

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penggunaan serangkaian tata cara pada saat mendapatkan wawasan, dan hal tersebut termasuk pengertian dari metode penelitian (Hardani, 2020: 236). Riset ini menggunakan jenis penelitian yang bersifat kuantitatif, dimana suatu studi ilmiah yang fenomena dengan sistematis dan juga relasinya dalam meningkatkan ide-ide menjadi suatu hal yang lebih besar (Andriani, 2020: 240).

3.2 Sifat Penelitian

Sifat pada riset ini yakni menggunakan sifat penelitian pengembangan ialah dalam riset berbentuk penambahan variabel dan indikator baru.

3.3 Lokasi dan Periode Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Tempat pada riset ini dilakukan pada PT Citra Mandiri Distribusindo yang memiliki alamat di Tunas Industrial *Estate* blok C, Belian, Kec, Batam Kota.

3.3.2 Periode Penelitian

Tabel 3.1 Jadwal Periode Penelitian

Kegiatan Penelitian	Maret 2021				April 2021				Mei 2021				Juni 2021			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan Judul		■	■	■	■											
Latar Belakang		■	■	■	■	■										
Tinjauan Pustaka					■	■	■									
Metode Penelitian						■	■	■	■							
Penyusunan Hasil Penelitian										■	■	■	■			
Hasil Penelitian													■	■	■	
Kesimpulan dan Saran													■	■	■	

Sumber : Peneliti 2021

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Yang dimaksud dari populasi yaitu jumlah keseluruhan objek maupun subjek pada penelitian yang mempunyai berbagai ciri khas (Hardani, 2020: 361).

Studi ini populasi konsumen PT Citra Mandiri Distribusindo adalah 165 orang.

Tabel 3.2 Data Populasi

No	Lokasi	Jumlah toko
1	Batu Aji	26
2	Sungai Panas	12
3	Batu Ampar	14
4	Melcem	14
5	Botania	24
6	Penuin	13
7	Tiban	27
8	Punggur	16
9	Bengkong	19
Total		165

Sumber: Data Toko PT. Citra Mandiri Distribusindo

3.4.2 Teknik Penentuan Besar Sampel

Yang dimaksud dari sampel yakni pengambilan segmen populasi serta memakai teknik pada pengambilan sampling. (Hardani, 2020: 362). Teknik sampling yang dipakai peneliti ialah *slovin sampling* dimana menentukan pengambilan sampel yang ingin di ambil dari 165 pelanggan dari *margin errornya* 5%. Dibawah ini merupakan rumus yang dipakai untuk menentukan total yang dapat diperoleh.

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

Rumus 3.4 *Slovin Sampling*

Sumber : (Aswad et al., 2019:81)

Oleh sebab itu:

$$n = 165 / (1 + (165 \times 0,05^2))n = 165 / (1 + (165 \times 0,0025))$$

$$n = 165 / (1 + 0.41)$$

$$n = 165 / 1,41$$

$$n = 117.02$$

Sesuai perhitungan yang ada di atas, bahwa penggunaan total sampelnya yaitu 117.02 orang atau di bulatkan menjadi 117 responden.

3.4.3 Teknik Sampling

Pada studi ini memiliki metode pengambilan sampel memakai metode random sampling, yaitu sampel di ambil dengan acak tidak tergantung pada jumlah yang terdapat pada populasi.

3.5 Sumber Data

3.5.1 Data Primer

Pada studi ini data primer yang penulis dapatkan yakni melalui pembagian beberapa pernyataan atau yang biasa disebut sebagai kuesioner kepada pelanggan PT CitraMandiri Distribusindo.

3.5.2 Data Sekunder

Pada riset ini yang menjadi data dari sekunder didapatkan berupa dokumen pendukung seperti jumlah karyawan, data penjualan produk, data kualitas produk dan lain sebagainya.

3.6. Metode Pengumpulan Data

Instrumen atau alat pada riset yang digunakan memiliki kegunaan dalam memberikan penilaian pada variabel yang akan diukur dan di uji. Hal ini sarana yang ingin dipakai tergantung pada jumlah variabel yang ingin dilakukan pengujiannya (Andriani, 2020). Teknik Skala *likert* dapat memberikan penilaian poin sesuai dengan jumlah ketidaksepakatan atau perjanjian mereka (Andriani, 2020: 390).

Tabel 3.3 Skala likert

Sekala likert	Kode	Nilai
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

3.7 Operasional Variabel

Apa saja seluruh yang berwujud yang ditentukan peneliti guna mempelajari sampai mendapatkan informasi mengenai hal-hal itu dan disimpulkan merupakan pengertian dari operasional variabel (Hardani, 2020: 398). Dilihat dari unsur korelasi antar variabel, peneliti menggunakan 2 macam variabel pada riset ini yang dipakai yaitu *dependent variable* dan *independent variable*.

