

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian adalah pedoman atau prosedur serta teknik dalam perencanaan penelitian yang berguna sebagai panduan untuk membangun strategi yang menghasilkan model atau *blue print* penelitian (Sujarweni, 2015:71). Penelitian mengenai kualitas pelayanan dan promosi terhadap keputusan pembelian pada PT Rodamas Makmur Motor Batam menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif yaitu pengukuran data penelitian berupa angka dan di analisis menggunakan statistik (Sugiyono, 2014:7). Penelitian deskriptif adalah desain penelitian yang disusun dalam rangka memberikan gambaran secara sistematis tentang informasi ilmiah yang berasal dari subjek atau objek penelitian (Sanusi, 2011:13).

3.2 Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013:38). Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ada dua macam yaitu variabel independen/bebas (X) dan variabel dependen/terikat (Y).

3.2.1 Variabel Independen

Menurut (Sugiyono, 2012:39) Variabel ini sering disebut variabel stimulus, predictor, antecedent. Dalam bahasa Indonesia sering disebut dengan variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya dependen (terikat), biasanya dinotasikan dengan symbol X. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan promosi.

3.2.1.1 Kualitas Pelayanan (X_1)

Menurut (Tjiptono, 2008:85) mendefenisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi (harapan) pelanggan. Adapun indikator kualitas pelayanan dari penelitian ini diambil menurut (Lupiyoadi, 2011:182):

1. Berwujud (*tangible*)
2. Keandalan (*reliability*)
3. Ketanggapan (*responsiveness*)
4. Jaminan dan Kepastian (*assurance*)
5. Empati (*empathy*)

3.2.1.2 Promosi (X_2)

Promosi adalah aktivitas pemasaran yang berusaha menyebarkan informasi, mempengaruhi dan mengingatkan pasar sasaran atas perusahaan dan produknya agar bersedia menerima, membeli dan loyal pada produk yang

ditawarkan perusahaan yang bersangkutan (Tjiptono, 2008:219). Adapun indikator promosi dari penelitian ini diambil menurut pandangan (Abdul, 2016:304) yaitu:

1. Iklan
2. Penjualan perseorangan
3. Hubungan masyarakat
4. Promosi Penjualan

3.2.2 Variabel Dependen

Variabel dependen merupakan variabel yang diakibatkan atau dipengaruhi oleh variabel bebas. Keberadaan variabel ini dalam penelitian kuantitatif adalah sebagai variabel yang dijelaskan dalam focus atau topik penelitian. Variabel ini biasanya disimbolkan dengan variabel Y (Martono, 2010:57). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah keputusan pembelian.

3.2.2.1 Keputusan Pembelian (Y)

Keputusan pembelian merupakan suatu proses pengambilan keputusan akan pembelian yang mencakup penentuan apa yang akan dibeli atau tidak melakukan pembelian dan keputusan itu diperoleh dari kegiatan-kegiatan sebelumnya (Wanda, 2015). Adapun indikator keputusan pembelian dari penelitian ini diambil menurut pandangan (Mulyadi, 2012), sebagai berikut:

1. Pengenalan kebutuhan
2. Pencarian informasi sebelum membeli

3. Pemilihan alternative
4. Keputusan konsumen, beli/tidak beli
5. Evaluasi pascabeli

Tabel 3.1 Variabel Operasional

No	Varaibel	Indikator	Skala
1	Kualitas pelyanan (X1)	1. Berwujud (<i>tangible</i>)	Likert
		2. Keandalan (<i>reliability</i>)	
		3. Ketanggapan (<i>responsiviness</i>)	
		4. Jaminan dan kepastian (<i>assurance</i>)	
		5. Empati (<i>empathy</i>)	
2	Promosi (X2)	1. Iklan	Likert
		2. Penjualan perseorangan	
		3. Hubungan masyarakat	
		4. Promosi penjualan	
3	Keputusan pembelian (Y)	1. Pengenalan kebutuhan	Likert
		2. Pencarian informasi sebelum membeli	
		3. Pemilihan alternative	
		4. Keputusan konsumen, beli/tidak beli	
		5. Evaluasi pascabeli	

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subjek yang mempunyai kualitas dan karateristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012:80). Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen mobil Suzuki di PT Rodamas Makmur Motor Batam pada tahun 2017 berjumlah 180 pelanggan.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karateristik yang dimiliki populasi tersebut (Sugiyono, 2012:81). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah

menggunakan teknik non probability sampling adalah dengan teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2012:84). Dengan metode pengambilan sampel yaitu sampling jenuh yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2012:85). Jadi sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 180 sampel pelanggan PT Rodamas Makmur Motor Batam.

