

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah *explanatory* (penjelasan) yaitu suatu jenis penelitian yang menyoroti hubungan antara variabel – variabel penelitian dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya (Singarimbun, 1996;3).

Adapun penelitian ini ingin melihat pengaruh variabel kualitas produk, kepercayaan, dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pupuk pada PT. Wahana Putra Manyar.

3.2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah suatu objek yang ada ditempat penelitian yang dimana penulis meneliti, adapun lokasi penelitian ini adalah di Sembayat Manyar yang menggunakan pupuk tersebut.

3.3. Populasi dan Sample

3.3.1. Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2007;115) adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan .

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen pupuk pada PT. Wahana Putra Manyar di Sembayat Kecamatan Manyar.

3.3.2. Sampel

Sample menurut(Sugiono; 2007) adalah Menurut sugiono (2007:116) ”Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sample dalam penelitian ini adalah sebagian konsumen pupuk PT. Wahana Putra Manyar di Sembayat Kecamatan Manyar.

Teknik pengambilan sample adalah purposive sampling adalah cara pengambilan sample dari semua anggota populasi yang jumlah smple dalam penelitian ini adalah 100 konsumen pupu PT. Wahana Putra Manyar.

3.4. Identifikasi dan Devinisi Oprasional Variabel

3.4.1 Identifikasi Variabel

Yang digunaka dalam penelitian ini terdiri dari dua (2) variabel yaitu :

1. Variabel bebas (X)

X_1 = Kualitas Produk

X_2 = Kepercayaan

X_3 = Kepuasan Konsumen

2. Variabel terikat (Y) Loyalitas Konsumen

3.4.2. Definisi Oprasional Variabel

1. Kualitas Produk (Variabel X_1) adalah tingkat dimana anggapan kinerja (*Perceived Performance*) produk akan sesuai dengan harapan seseorang konsumen.

Adapun indikatornya adalah :

- a. Kinerja

- b. Ciri / keistimewaan
 - c. Kesesuaian dengan spesifikasi
2. Kepercayaan (Variabel X_2) adalah kualitas atau keunggulan suatu produk atau jasa yang berkaitan dengan apa yang diharapkan oleh konsumen.

Adapun indikatornya adalah :

- a. Jujur dalam bertransaksi
 - b. Mempunyai reputasi yang baik
 - c. Bertanggung jawab bila ada complain
 - d. Kinerja dalam melayani konsumen
 - e. Perbandingan dengan pproduk yang lain
3. Kepuasan Konsumen (Variabel X_3) adalah tingkat dimana tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan dengan harapannya.

Adapun indikatornya adalah :

- a. Tepat waktu dalam melakukan pengiriman
 - b. Susuai harapan
 - c. Pemberiana potongan
4. Loyalitas Konsumen (Variabel Y) adalah prilaku pembelian yang didefinisikan

pembelian dari waktu ke waktu oleh beberapa unit pengambilan

Adapun indikatornya adalah :

- a. Mengatakan hal yang positif pada orang lain
- b. Merekomendasikan ke orang lain
- c. Menjadi pilihan utama

3.5. Pengukuran Variabel

Data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data yang bersifat kualitatif dari jawaban responden dalam lima (5) katagori pilahan sebagai pembnading yaitu:

- | | |
|---|-----|
| 1. Jawaban Sangat Setuju (SS) memiliki nilai | : 5 |
| 2. Jawaban Setuju (S) memiliki nilai | : 4 |
| 3. Jawaban Ragu – Ragu (RR) memiliki nilai | : 3 |
| 4. Jawaban Tidak Setuju (TS) memiliki nilai | : 2 |
| 5. Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) memiliki nilai | : 1 |

3.6. Jenis dan Sumber Data

3.6.2. Jenis Data

Adapun jenis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif, kuantitatif yang dilakukan dalam penelitian ini dengan mengumpulkan data yang cukup luas dan dapat di ukur.

