

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di PT. Sejahtera Buana Trada (SBT) Pekanbaru yang beralamat di JL Soekarno Hatta No. 34-40, Pekanbaru, sebagai Dealer resmi yang menyalurkan produk otomotif Suzuki Ertiga di Pekanbaru.

3.2. Operasional Variabel

Adapun variabel dalam penelitian ini yaitu :

- a. Kualitas produk
- b. Kepuasan konsumen

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Produk (X) : keseluruhan ciri serta dari suatu produk atau pelayanan pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan/ tersirat (Kotler, 2005:49)	1. Kinerja (<i>Performance</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Akselerasi kendaraan • Tampilan kendaraan • Keandalan mesin 	Ordinal
	2. Keistimewaan tambahan (<i>Features</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • kelengkapan produk • kelengkapan fasilitas produk • warna produk yang bervariasi • interior mewah 	
	3. Keandalan (<i>Reliability</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • produk dapat menghemat bahan bakar • harga produk yang sesuai dengan kualitas • produk terdiri dari ukuran yang sesuai • desain produk yang sesuai dengan keinginan konsumen • ketersediaan suku cadang 	

	4. Daya tahan (Durability)	<ul style="list-style-type: none"> • produk memiliki daya tahan mesin • kerangka produk yang kuat • kualitas ban produk yang tahan • produk terbuat dalam bahan yang aman 	
Kepuasan konsumen adalah tahap dalam proses pengambilan keputusan pembeli dimana konsumen benar-benar akan membeli (Kotler, 2007:56)	1. Kualitas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Perhatian pihak perusahaan terhadap pelanggan • Kemudahan dalam melakukan hubungan • Komunikasi yang baik 	
	2. Faktor Emosional	<ul style="list-style-type: none"> • Kebersihan yang terjaga dengan baik • Kelengkapan sarana dan prasarana yang diberikan • Kemudahan konsumen dalam menjangkau lokasi kantor 	

3.3. Jenis dan Sumber Data

- a. Data Primer Yaitu data yang didapat di lapangan berupa pendapat / tanggapan dari para responden tentang masalah pengaruh kualitas produk terhadap terhadap kepuasan konsumen dalam membeli mobil suzuki ertiga pada PT. Sejahtera Buana Trada (SBT) Pekanbaru.
- b. Data Sekunder
Yaitu data yang didapat dari perusahaan yang sudah tersedia maupun dari instansi terkait yang berhubungan dengan permasalahan penelitian.

3.4. Populasi dan Sampel

Dalam prosedur pengambilan sampel pelanggan dilakukan dengan cara menentukan sampel dari populasi yang memenuhi karakteristik tertentu sebagai pembatas yang terdapat dalam populasi yang menjadi obyek studi. Sampel merupakan bagian dari populasi yang menjadi sumber data sebenarnya dalam

penelitian. Artinya sample adalah sebagian dari populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu yang juga memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap yang dianggap bias mewakili populasi. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu dengan menggunakan metode Aksidental sampling, dimana responden yang diambil secara acak diminta mengisi angket yang telah tersedia dan hal ini dilakukan kepada konsumen dalam membeli mobil suzuki ertiga pada PT. Sejahtera Buana Trada (SBT) Pekanbaru. Dengan menggunakan metode tersebut maka dapat ditentukan jumlah sampel sebanyak 100 konsemen pada PT. Sejahtera Buana Trada (SBT) Pekanbaru.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Yaitu cara pengumpulan data yang dilakukan dengan mewawancarai pihak pimpinan atau yang mewakili perusahaan pada PT. Sejahtera Buana Trada (SBT) Pekanbaru untuk mendapatkan data yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

b. Kuesioner

Yaitu metode pengumpulan data dengan membuat daftar pertanyaan (kuesioner) yang diajukan kepada responden penelitian pada PT. Sejahtera Buana Trada (SBT) Pekanbaru.

3.6. Analisis Data

Selanjutnya dalam menganalisis data yang diperoleh dari perusahaan penulis menggunakan:

1. Metode deskriptif, yaitu mengolah data, menjelaskan pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen kemudian membandingkan antara teori yang ada dengan kenyataan yang ditemui di lapangan pada saat melakukan penelitian.
2. Metode kuantitatif, yaitu metode penganalisaan yang dilakukan dengan mentabulasikan data yang ada kedalam bentuk angka-angka, antara lain:

- a. Menentukan regresi linier sederhana

Dengan mempergunakan analisis regresi linier sederhana dengan rumus :

$$Y = a + bx + e$$

Dimana :

- Y = Kepuasan konsumen
- X = Kualitas Produk
- a = Konstanta
- b = Konstanta koefisien regresi
- e = Epsilon

- b. Menentukan koefisien korelasi (r).

Untuk melihat kuat lemahnya pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen dalam membeli mobil suzuki ertiga pada PT. Sejahtera Buana Trada (SBT) Pekanbaru.

- c. Menentukan koefisien determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) merupakan angka yang menunjukkan seberapa besar perubahan variabel tak bebas (Y) dapat dipengaruhi variabel bebas (X).

d. Melakukan uji t yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh signifikan antara variabel bebas (harga dan kualitas produk) terhadap variabel terikat (kepuasan konsumen). Uji t akan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel, jika t hitung $> t$ tabel maka H_1 diterima dan H_0 ditolak, tapi jika t hitung $< t$ tabel maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Untuk melakukan analisis data secara kuantitatif, maka nilai ordinal (kualitatif). Untuk ini digunakan skor yang berpedoman pada skala Likert berikut:

Tabel 3.1
Alternatif Pilihan Jawaban

NO	Pilihan Jawaban	Skor
1	Sangat setuju	5
2	Setuju	4
3	Cukup	3
4	Tidak setuju	2
5	Sangat tidak setuju	1

Sumber: Skala Likert

Untuk memudahkan dan memberikan hasil secara akurat dan pasti maka dalam melakukan pengujian statistik tersebut menggunakan program komputer SPSS (*Statistic for Product and Service Solutions*) untuk mencari pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan konsumen dalam membeli mobil suzuki ertiga pada PT. Sejahtera Buana Trada (SBT) Pekanbaru.