

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dipergunakan ialah jenis penelitian pendekatan dalam metode penelitian kuantitatif yang artinya digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan dan menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2011:13). Metode Penelitian yang digunakan yaitu metode survei dengan cara mengumpulkan data berbentuk kuesioner yang dibagikan kepada responden (Jaya 2020). Desain penelitian yang dipergunakan ialah kausalitas yakni desain penelitian yang ditata guna di teliti dengan peluang adanya keterkaitan sebab-akibat antar suatu variabel (Husna & Suryana, 2017:83); (Banjarnahor & Oktafani, 2018:58).

3.2 Sifat Penelitian

Sifat Penelitian yang digunakan penelitian replikasi yang merupakan studi-studi penelitian sebelumnya dengan periode berbeda. Sebagai penambahan variabel, indikator baru dengan masing masing yang berbeda dengan penelitian sebelumnya, Mendapatkan penjelasan yang akurat yang sangat membantukan penelitian ini (Govindo, 2021:23).

3.3 Lokasi dan Periode Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Peneliti melaksanakan lokasi penelitian untuk pengumpulan data pada PT Focus Telesindo Utama berlokasi di Komplek bumi indah blok E no.3, Nagoya, Lubuk baja, Kota Batam, Kepulauan Riau.

3.3.2 Periode Penelitian

Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian

Kegiatan	Pertemuan Pelaksanaan													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
	2021													
Penentuan Judul Penelitian	■													
Bab I Pendahuluan		■	■	■										
Bab II Tinjauan Pustaka			■	■	■	■								
Bab III Metode Penelitian					■	■	■	■						
Perkumpulan kuesioner							■	■						
Pengolahan Data							■	■	■					
Bab IV Hasil dan Pembahasan										■	■	■		
Penyelesaian Skripsi												■	■	■
Bimbingan Skripsi	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Sumber: Peneliti, 2021

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi merupakan seluruh hal objek atau subjek pada suatu wilayah dengan syarat-syarat dipenuhi tertentu dalam masalah penelitian akan mengacu hasil akhir dengan tarik kesimpulan dalam suatu penelitian (Istoto & Subagja, 2018:6)

Ada 2 (dua) jenis populasi, Yakni:

1. Populasi Terbatas : Secara kuantitatif, adanya data yang jelas yang dapat diperhitungkan.
2. Populasi Tak Terhingga : Tidak relatif , data yang tidak dapat ditentukan.

Populasi dalam penelitian ini termasuk kategori populasi terbatas, dapat diketahui dengan jelas jumlahnya ada 470 konsumen yang melakukan transaksi pembelian di perusahaan PT Focus Telesindo Utama dengan perincian dari bulan april 2021 sampai dengan september 2021.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut atau menggambarkan suatu populasi. (Istoto & Subagja, 2018:6)

.Populasi pada penelitian ini ada 470 konsumen yang melakukan transaksi pembelian sehingga peneliti mempersempit angka populasinya dengan menggunakan rumus slovin untuk menentukan ukuran sampel pada penelitian ini. Teknik *sampling* yang digunakan penelitian adalah Teknik *Sampling Nonprobability* dimana pengambilan data didasarkan dari peneliti sendiri , dan kategori dalam Teknik *Sampling Nonprobability* yang digunakan ialah *Teknik Convenience* (Sugiyono, 2012). Pada penelitian ini, jumlah sampel yang akan diambil didasarkan pada:

Rumus 3. 1 Rumus Slovin

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Sumber: Sugiyono (2012:14)

Keterangan:

n = Jumlah sampel

$N =$ Ukuran populasi

$e =$ Angka persen kelonggaran ketidakteelitian dalam penelitian ialah 0.1 (kesalahan pengambilan sampel yang ditoleransi)

$$n = 470/1+470(0.1)^2$$

$$n = 470/1+470(0.01)$$

$$n = 470/1+4.7$$

$$n = 470/5.7$$

$n = 82.45$ dibulatkan menjadi 100 responden

Total jumlah sampel yang dapat dibulatkan sebesar 100 orang yang bertransaksi sebagai pembeli