3.7.1 Variabel Independen

Variabel independen termasuk variabel yang berdampak pada variabel dependen pada suatu eksperimen. (Hardani, 2020: 399). Variabel bebas dipenelitian ini ialah variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan Kualitas Produk (X2).

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan memiliki lima indikator, antara lain : (Kurniawan & Herman, 2019)

1. *Assurance*
2. *Reliability*
3. *Responsiveness*
4. *Empathy*

5. *Tangibles*

1. Kualitas Produk

Terdapat tujuh indikator yaitu : (Muharam & Soliha, 2016)

1. *Durability*
2. *Performance*
3. *Features*
4. *Conformance to specification*
5. *Aesthetics*
6. *Reliability*
7. *Perceived quality*

3.7.2 Variabel Dependen

Variabel dependen termasuk variabel yang akan dipengaruhi oleh variabel lain pada suatu eksperimen. (Hardani, 2020: 399). Variabel dependen pada riset ini ialah variabel keputusan pembelian (Y).

1. Keputusan Pembelian

Keputusan pembelian memiliki tiga indikator, antara lain : (Anindya, 2020)

1. Kebiasaan dalam membeli produk.
2. Melaksanakan pembelian secara berulang.
3. Produk yang berkemantapan.

Berikut ini, definisi operasional variabel penelitian bisa dilihat pada table ini:

Tabel 3.4 Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran
Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan ialah seberapa bagusnya pengukuran pada tingkat layanan yang dibagikan berdasarkan dari ekspektasi para konsumen.	1. Keandalan (<i>reliability</i>) 2. Daya tanggapan (<i>responsiveness</i>) 3. Jaminan (<i>assurance</i>) 4. Empati (<i>empathy</i>) 5. Produk wujud (<i>tangibles</i>)	<i>Likert</i>
Kualitas Produk (X2)	Kualitas produk termasuk semua jasa dan barang yang dengan unggul produk dari keinginan konsumen.	1. <i>Aesthetics</i> 2. <i>Conformance to specification</i> 3. <i>Durability</i> 4. <i>Features</i> 5. <i>Reliability</i> 6. <i>Perceived quality</i> 7. <i>Performance</i>	<i>Likert</i>
Keputusan Pembelian (Y)	Keputusan pembelian ialah proses pemecahan masalah menilai atau menganalisis keinginan dan kebutuhan penilaian sumber, pencarian infomasi, alternatif pembelian, dan sikap pasca pembelian.	1. Kebiasaan dalam membeli produk 2. Melaksankana pembelian secara berulang 3. Produk yang berkemantapan	<i>Likert</i>

Sumber : (Kurniawan & Herman, 2019), (Muharam & Soliha, 2016: 756), (Andriani, 2020).

3.8 Metode Analisis Data

3.8.1 Analisis Deskriptif

Sugiyono (2018: 232) mengatakan, statistik deskriptif memiliki tujuan guna menyediakan atau mendistribusikan perkiraan tentang ciri data yang akan dikaji melalui data sampel dan bermaksud tidak mewujudkan konklusi yang berlangsung untuk masyarakat umum.

3.8.2 Uji Kualitas Data

3.8.2.1. Uji Validitas

Validitas termasuk sebuah instrumen tes ukuran seberapa kuat dalam melakukan fungsi pengukurannya. Pendekatan *Pearson Correlation* merupakan model pengujian bertujuan untuk menguji validitas menggunakan pernyataan kuesioner. Pengukuran yang sah atau tidaknya sebuah kuesioner merupakan tujuan dari pengujian validitas (Isfahila et al., 2018: 218).

(Sanusi, 2012) berpendapat rumus yang dipakai untuk mengamati yaitu rumus *pearson prodict moment* yang dikorelasikan.

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Rumus 3.5 Rumus validitas (*Pearson Product moment*)

Sumber: (Sanusi, 2017 : 77)

Keterangan :

X= skor butir

Y = skor total butir

r = koefisien korelasi

N = total sampel

Syarat-syarat suatu data dapat dikatakan diterima atau tidak, seumpama:

1. Seumpama $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, hingga item di pertanyaan di asumsikan memiliki korelasi signifikan pada total item itu, sampai item dinyatakan valid.
2. Seumpama $r_{hitung} < r_{tabel}$, sampai item di pernyataan di asumsikan tidak mempunyai korelasi yang signifikan terhadap skor total item itu, sampai item dikatakan valid.

