

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2012 : 13).

Peneliti menggunakan pendekatan asosiatif kausal dalam penelitian ini. (Sugiyono, 2012 : 56) menyatakan hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat. Jadi dalam penelitian ini ada variabel independen yang mempengaruhi variabel dependen. Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan bahwa penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh variabel independen, yaitu Kualitas Pelayanan (X_1) dan Promosi (X_2) terhadap variabel dependen, yaitu Keputusan Pembelian (Y).

3.2 Definisi Operasional Variabel

Variabel dari penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X_1), Promosi (X_2) dan Keputusan Pembelian (Y). Kualitas pelayanan adalah keinginan konsumen untuk menciptakan manfaat dengan mewujudkan perubahan sehingga pelayanan memberikan nilai tersendiri bagi konsumen (Aswad et al., 2018). Promosi -

merupakan calon pembeli mau melakukan transaksi dengan penjual sehingga tujuan dari perusahaan untuk mendapatkan laba dapat tercapai (Kurnia et al., 2016). Persepsi calon pembelian mengenai keputusan pembelian merupakan proses masuknya informasi, proses pertimbangan konsumen dalam membeli dan diakhiri dengan proses pengambilan keputusan konsumen (Mulyana & Nurdin, 2016).

3.2.1 Variabel Independen (Variabel Bebas)

(Kasmadi & Sunariah, 2013) variabel bebas disebut juga variabel prediktor, atau variabel independen. Adalah variabel penyebab berubahnya variabel terikat, atau variabel yang mempengaruhi berubahnya variabel terikat (variabel dependen). Berkaitan dengan penelitian ini maka variabel bebasnya ialah kualitas pelayanan (X_1) dan promosi (X_2).

3.2.2 Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Variabel terikat disebut variabel kriteria, variabel respon, atau variabel dependen. Adalah variabel yang berubah karena disebabkan adanya variabel yang mempengaruhi. Sederhananya, variabel terikat adalah variabel penerima akibat yang disebabkan adanya variabel bebas (Kasmadi & Sunariah, 2013). Dalam penelitian ini, variabel dependen yang digunakan adalah keputusan pembelian (Y).

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala
----------	-------------------	-----------	-------

Kualitas Pelayanan (X ₁)	Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Effendy & Lesmana, 2018)	1. Reabilitas 2. Daya tanggap 3. Jaminan/kepastian 4. Empati 5. Bukti fisik	<i>Likert</i>
--------------------------------------	--	---	---------------

Tabel 3.1 Lanjutan Definisi Operasional Variabel

Promosi (X ₂)	Promosi ialah berbagai aktivitas perusahaan untuk mengkomunikasikan dan memperkenalkan produk kepada target pasar (Ali & Wangdra, 2010:95)	1. Promosi Penjualan 2. Periklanan 3. Penjualan Personal 4. Hubungan Masyarakat 5. Pemasaran Langsung	<i>Likert</i>
Keputusan Pembelian (Y)	Keputusan pembelian adalah cara individu, kelompok ataupun organisasi dimana untuk memilih, membeli, memakai dan memanfaatkan barang, jasa, gagasan serta pengalaman dalam rangka untuk memuaskan kebutuhan hasrat (Kurnia et al., 2016)	1. Kebutuhan untuk membeli produk 2. Keinginan untuk membeli produk 3. Sumber informasi 4. Mengevaluasi produk dari berbagai alternatif 5. Melakukan pembelian produk	<i>Likert</i>

3.3 Populasi & Sampel

3.3.1 Populasi

(Martono, 2016) menyatakan bahwa populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian. Populasi dapat juga didefinisikan sebagai keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti. Dalam penelitian ini jumlah populasi diambil dari pelanggan yang telah membeli sepeda

motor di Kawasaki Prima Batam pada bulan September 2019 - Februari 2020 dengan usia sekitar <25 tahun hingga >45 tahun yaitu sebanyak 134 orang (N=134).

3.3.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Atau, sampel dapat didefinisikan sebagai anggota populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasi (Martono, 2016).

