

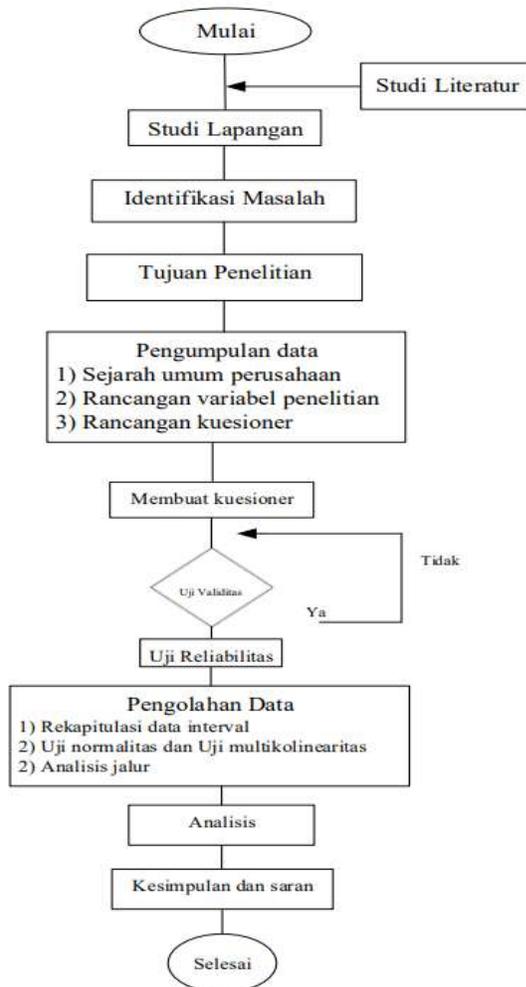
BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tahapan Penelitian

Terdapat serangkaian tahapan yang dirancang untuk merencanakan, mengumpulkan data, menganalisis data serta menyimpulkan temuan dari penelitian.

Berikut bagan tahapan dalam studi ini:



Gambar 3. 1
Bagan Penelitian

Berikut adalah tahapan penelitian dari studi ini:

Tabel 3. 1
Tahapan Penelitian

No.	Tahapan Penelitian	2023							2024
		Jun	Jul	Agt	Sep	Okt	Nov	Des	Jan
1	Menentukan Judul Penelitian	■							
2	Menentukan Masalah Penelitian	■							
3	Survey Literatur	■	■						
4	Mendefinisikan Ulang Masalah & Tujuan Penelitian		■	■					
5	Hipotesis			■	■				
6	Identifikasi Variabel			■	■				
7	Pengumpulan Data & Analisis Representasi					■			
8	Pengujian Usulan Desain Pada Pengumpulan Data/Pengujian Hipotesis						■	■	
9	Hasil & Analisis								■
10	Laporan Penelitian								■

3.2 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Lokasi studi diselenggarakan yaitu Global Art Tanjungpinang bertempat di jalan Ir. Sutami nomor 09 Ruko Palm Hills, Tanjungpinang, Kepulauan Riau.

3.2.2 Jadwal Penelitian

Studi diselenggarakan dengan rentang waktu bulan Juni 2023 sampai dengan Februari 2024. Tahapan penelitian yang dilakukan dimulai dengan merencanakan judul

berdasarkan permasalahan yang ada, dilanjutkan dengan mencari kajian pustaka yang sesuai dan berkaitan judul penelitian, kemudian menetapkan metode yang digunakan serta merinci tujuan yang akan dicapai. Setelah itu, studi ini melibatkan proses penghimpunan data, analisis data, dan penyusunan laporan temuan studi.

