

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian dan Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, menurut Sugiyono

(2008:14) Pendekatan kuantitatif adalah:

Sebuah pendekatan berdasarkan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel, teknik pengambilan sampel biasanya dilakukan dengan cara random, pengumpulan data dengan menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik yang bertujuan menguji hipotesis yang sudah ditetapkan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode komparatif. Nazir (2009: 103) mengemukakan bahwa metode komparatif adalah:

Suatu metode penelitian yang digunakan untuk mengetahui sebab akibat dari suatu fenomena dengan menganalisa faktor-faktor penyebab terjadinya fenomena tersebut dan menguji hubungan sebab akibat dari data-data yang tersedia.

Penelitian ini juga termasuk ke dalam penelitian non-eksperimental yang artinya dalam penelitian ini tidak diberikan perlakuan untuk menimbulkan reaksi yang diharapkan (Kountur, 2005). Rancangan komparatif dalam penelitian ini bertujuan untuk membandingkan faktor-faktor dalam kualitas produk yang mempengaruhi pembelian kartu prabayar Simpati pada mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia, kemudian melihat faktor kualitas produk mana yang paling mempengaruhi pembelian. Teknik analisis yang digunakan adalah Uji *Friedman*.

B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian

Variabel adalah konstruk yang sifat-sifatnya sudah diberi nilai-nilai dalam bentuk bilangan, atau konsep yang mempunyai dua nilai atau lebih pada suatu kontinum (Hasan, 2002). Dalam penelitian ini terdapat satu variabel, yaitu faktor-faktor kualitas produk yang mempengaruhi pembelian kartu prabayar Simpati.

2. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan (Sugiyono, 2008: 20). Untuk menghindari perbedaan persepsi mengenai variabel yang digunakan dalam penelitian ini, maka penulis menjelaskan definisi operasional faktor kualitas produk pada pembelian kartu prabayar simpati pada penelitian ini adalah tindakan membeli dari konsumen yang dipengaruhi oleh faktor kualitas produk seperti performansi (*performance*), fitur (*feature*), keandalan (*reliability*), kesesuaian (*conformance*), ketahanan (*durability*), pelayanan (*serviceability*), keindahan (*aesthetics*), dan reputasi kualitas (*perceived quality*).

Berdasarkan penjelasan di atas diketahui bahwa penelitian ini hanya memiliki satu variabel yaitu faktor-faktor kualitas produk yang mempengaruhi pembelian, di mana peneliti ini ingin mengetahui faktor kualitas produk mana yang paling mempengaruhi pembelian dengan jenis data ordinal yang akan diukur menggunakan skala *Likert* dan teknik analisis data Uji *Friedman*. Berikut ini rancangan operasionalisasi variabel tersebut, yang dapat dilihat pada tabel 3.1



Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Jumlah
Faktor Kualitas Produk pada Pembelian adalah tindakan membeli yang dipengaruhi penilaian terhadap keseluruhan dari ciri dan karakteristik dari produk yang mengandung kemampuan untuk memuaskan dan memenuhi kebutuhan konsumen.	1. Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh performansi (<i>performance</i>) produk.	1. Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh ketenaran produk	3
	2. Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh fitur (<i>features</i>) produk.	2. Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh iklan	2
	3. Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh kehandalan (<i>reliability</i>) produk.	3. Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh inovasi produk	3
	4. Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh kesesuaian (<i>conformance</i>) produk.	4. Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh ketersediaan variasi produk	3
	5. Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh daya tahan (<i>durability</i>) produk.	5. Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh sinyal yang kuat	3
	6. Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh pelayanan (<i>serviceability</i>)	6. Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh Tarif telpon yang murah	4
	7. Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh kemudahan dalam memperoleh perbaikan	7. Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh kesesuaian antara program yang dipromosikan dengan program yang terlaksana	6
	8. Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh pelayanannya	8. Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh jangka waktu produk dapat digunakan	3
	9. Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh kualitas produk	9. Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh jangka waktu program yang ditawarkan	2
	10. Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh ketahanan produk	10. Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh kemudahan dalam memperoleh perbaikan	3
	11. Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan	11. Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh pelayanannya	2

		yang ramah oleh <i>customer service</i>	
	7. Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh keindahan (<i>aesthetic</i>) produk.	12. Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh kemasan yang unik	2
		13. Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh warna kemasan yang menarik	2
	8. Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh reputasi kualitas (<i>perceived quality</i>) produk	14. Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh kesan terhadap produk	2
		15. Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh reputasi produk di masyarakat	2
		Jumlah	42

