Ketahanan dan keawetan
 - e. Kapasitas memory internal
 - f. Kemasan dan buku panduan
 - g. Kualitas mengikuti perkembangan
2. Dimensi harga
 - a. Harga yang ditawarkan
 - b. Harga jual kembali
 - c. Potongan harga
 - d. Diskon

3. Dimensi *Service quality*

- a. Garansi
- b. Pelayanan produk rusak
- c. Cabang
- d. Lokasi *service*

E. Pengukuran Variabel

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social (Sugiyono, 2008). Dalam penelitian fenomena social ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut variable penelitian.

Dengan Skala Likert, maka variable yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator variabel tersebut tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Instrument penelitian yang menggunakan Skala Likert menggunakan bentuk *checklist* (Sugiyono, 2008).

Berikut ini katagori-katagori dari Skala Likert :

1. Untuk mengukur kinerja atau pelayanan

| | |
|-------------------|---------|
| Sangat Baik | Bobot 5 |
| Baik | Bobot 4 |
| Cukup Baik | Bobot 3 |
| Tidak Baik | Bobot 2 |
| Sangat Tidak Baik | Bobot 1 |

2. Untuk mengukur harapan atau kepentingan

Sangat Penting Bobot 5

Penting Bobot 4

Cukup Penting Bobot 3

Tidak Penting Bobot 2

Sangat Tidak Penting Bobot 1

F. Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen – Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji Validitas disini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur yang benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur (Santoso, 2005). Pengujian validitas dilakukan dengan metode korelasi yaitu dengan menggunakan dan melihat angka koefisien korelasi (r_{xy}) pada item korelasi yang menyatakan bahwa hubungan antara skor pertanyaan dengan skor total. Dengan jumlah sampel uji coba dalam kuesioner ini sebanyak 30 responden, maka dilakukan analisis korelasi antara skor pertanyaan dengan skor total. Apabila nilai $r_{xy} > 0,361$, maka dapat dinyatakan item tersebut adalah Valid, maka dari keterangan kuesioner tersebut dapat digunakan dalam penelitian. Formula untuk menghitung koefisien korelasi (r_{xy}) adalah sebagai berikut (Santoso, 2002):

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \cdot \sum Y)}{[n \sum X^2 - (\sum X^2)][n \sum Y^2 - (\sum Y^2)]}$$

Keterangan :

r_{xy} = koefisien korelasi antara skor butir (X) dan skor variable (Y)

N = jumlah responden yang diuji coba

$\sum X$ = jumlah skor butir (X)

$\sum Y$ = jumlah skor variable (Y)

$\sum X^2$ = jumlah skor butir (X) kuadrat.

2. Uji Reabilitas

Uji reabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suhu pada alat ukur dapat menunjukkan hasil untuk dipercaya atau tidak (Rahayu, 2005). Untuk mengetahui sejauh mana alat ukur benar-benar mengukur hasil dari apa yang seharusnya diukur (Santoso, 2005). Untuk pengujian reabilitas dilakukan dengan teknik *cronbach alpha*, dengan jumlah sampel uji coba kuesioner sebanyak 30 responden. Suatu instrument penelitian dinyatakan reliabel apa bila $r_{\alpha} > 0,60$. Perhitungan realibilitas alat ukur penelitian ini dilakukan dengan bantuan program computer SPSS *for Windows Release 13.0*. formula untuk menghitung koefisien *Cronbach Alpha* adalah sebagai berikut (Santoso, 2002).

$$\alpha = \left[\frac{b}{(b-1)} \right] \left[\frac{V_t - \sum V_i}{V_t} \right]$$

Keterangan

α = Cronbach Alpha

b = Banyaknya butir angket

V_t = Varian skor total

V_i = Varian butir $i = 1, 2, \dots, n$

G. Metode Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dalam penelitian ini adalah analisis deskripsi variabel penelitian (*frekuensi*) dimana analisis ini menjelaskan jawaban dari responden/konsumen atas kuesioner yang diberikan.

2. Analisis Kuantitatif

a. Analisis tingkat kepuasan

Analisis kuantitatif tingkat kepuasan menggunakan analisis IPA atau (*importance performance analysis*) adalah analisis yang digunakan untuk menghitung sejauh mana tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan. Pada analisis IPA antara kinerja dan harapan telah diwakili oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja yang memberikan kepuasan pelanggan, sedangkan Y merupakan tingkat harapan pelanggan. Rumus yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kesesuaian :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dimana:

Tki = tingkat kesesuaian responden

Xi = skor penilaian kinerja perusahaan

Yi = skor penilaian harapan pelanggan

Martila dan James dalam Supranto (2001).

Pelanggan puas jika nilai Tki \geq 100%

Pelanggan tidak puas jika nilai Tki $<$ 100%

b. Analisis perbedaan tingkat kepuasan

Dalam penelitian ini uji *Independent sampel t Test* untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan tingkat kepuasan konsumen Produk *Handpone Blackberry* dan *handpone Samsung* di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Berikut ini prosedur pengujian adalah *Independen Sample t Test* :

1) Merumuskan hipotesis

Ho : $\mu_1 = \mu_2$ (Tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan konsumen produk *Handpone blackberry* dan *handpone samsung*)

Ha : $\mu_1 \neq \mu_2$ (Terdapat perbedaan tingkat kepuasan konsumen Produk *Handpone blackberry* dan *handpone samsung*)

2) Menentukan kriteria pengujian

Dalam penelitian ini menggunakan uji dua sisi, maka daerah penolakannya berada disisi kiri dan kanan yang luasnya α ($10\%/2=5\%=0,05$) dan derajat tingkat kebebasan (*degree of freedom*) yaitu : $df = n-k$, dimana n adalah jumlah sample dan k adalah konstanta.

3) Penarikan kesimpulan

- Apabila probabilitas $t_{\text{statistik}} > \text{Level of Significant} = 0,05$, maka H_0 diterima, artinya tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan konsumen produk *Handpone blackberry* dan *handpone samsung*.
- Apabila probabilitas $t_{\text{statistik}} < \text{Level of Significant} = 0,05$, maka H_0 ditolak, yang artinya terdapat perbedaaan tingkat kepuasan konsumen produk *Handpone blackberry* dan *Handpone samsung*.