3.4 Sumber Data Penelitian

Terdapat dua sumber data yang digunakan dalam penelitian (Indriantoro & Supomo, 2009:146-147) sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data primer dapat berupa opini subyek (orang) secara individu atau kelompok, hasil obseervasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian. Ada dua metode yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data primer, yaitu: (1) metode survei dan (2) metode observasi.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang

telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan.

3.5 Alat Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah Angket atau Kuisisioner. Menurut (Hikmat, 2011:77) Angket atau kuisisioner adalah memberikan pertanyaan-pertanyaan terstruktur dan terinci terhadap informan yang terlibat langsung dalam peristiwa/keadaan yang diteliti. Angket merupakan teknik pengumpulan data dengan menyerahkan atau mengirimkan daftar pertanyaan untuk diisi sendiri oleh responden. Responden atau istilah lain informan adalah orang yang memberikan tanggapan (respons) atau menjawab atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang. Dengan skala likert, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan (Sugiyono, 2014:93). Nilai untuk skala tersebut adalah:

- | | |
|------------------------|-----|
| 1. Sangat setuju | = 5 |
| 2. Setuju | = 4 |
| 3. Ragu-Ragu | = 3 |
| 4. Tidak setuju | = 2 |
| 5. Sangat tidak setuju | = 1 |

3.6 Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini, metode analisis yang digunakan untuk memperoleh keterangan tentang besarnya kekuatan variabel independen terhadap variabel dependen adalah dengan menggunakan metode regresi linear berganda. Metode analisis ini terdiri dari metode analisis deskriptif dan uji kualitas data. Analisis ini menggunakan program SPSS (*Statistical Package for the Social Science*) versi 20, pengujian terhadap data yang akan dianalisis untuk memberikan gambaran pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

3.6.1 Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Penyajian data dalam statistik deskriptif adalah melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, perhitungan modus, median, mean, presentase dan perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata standar deviasi (Sugiyono, 2014:147).

Tabel 3. 2Kriteria Analisis Deskriptif

Rentang Kategori Skor/Skala	Kategori Nilai Tafsir
1,00	Sangat tidak baik/Sangat rendah
1,80-2,59	Tidak baik/rendah
2,60-3,39	Cukup/sedang
3,40-4,19	Baik/Tinggi
4,20-5,00	Sangat baik/Sangat Tinggi

Sumber: (Wibowo, 2012)

3.6.2 Uji Validitas Data

Uji validitas yaitu uji yang dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur itu mampu mengukur apa yang ingin diukur (Wibowo, 2012:35). Dari uji ini dapat diketahui apakah item-item pertanyaan yang diajukan dalam kuisioner dapat digunakan untuk mengukur keadaan responden yang sebenarnya dan menyempurnakan kuisioner tersebut. Dalam menentukan kelayakan dan tidaknya suatu item yang akan digunakan biasanya dilakukan alat uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf 0,05 artinya suatu item dianggap valid (Wibowo, 2012:36).

Tabel 3. 3 Range Validitas

Interval Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
0,80-1,00	Sangat Kuat
0,60-0,799	Kuat
0,40-0,599	Cukup Kuat
0,20-0,399	Rendah
0,00-0,199	Sangat Rendah

Sumber: (Wibowo, 2012:36)

Rumus yang digunakan untuk menguji validitas instrumen ini adalah *product moment*:

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

Rumus 3. 1 Uji Validitas

Sumber: (Wibowo, 2012:37)

Keterangan:

r_{ix} = Koefisien Korelasi

i = Skor item

x = Skor total dari x

n = Jumlah banyaknya subjek

Nilai uji akan dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikansi 0,05. Kriteria diterima dan tidaknya suatu data valid atau tidak, jika:

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ (uji dua sisi dengan sig 0,050) maka item-item pada pertanyaan dinyatakan berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan valid.
2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ (uji dua sisi dengan sig 0,050) maka item-item pada pertanyaan dinyatakan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan tidak valid.

3.6.3 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih. Reliabilitas juga dapat berarti indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat menunjukkan dapat dipercaya atau tidak. Uji ini digunakan untuk mengetahui dan mengukur tingkat konsistensi alat ukur (Wibowo, 2012:52).

