

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Direksi PT. Perkebunan Nusantara III (Persero), Jalan Sei Batanghari, Medan, Sumatera Utara. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 05 Januari – 20 April 2015.

3.2. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan Sumber data yang digunakan dalam penelitian ada 2 jenis, yaitu:

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Data ini diperoleh dengan menggunakan studi langsung di PT. Perkebunan Nusantara III (Persero). Metode yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data primer yakni melalui wawancara, penyebaran kuisioner dan observasi secara langsung kepada konsumen. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan cara menyebarkan kuisioner kepada responden yang berisi pertanyaan mengenai variabel yang diteliti dalam penelitian ini meliputi kualitas produk, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen dan keputusan pembelian.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui studi dokumentasi yang dapat menjadi referensi pendukung berupa data penjualan produk karet PT. Perkebunan Nusantara III (Persero).

3.3. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Sugiono (2009:76) mendefinisikan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini yaitu sebanyak 26 perusahaan. Dengan demikian jumlah populasi yang akan menilai kualitas produk, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen dan keputusan pembelian konsumen adalah sebanyak 26 perusahaan.

2. Sampel

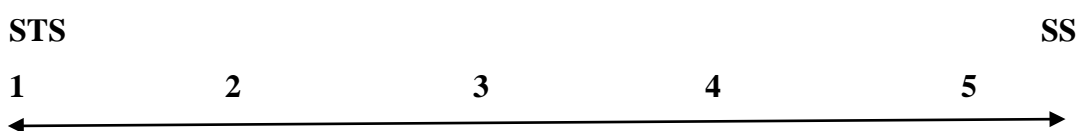
Sugiono (2010:77) mengatakan sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam banyak kasus tidak mungkin kita meneliti seluruh anggota populasi apabila dalam jumlah yang sangat banyak, oleh karena itu kita membentuk sebuah perwakilan populasi yang disebut sampel.

Sehubungan dalam penelitian ini konsumen atau pembeli tetap produk karet PTPN III hanya berjumlah 26 perusahaan, sehingga seluruh pembeli tersebut adalah populasi yang dijadikan sebagai responden yang akan diteliti dalam penelitian ini.

3.4. Metode Pengumpulan Data

1. Daftar Pertanyaan (Kuisisioner)

Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuisisioner, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiono, 2009). Skala pengukuran untuk semua indikator pada masing – masing variabel menggunakan skala Likert (skala 1 sampai dengan 5) dimulai dari Sangat Tidak Setuju (STS) sampai dengan Sangat Setuju (SS). Skala pengukuran ini berarti bahwa jika nilainya semakin mendekati 1 maka berarti semakin tidak setuju. Sebaliknya, jika semakin mendekati angka 5 berarti semakin setuju. Dalam penelitian ini kuisisioner dibagikan kepada semua pembeli atau pelanggan produk karet PTPN III. Secara visual bentuk pengukurannya dapat berupa gambar berikut ini:



Gambar 3.1. Bentuk Pengukuran Skala Likert

2. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi yaitu pengumpulan data melalui dokumen perusahaan, yaitu data penjualan produk karet PT. Perkebunan Nusantara III (Persero).

3.5. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

3.5.1. Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

a. Variabel Dependen

Variabel dependen yaitu variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel independen. Yang dijadikan sebagai variabel dependen dalam penelitian ini adalah keputusan pembelian produk (Y)

b. Variabel Independen

Variabel Independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik yang pengaruhnya positif maupun yang pengaruhnya negatif. Sasaran pengamatan difokuskan pada kualitas karet alam dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian dimana variabel independen kualitas produk (X1) menggunakan subvariabelnya yaitu *performance to product*, *conformance to specification*, *durability*, *serviceability*. Variabel independen kualitas pelayanan (X2) sub variabel yang digunakan adalah *service quality* (kualitas pelayanan) yang terdiri dari *timeliness* (kecepatan merespon), *apology* (permintaan maaf), *redress* (perbaikan), *facilitation* (pemfasilitasan), *credibility* (kredibilitas) dan *attentiveness* (perhatian). Untuk variabel independen kepuasan konsumen (X3) dilihat melalui perbandingan antara *performance* dan *expectation*.

