

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Desain Penelitian**

Menurut (Sanusi, 2014: 14), desain penelitian kausalitas adalah desain penelitian yang dilakukan agar dapat mencari kemungkinan atas hubungan sebab akibat dari variabel yang diteliti. Biasanya hubungan sebab akibat dari variabel yang diteliti dapat ditebak terlebih dahulu oleh peneliti yang bersangkutan. Penulis menggunakan jenis penelitian kausalitas untuk menjelaskan tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian pada PT Segar Prima Jaya.

#### **3.2. Operasional Variabel**

Berikut adalah pengertian dari operational variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

##### **3.2.1 Variabel Dependen**

Menurut (Sanusi, 2014: 50), variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel dependen (Y) yang digunakan dalam penelitian ini adalah Keputusan Pembelian.

Indikator untuk variabel Keputusan Pembelian adalah sebagai berikut.

1. Pengenalan Kebutuhan

2. Pencarian Informasi
3. Evaluasi Pilihan Alternatif
4. Keputusan Pembelian
5. Evaluasi Pasca-Pembelian

### **3.2.2 Variabel Independen**

Menurut (Sanusi, 2014: 50), variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel lain. Variabel independen (X) yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

#### 1) Kualitas Pelayanan

Variabel ini memiliki indikator-indikator sebagai berikut.

1. Bukti fisik
2. Empati
3. Daya tanggap
4. Keandalan
5. Jaminan

#### 2) Harga

Variabel ini memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

1. Keterjangkauan harga
2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk
3. Daya saing harga
4. Kesesuaian harga dengan manfaat

**Tabel 3.1** Operasional Variabel

<b>Variabel</b>	<b>Definisi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala</b>
<b>Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)</b>	Menurut (Tjiptono, 2012: 157) kualitas pelayanan merupakan masalah penting untuk semua perusahaan tanpa memedulikan jenis barang yang diproduksi. Pada dasarnya kualitas pelayanan adalah seberapa baik tingkat pelayanan yang disampaikan dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bukti fisik</li> <li>2. Empati</li> <li>3. Daya tanggap</li> <li>4. Keandalan</li> <li>5. Jaminan</li> </ol>	Likert
<b>Harga (X<sub>2</sub>)</b>	Menurut (Kotler & Armstrong, 2012: 314) menyatakan bahwa untuk memperoleh sebuah produk atau jasa, haruslah diperlukan pengorbanan yang berupa sejumlah uang atau nilai yang disampaikan oleh pelanggan agar dapat memperoleh produk atau jasa tersebut yaitu harga.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keterjangkauan harga</li> <li>2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk</li> <li>3. Daya saing harga</li> <li>4. Kesesuaian harga dengan manfaat</li> </ol>	Likert
<b>Keputusan Pembelian (Y)</b>	Menurut (Ferrel & Hartline, 2011: 154) menyatakan bahwa proses pembelian konsumen digambarkan melalui lima tahap aktivitas dimana konsumen mungkin melakukan pembelian barang dan jasa. Proses pembelian dimulai dengan pengenalan kebutuhan konsumen lalu berlanjut kepada tahap pencarian informasi, mengevaluasi pilihan alternatif, keputusan pembelian, dan yang terakhir evaluasi pasca-pembelian.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengenalan kebutuhan</li> <li>2. Pencarian informasi</li> <li>3. Evaluasi pilihan alternatif</li> <li>4. Keputusan pembelian</li> <li>5. Evaluasi pasca-pembelian</li> </ol>	Likert

### 3.3. Populasi dan Sampel

#### 3.3.1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PT Segar Prima Jaya yang beralamat di Komplek Ruko Windsor Square Blok A Nomor 96 Batam.

Data diambil dari pelanggan toko yang berbelanja di PT Segar Prima Jaya selama bulan Oktober 2018 dan mendapatkan populasi sebesar 116.

