

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Desain penelitian merupakan rancangan penelitian yang digunakan sebagai pedoman dalam melakukan proses penelitian. Desain penelitian bertujuan untuk memberi pegangan yang jelas dan terstruktur kepada peneliti dalam melakukan penelitiannya (Karlina, 2017).

#### **3.2 Operasional Variabel**

Operasional variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Korry, 2017). Dalam penelitian ini, variabel penelitiannya adalah kualitas, pelayanan, promosi, dan keputusan pembeli.

##### **3.2.1 Variabel Bebas (Independent Variable)**

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel ini sering disebut sebagai variabel stimulus, *predictor*, *antecedent*. Dalam Bahasa Indonesia sering disebut variabel bebas (Han & goleman, daniel; boyatzis, Richard; Mckee, 2019). Dalam variabel ini, kualitas, pelayanan, dan promosi lah yang merupakan variabel bebas.

### 3.2.2 Variabel Terikat (Dependent Variable)

Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Maulana, 2018). Dalam variabel ini, keputusan pembeli lah yang merupakan variabel terikat.

**Tabel 3. 1 Operasional Variabel**

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Kualitas Produk (X1)	Kualitas produk adalah keadaan fisik, fungsi dan sifat produk bersangkutan yang dapat memenuhi selera dan kebutuhan konsumen dengan memuaskan sesuai nilai uang yang telah dikeluarkan (Supriyadi et al., 2017).	1. Keawetan 2. Keandalan 3. Kesesuaian Produk 4. Kemudahan dipergunakan dan diperbaiki (Ariela, 2018)	Likert
Kualitas Pelayanan (X2)	Kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen (Robby Fauji & Syifa Pramudita Faddila, 2020).	1. Berwujud ( <i>Tangibility</i> ) 2. Keandalan ( <i>Reliability</i> ) 3. Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) 4. Jaminan ( <i>Assurance</i> ) 5. Empati ( <i>Empathy</i> ) (Dylan Trotsek, 2017)	Likert
Promosi (X3)	Promosi adalah unsur dalam bauran pemasaran yang didayagunakan untuk memberitahukan, membujuk, dan mengingatkan tentang	1. Iklan produk yang ditampilkan menarik	Likert

	produk perusahaan (Triwahyuni, 2017).	2. Gencarnya promosi yang dilakukan perusahaan  3. Media promosi yang digunakan dapat memberi informasi tentang produk  (Anggriana et al., 2017)	
Keputusan Pembelian (Y)	Keputusan pembelian merupakan suatu kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang yang ditawarkan (Silaban et al., 2019).	1. Kemantapan pada sebuah produk  2. Kebiasaan dalam membeli produk  3. Kecepatan dalam membeli sebuah produk  (Anggoro, 2018)	Likert

Sumber: Peneliti, 2022

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Silaban et al., 2019). Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan pada Morning Bakery Greenland Batam dalam bulan Maret sampai Agustus 2022 yang berjumlah 160 pelanggan.

### 3.3.2 Sampel

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang diharapkan dapat mewakili populasi. Sampel sebaiknya memenuhi kriteria yang dikehendaki, jumlah anggota sampel yang paling tepat digunakan dalam penelitian tergantung pada tingkat kesalahan yang dikehendaki (Silaban et al., 2019). Pada penelitian ini, pengambilan jumlah responden ditentukan menggunakan rumus Slovin.

#### Rumus 3. 1 Rumus Slovin

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

**Sumber:** (Silaban et al., 2019)

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e<sup>2</sup> = error atau tingkat kesalahan

Dari rumus diatas bisa didapatkan ukuran sampel dengan menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{160}{1 + 160(0,05^2)} \\ &= 114,2857143 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan yang sudah dilakukan dengan rumus slovin diatas, maka dapatlah 115 sampel yang menjadi pelanggan dari Morning Bakery Greenland Batam yang berasal dari populasi sebesar 160 pelanggan.

### 3.4 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini termasuk ke dalam jenis data primer (K. Sari & Jontro, 2020). Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli, sedangkan data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Dalam penelitian ini data primer yang dikumpulkan diperoleh peneliti melalui survei hasil kuesioner yang disebar kepada pelanggan Morning Bakery Greenland Batam.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara :

1. Studi dokumentasi, mempelajari data yang ada didalam perusahaan yang berhubungan dengan penelitian.
2. Angket (*Quesioner*), teknik pengumpulan data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk menjawabnya dengan menggunakan skalalickert dengan bentuk checklist (√) dimana setiap pertanyaan memiliki 5 opsi (Sanjaya, 2017).

Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan dalam pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner melalui google form, dan peneliti juga menggunakan skala teknik skala likert untuk mengukur sikap atau suatu perilaku dari pelanggan. Skala likert dilakukan dengan menghitung respon kesetujuan atau ketidaksetujuan dengan kuesioner pertanyaan yang dibuat peneliti.