3.5.2. Skala Pengukuran Variabel

Skala pengukuran variabel dalam penelitian ini untuk mengukur variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dan keputusan pembelian adalah dengan menggunakan Skala Likert, sebagai alat ukur untuk mengukur pendapat, sikap dan persepsi dari konsumen dalam hal keputusan pembelian produk yang mempengaruhi penjualan produk.

Menurut Sugiono (2009:86) pengujian variabel yang diteliti pada setiap jawaban akan diberi skor. Skala Likert menggunakan 5 (lima) tingkatan jawaban yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.1. Instrumen Skala Likert

No.	Pernyataan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

3.5.3. Definisi Operasional

Definisi operasional variabel dapat didasarkan pada satu atau lebih referensi yang disertai dengan alasan penggunaan definisi tersebut. Variabel penelitian harus dapat diukur menurut skala ukuran yang lazim digunakan. Oleh karena itu, untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang variabel penelitian dan untuk menghindari kesalahpahaman dalam menafsirkan hasil penelitian, maka disajikan tabel sebagai berikut:

Tabel 3.2. Definisi Operasional Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran
Kualitas Produk	Kualitas produk adalah kemampuan produk untuk melaksanakan fungsinya dan kesesuaian dengan spesifikasinya.	- Keandalan produk - Sesuai Spesifikasi - Durability - Kemudahan operasi	Menggunakan Skala Likert 1 – 5 1 = Sangat Tidak Setuju 2 = Tidak Setuju 3 = Kurang Setuju 4 = Setuju 5 = Sangat Setuju
Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen	- Kecepatan merespon - Permintaan maaf - Ketepatan penyerahan produk	Menggunakan Skala Likert 1 – 5 1 = Sangat Tidak Setuju 2 = Tidak Setuju 3 = Kurang Setuju 4 = Setuju 5 = Sangat Setuju

Kepuasan Konsumen	Kepuasan konsumen adalah respon konsumen terhadap apa yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja aktual dari produk yang dirasakan pemakai.	- Kesesuaian dengan harapan konsumen - Loyalitas - Kepercayaan	Menggunakan Skala Likert 1 – 5 1 = Sangat Tidak Setuju 2 = Tidak Setuju 3 = Kurang Setuju 4 = Setuju 5 = Sangat Setuju
Penjualan Produk	Penjualan adalah interaksi antar individu saling bertemu yang ditujukan untuk menciptakan, memperbaiki, menguasai atau mempertahankan hubungan pertukaran yang saling menguntungkan dengan pihak lain.	- Keinginan konsumen membeli produk - Kebutuhan konsumen - Keputusan pembelian konsumen	Menggunakan Skala Likert 1 – 5 1 = Sangat Tidak Setuju 2 = Tidak Setuju 3 = Kurang Setuju 4 = Setuju 5 = Sangat Setuju

3.6. Metode Analisa Data

3.6.1. Uji Validitas

Uji validitas biasanya digunakan dengan menghitung korelasi antara setiap skor butir instrumen dengan skor total (Sugiono, 2010). Validitas yang digunakan dalam penelitian ini (*content validity*) menggambarkan kesesuaian sebuah pengukur data dengan apa yang akan diukur. Dasar pengambilan keputusan untuk menguji validitas butir angket adalah:

1. Jika r hitung positif dan r hitung $>$ r tabel maka variabel tersebut valid.
2. Jika r hitung tidak positif serta r hitung $<$ r tabel maka variabel tersebut tidak valid.

3.6.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas mengandung pengertian bahwa sebuah instrumen dapat mengukur sesuatu yang diukur secara konsisten dari waktu ke waktu. Jadi kata kunci untuk syarat kualifikasi suatu instrumen pengukuran adalah konsistensi atau tidak berubah – ubah (Sugiono, 2010). Penelitian ini menggunakan teknik reliabilitas *Interbal Consistency*, yaitu suatu pengujian yang dilakukan dengan cara mencobakan instrumen sekali saja, dan dari data yang diperoleh dianalisis dengan tertentu. Dalam penelitian ini jawaban kuisisioner yang diperoleh dari kuisisioner bersifat berjenjang atau tidak bersifat dikotomi (mempunyai dua alternatif jawaban), sehingga akan digunakan teknik pengujian dengan metode *Alpha Cronbach*

(Sugiono, 2010). Menurut Ghazali (2007), perhitungan *Alpha Cronbach* dapat menggunakan alat bantu program komputer yaitu *SPSS for Windows 17* dengan menggunakan model Alpha. Suatu instrumen dikatakan reliabel jika nilai alpha lebih besar dari 0,600.