3.3 Definisi Operasional Variabel

Tabel 3. 2
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran Skala	Butir Pernyataan
1.	Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai suatu tolak ukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan kepada pelanggan (Tjiptono, 2017:142).	Kotler dan Keller (2016:284): 1. <i>Reliability</i> 2. <i>Tangibles</i> 3. <i>Responsiveness</i> 4. <i>Assurance</i> 5. Empati	Skala Likert	
2.	Citra Merek (X2)	Citra merek menurut Chalil, Sari, Ulya & Hamid (2020) adalah citra yang ingin ditampilkan oleh organisasi, makna psikologis, atau profil makna terakit suatu merek	Menurut Kotler dan Keller (Yunaida, 2017:5): 1. Persepsi konsumen terhadap pengenalan produk. 2. Persepsi konsumen terhadap kualitas produk. 3. Persepsi konsumen terhadap desain. 4. Persepsi konsumen terhadap harga.	Skala Likert	
3.	Kepuasan Pelanggan (X3)	Kepuasan pelanggan merupakan rasa senang atau tidak yang timbul karena proses membandingkan antara kualitas	Menurut Dutka (Ismanto, 2020:156) : 1. <i>Attributes related to product</i> 2. <i>Attributes related to services</i>	Skala Likert	

		kinerja yang diperoleh dengan kinerja produk yang diinginkan (Priansa, 2017:196).	3. <i>Attributes related to purchase</i>		
4.	Minat Beli (Y)	Kotler dan Keller (Satria, 2017:3) yang mengemukakan bahwa minat beli merupakan perilaku konsumen dimana pelanggan memiliki keinginan saat hendak membeli atau memilih produk, didasarkan pengalaman saat memilih, menggunakan serta mengonsumsi sampai mendambakan produk tersebut.	1. Minat transaksional 2. Minat referensial 3. Minat preferensial 4. Minat eksploratif Ferdinand (Veronika, 2016:24)	Skala Likert	

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi ditentukan untuk mewakili karakteristik studi yaitu pengunjung atau tamu yang pernah berkunjung ke Global Art Tanjungpinang yang mana anaknya pernah melakukan *trial* maupun hanya datang berkunjung ke Global Art Tanjungpinang sebanyak 150 responden.

3.4.2 Sampel

Sampel ditetapkan melalui teknik sampel jenuh atau sampel dimana semua anggota populasi dijadikan sampel. Sampel pada studi ini yaitu sebanyak 150

responden yang dianggap dapat mewakili populasi yang tepat dengan isu yang diteliti. Pemilihan sampel diambil dengan hati-hati, memastikan bahwa responden yang terlibat memiliki keberagaman yang mencerminkan karakteristik populasi secara umum.

3.5 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Alat pengumpulan data dengan menyebarkan angket atau kuesioner melewati *online survey* dari *Google Form* kepada para responden. *Google Form* dipilih dikarenakan dianggap lebih efektif, efisien dan memudahkan peneliti dalam menjangkau responden yang berada diberbagai tempat untuk mengumpulkan data.

Setiap respon dari peserta penelitian akan diberikan penilaian menggunakan nilai atau bobot tertentu, selanjutnya akan disusun berdasarkan hirarkis skala Likert (Sugiyono, 2015:135). Skala Likert dipakai untuk menilai perilaku, persepsi, serta pandangan individu kepada fenomena sosial yang merupakan variabel penelitian. Selanjutnya, nilai rinci akan diberikan pada respon responden meliputi:

Tabel 3. 3
Kriteria Bobot Skala Likert

Respon	Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2015:135)

3.6 Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan yaitu metode kuantitatif. Metode kuantitatif dilakukan melalui bantuan dari program perhitungan statistic, SPSS (*Statistical Package and Social Science*) versi 22. Analisa deskriptif melibatkan pembahasan data dengan memberikan gambaran atau penjelasan tentang informasi yang sudah terhimpun, tidak dengan niat untuk merumuskan simpulan umum atau generalisasi (Sugiyono, 2015:147).

3.6.1 Uji Kualitas Data

3.6.1.1 Uji Validitas Data

Uji validitas data menurut Ghozali (2018:51) merupakan suatu yang bertujuan untuk menilai ketepatan atau kevalidan kuesioner. Kuesioner dikatakan valid bila pertanyaan yang ada didalamnya dapat menggambarkan atau menilai aspek yang dimaksud oleh keusioner tersebut. Penguji melakukan uji 2 sisi dan tingkat signifikan 0,05 dengan kriteria meliputi:

- a. Apabila nilai korelasi (r hitung) lebih besar dari nilai kolerasi tabel (dengan uji 2 sisi pada tingkat signifikant (0,05), bermakna instrument pertanyaan tersebut memiliki korelasi signifikan kepada skor total dan hal ini dianggap sebagai indikasi kevalidan.
- b. Apabila nilai korelasi (r hitung) lebih kecil daripada nilai korelasi tabel (dengan uji 2 sisi pada tingkat signifikant (0,05), bermakna instrument pertanyaan tersebut tidak memiliki korelasi yang signifikansi terhadap skor total, dan hal ini dianggap sebagai indikasi ketidakvalidan.

