

## BAB 4

### LAPORAN PENELITIAN

#### 4.1. Orientasi Kancah Penelitian

Orientasi kancah penelitian ini ditulis dengan tujuan untuk memperoleh gambaran kondisi di lapangan subjek berada. Subjek dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Katolik Soegijapranata Semarang, berjenis kelamin laki-laki maupun perempuan, berusia 18-21 tahun, dan menggunakan produk *Iphone* minimal 6 bulan penggunaan.

Mahasiswa Universitas Katolik Soegijapranata Semarang memiliki latar belakang ekonomi yang tergolong mampu secara finansial. Hal ini terlihat dari beberapa aksesoris yang dikenakan mahasiswa, seperti menggunakan perhiasan, jam tangan, tas dan sepatu yang tergolong *branded*, menggunakan telepon seluler dengan merek yang *branded* dan seri terbaru. Selain itu, tidak sedikit mahasiswa yang menggunakan mobil dan motor saat datang ke kampus, di mana kendaraan tersebut juga tergolong mahal.

Pada penggunaan telepon seluler, tidak sedikit mahasiswa yang memilih *brand* yang tergolong bagus seperti *Iphone*. Hal ini, selain digunakan untuk berbagai keperluan, juga dijadikan sebagai status sosial atau simbol kemewahan oleh mahasiswa. Mahasiswa merasa lebih bergengsi jika menggunakan telepon seluler dengan *brand* kelas atas.

Penelitian terhadap mahasiswa sebagaimana tersebut di atas berdasarkan pada pertimbangan tertentu, antara lain:

1. Berdasarkan hasil wawancara terhadap beberapa mahasiswa, diperoleh gambaran bahwa banyak dari mahasiswa yang mengaku dengan

menggunakan produk *Iphone* akan membawa kepuasan tersendiri dan dapat meningkatkan rasa percaya diri ketika menggunakannya.

2. Memudahkan peneliti dalam proses pengambilan data karena peneliti juga merupakan mahasiswa Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
3. Peneliti mendapat izin dari pimpinan Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

#### **4.2. Persiapan Pengumpulan Data Penelitian**

Pelaksanaan pengumpulan data penelitian di lapangan tentunya harus dipersiapkan terlebih dahulu, antara lain penyusunan alat ukur dan surat perizinan penelitian.

##### **4.2.1. Penyusunan Alat Ukur**

Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode skala psikologi. Metode skala psikologi digunakan untuk mengungkap data variabel kepuasan konsumen menggunakan produk *handphone* Iphone dan data variabel harga diri. Skala yang disusun mengacu pada teori aspek-aspek dari masing-masing variabelnya.

##### **4.2.1.1. Skala Kepuasan Konsumen Menggunakan Produk *Handphone* Iphone**

Skala kepuasan konsumen menggunakan produk *handphone* Iphone dalam penelitian ini diungkap melalui aspek-aspek kepuasan konsumen yaitu kinerja (*performance*), keandalan (*reability*), kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*), daya tahan (*durability*), mudah diperbaiki (*serviceability*), dan estetika (*aesthetics*). Jumlah keseluruhan item pada skala ini adalah 36 item, yang terdiri dari 18 item *favourable* dan 18 item *unfavourable*.

Sebaran nomer item skala kepuasan konsumen menggunakan produk *handphone* Iphone akan ditampilkan pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.1**

**Sebaran Nomer Item Skala Kepuasan Konsumen Menggunakan Produk *Handphone Iphone***

<b>Aspek Kepuasan Konsumen</b>	<b><i>Favourable</i></b>	<b><i>Unfavourable</i></b>	<b>Jumlah</b>
Kinerja ( <i>performance</i> )	1,13,25	2,14,26	6
Keandalan ( <i>reability</i> )	3,15,27	4,16,28	6
Kesesuaian dengan spesifikasi ( <i>conformance to specification</i> )	5,17,29	6,18,30	6
Daya tahan ( <i>durability</i> )	7,19,31	8,20,32	6
Mudah diperbaiki ( <i>serviceability</i> )	9,21,33	10,22,34	6
Estetika ( <i>aesthetics</i> )	11,23,35	12,24,36	6
Jumlah	18	18	36

