

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain penelitian

Jenis penelitian digunakan pada penelitian ini yaitu jenis penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif itu sendiri merupakan penelitian yang tersusun secara sistematis dan terstruktur dari awal hingga akhir penelitian dan dominan menggunakan analisis angka. Kualitas pelayanan (X_1) dan lokasi (X_2) adalah variabel yang akan diteliti dan dikatakan sebagai variabel bebas (independen) serta keputusan pembelian (Y) adalah variabel yang akan diteliti dan merupakan jenis variabel terikat (dependen). Dengan tujuan untuk mencari tahu mengenai pengaruh antara kedua variabel ketiga tersebut.

3.2 Operasional variabel

Variabel penelitian dapat didefinisikan segala sesuatu yang berwujud orang, objek atau suatu kegiatan atau apa saja dengan memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti yang kemudian dipelajari atau dikaji mengenai informasi tersebut barulah ditarik kesimpulanya (Sugiyono, 2014: 3). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

3.2.1 Variabel independen (X)

Variabel bebas (independen) biasanya variabel ini disebut variabel *stimulus*, *predictor* dan *antecedent*. Variabel independen merupakan variabel yang memiliki pengaruh terhadap munculnya variabel terikat atau dependen (Sugiyono, 2014: 4) yang menjadi Variabel bebas untuk diteliti adalah kualitas pelayanan dan lokasi.

3.2.2 Variabel Dependen (Y)

Variabel terikat (dependen) biasanya variabel ini sering disebut variabel output, kriteia, dan konsekuen. Variabel yang dipengaruhi terhadap munculnya variabel bebas/independen dinamakan variabel terikat (Sugiyono, 2014: 4). Yang menjadi variabel terikat untuk diteliti adalah keputusan pembelian.

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Pengukuran
Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan lokasi (Sangadji & Sopiah, 2013: 99)	1. Bukti Langsung (<i>tangibles</i>) 2. Keandalan (<i>reliability</i>) 3. Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>) 4. Jaminan (<i>assurance</i>) 5. Empati (<i>emphaty</i>)	Skala Likert
Lokasi (X2)	Lokasi adalah tempat perusahaan beroperasi atau tempat perusahaan melakukan kegiatan untuk menghasilkan barang dan jasa yang mementingkan segi ekonominya (Puspitasari et al., 2018: 24).	1. Akses 2. Visibilitas 3. Lalu lintas disekitar lokasi (<i>trafiic</i>) 4. Fasilitas perpajakan	Skala Likert
Keputusan Pembelian (Y)	Pengambilan keputusan adalah suatu proses kognitif yang menyatukan memori, pemikiran, pemrosesan informasi dan penilaian-penilaian secara evaluatif (Sunyoto, 2015: 88)	1. Pilihan produk 2. Pilihan merek 3. Pilihan saluran distribusi 4. Waktu pembelian 5. Jumlah pembelian	Skala Likert

Sumber: (Sunyoto, 2015: 88), (Puspitasari et al., 2018), (Sangadji & Sopiah, 2013: 99)

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Sampel merupakan bagian dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel adalah sebagai yang mewakili populasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang menggunakan jasa pengiriman pos cabang Belakang Padang pada Bulan September dengan jumlah 485 populasi.

3.3.2 Sampel

Teknik yang dipakai pada penelitian ialah *simple random sampling*. Bisa dibilang *simple* (sederhana) karena pengambilan sampel dari populasi dilakukan dengan random tanpa memperhatikan derajat populasi itu (Sugiyono, 2014: 64).

Rumus yang digunakan untuk pengambilan sampel adalah rumus slovin

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

Rumus 3.1 Rumus Slovin

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

E = Presentasi Kelonggaran Ketidakpastian 5%

$$n = \frac{485}{1 + 485 (5\%)^2}$$

$$n = 219$$

3.4 Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan cara atau proses yang paling tepat dalam melakukan sebuah penelitian, memperoleh data adalah tujuan pokok dalam penelitian, jika dilihat dari beberapa sumber pengumpulan data, maka data tersebut dapat dikumpulkan dengan menggunakan dua sumber data yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder (Sugiyono, 2012). Peneliti menggunakan data primer berikut beberapa penjelasan mengenai data yaitu:

1. Data Primer

Data yang sumbernya secara langsung diberikan kepada pengumpul data (Sugiyono, 2012). Untuk mendapatkan data, ini peneliti membagikan kuesioner kepada respondennya, yaitu pelanggan PT Pos Belakang Padang Batam.

