

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif, penelitian ini mnrntukan pengaruh antar variabel. Seperti yang ditunjukkan oleh Swanson dan Holton metodologi yang diambil adalah dengan melihat alam semesta secara mendalam dan mencari hubungan yang dapat diperkirakan melalui penetapan variabel dan verifikasi hipotesis (Sugiarto, 2018). Proses penelitian kuantitatif bersifat searah dengan tahapan-tahapan yang jelas, mulai dari rencana masalah, hipotesis, penetapan hipotesis, pengumpulan informasi, menganalisis data, dan pembuatan simpulan serta saran. Dengan pemeriksaan kuantitatif yang melibatkan ide-ide dan konsep yang signifikan serta penyajian pada hasil akhir penelitian yang signifikan dan telah dilakukan terhadap peneliti terdahulu dengan tujuan untuk menyusun hipotesis yang mendalami terhadap aspek logika.

Informasi yang dilengkapi harus memiliki ukuran sendiri, yaitu valid, obyektif, solid, dan spesifik. Data dapat dikatakan valid apabila dengan asumsi menunjukkan kecocokan yang layak antara informasi yang terkandung dalam pokok bahasan yang ditinjau dengan data yang sulit didapat. Dalam mendapatkan data langsung yang valid pada penelitian, terkadang tidak mudah untuk didapatkan. Informasi yang telah diperoleh sebelumnya akan diuji kerealisasiannya guna untuk menguji realibitas serta ke obyektifitasannya. Oleh karena itu data yang obyektif dan reliabel pada umumnya

akan valid dan begitu juga sebaliknya.

3.2 Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat replikasi, yang mengambil indikator, variabel, dan alat penelitian yang mirip dengan peneliti sebelumnya, namun terdapat perbedaan seperti objek dan waktu pelaksanaannya. Selanjutnya untuk mendapatkan data adanya pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap objek yang berbeda atau tidak. Dalam penelitian kali ini, objek yang digunakan ialah MS Glow, Cabang Panbil Mall, Kota Batam.

3.3 Lokasi dan Periode Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di MS Glow Cabang Panbil Mall Kota Batam yang beralamat di Muka Kuning, Kabil, Kec, Sei Beduk, Kota Batam, Kepulauan Riau, 29433.

3.3.2 Periode Penelitian

Dengan adanya periode pada penelitian ini guna menjadikan penelitian lebih terstruktur dan tepat waktu. Jadwal penelitian mulai pada Maret 2022 hingga Juli 2022. Berikut tabel jadwal penelitian yang sudah tersusun sebaik mungkin oleh penulis.

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

Keterangan	Bulan					
	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
Pengajuan Judul						
BAB I						
BAB II						

Lanjutan tabel 3.1

BAB III						
Penyebaran Kuesioner						
Pengolahan Data						
BAB IV						
BAB V						
Penyerahan Hasil						

Sumber: Peneliti, 2022

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah kumpulan orang dengan karakteristik yang khas dan menjadi pusat perhatian pada lingkungan yang akan diteliti (Sugiarto, 2018). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 720 responden berdasarkan data yang didapat peneliti pada periode Maret 2021 – Februari 2022.

3.4.2 Sampel

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang sudah diambil berdasarkan prosedur tertentu (Sugiarto, 2018). Dalam penelitian ini agar memberikan hasil yang lebih baik maka peneliti menggunakan rumus *slovin* guna memberikan kemudahan dalam menentukan sampel dengan tingkat kesalahan 5%.

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

Rumus 3.1 Rumus Slovin

Sumber: (Wiyono, 2020)

Dimana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi e = batas toleransi

Dari uraian di atas, maka besarnya sampel dihitung dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

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

$$n = \frac{720}{1+(720 \times 5\%^2)}$$

$$n = \frac{720}{1+(720 \times 0,0025)}$$

$$n = \frac{720}{1+1,8}$$

$$n = \frac{720}{2,8}$$

$$n = 257,14$$

Berdasarkan perhitungan diatas menunjukkan sampel dalam penelitian ini yaitu 257 responden.