3.8.2.2 Uji Reliabilitas

Pengujian ini termasuk uji yang dipakai untuk melihat sejauh mana pencapaian ukuran relatif konstan apabila ukuran pada riset diulangi 2 kali atau lebih. Pada riset ini memiliki kegunaan untuk mengamati *instrument* reliabilitas menggunakan teknik dari *Alpha Cronbach*. Kriteria sebuah data *reliable* atau *moment* bisa diterima atau tidak, nilai batasan penentu bisa dipakai, seperti 0,6 (Wibowo, 2012:52).

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \delta b^2}{\delta 1^2} \right] \quad \text{Rumus 3.6 Metode Cronbach}$$

Sumber: (Wibowo, 2012:52)

Ket:

R_{11} = Reliabilitas Instrumen

K = Jumlah Butir Pertanyaan

Σ = Jumlah Varians Terhadap Butir

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

3.8.3.1 Uji Normalitas

Dengan uji data ini memiliki kegunaan supaya mengamati nilai residu yang telah diuji mempunyai pendistribusian secara tidak normal ataupun secara normal. Nilai yang memiliki distribusi normal akan berbentuk kurva yang jika dalam bentuk gambar memiliki wujud menyerupai lonceng (*bell-shaped curve*).

3.8.3.2 Uji Multikolinearitas

Dengan pengujian data ini memiliki kegunaan mengamati apa saja ditemukan pada model regresi memiliki kolerasi antar *independent variable*. Jika memiliki kolerasi, sampai terjadi masalah multikolineritas. Multikolineritas pada riset ini diukur berdasarkan pada taraf VIF kemudian *Tolerance* (Sulaeman, 2018: 131). Kriterianya yaitu: bilamana $VIF > 10$ dan *tolerance value* $< 0,10$ akan mengalami fenomena multikolinearitas begitu juga sebaliknya (Sulaeman, 2018).

3.8.3.3 Uji heteroskedastisitas

Dengan uji data ini memiliki kegunaan mengamati ada atau tidaknya kesamaan pada model *variance* dari residual. Hal ini bisa diketahui saat mengamati grafik plot pada nilai *dependent variable* (ZPRED) dan residualnya (SRESID). Penggunaan tinjauan yaitu jika pada pola tertentu, contohnya titik yang memiliki wujud atau pola khusus atau juga yang berkala sampai mencirikan telah terjadi gejala Heterokedastisitas. Sebaliknya apabila titik yang meluas ke bawah dan di atas angka 0 di sumbu Y sampai tidak terjadi Heterokedastisitas (Sulaeman, 2018).

3.8.4 Uji Pengaruh

3.8.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Dengan pengujian data ini memiliki kegunaan untuk mengamati pertumbuhan dari regresi linear sederhana, yaitu bertambahnya variabel independen yang sebelumnya hanya satu bisa berubah menjadi dua atau lebih dari independen variabel (Sanusi, 2012).

$$Y' = a + b_1x_1 + b_2x_2$$

Rumus 3.4 Analisis Regresi Linear Berganda

Ket :

a = Nilai konstanta

b = Nilai koefisien regresi

Y' = Variabel dependen

x1 = Variabel independen ke 1

x2 = Variabel independen ke 2

3.8.4.2 Analisis Koefisien Determinasi

R^2 atau biasa dipanggil sebagai koefisien *multiple coefficient of determination*.

R pula mirip dengan r, akan tetapi keduanya mempunyai perbedaan pada kegunaan.

R^2 menguraikan jumlah variasi di variabel dependen (Y) yang diuraikan pada variabel independen dengan bersama-sama. R Square diukur dari kebaikan serupa berdasarkan persamaan regresi, yaitu membuat persentase dari jumlah di variabel dependen (Y) yang diuraikan hanya satu *independent variable* (X). Kemudian, r yaitu koefisien korelasi yang diuraikan dengan erat hubungannya linear antara satu variabel, angkanya bisa berupa positif dan negatif. R Square juga termasuk koefisien korelasi

majemuk yang diukur dari korelasi dari *dependent variable* (Y) dengan semua *independent variable* yang diuraikan dengan bersama-sama dan angkanya bisa jadi positif (Sanusi, 2012).

3.9 Uji Hipotesis

3.9.1 Uji T (Uji Parsial)

Manfaat pengujian T pakai guna memeriksa variabel dependen berdampak pada variabel independen dan apakah variabel independen secara individu atau bersamaan dapat memberikan signifikan pada variabel dependen. (Vikaliana & Irwansyah, 2019:41).

3.9.2 Uji F (Uji Simultan)

Uji f termasuk kajian agregat keseluruhan variabel independen dan simultan pada model dilaksanakan guna mengamati apakah secara umum variabel independen berdampak yang signifikan pada variabel dependen. (Kurniawan & Yuniarto, 2016:96).