2. Data Sekunder

Data yang sumbernya secara tidak langsung diberikan kepada pengumpul data tetapi peneliti mencari data sekunder dengan menggunakan studi pustaka (Sugiyono, 2012).

Dibawah ini terdapat beberapa alternative untuk mengumpulkan data sebagai berikut:

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan proses yang dilakukan dengan memberi sejumlah pernyataan secara tertulis yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Kuesioner atau angket memang dirancang atau didesain dengan berisikan butir-butir pertanyaan atau pernyataan yang secara logis dan masuk akal,

kuesioner ini berkaitan dengan masalah yang akan diteliti dari tiap butir-butir pertanyaan atau pernyataan akan dijadikan jawaban yang memiliki arti untuk nantinya digunakan dalam menguji hipotesis. Kuesioner disusun dengan skala likert. Skala ini berguna untuk mengetahui seberapa besar pendapat dan sikap sekelompok orang mengenai fenomena sosial (Sugiyono, 2012). Pernyataan diukur dengan 5 skala dimana skala tersebut mengarah pada kata setuju terhadap pernyataan tersebut.

Tabel 3.2 Skala Likert

PERNYATAAN	BOBOT/PENILAIAN
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (ST)	4
Ragu-Ragu (RG)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: (Sugiyono, 2012)

Sebelum peneliti membuat desain pernyataan yang kemudian dilakukan penyebaran kepada responden penelitian, terlebih dahulu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Terdapat tujuan mengapa perlu diadakannya pengujian pengujian adalah agar menghasilkan pernyataan yang valid dan juga reliabel.

1. Studi Pustaka

Bersumber dari buku-buku penting serta jurnal-jurnal terdahulu dan membaca referensi skripsi senior dengan judul penelitian yaitu tentang pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap keputusan pembelian.

3.5 Metode Analisis Data

Setelah dilakukannya pengumpulan data primer dari lapangan langkah selanjutnya yang harus dilakukan adalah langkah menganalisis data. Pada penelitian ini terdapat beberapa metode untuk menganalisis data yaitu analisis regresi linier berganda, kemudian pengujian hipotesis dengan uji T dan uji F.

3.5.1 Uji Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan statistik yang bertujuan untuk menganalisis data-data melalui deskripsi data atau melalui gambaran terhadap sebuah objek yang telah diteliti sebelumnya dan telah terkumpul dengan menggunakan data sampel dan populasi sebagaimana adanya bukan bermaksud untuk menyajikan seluruh data yang diperoleh tersebut, bukan untuk masyarakat umum (Sugiyono, 2012: 147). Data yang disajikan dalam statistik deskriptif yaitu dengan tabel biasa dan lain-lain.

3.5.2 Uji kualitas data

Agar uji validitas dan reliabilitas terhadap butir pernyataan dapat dilakukan dengan mudah, maka dapat digunakan alat bantu untuk menguji hipotesis lainnya sehingga penelitian ini menggunakan alat bantu SPSS versi 25.

3.5.2.1 Uji Validitas

Dikatakan validitas apabila data yang ada pada objek penelitian tersebut terdapat kesamaan antara data yang terjadi di lapangan dengan data yang telah dikumpul oleh peneliti. Sehingga data yang bisa dikatakan valid adalah data yang tidak jauh berbeda antara data di lapangan dengan data yang dilaporkan oleh

peneliti (Sugiyono, 2012). Dalam menguji validitas data agar data tersebut dapat diketahui layak atau tidaknya suatu butir pernyataan tersebut maka dapat menggunakan uji signifikan koefisien korelasi dengan taraf 5% yang berarti butir pernyataan dikatakan mempunyai tingkat ke validan jika mempunyai korelasi signifikan terhadap skor total item.

Uji validitas menggunakan teknik korelasi *Product Moment* dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Rumus 3.1 *Pearson Product Moment*

Sumber: (Sugiyono, 2012)

Keputusan diambil sesuai dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, maka H_a diterima dan H_o ditolak.
2. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, maka H_a ditolak dan H_o diterima.

3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Merujuk pada definisi instrument tersebut apabila dipakai berulang kali atau secara berkali-kali untuk mengukur sesuatu pada obyek sama dengan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas merupakan ujian yang digunakan untuk mengukur tingkat kestabilan respon terhadap jawaban yang responden berikan yang berhubungan dengan variabel yang disusun dengan model kuesioner penelitian (Sujarweni, 2014: 85).