C. Populasi, Sampel dan Teknik *Sampling* Penelitian

1. Populasi dan Sampel

Peneliti mengasumsikan populasi penelitian yang akan digunakan adalah mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan UPI yang menggunakan kartu prabayar Simpati. Adapun karakteristik sampel yang diambil adalah sebagai berikut :

- a) Menggunakan kartu GSM Simpati
- b) Mahasiswa angkatan 2007, 2008, 2009, 2010 yang masih aktif berkuliah di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia.
- c) Remaja tahap akhir berusia 18-21 tahun

2. Teknik *Sampling*

Teknik pengambilan sampel yang akan digunakan adalah teknik *probability sampling* dengan cara *stratified random sampling* yaitu metode penentuan sampel dengan mengelompokkan populasi ke dalam beberapa

kelompok yang memiliki ciri yang sama dari masing-masing kelompok (Kountur, 2005).

Peneliti mengelompokkan populasi mahasiswa FIP UPI yang menggunakan kartu prabayar Simpati ke dalam empat kelompok sesuai dengan angkatan, yaitu angkatan 2007, 2008, 2009, dan 2010, di mana setiap kelompok berjumlah 20 orang dan memiliki karakteristik sampel seperti yang telah dijelaskan di atas sehingga total subjek penelitian berjumlah 80 orang.

D. Teknik Pengumpulan Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data faktor kualitas produk pada pembelian kartu prabayar Simpati. Data tersebut diperoleh setelah peneliti melakukan penyebaran kuesioner kepada mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan UPI yang menggunakan kartu prabayar Simpati. Metode kuosioner ini berdasarkan pada laporan tentang diri responden sendiri atau *self report*, atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi. Adapun langkah-langkah kegiatan penelitian ini diuraikan sebagai berikut :

1. Pengembangan Kisi-kisi Instrumen Penelitian Faktor Kualitas Produk pada Pembelian Kartu Prabayar Simpati.

Untuk mengukur faktor kualitas produk pada pembelian kartu prabayar Simpati, peneliti mengkonstruksi sendiri instrumennya dengan berpedoman pada skala *Likert* yang diturunkan berdasarkan dimensi kualitas produk dari Garvin (1996). Instrumen ini terdiri dari delapan dimensi, yaitu tindakan membeli disebabkan oleh *performance* produk, tindakan membeli disebabkan oleh fitur

produk, tindakan membeli disebabkan oleh kehandalan produk, tindakan membeli disebabkan oleh *conformance* produk, tindakan membeli disebabkan oleh daya tahan produk, tindakan membeli disebabkan oleh pelayanan, tindakan membeli disebabkan oleh reputasi kualitas produk. Dari delapan dimensi tersebut peneliti kemudian menyusun indikator-indikator dan butir-butir pernyataan. Berikut adalah pengembangan kisi-kisi instrumen penelitian tentang faktor kualitas produk pada pembelian kartu prabayar Simpati:

Tabel 3.2
Kisi-kisi Instrumen Faktor Kualitas Produk pada Pembelian Kartu Prabayar Simpati

Variabel	Dimensi	Indikator	No Item (+)	Jumlah
Faktor Kualitas Produk pada Pembelian Kartu Prabayar Simpati	Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh performansi (<i>performance</i>) produk	Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh ketenaran produk	1, 16, 30	3
		Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh iklan	2, 17	2
	Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh fitur (<i>features</i>) produk	Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh inovasi produk	3, 31, 38	3
		Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh ketersediaan variasi produk	4, 18, 32	3
	Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh kehandalan (<i>reliability</i>) produk	Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh sinyal yang kuat	6, 34, 39, 40	4

		Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh tarif telpon yang murah	5, 19, 33	3
	Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh kesesuaian (<i>conformance</i>) produk	Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh kesesuaian antara program yang diiklankan dengan yang dilaksanakan	7, 8, 9, 20, 21, 35	6
	Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh daya tahan (<i>durability</i>) produk	Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh jangka waktu produk dapat digunakan.	22, 36, 41	3
		Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh jangka waktu program yang ditawarkan	23, 42	2
	Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh pelayanan (<i>serviceability</i>) produk	Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh kemudahan dalam melakukan perbaikan	10, 24, 37	3
		Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh pelayanan yang ramah oleh <i>customer service</i>	11, 25	2
	Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh keindahan (<i>aesthetic</i>) produk	Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh kemasan yang unik.	12, 26	2
		Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh warna kemasan yang menarik	13, 27	2

	Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh reputasi kualitas (<i>perceived quality</i>) produk	Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh kesan terhadap produk	14, 28	2
		Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh reputasi produk di masyarakat	15, 29	2

Item-item yang disajikan dapat berupa pernyataan yang bersifat positif (*favourable*) dan disusun secara acak. Setiap pernyataan memiliki lima alternatif jawaban untuk mengetahui kecenderungan yang ditampilkan oleh konsumen terhadap faktor kualitas produk pada pembelian kartu prabayar Simpati, yaitu :

SS =Sangat Setuju

S =Setuju

KS =Kurang Setuju

TS =Tidak Setuju

STS =Sangat Tidak Setuju

Dari setiap pernyataan tersebut, responden harus memilih satu dari lima alternatif jawaban yang ada, sesuai dengan keadaan dirinya saat itu. Setiap pilihan dari pernyataan memiliki nilai tertentu, yaitu sebagai berikut:

No.	Item	Nilai				
		SS	S	R	TS	STS
1.	Positif	5	4	3	2	1

Skor total diperoleh dengan menjumlahkan semua jawaban responden, untuk mengetahui kecenderungan faktor kualitas produk mana yang paling

mempengaruhi pembelian konsumen. Semakin tinggi nilai yang diperoleh maka semakin berpengaruh faktor kualitas produk tersebut dalam pembelian konsumen.

2. Uji Coba Instrumen Penelitian

a) Analisis Item

Validitas adalah tingkat kevalidan dari suatu alat ukur. Azwar (2009: 59) mengemukakan bahwa:

Item yang valid adalah item yang memiliki daya beda atau daya diskriminasi item, yaitu item yang mampu membedakan antara individu, kelompok individu yang memiliki dan yang tidak memiliki atribut yang diukur.

Dalam penelitian ini uji validitas hanya dilakukan untuk mengukur validitas item saja dengan menggunakan rumus koefisien korelasi agar dapat diketahui korelasi item total kuesioner, yaitu konsistensi skor item dengan skor keseluruhan yang dapat dilihat dari besarnya koefisien korelasi antara setiap item dengan skor keseluruhan. Rumusnya adalah sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n(\sum X_i Y_i) - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{[n \cdot \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2][n \cdot \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2]}}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

X_i = Skor item

Y_i = Jumlah skor dari masing-masing responden (skor total)

r_{xy} = Nilai korelasi

Menurut Azwar (2005) semua item yang mencapai koefisien korelasi lebih daripada 0,3 dianggap sebagai item yang memuaskan. Namun apabila item yang lolos masih tidak mencukupi jumlah yang diinginkan, kita dapat

mempertimbangkan untuk menurunkan sedikit batasan kriteria dari 0,30 menjadi 0,25 sehingga jumlah item yang diinginkan dapat tercapai.

1) Validitas Item Faktor Kualitas Produk pada Pembelian Kartu Prabayar Simpati.

Pengujian validitas item faktor kualitas produk yang mempengaruhi pembelian dilakukan dengan bantuan SPSS 12.00. Dari uji validitas yang dilakukan terhadap 42 item dan melibatkan sebanyak 30 responden, didapatkan bahwa 36 item layak dan 6 item tidak layak. Item-item tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.3

Kisi-kisi Instrumen Faktor Kualitas Produk pada Pembelian Kartu Prabayar Simpati Setelah Uji Coba

Variabel	Dimensi	Indikator	No Item (+)	Jumlah
Faktor Kualitas Produk pada Pembelian Kartu Prabayar Simpati	Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh performansi (<i>performance</i>) produk	Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh ketenaran produk	1, 16, 30	2
		Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh iklan	2, 17	1
	Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh fitur (<i>features</i>) produk	Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh inovasi produk	3, 31, 38	3
		Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh ketersediaan variasi produk	4, 18, 32	3

	Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh kehandalan (<i>reliability</i>) produk	Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh sinyal yang kuat	6, 34, 39, 40	4
		Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh tarif telpon yang murah	5, 19, 33	3
	Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh kesesuaian (<i>conformance</i>) produk	Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh kesesuaian antara program yang diiklankan dengan yang dilaksanakan	7, 8, 9, 20, 21, 35	5
	Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh daya tahan (<i>durability</i>) produk	Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh jangka waktu produk dapat digunakan.	22, 36, 41	3
		Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh jangka waktu program yang ditawarkan	23, 42	2
	Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh pelayanan (<i>serviceability</i>) produk	Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh kemudahan dalam melakukan perbaikan	10, 24, 37	3
		Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh pelayanan yang ramah oleh <i>customer service</i>	11 , 25	1

	Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh keindahan (<i>aesthetic</i>) produk	Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh kemasan yang unik.	12, 26	1
		Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh warna kemasan yang menarik	13 , 27	1
	Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh reputasi kualitas (<i>perceived quality</i>) produk	Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh kesan terhadap produk	14, 28	2
		Tindakan membeli yang dipengaruhi oleh reputasi produk di masyarakat	15, 29	2
			Total	36

Keterangan: Item-item yang bercetak tebal adalah item-item yang dihapus (tidak layak)

b) Uji Reliabilitas

Reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauhmana hasil pengukuran dapat dipercaya. Menurut Azwar (2001:4) instrumen yang *reliabel* adalah instrumen yang bila dilakukan dalam beberapa kali pelaksanaan terhadap kelompok subjek yang sama akan diperoleh hasil yang sama.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk menguji reliabilitas alat ukur adalah metode koefisien “*Alpha Cronbach*”, karena instrumen yang digunakan adalah kuesioner tertutup dengan menggunakan skala yang memiliki rentang nilai antara 1 sampai dengan 5. Rumusnya adalah sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas instrumen

K = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir

σ_1^2 = Varian total

Perhitungan reliabilitas item-item pernyataan pada instrumen faktor kualitas produk pada pembelian kartu prabayar Simpati menggunakan bantuan SPSS 12.00. Untuk mengetahui hasil pengujian reliabilitas, datanya disajikan pada tabel berikut:

Tabel 3.4
Hasil Pengujian Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
,929	36

Nilai koefisien reliabilitas (*Alpha Cronbach*) berkisar antara 0 hingga 1. Makin besar koefisien ini maka makin besar keandalan alat ukur yang digunakan. Untuk menafsirkan tinggi rendahnya koefisien reliabilitas alat ukur dapat dilihat pada tabel koefisien reabilitas Guilford (Sugiono, 2007), yaitu:

Tabel 3.5
Koefisien Reliabilitas Guilford

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,19	Sangat Rendah
0,20-0,39	Rendah
0,40-0,59	Sedang
0,60-0,79	Kuat
0,80-1,00	Sangat Kuat

Merujuk pada tabel koefisien reliabilitas Guilford, maka reliabilitas instrumen faktor kualitas produk pada pembelian kartu prabayar Simpati, yang dipergunakan dalam penelitian ini termasuk ke dalam kategori sangat kuat.

E. Prosedur Pengelompokan dan Analisis data

1. Prosedur Pengelompokan Data

Pengelompokan data dilakukan untuk melihat gambaran umum faktor-faktor kualitas produk yang mempengaruhi pembelian. Data-data yang diperoleh dikelompokkan sebagai berikut:

a) Kelompok Data Faktor Kualitas Produk pada Pembelian Kartu Prabayar Simpati.

Untuk mengetahui gambaran faktor kualitas produk yang mempengaruhi pembelian, maka perlu adanya suatu norma pembandingan agar dapat diinterpretasikan secara kualitatif. Data faktor kualitas produk yang mempengaruhi keputusan membeli dijawab dengan menggunakan skor *percentiles* untuk melihat kecenderungan sumber data ke dalam tiga kategori,

yaitu kategori sangat mempengaruhi, cukup mempengaruhi dan sedikit mempengaruhi.

Berdasarkan nilai *percentiles*, adapun kategorisasi skor untuk faktor-faktor kualitas produk yang mempengaruhi pembelian adalah sebagai berikut:

Tabel 3.6
Kategorisasi Skor Faktor Kualitas Produk pada Pembelian Kartu Prabayar Simpati

Rentang Skor	Kategori
$\text{Nilai mean} > \text{Percentiles } 50$	Sangat mempengaruhi
$\text{Percentiles } 25 \leq \text{Nilai mean} \leq \text{Percentiles } 50$	Cukup mempengaruhi
$\text{Nilai mean} < \text{Percentiles } 25$	Kurang mempengaruhi

2. Prosedur Analisis data

a) Pengolahan Data

Setelah data terkumpul dari hasil pengumpulan data, maka menurut Sugiono (2007), secara garis besar langkah-langkah pengolahan data, yaitu :

- 1) *Editing*, yaitu pemeriksaan angket yang terkumpul kembali setelah diisi oleh responden. Pemeriksaan tersebut menyangkut kelengkapan pengisian angket secara menyeluruh.
- 2) *Coding*, yaitu pemberian kode atau skor untuk setiap pilihan dari setiap item berdasarkan ketentuan yang ada.
- 3) *Tabulating*, dalam hal ini hasil *coding* dituangkan ke dalam rekapitulasi secara lengkap untuk seluruh item pada setiap variabel.

