

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1. Metode yang Digunakan

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif studi korelasional karena tujuannya adalah untuk menguji secara empirik hubungan antara harga diri dengan kepuasan konsumen menggunakan produk *handphone* Iphone. Menurut Creswell (dalam Alsa, 2010), metode kuantitatif merupakan penelitian yang bekerja dengan angka, datanya berupa bilangan (skor atau nilai, peringkat, atau frekuensi), kemudian dianalisis secara statistik, dengan tujuan untuk menjawab pertanyaan atau hipotesis penelitian yang sifatnya spesifik, dan untuk memprediksi suatu variabel tertentu memengaruhi variabel yang lain.

3.2. Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel-variabel yang diperhitungkan dalam analisis data guna pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:

1. Variabel tergantung : Kepuasan konsumen menggunakan produk *handphone* Iphone
2. Variabel bebas : Harga diri

3.3. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional variabel penelitian adalah batasan atau spesifikasi dari variabel-variabel penelitian yang secara konkrit berhubungan dengan realitas yang akan diukur dan merupakan manifestasi dari hal-hal yang akan diamati dalam penelitian. Definisi operasional dari variabel-variabel penelitian digunakan

untuk menghindari kesalahpahaman mengenai data yang akan dikumpulkan dan untuk menghindari kesesatan dalam menentukan alat pengumpulan data. Adapun definisi operasional variabel-variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.3.1. Kepuasan Konsumen Menggunakan Produk *Handphone* Iphone

Kepuasan konsumen menggunakan produk *handphone* Iphone adalah perasaan yang muncul setelah menggunakan dan melakukan evaluasi terhadap perangkat komunikasi untuk melakukan percakapan antara dua orang yang berjauhan tempatnya. Kepuasan konsumen menggunakan produk *handphone Iphone* diukur menggunakan skala kepuasan konsumen yang terdiri dari aspek-aspek kepuasan konsumen yaitu kinerja (*performance*), karakteristik, keandalan (*reability*), kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*), daya tahan (*durability*), mudah diperbaiki (*serviceability*), dan estetika (*aesthetics*). Semakin tinggi skor, maka semakin tinggi pula kepuasan konsumen menggunakan produk *handphone*. Demikian pula sebaliknya.

3.3.2. Harga Diri

Harga diri adalah evaluasi individu terhadap dirinya sendiri yang diekspresikan terhadap sikap dan perilakunya. Harga diri diukur berdasarkan aspek harga diri yaitu aspek penghargaan dan penerimaan dari orang-orang yang signifikan, kelas sosial dan kesuksesan, nilai dan inspirasi individu dalam menginterpretasi pengalaman, dan cara individu dalam menghadapi devaluasi. Semakin tinggi skor yang diperoleh subyek maka semakin tinggi harga diri subyek, dan sebaliknya.

3.4. Subjek Penelitian

3.4.1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan obyek penelitian yang dapat terdiri dari manusia, benda, hewan, tumbuhan, gejala tes, atau peristiwa, sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu dalam suatu penelitian (Nawawi dalam Wasito, 1995), dari populasi ini diambil sampel yang diharapkan dapat mewakili populasi. Adapun untuk menentukan luas dan sifat-sifat populasi serta memberikan batas-batas yang tegas (Hadi, 2001) seorang peneliti harus memberikan kriteria-kriteria subyek sebagai batasan yang tegas pada subyek penelitiannya. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Unika Soegijapranata yang menggunakan *Iphone*.

Kriteria populasi dalam penelitian ini adalah :

1. Remaja laki-laki maupun perempuan yang menggunakan produk *Iphone* minimal 6 bulan penggunaan.
2. Usia antara 18-21 tahun (sesuai pendapat Dariyo (2004) termasuk dalam remaja akhir yang umumnya sudah memasuki dunia perguruan tinggi).
3. Mahasiswa Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

3.4.2. Teknik Sampling

Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang menjadi sumber data sebenarnya dalam suatu penelitian (Nawawi dalam Wasito, 1995). Dalam pengambilan sampel diperlukan tehnik sampling untuk memperkecil kesalahan generalisasi dari sampel ke populasi. Tehnik sampling adalah suatu cara atau tehnik yang digunakan dalam mengambil sampel (Hadi, 2001).