Nilai dari uji reliabilitas yang menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dapat diketahui dengan menggunakan suatu rumus sebagai berikut:

$$r_{II} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum ab^2}{at^2} \right] \quad \text{Rumus 3.2 Cronbach's Alpha}$$

Sumber:(Sujarweni, 2014)

Dimana:

r = koefisien *reliability instrument* (*cronbach alpha*)

k = banyaknya butir pertanyaan

$\sum ab^2$ = total varians butir

at^2 = total varians

Di beberapa peneliti terdahulu menyarankan dengan cara membandingkan nilai dengan tabel kriteria indeks koefisien reliabilitas berikut ini:

Tabel 3.3 Indeks Koefisien Reliabilitas

No	Nilai Interval	Kriteria
1	< 0,20	Sangat Rendah
2	0,20 – 0,399	Rendah
3	0,40 – 0,599	Cukup
4	0,60 – 0,799	Tinggi
5	0,80 – 1,00	Sangat Tinggi

Sumber: Wibowo, (2012: 53)

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

3.5.3.1 Uji Normalitas Data

Untuk mengetahui uji normalitas data dapat menggunakan histogram *regression residual* dan grafik normal *probability plots*, Selain melihat data tersebut dengan histogram *regression residual* dan grafik/diagram normal *probability* uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan uji

normalitas kolmogorov-smirnov, kegunaan dari Kolmogorov smirnov adalah untuk menguji hipotesis komparatif dua sampel independen yang berbeda dengan datanya berbentuk ordinal yang sebelumnya tersusun pada tabel distribusi frekuensi kumulatif dengan menggunakan kelas-kelas interval (Sugiyono, 2014).

Rumusan Hipotesis:

Ho: Tidak adanya pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi secara parsial terhadap keputusan pembelian pada PT Pos Belakang Padang Batam.

Ha: Adanya pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi secara parsial terhadap keputusan pembelian pada PT Pos Belakang Padang Batam.

Keputusan diambil sesuai dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikan $> 0,05$, maka nilai residual berdistribusi normal.
2. Jika nilai signifikan $< 0,05$, maka nilai residual tidak berdistribusi normal.

3.5.3.2 Uji Multikolineritas

Uji multikolineritas merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi tersebut terdapat hubungan antara variabel independen (bebas). Apabila tidak terjadi korelasi antar variabel independen artinya model regresi yang dilakukan bisa dikatakan baik. Uji multikolineritas bisa dilihat dari nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan *Tolerance*. Nilai *tolerance* diukur untuk mengetahui variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/tolerance$). Nilai *cutoff* yang biasanya dipakai untuk melihat adanya multikolonieritas yaitu nilai *Tolerance* ≤ 0.10 atau sama dengan nilai VIF ≥ 10 (Ghozali, 2018: 108).

3.5.3.3 Uji Heterkodastisitas

Uji heterkodesitas perlu dilakukan karena untuk mengetahui apakah ada penyimpangan dari syarat-syarat asumsi klasik pada regresi linier, dimana dalam model regresi syarat harus tidak adanya heterokedastisitas. Dalam uji heterokedastisitas menggunakan metode glejser, dalam metode glejser syarat tidak terjadinya heterokedastisitas adalah apabila nilai signifikan antara variabel independen dan dependen dengan absolut residual lebih besar dari 0,005 . Jika nilai *variance* dari residual satu yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas (Ghozali, 2018).

3.5.4 Uji Pengaruh

3.5.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisa regresi linear berganda merupakan pengujian yang dilakukan untuk melihat satu variabel terikat yang dihubungkan dengan dua atau lebih variabel bebas (Sanusi, 2011: 134). Berdasarkan konsep tersebut terdapat persamaan garis regresi yang melibatkan 3 variabel yaitu 1 variabel terikat dan 2 variabel bebas. maka dapat ditulis persamaan yang sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + \dots + b_n x_n$$

Rumus 3.3 Regresi Linier Berganda

Sumber: (Sanusi, 2011)

Dimana:

Y = Keputusan Pembelian

a = Nilai konstanta

b = Nilai koefisien regresi

x_1 = Kualitas Pelayanan

x_2 = Lokasi

3.5.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) digunakan untuk menghitung seberapa besar kemampuan model mampu menjelaskan variasi dari variabel independen. Analisis koefisien determinasi memiliki nilai antara nol dan 1 ($0 < x < 1$). Apabila nilai *R square* yang di dapat kecil artinya kemampuan variabel independen dalam menerangkan variabel dependen sangat terbatas (Ghozali, 2018). Apabila *R square* mendekati nilai 1 artinya variabel independen dapat menjelaskan pengaruh variabel dependen hampir keseluruhan.