3.6.3. Sumber data

Data adalah semua keterangan seseorang yang dijadikan responden maupun yang berasal dari dokumen-dokumen baik dalam bentuk statistik maupun dalam bentuk lainnya guna keperluan penelitian (Joko Subagyo,1997:87). Sumber data yang akan digunakan:

1. Data Primer

Menurut Nur dan Bambang (1999), data primer adalah sumber data yang dikumpulkan secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara).

Dalam penelitian ini data primer yang digunakan adalah hasil pengisian

kuesioner oleh konsumen PT. Wahana Putra Manyar di Sembayat Kecamatan Manyar.

2. Data Sekunder

Menurut Nur dan Bambang (1999), data sekunder ialah data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain).

3.7. Metode Pengumpulan Data

Agar data yang dikumpulkan tersebut dapat bermanfaat, maka harus diolah dan dianalisis terlebih dahulu sehingga dapat dijadikan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan. Adapun analisis yang digunakan adalah Analisis kuantitatif ini dimaksudkan untuk memperkirakan besarnya pengaruh secara kuantitatif dari perubahan satu atau beberapa kejadian lainnya dengan menggunakan statistic.

3.8. Teknik Pengambilan Data

Teknik pengambilan data yang digunakan adalah Kuesioner yang merupakan serangkaian pertanyaan yang diserahkan pada responden untuk diisi, jawaban dari pertanyaan tersebut dilakukan sendiri oleh responden tanpa bantuan pihak peneliti, lalu jawaban kemudian dikembalikan oleh responden atas kemauannya sendiri (Anton,1995; 65).

3.9. Uji Validitas dan Reliabilitas

3.9.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji apakah pertanyaan pada suatu kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Dalam penelitian ini digunakan uji validitas item dengan menggunakan kriteria internal yaitu membandingkan kesesuaian tiap komponen pertanyaan dengan total skor keseluruhan tes. Caranya yaitu dengan mengkorelasikan antara skor pernyataan tertentu dengan skor total skala sikap. Dasar pengambilan keputusan menurut Masri Singarimbun dan Sofian Effendi (1987) dengan tingkat signifikansi 5%.

3.9.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan untuk menguji sejauh mana pengukuran memberikan hasil yang relatif stabil bila dilakukan pengukuran kembali. Pengujian reliabilitas diperlukan untuk hal-hal yang menyangkut sosial psikologis seperti sikap, perilaku dan kecenderungan. Dalam penelitian ini menggunakan SPSS, dimana suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha (α) > 0,6 (Nunnally, 1967).

3.10. Uji Asumsi klasik

3.10.1. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Jika variabel bebas

saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variable bebas sama dengan nol. Untuk mendeteksinya yaitu dengan cara menganalisis nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Apabila nilai *tolerance* mendekati angka satu dan VIF disekitar angka satu maka regresi bebas dari multikoleaniritas (Santoso,2000).

3.10.2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Cara mendeteksinya adalah dengan cara melihat grafik plot antar nilai prediksi variable terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID). Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antar SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual ($Y.Pred - Y.$ Sesungguhnya) yang telah distudentized analisisnya:

1. Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik yang menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.10.3. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal.

Caranya adalah dengan melihat normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal, dan plotting data akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data adalah normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya.

3.11. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu tahapan penelitian dimana data yang diperoleh disusun kembali dan dikelompokkan sesuai dengan tujuan analisis, dan digunakan untuk menjawab persoalan yang diajukan dalam penelitian dengan menggunakan metode analisis regresi berganda

3.12. Analisis Regresi Berganda

Metode statistik dalam bentuk regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui bagaimana pola pengaruh variabel–variabel bebas terhadap variabel terikat dengan rumus sebagai berikut; Sugiyono (2008;258)

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

Keterangan ;

Y = Loyalitas

- b = Konstanta
- b_1 = Koefisien regresi kualitas produk X1
- b_2 = Koefisien regresi kepercayaan X2
- b_3 = koefisien regresi Kepuasan Konsumen X3
- e = Standart eror