Metode pengambilan sampling dengan menggunakan tehnik *Incidental Sampling* (Hadi, 2001) yaitu pengambilan sampel dari populasi yang dilakukan sesuai dengan kenyamanan peneliti.

3.5. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah dengan menggunakan metode skala. Skala adalah suatu metode penelitian yang menggunakan daftar pertanyaan yang harus diisi oleh setiap individu yang menjadi subyek penelitian (Suryabrata, 1990). Adapun asumsi dipilihnya skala sebagai metode penelitian adalah:

1. Bahwa subyek adalah orang yang paling tahu tentang dirinya sendiri
2. Bahwa apa yang dinyatakan subyek kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya.
3. Interpretasi subyek tentang pertanyaan atau pernyataan yang diajukan kepadanya sama dengan apa yang dimaksud oleh peneliti (Hadi, 2001).

Walaupun demikian metode skala memiliki kelemahan. Untuk mengatasi kelemahan-kelemahan tersebut, maka penyusunan skala dalam penelitian ini adalah:

1. Menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan tidak menimbulkan arti ganda.
2. Subyek tidak perlu menuliskan namanya, sehingga tidak perlu khawatir dan malu bahwa hal-hal yang ada pada dirinya akan diketahui orang lain.
3. Penyusunan petunjuk untuk mengerjakan skala disusun secara jelas dan singkat.

Jenis skala yang dipakai untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah skala langsung, artinya skala tersebut secara langsung diberikan kepada orang yang ingin dimintai pendapat, keyakinan, atau diminta menceritakan tentang keadaan dirinya sendiri (Hadi, 2001). Bentuk skala ini adalah skala tertutup karena individu yang dijadikan subyek penelitian diharuskan untuk memilih jawaban yang telah disediakan (Suryabrata, 1990).

Item-item dalam penelitian ini terbagi dalam dua kelompok, yaitu :

1. Item yang bersifat pernyataan yang positif atau *favourable*, yaitu item yang mendukung pernyataan.
2. Item yang bersifat pernyataan negative atau *unfavourable*, yaitu item yang tidak mendukung pernyataan.

Pemberian skor menggunakan skala satu sampai empat. Item pernyataan *favourable* atau positif setiap itemnya mempunyai empat kemungkinan jawaban yaitu sangat sesuai (SS) memiliki skor empat, sesuai (S) memiliki skor tiga, tidak sesuai (TS) memiliki skor dua, dan sangat tidak sesuai (STS) memiliki skor satu. Sebaliknya, item pernyataan *unfavourable* atau negatif untuk jawaban sangat tidak sesuai (STS) memiliki skor empat, tidak sesuai (TS) memiliki skor tiga, sesuai (S) memiliki skor dua, dan sangat sesuai (SS) memiliki skor satu.

Pada penelitian ini terdiri dari dua skala yaitu skala kepuasan konsumen menggunakan produk dan skala harga diri. Berikut di bawah ini akan diuraikan masing-masing dari kedua skala tersebut.

3.5.1. Skala Kepuasan Konsumen Menggunakan Produk *Handphone Iphone*

Skala ini bertujuan untuk mengungkap kepuasan konsumen menggunakan produk *handphone Iphone* dengan mengukur aspek-aspek kepuasan konsumen yang terdiri dari kinerja (*performance*), karekteristik, keandalan (*reability*),

kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*), daya tahan (*durability*), mudah diperbaiki (*serviceability*), dan estetika (*aesthetics*). Adapun rancangan skala kepuasan konsumen dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 3.1