3.5 Sumber Data

Menurut (Sugiyono, 2012:21), Statistik tidak bisa lepas dari data yang berupa angka. Maka cara memperolehnya sumber data terbagi 2 (dua), Yakni:

1. Data Primer

Data yang diambil langsung dari sumber asli tanpa perantara. Data primer dalam penelitian ini melakukan dengan cara membagikan kuesioner lewat aplikasi google formulir kepada responden melalui link yang sudah disediakan.

2. Data Sekunder

Data yang diambil secara tidak langsung dari pihak ketiga seperti dokumen perusahaan yang didapatkan. Data sekunder dalam penelitian ini yang didapatkan seperti jurnal, buku, atau dokumen berupa *Company profile*.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Tujuan metode pengumpulan data untuk mengetahui karakteristik dari jumlah yang dikumpulkan, hal ini diungkapkan oleh (Sugiyono, 2012:22). Metode Pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner atau angket yang dibagikan

kepada konsumen sebagai responden, meminta jawaban pertanyaan dengan akurat atau paling sesuai untuk ditanggapi. Dan adanya dokumen pendukung dengan melengkapi data dari pihak PT Focus Telesindo Utama (Husna & Suryana, 2017:65)

Berbagai macam alat pengukuran yang menghasilkan data kuantitatif berupa *skala likert*, *skala guttman*, *rating scale*, *semantic deferential*. untuk mengukur nilai variabel dengan instrumen dalam bentuk angka yang akurat dan efisien. Peneliti menggunakan *skala likert* pada penelitian ini dengan sikap, pendapat, serta fenomena yang diukur. Skala ini disusun dari positif sampai negatif dengan skor skala 1(satu) – 5(lima).

Tabel 3. 2 Skala Likert

Skala Likert	Kode	Skor
Sangat Setuju	SS	1
Setuju	S	2
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	4
Sangat Tidak Setuju	STS	5

Sumber: Sugiyono (2012:93)

3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Menurut Hera Septiani Patmala & Dian Candra Fatihah (2021:1159) operasional variabel ialah nilai maupun sifat dari objek. Seseorang memiliki variasi yang peneliti telah memutuskan untuk menyelidiki lebih lanjut. Kualitas pelayanan serta kualitas produk digunakan sebagai variabel bebas, sedangkan Keputusan pembelian digunakan sebagai variabel terikat. Berikut tabel definisi penelitian mencantumkan indikator dan pengukuran.

3.7.1 Variabel Bebas / Independen

Variabel bebas ialah suatu variabel yang di duga menjadi penyebab (Hera Septiani Patmala & Dian Candra Fatihah, 2021:1159) menyebutkan variabel independen juga di sebut variabel bebas, variabel stimulus dan prediktor. Suatu variabel yang bisa memengaruhi perubahan pada variabel dependen. Variabel bebas disimbolkan X, dipergunakan sebagai variabel independen, yakni:

1. Kualitas Pelayanan / X1

Menurut (Sheila Azizah dan Adhi Prasetio, 2019:351), Indikator – indikator yang diuji dengan variabel kualitas pelayanan yaitu:

- a. Empati / *Empathy*
- b. Jaminan dan kepastian / *Assurance*
- c. Daya tanggap / *Responsiveness*
- d. Keandalan / *Reliability*
- e. Berwujud / *Tangibles*

2. Kualitas Produk / X2

Menurut (Prayudha & Nuridin, 2018:81) Indikator – indikator yang diuji dengan variabel kualitas produk yaitu:

- a. Kemudahan
- b. Penggunaan
- c. Keragaman produk
- d. Kejelasan fungsi daya tahan