### **3.3.2. Sampel**

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan metode sampling jenuh. Menurut (Sugiyono, 2012: 96) menyatakan bahwa Sampling Jenuh adalah teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Alasan peneliti menggunakan teknik sampling jenuh adalah agar penelitian dapat menjadi lebih akurat. Maka jumlah sampel yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebesar 116.

## **3.4. Teknik dan Alat Pengumpulan Data**

### **3.4.1. Teknik Pengumpulan Data**

Data untuk penelitian ini diambil dengan dua cara yaitu data primer dan data sekunder.

#### **3.4.1.1. Data Primer**

Menurut (Sanusi, 2014: 104), Data primer adalah data yang didapatkan dan dikumpulkan oleh peneliti secara pertama kali.

Peneliti membagikan kuesioner kepada pelanggan PT Segar Prima Jaya agar dapat mendapat jawaban akan permasalahan yang diteliti.

#### **3.4.1.2. Data Sekunder**

Menurut (Sanusi, 2014: 104), Data Sekunder adalah data yang telah tersedia dan dikumpulkan oleh pihak lain.

Peneliti mendapatkan data dan teori-teori melalui buku, jurnal, dan literatur lainnya yang berhubungan dengan objek penelitian.

### 3.4.2. Alat Pengumpulan Data

Data penelitian dikumpulkan menggunakan kuesioner, yaitu merupakan daftar pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti. Kuesioner dibagikan kepada pelanggan yang berbelanja pada PT Prima Segar Jaya.

### 3.4.3. Instrumen Penelitian

Instrumen yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah **kuesioner**. Untuk menjamin validitas dan reliabilitasnya, akan dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen. Pengolahan data dilakukan dengan bantuan software SPSS for Windows Versi 25. Skala yang digunakan adalah skala likert. Menurut (Sanusi, 2014: 59) menyatakan bahwa skala likert adalah skala yang didasarkan pada penjumlahan sikap responden dalam merespons pernyataan berkaitan dengan indikator-indikator suatu konsep atau variabel yang sedang diukur.

**Tabel 3.2** Skala Likert

<b>Pernyataan</b>	<b>Bobot</b>
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral (N)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

**Sumber:** Sugiyono (2012: 133)

### 3.5. Metode Analisis Data

#### 3.5.1. Analisis Deskriptif

Menurut (Sugiyono, 2012: 206) statistik deskriptif adalah teknik analisis data yang membuat gambaran atau deskripsi data yang diperoleh sesuai dengan apa adanya tanpa melakukan generalisasi.

$$\frac{RS = n (m - 1)}{m}$$

**Rumus 3.1** Rentang Skala

Keterangan: RS : Rentang Skala

n : Jumlah Sampel

m : Jumlah Alternatif Jawaban

Skala Terendah: Skor Terendah x Jumlah Sampel (n)

Skala Tertinggi: Skor Tertinggi x Jumlah Sampel (n)

#### 3.5.2. Uji Kualitas Data

##### 3.5.2.1. Uji Validitas

Menurut (Ghozali, 2013: 52) menyatakan bahwa uji validitas tujuannya adalah untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner hanya dapat dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner dapat menjelaskan sesuatu yang hendak diukur oleh kuesioner tersebut.

Menurut (Ghozali, 2013: 53) menyatakan bahwa uji validitas dilakukan dengan melakukan korelasi antara skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variable. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r

hitung dengan  $r$  tabel untuk *degree of freedom* ( $df$ )= $n-2$ , dalam hal ini  $n$  adalah jumlah sampel. Jika  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dikatakan valid.

### **3.5.2.2. Uji Reliabilitas**

Menurut (Ghozali, 2013: 47) menyatakan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel apabila jawaban seseorang terhadap suatu pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Dalam penelitian ini uji reliabilitas dilakukan dengan uji statistik *Cronbach alpha*. Kriterianya adalah jika hasilnya  $\alpha > 0.60$  maka dinyatakan bahwa instrumen tersebut reliabel.