3.6.3. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Pengujian asumsi normalitas untuk menguji data variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) pada persamaan regresi yang dihasilkan, apakah berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal. Jika distribusi data normal, maka analisis data dan pengujian hipotesis digunakan statistik parametrik. Pengujian normalitas data menggunakan *uji kolmogorov-smirnov one sampel test* dengan rumus:

$$D = \frac{\text{Max}}{F_o(X_i) - S_N(X_i)}$$

$$S_N(X_i) = \frac{F_i}{N}$$

Dimana:

$F_o(X)$ = Fungsi distribusi kumulatif yang ditentukan

$S_N(X)$ = Distribusi frekuensi kumulatif yang diobservasi dari suatu sampel random dengan N observasi

i = 1, 2, n

Adapun kriteria uji: Jika probabilitas signifikan > 0,05 maka data berdistribusi normal

2. Uji Heterokedastisitas

Dalam persamaan regresi berganda perlu diuji mengenai sama atau tidak varians dari residual dari observasi yang satu dengan observasi lainnya. Jika residual mempunyai varians yang sama disebut homoskedastisitas, dan jika variansnya tidak sama disebut terjadi heteroskedastisitas. Persamaan regresi yang baik jika tidak terjadi heteroskedastisitas.

3. Uji Multikolinearitas

Uji asumsi multikolinieritas ini dipergunakan untuk mengukur tingkat asosiasi (keeratan) hubungan atau pengaruh antar variabel bebas tersebut melalui besaran koefisien korelasi (r). Multikolinieritas terjadi jika koefisien korelasi antar variabel bebas lebih besar dari 0,60. Dikatakan tidak terjadi multikolinieritas jika koefisien korelasi antar variabel bebas lebih kecil atau sama dengan 0,60 ($r < 0,60$). Dengan cara lain untuk menentukan multikolinieritas, yaitu dengan:

1. Nilai *tolerance* adalah besarnya tingkat kesalahan yang dibenarkan secara statistik (a).
2. Nilai *variance inflation factor* (VIF) adalah faktor inflasi penyimpangan baku kuadrat.

3.6.4. Analisa Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui sejauh mana besarnya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Metode ini menghubungkan satu variabel dependen dengan banyak variabel independen. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah penjualan karet alam, sedangkan yang menjadi variabel bebas adalah kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Model hubungan penjualan karet alam dengan variabel – variabel bebasnya tersebut disusun dalam fungsi atau persamaan sebagai berikut:

$$Y = b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Dimana:

Y	: Penjualan karet alam
b ₁ , b ₂ , b ₃	: Koefisien regresi
X ₁	: Kualitas produk
X ₂	: Kualitas pelayanan
X ₃	: Kepuasan konsumen
e	: error

3.6.5. Uji Hipotesis

1. Uji F (Secara Bersamaan atau Simultan)

Uji F statistik dimaksudkan untuk menguji pengaruh secara bersama atau simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat, dengan asumsi bahwa variabel lain dianggap konstan. Dengan tingkat signifikan 95% ($\alpha = 0,05$).

Kriteria Pengujian:

F hitung > F tabel = Ho Ditolak

F hitung < F tabel = Ho Diterima

2. Uji t (Parsial)

Uji t dipergunakan untuk menguji signifikansi konstanta dari setiap variabel independen, apakah variabel kualitas produk (X1), kualitas pelayanan (X2) dan kepuasan pelanggan (X3) benar – benar berpengaruh secara parsial (terpisah) terhadap variabel dependennya yaitu penjualan produk karet (Y).

Hipotesis yang dipakai:

1. Ho : $b_i = 0$

Artinya variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

2. H1 : $b_i > 0$

Artinya variabel independen berpengaruh positif terhadap variabel dependen.

Kriteria pengujian dengan tingkat signifikansi (α) = 0,05 ditentukan sebagai berikut:

1. t hitung < t tabel, maka Ho diterima

2. t hitung > t tabel, maka Ho ditolak

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2007). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel – variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel – variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.