**4.2.1.2. Skala Harga Diri**

Skala harga diri dalam penelitian ini diungkap melalui aspek-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. Jumlah keseluruhan item pada skala ini adalah 24 item, yang terdiri dari 12 item *favourable* dan 12 item *unfavourable*. Sebaran nomer item skala harga diri akan ditampilkan pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.2**

**Sebaran Nomer Item Skala Harga Diri**

<b>Aspek Harga Diri</b>	<b><i>Favourable</i></b>	<b><i>Unfavourable</i></b>	<b>Jumlah</b>
Penghargaan dan penerimaan dari orang-orang yang signifikan	1,9,17	2,10,18	6
Kelas sosial dan kesuksesan	3,11,19	4,12,20	6
Nilai dan inspirasi individu dalam menginterpretasi pengalaman	5,13,21	6,14,22	6
Cara individu dalam menghadapi devaluasi	7,15,23	8,16,24	6
Jumlah	12	12	24

#### 4.2.2. Tahap Perizinan Penelitian

Persiapan berikutnya adalah berkaitan dengan perizinan penelitian.

Perizinan surat penelitian diperoleh dengan melalui berbagai pihak, antara lain:

- a. Meminta surat permohonan izin dari Kepala Progdil Sarjana Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang, untuk diajukan kepada pimpinan Universitas Katolik Soegijapranata Semarang. Surat tersebut bernomor 0529/B.7.6/FP/VII/2021 tanggal 05 Juli 2021.
- b. Mengajukan surat izin tersebut kepada pimpinan Universitas Katolik Soegijapranata Semarang. Selanjutnya pihak Universitas Katolik Soegijapranata Semarang mengeluarkan surat izin yang bernomor 1885/Rek/V/2021 tanggal 10 Mei 2021.

#### 4.3. Pelaksanaan Pengumpulan Data Penelitian

Setelah alat ukur dan surat perizinan penelitian selesai diurus, maka peneliti dapat segera mengambil data di lapangan. Pada penelitian ini penyebaran skala dilakukan dalam satu periode saja, hal ini dengan pertimbangan bahwa pada saat pengambilan data sedang berada dalam kondisi pandemi sehingga menuntut pembelajaran secara daring. Oleh karena itu sangat terbatas untuk mencari subjek penelitian. Konsep pengumpulan data seperti ini disebut sebagai metode *try out* terpakai. Metode ini berarti bahwa data yang didapatkan langsung dianalisis validitas dan reliabilitas sampai dengan uji hipotesis.

Pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan secara daring, yaitu dengan menyebar skala melalui *Google Form*. Hal tersebut dilakukan karena pihak universitas memberlakukan pembelajaran secara daring. Cara yang

dilakukan peneliti untuk mendapatkan subjek penelitian dilakukan melalui mahasiswa yang merupakan teman-teman peneliti, dan peneliti memiliki nomer telepon dari para mahasiswa tersebut. Melalui nomer telepon tersebut, peneliti menghubungi satu persatu untuk meminta kesediaan mahasiswa menjadi subjek penelitian. Model seperti ini dilakukan dengan pertimbangan kemudahan dalam pelaksanaannya, dengan kata lain menggunakan teknik sampling atau pengambilan sampel secara *incidental* (Hadi, 2001).

Peneliti membagikan skala penelitian kepada 68 mahasiswa, selama tujuh hari yaitu dari tanggal 8-14 Juli 2021. Dalam pelaksanaannya, pembagian skala diawali dengan *screening* melalui beberapa pertanyaan kepada mahasiswa. Mahasiswa yang sesuai dengan karakteristik populasi penelitian yang akan diberikan skala. Diperolehnya 68 subjek tersebut bukan berdasarkan atas kesengajaan, melainkan peneliti mengalir saja dari hari ke hari untuk mencari subjek. Setelah hari ketujuh, dan di rasa cukup maksimal maka peneliti menghentikan pencarian subjek. Selanjutnya skala dihitung dan didapatkan hasil ada 68 eksemplar skala, hal tersebut berarti bahwa yang menjadi subjek penelitian adalah 68 mahasiswa.