3.7.2 Variabel Dependen

Variabel terikat adalah variabel yang ada sebagai akibat dari pengaruh variabel bebas. Karena ada variabel bebas, maka variabel terikat adalah yang menerima akibat atau menjadi akibat (Hera Septiani Patmala & Dian Candra Fatihah, 2021:1159). Variabel Terikat disimbolkan Y, dipergunakan sebagai variabel dependen, yakni:

1. Keputusan Pembelian / Y
 - a. Pengenalan Kebutuhan
 - b. Pencarian Informasi
 - c. Evaluasi alternative
 - d. Keputusan pembelian
 - e. Perilaku Pasca Pembelian

Tabel 3. 3 Definisi Penelitian

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Pengukuran
Kualitas Pelayanan (X1)	Indikator Keputusan Pelayanan yang akan diujikan (Azizah & Prasetio, 2019:351)	1. Empati 2. Jaminan dan kepastian 3. Daya tanggap 4. Keandalan 5. Berwujud	<i>Skala likert</i>
Kualitas Produk (X2)	Indikator terdiri empat kualitas produk yang akan diujikan (Dwi Ardika P dan Nuridin, 2018:21)	1. Kemudahan 2. Penggunaan 3. Keragaman Produk 4. Kejelasan Fungsi 5. Daya Tahan	<i>Skala likert</i>
Keputusan Pembelian (Y)	Indikator Keputusan pembelian yang akan diujikan (Dwi Ardika P dan Nuridin, 2018:18)	1. Pengenalan Kebutuhan 2. Pencarian Informasi 3. Evaluasi alternative 4. Keputusan pembelian 5. Perilaku Pasca Pembelian	<i>Skala likert</i>

Sumber: Peneliti, 2021

3.8 Metode Analisis Data

Setelah data yang sudah dilengkapi, peneliti akan menggunakan *software* aplikasi statistik SPSS versi 26 dengan metode analisi deskriptif . penganalisis metode ini berupa cara mengumpulkan data dan dilakukan mencari kuatnya hubungan antar variabel yang diteliti (Dadi Komardi & Yudi, 2018: 338).

3.8.1 Analisis Deskriptif

Statistik penganalisis merupakan sebuah data yang sudah digabungkan serta dirangkum untuk menggambarkan sebuah data seperti standar deviasi, minimum, maximum, frekuensi, varian, range,modus, median, serta mean. Statistik digunakan untuk menilai data dengan meringkas atau menggambarkan data yang telah diterapkan pada populasi yang lebih luas atau dengan membuat generalisasi (Sugiyono, 2012: 147). Peneliti akan membagikan kuesioner kepada 100 responden konsumen perusahaan PT Focus Telesindo Utama dengan menggunakan SPSS versi 26 untuk mengolah data dari hasil jawaban responden .

Data penelitian yang dideskripsikan berdasarkan hasil jawaban responden dengan menggunakan SPSS versi 26. Penelitian ini atas 100 responden akan menggunakan rumus statistik deskriptif disusun untuk menentukan rentang skala dengan rumus slovin. berikut rumus , yakni:

Rumus 3. 2 Rentang Skala

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

Sumber : (Sugiyono, 2016: 147)

Keterangan:

n: Jumlah Sampel

RS: Rentang Skala

m : Total *alternative* tanggapan

Untuk mengitung rentang skala, sebelumnya menentukan jumlah sampel dengan total 100 konsumen dan total *alternative* dengan nilai 5 poin.

$$RS = \frac{100 (5 - 1)}{5}$$

$$RS = \frac{100 (4)}{5}$$

$$RS = 80$$

Jumlah nilai rentang skala yaitu 80, maka hasil tersebut dijabarkan ke skala penelitian , antara lain:

Tabel 3. 4 Rentang Skala

No	Rentang Skala	Penilaian
1	100 - 180	Sangat tidak setuju
2	181 - 261	Tidak setuju
3	262 - 342	Netral
4	343 - 423	Setuju
5	424 - 504	Sangat setuju

Sumber: Peneliti (2021)

3.8.2 Uji Kualitas Data

3.8.2.1 Uji Validitas

Uji validitas ialah sebuah alat ukur yang dapat digunakan untuk mengukur keabsahan sebuah instrumen penelitian. Persamaan aritmatika yang memperoleh nilai korelasi yaitu korelasi Pearson Product Moment yakni melakukan pengujian hipotesis terkait variabel bebas dan variabel terikat menggunakan persamaan aritmatika tertentu.