- 4) *Computing*, data yang diperoleh kemudian diolah, maka diperoleh rincian skor dan kedudukan responden berdasarkan urutan angket yang masuk untuk masing-masing variabel.
- 5) Analisis data, yaitu membandingkan faktor-faktor kualitas produk yang mempengaruhi pembelian untuk menjawab permasalahan tentang bagaimana gambaran faktor kualitas produk pada pembelian kartu prabayar Simpati oleh mahasiswa FIP UPI. Analisis data dilakukan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian tentang:

1. Gambaran umum mengenai faktor kualitas produk pada pembelian kartu prabayar Simpati oleh mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia.
2. Apakah terdapat perbedaan yang signifikan antar faktor kualitas produk pada pembelian kartu prabayar Simpati oleh mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia.

b) Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah Uji *Friedman*. Menurut Djarwanto (2009: 65) Uji *Friedman* berlaku untuk k sampel berpasangan dengan data yang berskala sekurang-kurangnya ordinal ($k > 2$), uji ini tidak memerlukan anggapan bahwa populasi yang diteliti berdistribusi normal, memiliki varians yang homogen dan berasal dari populasi yang sama. Uji *Friedman* dikenal dengan uji χ^2_r , dinyatakan dengan rumus:

$$X^2_r = \frac{12}{nk(k+1)} \sum_{j=1}^k (R_j)^2 - 3n(k+1)$$

(Djarwanto, 2009: 65)

Keterangan:

X^2_r : Uji *Friedman*

n : Jumlah sampel

R_j : Jumlah keseluruhan jenjang

j : Jenjang

Hasil analisis data menggunakan Uji *Friedman* akan menentukan apakah hipotesis nihil diterima atau ditolak dengan kriteria sebagai berikut:

Tabel 3.7
Kriteria Signifikansi Variabel

Kriteria	
Probabilitas > 0,05	H ₀ diterima
Probabilitas ≤ 0,05	H ₀ ditolak

(Santoso, 1999: 224)

Selanjutnya untuk mengetahui secara lebih spesifik mengenai faktor mana saja yang memiliki perbedaan yang signifikan diantara ke-delapan faktor kualitas produk yang mempengaruhi pembelian kartu prabayar simpati pada mahasiswa FIP UPI, dianalisis dengan menggunakan teknik analisis Wilcoxon, dengan rumus sebagai berikut:

$$Z = \frac{T - E(T)}{\sigma_T}$$

F. Prosedur Pelaksanaan Penelitian

Tahapan yang ditempuh untuk melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Tahapan Persiapan

- a. Mempersiapkan perizinan yang diperlukan untuk melakukan penelitian.
- b. Merumuskan masalah.
- c. Menentukan variabel yang akan diteliti.
- d. Melakukan studi kepustakaan untuk mendapatkan gambaran dan landasan teoritis yang tepat mengenai masalah dan variabel penelitian.
- e. Menentukan dan menyiapkan alat ukur yang akan digunakan dalam penelitian, yaitu :
 - 1) Faktor-faktor Kualitas Produk yang Mempengaruhi Pembelian
- f. Membuat permohonan untuk pengambilan data.
- g. Menetapkan jadwal pengambilan data.

2. Tahapan Pengambilan Data

- a. Menyiapkan dan memberikan penjelasan mengenai tujuan penelitian dan meminta kesediaan subjek dalam pengambilan data.
- b. Melaksanakan pengambilan data.

3. Tahapan Pengolahan Data

- a. Melakukan skoring untuk setiap hasil kuesioner.
- b. Menghitung dan membuat tabulasi data yang diperoleh, kemudian dibuat tabel data.

- c. Melakukan analisa data dengan menggunakan statistik untuk menguji hipotesis penelitian dan perbedaan antara aspek-aspek dalam variabel penelitian.
4. Tahapan Pembahasan
 - a. Menginterpretasi dan membahas hasil analisis statistik berdasarkan teori dan kerangka berpikir yang diajukan sebelumnya.
 - b. Merumuskan kesimpulan hasil penelitian dengan memperhitungkan data penunjang hasil observasi lapangan.
 5. Tahapan Penyelesaian
 - a. Membuat laporan hasil penelitian.