3.6.1.2 Uji Reliabilitas

Penelitian dianggap reliabel bila respon responden pada setiap pernyataan tetap atau tak berubah seiring waktu. Oleh karena itu uji reliabilitas digunakan untuk memahami instrumen penelitian yang dilakukan reliabel (dipercaya) sebagai instrumen pengumpul data, dikarenakan sebuah instrumen penelitian dapat dikatakan baik jika tidak bias atau mendorong responden untuk memilih jawaban tertentu. Butir kuesioner dinyatakan reliabel bila *cronbach's alpha* > 0,60, dan dinyatakan tidak reliabel apabila *cronbach's alpha* < 0,60. Peneliti memakai rumus *cronbach's alpha* oleh (Ghozali, 2018:45).

Rumus 3. 1 *Cornbachs Alpha*
$$r_n = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\Sigma ab^2}{ab^2} \right]$$

3.6.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilaksanakan untuk memeriksa eksistensi normalitas residual, multikolinearitas dan heteroskedastisitas dalam model regresi. Model regresi dinyatakan baik jika memenuhi uji asumsi klasik, seperti distribusi normal residual data, tidak adanya multikolinearitas dan tidak adanya heteroskedastisitas (Ghozali, 2018:105). Uji asumsi klasik yang diterapkan ialah uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas sebagaimana diuraikan berikut ini:

3.6.2.1 Uji Normalitas

Ghozali (2018:161) uji normalitas dilaksanakan dengan maksud mengetahui jika persamaan regresi, variabel pengganggu atau residual di studi ini menyebar normal. Hal tersebut penting dikarenakan uji t dan uji F berasumsi bahwa nilai residual

menyebar normal. Pada penelitian ini uji normalitas akan diuji melalui *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual*. Landasan untuk mengambil ketentuan *normal P-P Plot of Regression Standardized Residual* adalah:

- a. Apabila penyebaran data mencapai sekitaran garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut, sehingga dikatakan bahwa model regresi berasumsi normal.
- b. Apabila data tersebar jauh dari garis diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis, sehingga model regresi tidak berasumsi normal.

3.6.2.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilaksanakan untuk mengetahui dalam persamaan regresi apakah terdapat kolerasi pada variabel independen. Didalam persamaan regresi yang baik tidak terdapat korelasi antar variabel independen. Jika variabel independen terdapat kolerasi, maka variabel tersebut tidak orthogonal. Variabel independen yang bersifat orthogonal merupakan variabel independen yang memiliki nilai korelasi antar variabel bebas sama dengan nol. Multikolinieritas dilakukan dengan menilai *various inflation factor* (VIF) dan korelasi antar variabel independen. Jika hasil VIF lebih besar dari 10 atau nilai *tolerance* kurang dari 0.10, maka terjadi multikolinieritas (Ghozali, 2018:110).

3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas oleh Ghozali (2018:137) dilakukan untuk mengidentifikasi model regresi penelitian ini apakah ada perbedaan varian residual antar pengamatan. Jika varian residual antar pengamatan tetap, dinyatakan

homoskedastisitas, tetapi bila varian residual antar pengamatan berbeda, dinyatakan heteroskedastisitas. Suatu persamaan regresi dikatakan bagus bila varian residual antar pengamatan tetap (homoskedastisitas) dan tidak terdapat heteroskedastisitas.