Hal-hal yang perlu diperhatikan mengenai koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

1. Nilai R^2 harus berkisar 0 sampai 1
2. Bila $R^2 = 1$ berarti terjadi hubungan sempurna dari variabel independen menjelaskan variabel dependen.
3. Bila $R^2 = 0$ berarti tidak ada hubungan sama sekali antara variabel independen terhadap variabel dependen.

3.5.5 Uji Hipotesis

Setelah dilakukannya uji pengaruh langkah selanjutnya adalah menguji hipotesis dengan dua cara menurut (Wibowo, 2012) gunakan tingkat signifikan dan tingkat kepercayaan. Apabila uji hipotesis menggunakan tingkat signifikan maka banyak peneliti menggunakan taraf 0,05. Banyaknya penelitian yang

dilakukan di dapat dua uji hipotesis, yang pertama hipotesis nol (H_0) dan yang kedua hipotesis alternative (H_a).

3.5.5.1 Uji Hipotesis Secara Parsial- Uji T

Uji hipotesis secara parsial atau uji t digunakan untuk memberikan penjelasan mengenai seberapa besar pengaruh antara variabel independen (bebas) secara parsial terhadap variabel dependen (terikat) (Ghozali, 2018).

Apabila nilai uji t hitung lebih besar dibanding dengan tabel, ini artinya maka H_0 ditolak atau H_a diterima. Hal ini berasumsi bahwa suatu variabel independen secara parsial dapat mempengaruhi variabel dependen.

Tujuan Uji t untuk mengetahui bagaimana variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen, dengan pandangan variabel independen lainnya adalah tetap atau tidak berubah. Supaya dapat mengetahui masing-masing dari variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara parsial dengan (α) yaitu 0,05.

Uji hipotesis secara parsial dapat menggunakan uji t dengan rumus sebagai berikut:

$$t_{\text{hitung}} = \frac{\bar{x} - \mu_o}{s / \sqrt{n}} \quad \text{Rumus 3.4 Uji t}$$

Sumber: (Sugiyono, 2014)

Rumusan Hipotesis:

H_0 : Tidak adanya pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi secara parsial terhadap keputusan pembelian pada PT Pos Belakang Padang Batam

Ha: Adanya pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi secara parsial terhadap keputusan pembelian pada PT Pos Belakang Padang Batam.

Keputusan diambil sesuai dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $sig < 0,05$ maka H_a diterima dan H_o ditolak.
2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $sig > 0,05$ maka H_a ditolak dan H_o diterima.

3.5.5.2 Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F

Uji hipotesis secara simultan atau uji F digunakan untuk mengetahui bagaimana seluruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel dependen (terikat) (Ghozali, 2018).

Uji hipotesis secara simultan atau uji f dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$F_{hitung} = \frac{SSR/k}{SSE/[n-(k+1)]}$$

Rumus 3.5 Uji F

Sumber: Sanusi, (2011)

Rumusan Hipotesis:

H_o : Tidak adanya pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi secara simultan terhadap keputusan pembelian pada PT Pos Belakang Padang Batam

H_a : Adanya pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi Secara Simultan terhadap keputusan Pembelian pada PT Pos Belakang Padang Batam

Keputusan yang diambil berdasarkan dengan kriteria sebagai berikut:

1. Perbandingan antara F hitung dengan F tabel :
 - a. Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, maka H_o diterima dan H_a ditolak.
 - b. Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka H_o ditolak dan H_a diterima.

2. Berdasarkan Probabilitas Signifikansi
 - a. Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
 - b. Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

3.6 Lokasi Dan Jadwal Penelitian

3.6.1 Lokasi

Penelitian dilakukan di PT Pos Indonesia yang beralamat di Kebun Tempang jalan Hang Tuah No. 2 RT 25/RW 08. PT Pos merupakan salah satu cabang yang terletak di luar kota Batam khususnya di pulau Belakang Padang.

3.6.2 Jadwal penelitian

Waktu penelitian dilakukan dari bulan September 2019 hingga bulan februari 2020. Untuk lebih jelasnya lihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.4 Jadwal Penelitian

Kegiatan	Sept 2019	Okt 2019				Nov 2019				Des 2019				Jan 2020				Feb 2020
	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1
Mencari Fenomena/ Latar Belakang Masalah																		
Menentukan Judul																		
Mencari Jurnal Pendukung																		
Studi Pustaka																		
Penentuan Model Penelitian																		
Penyebaran dan Analisis Kuesioner																		
Penyusunan Hasil Penelitian																		
Simpulan dan Saran																		

Sumber: Data Penelitian, (2019)