Setelah skala kembali, kemudian peneliti memberi skor atau nilai pada masing-masing jawaban subjek (*skoring*), kemudian dibuat tabulasi data ke dalam format *excel* agar dapat dilakukan perhitungan secara statistik. Tabulasi data penelitian ini disebut sebagai data mentah atau data kasar yang akan dilampirkan dalam lampiran B.

Perhitungan statistik terhadap data mentah tersebut diawali dengan uji validitas dan reliabilitas. Perhitungannya menggunakan komputer dengan

software SPSS (*Statistical Packages for Social Sciences*) versi 13.0. Hasilnya diuraikan di bawah ini.

#### 4.3.1. Uji Validitas dan Reliabilitas Skala Kepuasan Konsumen Menggunakan Produk *Handphone* Iphone

Uji validitas terhadap total item (36 item) skala kepuasan konsumen menggunakan produk *handphone* Iphone, diperoleh hasil bahwa terdapat 8 item yang gugur dan 28 item yang valid, dengan taraf signifikansi 5% (koefisien berkisar antara 0,323-0,740). Nomer item valid dan gugur akan ditampilkan pada tabel 4.3 di bawah.

Nilai reliabilitasnya dilihat melalui nilai *Cronbach's alpha* sebesar 0,913, yang berarti skala ini reliabel. Uji validitas dan reliabilitas ini akan dilampirkan di dalam lampiran C-1.

**Tabel 4.3**

#### Sebaran Nomer Item Valid dan Gugur Skala Kepuasan Konsumen Menggunakan Produk *Handphone* Iphone

Aspek Kepuasan Konsumen	<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>	Total Item Valid	Total Item Gugur
Kinerja ( <i>performance</i> )	1,13,25	2,14*,26	5	1
Keandalan ( <i>reliability</i> )	3,15,27*	4*,16,28	4	2
Kesesuaian dengan spesifikasi ( <i>conformance to specification</i> )	5,17,29	6*,18,30	5	1
Daya tahan ( <i>durability</i> )	7,19,31	8*,20,32	5	1
Mudah diperbaiki ( <i>serviceability</i> )	9,21,33	10,22,34*	5	1
Estetika ( <i>aesthetics</i> )	11,23*,35	12*,24,36	4	2
Total Item	18	18	28	8

Keterangan: Nomor item dengan tanda (\*) adalah item yang gugur

#### 4.3.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Skala Harga Diri

Uji validitas terhadap total item (24 item) skala harga diri, diperoleh hasil bahwa terdapat 5 item yang gugur dan 19 item yang valid, dengan taraf



signifikansi 5% (koefisien berkisar antara 0,331-0,722). Nomer item valid dan gugur akan ditampilkan pada tabel 4.4 di bawah.

Nilai reliabilitasnya dilihat melalui nilai *Cronbach's alpha* sebesar 0,842, yang berarti skala ini reliabel. Uji validitas dan reliabilitas ini akan dilampirkan di dalam lampiran C-2.

**Tabel 4.4**  
**Sebaran Nomer Item Valid dan Gugur Skala Harga Diri**

Aspek-aspek Harga Diri	<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>	Total Item Valid	Total Item Gugur
Penghargaan dan penerimaan dari orang-orang yang signifikan	1,9*,17*	2,10,18	4	2
Kelas sosial dan kesuksesan	3,11,19	4,12,20*	5	1
Nilai dan inspirasi individu dalam menginterpretasi pengalaman	5*,13,21	6,14,22	5	1
Cara individu dalam menghadapi devaluasi	7,15,23*	8,16,24	5	1
Total Item	12	12	19	5

Keterangan: Nomor item dengan tanda (\*) adalah item yang gugur

Setelah melakukan analisis data tersebut di atas, diperoleh gambaran bahwa ada item yang valid dan gugur. Langkah berikutnya adalah mengumpulkan item yang valid (item yang gugur dibuang). Item valid tersebutlah yang nantinya akan dilanjutkan untuk uji hipotesis. Data item valid dimasukkan dalam lampiran D.