Urutan skala likert terdiri atas:

Sangat Tidak Setuju = 1

Tidak Setuju	= 2
Netral	= 3
Setuju	= 4
Sangat Setuju	= 5

### **3.6 Metode Analisis Data**

#### **3.6.1 Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif adalah untuk memberikan pandangan empiris dari data yang dikumpulkan dalam penelitian. Data berasal dari jawaban responden atas pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner. Peneliti akan mengolah data secara berkelompok dan kemudian memberikan penjelasan.

##### **1. Identitas Responden**

Dalam penelitian ini, identitas responden yang digunakan meliputi usia, jenis kelamin, pekerjaan dan pendapatan.

##### **2. Mean, Median, Modus**

a. Mean adalah rata-rata jumlah skor dibandingkan dengan jumlah responden.

b. Median didasarkan pada median interval skor atau besaran data skor.

c. Modus adalah nilai yang paling sering muncul.

##### **3. Analisis jawaban responden**

Ini adalah hasil jawaban dari beberapa item dan diberikan kepada orang yang diwawancarai dalam bentuk pernyataan. Setelah mengumpulkan data dengan menggunakan beberapa teknik di atas, langkah selanjutnya adalah menganalisis data dengan menggunakan metode yang dapat membantu mengolah dan

menganalisis data tersebut. Analisis pengolahan data ini meliputi analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik dan uji hipotesis (K. Sari & Jontro, 2020).

### 3.6.2 Uji Kualitas Data

#### 3.6.2.1 Uji Validitas

Validitas adalah derajat yang menunjukkan dimana suatu tes mengukur apa yang hendak diukur. Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi dikatakan valid apabila nilai signifikan lebih kecil dari 0,05. Uji validitas dapat diperoleh dengan menggunakan bantuan program SPSS (Nurhayati, 2017).

Untuk menghitung korelasi pada uji validitas menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* sebagai berikut:

#### Rumus 3. 2 *Pearson Product Moment*

$$r_{XY} = \frac{n\sum xy - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\}\{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Sumber: (Devi, 2019)

r : Koefisien korelasi antara item (x) dengan skor total (y)

N : Banyaknya responden

X : Skor yang diperoleh dari seluruh item

Y : Jumlah skor yang diperoleh dari seluruh item

$\sum XY$  : Jumlah perkalian X dan Y

$\sum X^2$  : Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X

$\Sigma Y^2$  : Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y

Perhitungan uji validitas dari variabel X1, X2, X3 dan Y tersebut, akan dilakukan dengan bantuan SPSS.

Adapun kriteria penilaian ujivaliditas yaitu :

1. Apabila  $r \text{ hitung} > r \text{ table}$  (pada taraf signifikansi 0,05), maka dapat dinyatakan item kuesioner tersebut valid.
2. Apabila  $r \text{ hitung} < r \text{ table}$  (pada taraf signifikansi 0,05), maka dapat dinyatakan item kuesioner tersebut tidak valid.

### 3.6.2.2 Uji Reliabilitas

Ada banyak metode yang bisa digunakan dalam menguji reliabilitas alat ukurcontohnya: metode Anova Hoyt, Formula Flanagan, Formua Belah Dua Sperman Brown dan metode Tes Ulang (K. Sari & Jontro, 2020). Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dengan memakai fasilitas SPSS untuk jenis pengukuran interval. Dalam mencari besaran angka reliabilitas dengan memakai *Cronbach Alpha* bisa memakai rumus sebagai berikut:

**Rumus 3. 3 *Cronbach's Alpha***

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

**Sumber:** (Devi, 2019)

$r_{11}$  : Reliabilitas instrumen

$k$  : Banyaknya butir pertanyaan

$\Sigma \sigma^2$  : Jumlah butir pertanyaan

$\sigma^2$  : Total Varian

Koefisien alpha dapat dikatakan reliabel ketika nilai Cronbach Alpha  $> 0,6.68$

Perhitungan data tersebut akan dilakukan dengan bantuan program SPSS.

### **3.7 Uji Asumsi Klasik**

Pengujian asumsi klasik digunakan untuk menguji kualitas data sehingga data diketahui keabsahannya. Uji asumsi klasik ini menggunakan empat uji yaitu : uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

#### **3.7.1 Uji Normalitas**

Uji normalitas data yaitu: pengujian tentang kenormalan distribusi data. Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model sebuah regresi variabel dependen dan independen atau keduanya terdistribusi secara normal atau tidak.