Blue Print Skala Kepuasan Konsumen Menggunakan Produk *Handphone Iphone*

Aspek Kepuasan Konsumen	<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>	Jumlah
Kinerja (<i>performance</i>)	3	3	6
Keandalan (<i>reability</i>)	3	3	6
Kesesuaian dengan spesifikasi (<i>conformance to specification</i>)	3	3	6
Daya tahan (<i>durability</i>)	3	3	6
Mudah diperbaiki (<i>serviceability</i>)	3	3	6
Estetika (<i>aesthetics</i>)	3	3	6
Jumlah	18	18	36

3.5.2. Skala Harga Diri

Skala ini bertujuan untuk mengungkap harga diri yang disusun berdasarkan aspek-aspek dan ciri-ciri harga diri. Aspek-aspek tersebut terdiri dari penghargaan dan penerimaan dari orang-orang yang signifikan, kelas sosial dan kesuksesan, nilai dan inspirasi individu dalam menginterpretasi pengalaman, dan cara individu dalam menghadapi devaluasi.

Pemberian skor untuk skala ini menggunakan skala satu sampai empat. Di mana setiap itemnya mempunyai empat pilihan jawaban yaitu sangat setuju (SS) memiliki skor empat, setuju (S) memiliki skor tiga, tidak setuju (TS) memiliki skor dua, dan sangat tidak setuju (STS) memiliki skor satu. Adapun rancangan skala harga diri dapat dilihat tabel 2.

Tabel 3.2

Blue Print Skala Harga Diri

Aspek Harga Diri	Favourable	Unfavourable	Jumlah
Penghargaan dan penerimaan dari orang-orang yang signifikan	3	3	6
Kelas sosial dan kesuksesan	3	3	6
Nilai dan inspirasi individu dalam menginterpretasi pengalaman	3	3	6
Cara individu dalam menghadapi devaluasi	3	3	6
Jumlah	12	12	24

3.6. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

Suatu alat ukur dan hasil pengukuran dapat dikatakan bersifat obyektif jika alat ukur tersebut telah memenuhi dua syarat. Kedua syarat tersebut adalah syarat tentang validitas (kesahihan) dan reliabilitas (keajegan). Jika suatu alat ukur teruji dalam validitas dan reliabilitasnya akan alat ukur tersebut telah layak dipergunakan untuk mengukur variabel-variabel penelitiannya. Adanya kenyataan tersebut akan membawa konsekuensi langsung, yaitu mutlaknya dilakukan pengujian terlebih dahulu terhadap alat ukur untuk mengetahui tingkat validitas dan reliabilitasnya sebelum digunakan untuk mengukur variabel penelitian.

3.6.1. Validitas Alat Ukur

Uji validitas dilakukan dengan tujuan untuk mengukur apakah pertanyaan dalam alat ukur betul-betul dapat mengukur apa yang hendak diukur (Azwar, 2017). Uji ini dilakukan dengan mengkorelasikan skor item pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Komputasi koefisien korelasi antara item dengan skor total akan mengakibatkan over estimate terhadap korelasi yang sebenarnya, sehingga perlu dilakukan koreksi dengan menggunakan rumus *Part-Whole*.

3.6.2. Reliabilitas Alat Ukur

Uji reliabilitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah suatu alat ukur merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu alat ukur dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Azwar, 2017). Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Alpha Cronbach*.

3.7. Metode Analisis Data

Data yang digunakan dari suatu penelitian tidak dapat langsung digunakan begitu saja, karena data mentah yang telah terkumpul tidak akan berguna apabila tidak dianalisis. Supaya data-data tersebut dapat memberikan keterangan yang mudah dipahami, tepat dan lebih teliti, maka dibutuhkan suatu pengolahan lebih lanjut dari data yang diperoleh sesuai dengan sifatnya, yaitu bersifat kuantitatif (interval). Pengolahan data yang telah dikumpulkan tersebut menggunakan metode analisis statistik. Pada penelitian ini untuk mengetahui hubungan harga diri dengan kepuasan konsumen menggunakan produk *handphone Iphone* digunakan rumus korelasi *Product Moment*.