3.4.3 Teknik Sampling

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah *probability sampling* dan menggunakan metode *simple random sampling*. Sampel merupakan sebagian dari populasi yang diambil sesuai prosedur (Sugiarto, 2018).

3.5 Sumber Data

Pada penelitian ini, sumber data diambil dari dua jenis:

1. Data primer

Berupa data dari penyebaran kuesioner kepada responden MS Glow Cabang Panbill Mall Batam yang terpilih sebagai sampel.

2. Data sekunder

Dalam data sekunder diambil dari pemilik toko itu sendiri, karyawan, buku, atau dokumen yang mana dapat mengumpulkan data atau informasi baik langsung maupun tidak langsung kepada peneliti dalam mengumpulkan informasi.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Penggunaan dalam mengumpulkan data pada penelitian ini yaitu menggunakan metode kuesioner yang mana metode ini bermanfaat guna mengumpulkan jawaban yang berupa pertanyaan terhadap responden pelanggan MS Glow Cabang Panbil Mall Batam sebagai objek dalam memperoleh data primer. Menurut Sugiyono (2012) kuesioner merupakan metode dalam mengumpulkan informasi yang dilakukan dan mengumpulkan jawaban atas pernyataan atau pertanyaan dari responden baik itu langsung maupun tidak langsung. Kuesioner ini disampaikan kepada responden dengan menggunakan skala likert. Menurut Cooper dan Schindler (2011) skala likert adalah skala untuk mengukur persetujuan responden dengan objek yang menjadi perhatian atau untuk mengukur pemahaman atau konflik responden untuk setiap pernyataan yang dibuat oleh peneliti (Sugiarto, 2018).

Tabel 3.2 Skala Likert

Skala Likert	Kode	Score
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Tidak Pasti / Netral	TP	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: (Sugiarto, 2018)

3.7 Operasional Variabel Penelitian

3.7.1 Variabel Independen

Variabel independen merupakan variabel bebas yang menjadikan akibat terjadinya atau terpengaruhnya variabel dependen (Sugiarto, 2018). Oleh sebab itu, variabel bebas yang terdapat dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan (X_1), dan promosi (X_2).

3.7.2 Variabel Dependen

Variabel dependen merupakan variabel terikat yang mana nilainya dipengaruhi oleh variabel independen (Sugiarto, 2018). Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini yaitu keputusan pembelian (Y).

Tabel 3.3 Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional Variabel	Indikator	Skala
1	Kualitas Pelayanan (X_1)	Kualitas pelayanan adalah perusahaan dapat mendirikan bisnisnya dan siap untuk menyaingi pesaing yang berbeda dengan asumsi mereka dengan menawarkan pelayanan terbaik. (Saputra, 2020)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Realibilitas 2. Daya tanggap 3. Jaminan 4. Empati 5. Bukti fisik (Aswad, 2018) 	Likert
2	Promosi (X_2)	Promosi adalah hubungan antara penjual dan pembeli yang bermaksud mengubah perilaku dan mentalitas pelanggan, yang awalnya tidak tahu menjadi tahu sehingga mereka membuat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komunikasi dalam promosi. 2. Saluran promosi. 3. Waktu dalam promosi. 4. Frekuensi promosi. 	Likert

Lanjutan tabel 3.3

		perilaku dan mentalitas pelanggan mengingat kembali barang tersebut. (Nurfadilla, 2020)		
3	Keputusan Pembelian (Y)	keputusan pembelian adalah fase secara bersamaan produksi keputusan pembeli di mana pembeli akan benar-benar membeli. Interaksi ini merupakan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keputusan mengenai banyaknya pilihan produk tersedia. 2. Keputusan mengenai banyaknya pilihan produk tersedia. 3. Keputusan mengenai bentuk pada produk. Keputusan mengenai bagaimana penjual dalam menjualkan produknya. 4. Keputusan mengenai seberapa banyaknya jumlah produk yang dipasarkan. 5. Keputusan mengenai bagaimana proses transaksi terjadi. (Iwan; Asron, 2020) 	Likert