Dalam melakukan pengujian hipotesis, terlebih dahulu dilakukan pengujian normalitas data untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak. Data yang baik adalah data yang berdistribusi normal. Untuk mengetahui apakah data tersebut mengikuti sebaran normal atau tidak, dapat dilakukan dengan metode *Test Normality Kolmogrov-Smirnov*. Dalam melakukan analisis ini dibantu dengan menggunakan program SPSS. Pedoman dalam mengambil keputusan apakah sebuah distribusi data mengikuti distribusi normal adalah jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05 maka distribusi adalah normal, sedangkan jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 maka distribusi adalah tidak normal (R. M. Sari, 2020).

### 3.7.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat nilai *ToleranceValue* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Adapun sebagai prasyarat adalah jika nilai  $VIF > 10$  dan nilai *tolerancevalue*  $> 1$  maka terjadi gejala multikolinearitas, jika nilai  $VIF < 10$  dan nilai *tolerancevalue*  $< 1$  maka tidak terjadi gejala multikolinearitas (Putranto & Kartoni, 2020).

### 3.7.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan (konstan) varians residual dari pengamatan ke pengamatan lain. Untuk mengetahui masalah heteroskedastisitas dapat digunakan metode Glejser. Uji heteroskedastisitas dengan metode Glejser dilakukan dengan meregresikan semua variabel bebas dengan nilai mutlak residualnya, jika variabel bebas signifikan terhadap mutlak residualnya maka terjadi masalah heteroskedastisitas (Sejati, 2017).

### 3.7.4 Uji Pengaruh

#### 3.7.4.1 Uji Regresi Linear Berganda

Regresi linier berganda dilakukan dalam mengetahui pengaruh dan atau lebih variabel bebas ( $X_1$ ), ( $X_2$ ), ( $X_3$ ) terhadap variabel terikat ( $Y$ ). Bentuk persamaan garis regresinya sebagai berikut:

#### **Rumus 3. 4 Regresi Linear Berganda**

$$\begin{aligned}
 Y^1 \\
 &= a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + \\
 & b_3 X_3 + e
 \end{aligned}$$

**Sumber:** (Adi et al., 2018)

Keterangan:

- a = Konstanta
- b = Koefisien Regresi
- Y = Keputusan Pembeli
- X1 = Kualitas
- X2 = Pelayanan
- X3 = Promosi
- e = *ErrorTerm*

#### 3.7.4.2 Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Nilai koefisien determinasi adalah antara nol (0) dan satu (1). Nilai (R<sup>2</sup>) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu (1) berarti variabel-variabel untuk independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan memprediksi variabel dependen. Berikut rumus koefisien determinasi.

#### Rumus 3. 5 Koefisien Determinasi

$$\text{KD} = r^2 \times 100\%$$

**Sumber:** (K. Sari & Jontro, 2020)

Keterangan:

Kd = Koefisien determinasi

$r^2$  = Koefisien korelasi kuadrat

### 3.7.5 Uji Hipotesis

#### 3.7.5.1 Uji T

Untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual (parsial) terhadap variabel dependen. Hasil uji t hitung ini ada pada output perangkat lunak, dapat dilihat pada tabel *coefficient level of significance* yang digunakan sebesar 5% atau  $(\alpha) = 0,05$ . Apabila  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya variabel independen secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Robby Fauji & Syifa Pramudita Faddila, 2020).

#### 3.7.5.2 Uji F

Menurut Maulana (2018), tujuan dilakukan pengujian hipotesis terhadap penerapan metode regresi linier berganda adalah untuk mengetahui sejauh manapengaruh secara simultan antara kelompok data A dan B (variabel bebas  $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$ ) terhadap kelompok data C (variabel tak bebas  $Y$ ).

a. Hipotesisnya sebagai berikut:

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh kualitas, pelayanan dan promosi secara simultan signifikan terhadap keputusan pembeli Morning Bakery Greenland Batam

Ha : Terdapat pengaruh kualitas, pelayanan, dan promosi secara simultan signifikan terhadap keputusan pembeli Morning Bakery Greenland Batam

b. Kriterianya sebagai berikut:

Jika  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

### 3.8 Lokasi dan Jadwal Penelitian

#### 3.8.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Morning Bakery Greenland Batam yang berposisi pada Ruko Greenland Blok D1 No. 01-06, Batam Center, Kepulauan Riau, 29444, Indonesia.

#### 3.8.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama 1 semester pada bulan Maret 2022 sampai dengan Agustus 2022. Berikut tabel dari jadwal penelitian.

**Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian**

Kegiatan Penelitian	Mar'22	April'22	Mei'22	Jun'22	Jul'22	August'22
Studi Pustaka						
Pengajuan Judul						
Pembuatan Bab 1						
Pembuatan Bab 2						
Pembuatan Bab 3						
Membuat Kuesoner						
Pembuatan Bab 4						

Pembuatan Bab 5						
Pengumpulan Skripsi						

**Sumber:** Peneliti, 2022