Rumus 3. 3 Korelasi Product Moment

$$r_{ix} = \frac{n \sum ix - (\sum i)(\sum x)}{[\sum i^2 - (\sum i)^2][\sum x^2 - (\sum x)^2]}$$

Sumber : (Sugiyono, 2012: 183)

Keterangan :

r_{ix} = Angka korelasi

i = Skor item

x = Skor total darix

N = Jumlah banyaknya subjek

Dasar pengambilan keputusan hasil uji validitas adalah:

1. Butir pertanyaan atau pernyataan di dalam kuesioner dapat dikatakan valid, apabila $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ atau $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ atau $\text{Sig} < \alpha$ (α).
2. Butir pertanyaan atau pernyataan di dalam kuesioner dapat dikatakan tidak valid apabila $r\text{-hitung} < r\text{-tabel}$ atau $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ atau $\text{Sig} > \alpha$ (α).

3.8.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel suatu kuesioner yang disebarkan dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan yang menyatakan valid. Mekanisme uji reliabilitas yang umum dimanfaatkan saat uji instrumen perolehan data yakni metode *Cronbach's Alpha*. Berikut rumus mencari korelasi metode *Cronbach's Alpha* (Sugiyono, 2009:137).

Rumus 3. 4 Metode Cronbach's Alpha

$$r_n = [k / k - 1] [\sum \delta b^2 / \delta^2]$$

Sumber : (Sugiyono, 2012: 132)

Keterangan:

R_n = Reliabilitas Instrumen

k = Jumlah Butir Pertanyaan

$\sum \delta b^2$ = jumlah varian butir

δ^2 = jumlah varian total

Pembuktian skornya mempergunakan uji dua sisi SPSS dengan signifikansi 0,05. Skor kritis product moment ialah sebuah ketetapan di terima ataupun tidak suatu data yang reliable. Jika nilai Alpha Croanbach > dari 0,60 maka dikatakan reliabel sedangkan Jika nilai Alpha Croanbach < dari 0,60 maka dikatakan tidak reliabel.

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

3.8.3.1 Uji Normalitas

Menurut (Ghozali, 2018:161) Uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, variabel independen dan dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Untuk mengetahui ada tidaknya normalitas dapat digunakan grafik normal P-P Plot of Regression Stand. Cara untuk melihat probability plot yang membandingkan kumulatif dari distribusi normal, distribusi normal akan membentuk satu garis diagonal, apabila distribusi data adalah normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis normalnya . Model regresi yang baik adalah bila distribusinya normal atau mendekati normal .

3.8.3.2 Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas pada sebuah persamaan regresi diartikan bahwa diantara variable bebas tidak boleh ada hubungan yang sempurna atau pasti. Cara yang digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala ini dengan mengamati tool uji Variance Inflation Factor (VIF). Nilai tolerance merupakan besarnya tingkat kesalahan yang telah dibenarkan secara statistic (a) sedangkan variance inflation factor (VIF) merupakan faktor inflasi penyimpangan baku kuadrat. Model regresi

yang bebas dalam multikolinieritas ialah mempunyai angka tolerance mendekati 1. batas VIF adalah 10, jika nilai VIF dibawah 10, maka tidak terjadi gejala multikolinieritas (Ghozali, 2018:107).