3.13. Uji Hipotesis t dan F

3.13.1. Uji-t

Untuk menentukan secara parsial pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat digunakan uji-t, dilakukan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel bebas secara individual (parsial), harga bahan baku dan pemakaian bahan baku, terhadap variabel terikat volume produksi, dengan langkah–langkah sebagai berikut:

$$t = \frac{b_i}{sb}$$

Keterangan:

- b_i = koefisien regresi dari variabel X_i ,
- sb = standar error koefisien regresi

Dengan hipotesis statistik sebagai berikut :

$H_0 : b_1, b_2, b_3 = 0$, Artinya, produk, kepercayaan dan kepuasan konsumen secara parsial tidak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen.

$H_1 : b_1, b_2, b_3 \neq 0$, Artinya, produk, kepercayaan dan kepuasan konsumen secara parsial mempunyai pengaruh terhadap loyalitas konsumen.

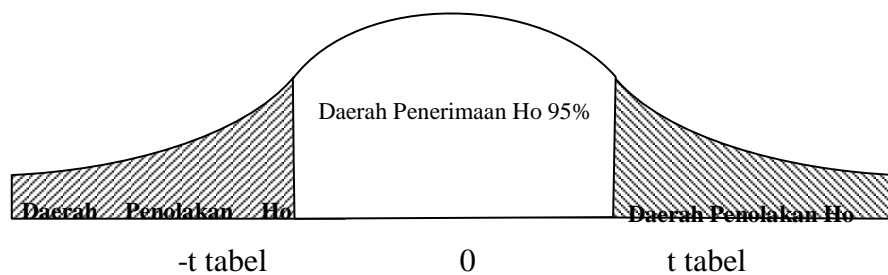
Dengan taraf nyata sebesar $\alpha = 0,05$

Kriteria Pengujian t adalah,

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Menentukan daerah penerimaan dan penolakan H_0 :



Gambar 3.1
Kurva Distrubusi Uji-t

3.13.2. Uji-F

Uji F dilakukan untuk mengetahui variabel-variabel bebas, harga bahan-bahan baku berpengaruh secara serempak terhadap variabel terikat volume produksi maka dipergunakan uji F dengan rumus sebagai berikut :

$$F_{hitung} = \frac{R^2/K}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Keterangan;

- F hitung = Hasil perhitungan
- R^2 = Koefesien determinasi berganda
- k = Jumlah variabel bebas
- n = Jumlah sampel

Dengan hipotesis statistik sebgai berikut :

$H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = 0$, Artinya, produk, kepercayaan dan kepuasan konsumen tidak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen.

$H_1 : b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq 0$, Artinya, produk, kepercayaan dan kepuasan konsumen tidak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen.

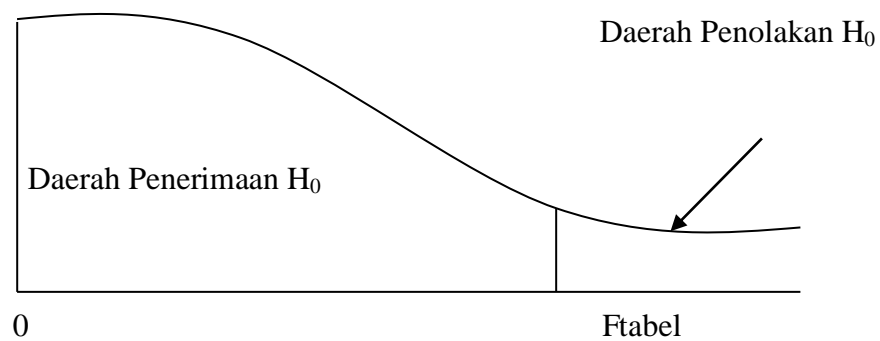
Dengan taraf nyata sebesar $\alpha = 0,05$

Kriteria pengujian adalah sebagai berikut :

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak H_1 diterima.

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima H_1 ditolak.

Menentukan daerah penerimaan dan penolakan H_0 :



Gambar 3.2
Kurva Distribusi Uji F