Uji reliabilitas dilakukan dengan rumus *Conbrach Alpha* sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right] \quad \textbf{Rumus 3. 2 Uji Reliabilitas}$$

Sumber: (Wibowo, 2012:52)

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas instrument

k = Jumlah butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian pada butir

σ_1^2 = Varian total

Nilai uji akan dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikansi 0,05. Kriteria diterima dan tidaknya suatu data reliabel atau tidak jika nilai alpha lebih besar dari pada nilai kritis product moment atau nilai r tabel. Pada pembahasan ini penulis menggunakan metode Conbrach Alpha dimana suatu kuisisioner dinyatakan reliable jika nilai reliabilitasnya $> 0,6$. Nilai yang kurang dari 0,6 dianggap memiliki reliablitas yang kurang, sedangkan nilai 0,7 dapat diterima dan nilai diatas 0,8 dianggap baik (Wibowo, 2012:53).

Tabel 3. 4 Indeks Koefisien Reliabilitas

Nilai Interval	Kriteria
$< 0,20$	Sangat rendah
$0,20 - 0,399$	Rendah
$0,40 - 0,599$	Cukup
$0,60 - 0,799$	Tinggi
$0,80 - 1,00$	Sangat tinggi

Sumber: (Wibowo, 2012:53).

3.6.4 Uji Asumsi Klasik

Seperti diketahui didepan bahwa syarat uji regresi dan korelasi adalah data harus memenuhi prinsip BLUE (Best Linier Unbiased Estimator). Model regresi yang diperoleh dari metode kuadrat terkecil yang umum, atau Ordinary Least Square merupakan suatu model regresi yang dapat memberikan nilai estimasi atau prakiraan linier tidak bias yang paling baik. Maka untuk memperoleh BLUE ada kondisi atau syarat-syarat minimum yang harus ada pada data, syarat-syarat tersebut dikenal dengan suatu uji yang disebut uji asumsi klasik (Wibowo, 2012:87).

Beberapa asumsi klasik yang harus dipenuhi terlebih dahulu sebelum menggunakan analisis regresi berganda (*multi linear regression*) sebagai lat untuk

menganalisis pengaruh-pengaruh variabel yang diteliti, terdiri atas uji normalitas, multikolinieritas, dan heteroskedastisitas.

3.6.4.1 Uji Normalitas

Uji ini dilakukan guna mengetahui apakah nilai residu (perbedaan yang ada) yang diteliti memiliki distribusi normal atau tidak normal. Nilai residu yang berdistribusi normal akan membentuk suatu kurva yang kalau digambarkan akan berbentuk lonceng. Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan histogram Regression Residual yang sudah distandarkan, analisis Chi Square dan juga menggunakan nilai Kolmogorov-smirnov. Kurva nilai terstandarisasi dikatakan normal jika: nilai Kolmogorov – smirnov $Z < Z$ tabel atau menggunakan nilai Probability sig (2 tailed) $> \alpha$: sig $> 0,05$ (Wibowo, 2012:61-62).

1. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

3.6.4.2 Uji Multikolinieritas

Di dalam persamaan regresi tidak boleh terjadi multikolinieritas, maksudnya tidak boleh ada korelasi atau hubungan yang sempurna atau

mendekati sempurna antara variabel bebas yang membentuk persamaan tersebut. Jika pada model persamaan terjadi gejala multikolineritas itu berarti sesama variabel bebasnya terjadi korelasi (Wibowo, 2012:87).

3.6.4.3 Uji Heteroskedastisitas

Suatu model dikatakan memiliki problem heteroskedastisitas itu berarti ada atau terdapat varian variabel dalam model yang tidak sama. Gejala ini dapat berarti pula diartikan bahwa dalam model terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada pengamatan model regresi tersebut. Uji heteroskedastisitas diperlukan untuk menguji ada tidaknya gejala ini. Untuk melakukan uji tersebut ada beberapa metode yang dapat digunakan, misalnya metode Barlet dan Rank Spearman atau Uji Spearman's rho, metode grafik Park Gleyser (Wibowo, 2012:93).