Sumber: Peneliti, 2022

3.8 Metode Analisis Data

3.8.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk memberikan gambaran yang sistematis mengenai data ilmiah yang bermula dari subjek atau objek penelitian. Analisis ini dapat dimanfaatkan sebagai penunjang akibat pemeriksaan data yang telah dilakukan, dan memberikan gambaran tentang fenomena yang terjadi. Pada penelitian ini menggunakan alat bantu yaitu aplikasi SPSS versi 25. Dipergunakan untuk mendeskripsikan mengenai tanggapan responden terhadap variabel terikat dan dipengaruhi. Guna menetapkan rentang skala menggunakan rumus dibawah ini:

$$\boxed{RS = \frac{n(m-1)}{m}} \quad \text{Rumus 3.2 Rentang Skala}$$

Sumber: (Umar, 2014)

Keterangan:

RS = Rentang Skala

n = Jumlah Sampel

m = Jumlah Alternatif Jawaban

Dari rumus 3.2 maka rentang skala yang dihitung sebagai berikut:

$$RS = \frac{257(5-1)}{5}$$

$$RS = \frac{257(4)}{5} \quad RS = 205,6$$

Maka dapat diperoleh rentang skala, yaitu:

Tabel 3.4 Rentang Skala

No	Rentang Skala	Kriteria
1	257 – 462,6	Sangat Tidak Baik
2	463,6 – 669,2	Tidak Baik
3	670,2 – 875,8	Cukup
4	876,8 – 1,082.4	Baik
5	1,083.4 – 1,289	Sangat Baik

Sumber: Peneliti, 2022

3.8.2 Uji Kualitas Data

3.8.2.1 Uji Validitas Data

Instrumen penelitian sebagai pertanyaan atau pernyataan diorganisasikan berdasarkan pada konsep, variabel, serta indikatornya. Dalam instrumen ini, responden diminta untuk menjawab dengan memberikan nilai (skor) untuk setiap pertanyaan atau pernyataan (Wiyono, 2020). Uji validitas dilakukan dengan menghubungkan skor item dan skor total item. Dalam memutuskan apakah suatu hal layak atau tidaknya digunakan, uji signifikan koefisien korelasi dilakukan pada taraf signifikan 0,05, yang berarti bahwa suatu hal dianggap sah jika memiliki hubungan yang signifikan terhadap skor totalnya. Untuk melengkapi uji validitas ini, dapat menggunakan teknik analisis korelasi *bivariate person*. Koefisien hubungan dengan *bivariate pearson* dapat menggunakan rumus:

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

Rumus 3.3 *Bivariate Pearson*

Sumber: (Wiyono, 2020)

Keterangan:

r_{ix} = Koefisien korelasi item-total (*bivariate pearson*)

i = Skor item

x = Skor total

n = Banyaknya responden

Untuk menentukan layak atau tidaknya suatu item pada umumnya dapat dilakukan dengan menguji tingkat signifikan koefiesn korelasi pada taraf 0,05. Dalam pengujian ini dilakukan dengan menggunakan sebanyak 257 responden serta jumla^j r tabel dapat ditentukan menggunakan rumus:

$$\begin{aligned} Df &= n - 2 \\ &= 257 - 2 \\ &= 255 \end{aligned}$$

3.8.2.2 Uji Reliabilitas

Dalam perhitungan uji reliabilitas ini dilakukan terhadap butir pertanyaan atau pernyataan yang telah diuji sebelumnya dan valid (Wiyono, 2020). Suatu uji yang digunakan untuk mengetahui ketepatan dan dapat memperkirakan gejala yang pada kesempatan lainnya. Dalam penelitian ini menggunakan metode *Cronbach Alpha* dengan rumus:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum ab^2}{at^2} \right] \quad \text{Rumus 3.4 Cronbach Alpha}$$

Sumber: (Wiyono, 2020)

Keterangan:

α = *Cronbach Alpha* atau reliabilitas instrument

k = Banyak butir pertanyaan

$\sum \alpha b^2$ = Jumlah varian pada butir

αt^2 = Varian total

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

3.8.3.1 Uji Normalitas

Dengan adanya pengujian ini untuk memeriksa apakah variabel dependen dan independent berdistribusi normal. Dalam pengujian ini dapat dilakukan dengan uji *Kolmogorov Smirnov*. Untuk melihat apakah data tersebut normal atau tidak, jika signifikan $> 0,05$ maka variabel tersebut berdistribusi normal, tetapi apabila signifikan $< 0,05$ maka variabel tersebut tidak berdistribusi normal (Sujarweni, 2019).