### **3.5.3. Uji Asumsi Klasik**

#### **3.5.3.1. Uji Normalitas**

Menurut (Ghozali, 2013: 154) menyatakan bahwa uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, residual data memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji  $t$  dan  $f$  mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik.

Untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak dilakukan analisis grafik dan uji statistik *Kolmogorov-Smirnov Test*. Residual berdistribusi normal jika memiliki nilai signifikansi  $> 0,05$ .

### **3.5.3.2. Uji Multikolinieritas**

Menurut (Ghozali, 2013: 103) menyatakan bahwa uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen.

Untuk menguji multikolinieritas adalah dengan cara melihat nilai tolerance dan VIF masing-masing variabel independen, jika nilai tolerance  $> 0,10$  dan nilai VIF  $< 10$ , maka dapat disimpulkan data bebas dari gejala multikolinieritas.

### **3.5.3.3. Uji Heteroskedastisitas**

Menurut (Ghozali, 2013: 134) menyatakan bahwa uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi Heteroskedastisitas.

Ada beberapa cara yang dapat dilakukan untuk melakukan uji Heteroskedastisitas, yaitu uji grafik plot, uji park, uji glejser, dan uji white. Pengujian pada penelitian ini menggunakan Grafik Plot antara nilai prediksi variabel dependen yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Tidak terjadi Heteroskedastisitas apabila tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di

atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Dilakukan juga uji glejser untuk mendeteksi ada tidaknya Heteroskedastisitas. Data dikatakan tidak memiliki gejala Heteroskedastisitas jika memiliki nilai signifikansi  $> 0,05$ .

#### 3.5.3.4. Uji Autokorelasi

Menurut (Ghozali, 2013: 107) menyatakan bahwa uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pengganggu pada periode  $t-1$  (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi

Pengujian pada penelitian ini menggunakan uji Durbin – Watson (DW test). Jika  $du < d < 4 - du$  maka data dinyatakan tidak terdapat autokorelasi.

#### 3.5.4. Uji Pengaruh

##### 3.5.4.1. Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut (Ghozali, 2013: 96) menyatakan bahwa analisis regresi linier berganda selain mengukur kekuatan hubungan antar dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen.

Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

**Rumus 3.2** Analisis Regresi Linier Berganda

Keterangan: Y : Keputusan Pembelian

$\alpha$  : Nilai Konstanta

$\beta_{1-2}$	: Koefisien Determinasi
$X_1$	: Kualitas Pelayanan
$X_2$	: Harga
$e$	: Tingkat kesalahan (error)

#### 3.5.4.2. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Menurut (Ghozali, 2013: 95) menyatakan bahwa Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Adjusted R Square adalah nilai R Square yang telah disesuaikan, nilai ini selalu lebih kecil dari R Square. Untuk regresi dengan lebih dari dua variabel bebas digunakan Adjusted  $R^2$  sebagai koefisien determinasi. Karena variabel bebas dalam penelitian ini tidak lebih dari dua variabel, maka yang digunakan adalah  $R^2$ .

### **3.5.5. Uji Hipotesis**

#### **3.5.5.1. Uji t (regresi parsial)**

Menurut (Ghozali, 2013: 97) menyatakan bahwa uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel independen.

Cara melakukan uji t adalah dengan membandingkan nilai t hitung dengan nilai t tabel. Apabila nilai t hitung lebih besar dari t tabel maka variabel independen tersebut secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Pengujian hipotesis akan dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0,05.

#### **3.5.5.2. Uji f (regresi simultan)**

Menurut (Ghozali, 2012: 98) menyatakan bahwa uji statistik f pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau variabel terikat.

Cara melakukan uji f adalah dengan membandingkan nilai f hitung dengan nilai f tabel. Apabila nilai f hitung lebih besar dari f tabel maka semua variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Pada pengujian ini juga menggunakan tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0,05.