3.6.5 Uji Pengaruh

3.6.5.1 Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda pada dasarnya merupakan analisis yang memiliki pola teknis dan substansi yang hampir sama dengan analisis regresi linear sederhana. Analisis ini memiliki perbedaan dalam jumlah variabel independen yang merupakan variabel penjelas jumlahnya lebih dari satu buah inilah yang kemudian akan dianalisis sebagai variabel yang memiliki hubungan, pengaruh, dengan, dan terhadap, variabel yang dijelaskan atau variabel dependen. Model regresi linear berganda dengan sendirinya menyatakan suatu bentuk

hubungan linear antara dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependennya (Wibowo, 2012:126).

Rumus matematis dari regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + b_nX_n$$

Rumus 3. 3 Regresi Linear Berganda

Sumber: (Wibowo 2012:127)

Keterangan:

Y = Variabel dependen (variabel respons)

a = Nilai konstanta

$b_{1, 2, 3}$ = Nilai koefisien regresi

X_1 = Variabel independen pertama

X_2 = Variabel independen kedua

X_3 = Variabel independen ketiga

X_n = Variabel independen ke-n

3.6.5.2 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi adalah nilai yang digunakan untuk melihat sejauh mana model yang berbentuk dapat menjelaskan kondisi yang sebenarnya. Nilai ini merupakan ukuran ketepatan/kecocokan garis regresi yang diperoleh dari pendugaan data yang diobservasi atau diteliti. Nilai R^2 dapat diinterpretasikan sebagai presentase nilai yang menjelaskan keberagaman nilai Y, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti (Wibowo, 2012:121).

Analisis determinasi (R^2) adalah analisis yang digunakan dalam hubungannya untuk mengetahui jumlah atau presentase sumbangan pengaruh variabel bebas dalam model regresi yang secara serentak atau bersama-sama memberikan pengaruh terhadap variabel tidak bebas. Koefisien tersebut dapat diartikan sebagai besaran proposri atau presentase keberagaman Y atau variabel terikat. Yang diterangkan oleh X atau variabel bebas (Wibowo, 2012:135).

3.6.5.3 Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (Uji F)

Menurut (Priyatno, 2011:151) uji F ini digunakan untuk mengukur apakah variabel bebas secara bersamaan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat. Hipotesis dalam pengujian ini, sebagai berikut:

H_0 = Variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y

H_a = Variabel X berpengaruh terhadap variabel Y

Kriteria penilaian uji F adalah:

1. Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 maka H_a ditolak dan H_0 diterima, artinya semua variabel independen secara bersama-sama merupakan penjelas signifikan terhadap variabel dependen.
2. Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ dengan nilai signifikan lebih dari 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak semua variabel independen secara bersama-sama merupakan penjelas signifikan terhadap variabel dependen.

$$F_{hitung} = \frac{R^2 / K}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

Rumus 3.4 Uji F

Sumber: (Priyatno, 2011:151)

Keterangan:

R = Koefisien determinasi

n = Jumlah data atau kasus

k = Jumlah variabel independen

3.6.5.4 Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

Menurut (Priyatno, 2011:152) uji t ini digunakan untuk mengukur apakah dalam model regresi variabel bebas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Kriteria penilaian uji t adalah sebagai berikut:

1. Apabila $t_{\text{tabel}} < t_{\text{hitung}}$ dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen berpengaruh pada variabel dependen.
2. Apabila $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen tidak berpengaruh pada variabel dependen.

$$t = \frac{R\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-R^2}}$$

Rumus 3. 5 Uji t

Sumber: (Priyatno, 2011:152)

Keterangan

R = Koefisien korelasi

R^2 = Koefisien determinasi

n = Banyaknya sampel

3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.7.1 Lokasi Penelitian

Dalam penulisan skripsi ini, penulis melakukan penelitian di PT Rodamas Makmur Motor Batam yang terletak di Jalan Yos Sudarso Baloi Mas Batam.

3.7.2 Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian ini berlangsung mulai bulan Maret 2018 sampai dengan bulan juli 2018.

Tabel 3. 5 Tabel Jadwal Penelitian

Kegiatan	Waktu Pelaksanaan													
	2018													
	M ar	ap r	A pr	A pr	M ei	M ei	M ei	Ju n	Ju n	Ju n	ju li	ju li	ju li	Ju li
Perancangan judul														
Studi Pustaka														
Penentuan Model														
Penyusunan Kuisiонер														
Penyebaran Kuisiонер														
Analisis Hasil Kuisiонер														
Kesimpulan dan Saran														

Sumber: Panduan Skripsi Universitas Putera Batam