3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini digunakan untuk melihat apakah ada gejala dari varian variabel pada model regresi yang tidak sama. Perolehan hasil pengujian bisa menggunakan pengujian Park Gleyser untuk mengkaji heteroskedastisitas dengan kolerasi angka absolute residual dengan masing variabel bebas riset ini. bila pengujian punya sig. $> \alpha = 0,05$, sehingga dapat dikatakan model atau variabel independen tidak terjadi gejala heteroskedastisitas (Ghozali, 2018:138).

3.8.4 Uji Pengaruh

3.8.4.1 Uji Regresi Linear Berganda

Model regresi berganda menunjukkan wujud dari korelasi linier antar 2 atau lebih variabel independen bersama variabel dependennya. Manfaat dari uji ini ialah mampu membuktikan serta arah hubungan yang terjadi serta dapat mengidentifikasi jumlah angka estimasi dari tiap variabel independen pada variabel dependennya saat kondisi khusus (Soecahyadi, 2019:71). Berikut rumus regresi linear berganda:

Rumus 3. 5 Regresi Linear Berganda

$$Y' = a + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + b_nx_n$$

Sumber : (Sugiyono, 2012: 132)

Keterangan:

Y' = variabel dependen (Keputusan Pembelian)

- a = nilai konstanta
- b = nilai koefisien regresi
- x1 = variabel independen pertama (Promosi)
- x2 = variabel independen kedua (Kualitas Pelayanan)
- xn = variabel independen ke-n

3.8.4.2 Koefisien determinasi (R^2)

Penganalisisan ini memiliki tujuan guna mengetahui/ memahami jumlah ataupun persentasi sambungan pengaruh dari variabel bebas dan model regresi secara bersama-sama ataupun bersamaan memberi pengaruh pada variabel terikat. variabel Y (terikat) yang cuma dijelaskan oleh satu variabel X (bebas). Selanjutnya, r yaitu koefisien korelasi yang menjelaskan kekuatan hubungan linear diantara dua variabel, nilainya bisa positif atau negatif. akan lebih baik jika nilai koefisien determinasi (R^2) semakin besar (mendekati 1) serta nilainya cenderung meningkat seiring dengan jumlah variabel bebas (Soecahyadi, 2019:82).

3.9 Uji Hipotesis

(Sugiyono, 2012: 159) mengartikan hipotesis sebagai tanggapan sementara atas rumusan masalah yang berbentuk pertanyaan. Hipotesis dapat timbul untuk memprediksi sebuah kejadian dalam sebuah permasalahan yang akan dianalisis dengan menggunakan analisis regresi. Hipotesis dalam sebuah konsep penelitian merujuk pada rumusan masalah untuk mendapatkan jawaban dari permasalahan tersebut.

3.9.1 Uji t

Menurut (Jacky & Syaifullah, 2019:7) Pengujian hipotesis menggunakan uji t (uji parsial) dalam pengujian pengaruh variabel secara parsial memakai uji t menggunakan signifikansi dengan memakai t-tabel. Uji ini bertujuan untuk membuktikan hipotesis mengenai rata-rata suatu populasi. Nilai hitung t akan dibandingkan dengan nilai t tabel dengan kesalahan tertentu yang taraf signifikansinya 5 % atau 0,05. Berikut dengan kriteria uji t, yakni: H_0 diterima, jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, H_0 ditolak, sedangkan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$. sedangkan H_0 : tidak ada pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y. H_a : ada pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y.

3.9.2 Uji F

Menurut (Jacky & Syaifullah, 2019:7) Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas dalam model memiliki pengaruh timbal balik terhadap variabel terikat.

Ada dua cara menguji Uji F, yaitu:

1. Jika probabilitas nilai F-statistik $> 0,05$ maka H_0 diterima atau ditolak H_1 , sebaliknya jika probabilitas F-statistik $< 0,05$ maka H_0 ditolak atau menerima H_1 .
2. Membandingkan nilai F-statistik dengan nilai F sesuai dengan tabel, jika F-statistik $> F$ tabel maka H_0 ditolak atau menerima H_1 . H_0 ditolak artinya semua variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel bebas.