3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Sugiyono (2015:277) analisis regresi linier dilaksanakan dengan tujuan yaitu memprediksi perubahan dalam variabel terikat atau kriteria berdasarkan manipulasi atau variasi nilai dua atau lebih variabel bebas yang berperan menjadi aspek prediktor. Analisis regresi linier berganda diterapkan bila banyaknya variabel bebas dalam penelitian yang dilakukan minimal dua. Adapun variabel bebasnya ialah Kualitas Pelayanan (X1) Citra Merek (X2), dan Kepuasan Pelanggan (X3) sedangkan variabel terikat ialah Minat Beli (Y) sehingga didapatkan persamaan regresi linier berganda yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana :

Y = Nilai prediksi variabel dependen (Minat Beli)

a = Konstanta

b_1, b_2, b_3 = Koefisien regresi variabel independen

X_1 = Variabel independent (Kualitas Pelayanan)

X_2 = Variabel independent (Citra Merek)

X_3 = Variabel independent (Kepuasan Pelanggan)

e = Error

3.6.4 Uji Hipotesis

3.6.4.1 Uji T

Uji T dilaksanakan untuk mengidentifikasi besarnya pengaruh didalam model regresi variabel bebas (Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan) secara parsial terhadap variasi variabel dependen (Minat Beli). Rumus T hitung analisis regresi yaitu :

Rumus 3. 2 T Hitung

$$t \text{ hitung} = \frac{b_i}{S_{b_i}}$$

Sumber: (Priyatno, 2014;144)

Keterangan:

b_i = Koefisien regresi variabel i

S_{b_i} = Standar eror variabel i

Adapun tahapan uji t meliputi:

a. Merumuskan hipotesis

H_0 = Secara parsial Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan tidak berpengaruh terhadap Minat Beli pada Global Art Tanjungpinang.

H_a = Secara parsial Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Minat Beli pada Global Art Tanjungpinang

b. Menetapkan tingkat signifikan. Tingkat signifikan pada studi ini yaitu 0,05 ($\alpha=5\%$)

c. Menetapkan t hitung pada tabel koefisien hasil regresi linier berganda

- d. Menetapkan t tabel. Distribusi t pada $\alpha = 10\% : 2 = 0,05$ (uji 2 sisi) dan derajat kebebasan (df) $(n-k-1)$ (n adalah jumlah responden, k ialah banyaknya variabel bebas)
- e. Kriteria pengujian
 - Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka H_0 diterima
 - Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka H_0 ditolak
- f. Membandingkan t hitung dengan t tabel Membandingkan nilai t hitung dengan nilai t tabel, apakah H_0 diterima atau ditolak
- g. Kesimpulan
 Dari perbandingan nilai t hitung dengan t tabel, dapat dilihat variabel bebas berpengaruh parial atau tidak terhadap variabel terikat.

3.6.4.2 Uji F

Uji F atau uji koefisien regresi secara simultan dilakukan untuk mengidentifikasi jika secara simultan variabel bebas (X_1 , X_2 dan X_3) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y), maka uji F yaitu untuk mengetahui apakah variabel (Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan) secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Minat Beli Global Art Tanjungpinang.

Uji ini menggunakan tingkat signifikan 0,05 sebagaimana menurut Priyatno (2014:157) tahapan-tahapan yang dilakukan dalam uji F meliputi:

- a. Pengujian Nilai Kritis (F tabel) untuk mengukur uji hipotesis yang telah dibuat dengan menggunakan uji F dengan tingkat signifikansi (α) 10%, dengan sampel (N) dan jumlah variabel (k) = 4.

- b. Pengujian Hipotesis H_0 : Tidak ada yang signifikan di antara variabel bebas secara simultan dengan variabel yang terikat. H_a : Ada pengaruh yang signifikan antara variabel independent secara simultan kepada variabel dependen.
- c. Kriteria Pengujian
- Jika nilai F hitung $>$ F tabel, H_0 ditolak dan H_a diterima
 - Jika nilai F hitung $<$ F tabel, H_0 diterima dan H_a ditolak

3.6.5 Koefisien Determinasi

Tahap selanjutnya setelah menghitung korelasi adalah perhitungan koefisien determinasi. Koefisien Determinasi (KD) adalah proporsi pengaruh variabel bebas (X_1 , X_2 dan X_3) yang tercermin dalam persentase terhadap variabel terikat (Y). Besarnya koefisien determinasi dihitung menggunakan rumus:

Rumus 3. 3 Koefisien Determinasi

$$Kd = (r)^2 \times 100\%$$

Sumber: (Sugiyono, 2015:78)

Keterangan:

Kd = Koefisien Determinasi

r^2 = Koefisien regresi