3.8.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dipergunakan untuk memutuskan apakah ada penyimpangan dari asumsi klasik multikolinearitas, khususnya adanya hubungan antar variabel independen dalam metode regresi (Wiyono, 2020). Dalam hal ini model pengujian dapat dilakukan dengan melihat nilai *inflation factor (VIF)*, yang mana menurut Santoso (2001), jika $VIF > 5$ bahkan ada yang berpendapat lain > 10 , maka variabel tersebut mempunyai permasalahan dengan variabel bebas lainnya.

3.8.3.3 Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas berguna untuk memutuskan apakah ada penyimpangan dari asumsi klasik heterokedastisitas, yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual guna semua pengamatan dalam metode regresi (Wiyono, 2020). Dalam hal ini model pengujian menggunakan uji koefisien korelasi *Spearman*. Yaitu meregresikan nilai residu dengan masing-masing variabel independen. Yang mana dalam model ini memiliki kriteria pengujian, yaitu:

H_0 : Tidak ada gejala heterokedastisitas

H_a : Terdapat gejala heterokedastisitas

H_0 : Diterima jika Sig (2-tailed) > 0,05 artinya tidak terjadi heterokedastisitas

H_a : Ditolak jika Sig (2-tailed) < 0,05 artinya terjadi heterokedastisitas

3.8.4 Uji Pengaruh

3.8.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Berdasarkan (Wiyono, 2020) analisis regresi linear berganda pada umumnya didasari pada hubungan fungsional terhadap dua variabel independent dengan satu variabel dependen. Selain itu, pada analisis ini juga dipergunakan untuk menguji validitas hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini. Adapun rumus yang dapat digunakan yaitu:

$$Y = \alpha + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + e$$

Rumus 3.5 Regresi Linear Berganda

Sumber: (Wiyono, 2020)

Keterangan:

Y = Variabel dependen

α = Nilai konstan

B_1, B_2, B_3 = Nilai koefisien regresi

X_1, X_2, X_3 = Variabel independent, yaitu kualitas pelayanan dan promosi

e = Standar skor

3.8.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) mempunyai tujuan yaitu mengukur sejauh mana model dalam mendeskripsikan variasi variabel dependen. Koefisien determinasi pada umumnya bermaksud guna mengukur seberapa baik kemampuan variabel dependen dalam mempengaruhi variabel independen. Apabila R^2 meningkat maka kemungkinan besar variabel dependen yang terpengaruhi oleh variabel independen akan meningkat pula, begitu sebaliknya (Sujarweni, 2019).

3.9 Uji Hipotesis

3.9.1 Uji t (Parsial)

Dalam pengujian hipotesis ini uji t dipergunakan untuk mengetahui manakah hipotesis parsial yang akan diterima. Pada uji t kriteria pengujian hipotesis yaitu apabila nilai probabilitas signifikan $< 0,05$, maka variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Adapun kriteria pengujian ini yaitu: (Wiyono, 2020)

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka H_1 diterima dan H_0 ditolak
2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak

3.9.2 Uji f (Simultan)

Dalam penelitian ini merupakan tahap dalam menentukan koefisien regresi secara bersama-sama. Nilai f hitung dipergunakan guna melakukan pengujian bersama. Nilai f hitung memiliki keterkaitan dengan nilai koefisien determinasi (R^2), uji f ini juga menghasilkan persentase variabel terikat yang dapat dikaitkan dengan semua variabel bebas secara bersama. Nilai koefisien determinasi (R^2) uji f termasuk penentu baik tidaknya, sedangkan signifikasinya ditentukan oleh uji f yang mana semakin tinggi signifikan dan koefisien determinasi (R^2), maka model akan semakin baik. Adapun kriteria pengujian ini yaitu: (Wiyono, 2020)

1. $F_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 diterima
2. $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ maka H_0 ditolak