Dalam penelitian ini peneliti akan mengambil semua anggota populasi sebagai sampel yaitu sebanyak 134 sampel. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh. Teknik sampling jenuh merupakan teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

3.4 Jenis Dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah termasuk ke dalam jenis data primer. (Indriantoro dan Supomo, 2013: 146-147) 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 konsumen Kawasaki Prima Batam.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner melalui google form. (Martono, 2016) kuesioner memuat berbagai pertanyaan atau pernyataan yang akan disampaikan kepada responden. Metode pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden dengan panduan kuesioner dimana nantinya data yang diperoleh dapat diolah dan memberikan informasi tertentu kepada peneliti. Dalam penelitian ini peneliti memberikan daftar pertanyaan tertutup kepada responden dimana selanjutnya responden diminta untuk mengisi pertanyaan tertutup tersebut.

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengumpulkan atau memperoleh data dalam melakukan suatu penelitian. (Sugiyono, 2017) instrumen penelitian adalah “suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian”. Dengan banyak cara yang dapat dipakai di dalam pengambilan data. Namun yang paling tinggi sering digunakan adalah jenis tes tertulis, pengisian angket, observasi, dan wawancara langsung. Yang menonjol dan membedakan tes tertulis, angket, observasi dan wawancara adalah dalam perangkat teknik pengambilan data. Khusus dalam wawancara, peneliti berkomunikasi langsung dengan sumber data (Kasmadi & Sunariah, 2013).

Peneliti memberikan daftar pertanyaan tertutup kepada responden dimana selanjutnya responden diminta untuk mengisi pertanyaan tertutup tersebut. Pertanyaan tertutup dalam kuesioner tersebut menyajikan sebuah pertanyaan yang

harus ditanggapi oleh responden secara terstruktur dibarengi dengan pertanyaan mengenai tanggapan yang telah diberikan dengan bentuk pertanyaan terbuka yang diungkapkan dengan tulisan.

Secara umum teknik dalam pemberian skor yang digunakan dalam kuesioner penelitian ini adalah teknik skala *Likert*. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, atau suatu perilaku. C Bird menyebutnya sebagai *Method of summated ratings*. Metode ini merupakan metode penskalaan pernyataan sikap dengan menggunakan distribusi respon sebagai dasar penentuan skala. Pada skala *Likert*, kuantifikasi dilakukan dengan menghitung respon kesetujuan atau ketidaksetujuan dalam suatu kontinum terhadap obyek sikap tertentu. Artinya, pernyataan yang disusun peneliti memiliki kategori positif dan negatif (Kasmadi & Sunariah, 2013).

Jawaban untuk setiap instrumen skala *Likert* mempunyai gradasi dari negatif sampai positif. Urutan skala terdiri atas:

Sangat Tidak Setuju	= 1
Tidak Setuju	= 2
Netral	= 3
Setuju	= 4
Sangat Setuju	= 5

Alasan peneliti menggunakan kuesioner tertutup karena terdapat beberapa keuntungan, yaitu:

1. Mudah untuk di olah
2. Tidak memerlukan waktu yang panjang untuk mengisinya
3. Mudah diisi karena responden memilih jawaban yang sudah disediakan
4. Lebih besar kemungkinan angket di kembalikan oleh responden

5. Bisa disebar secara bersamaan ke banyak responden.
6. Bisa dibikin anonimnya sehingga responden lebih leluasa, jujur dan tidak malu-malu untuk menjawabnya.

3.7 Metode Analisis Data

Data mentah yang diperoleh oleh peneliti yang perlu di olah menjadi data yang memiliki makna dalam menjawab masalah penelitian dan bermanfaat dalam menguji hipotesis. Data mentah yang sudah diperoleh perlu dibagi dalam beberapa kelompok , lalu dibuat kategorisasi dan dibuat manipulasinya.

3.7.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif yaitu memberikan gambaran atau deskripsi empiris atas data yang dikumpulkan dalam penelitian. Data tersebut berasal dari jawaban-jawaban responden atas item-item yang terdapat dalam kuesioner. Peneliti akan mengolah data dengan cara dikelompokkan kemudian diberikan penjelasan.

1. Identitas Responden

Dalam penelitian ini identitas responden yang digunakan antara lain adalah Usia, Jenis Kelamin, Pekerjaan, dan Penghasilan.

2. Mean, Median, Modus

- a. Mean adalah nilai rata-rata perbandingan jumlah skor dengan jumlah responden).
- b. Median adalah nilai tengah didasarkan interval skor atau urutan besarnya data skor.
- c. Modus adalah nilai yang sering muncul, atau yang paling banyak ada.

3. Analisa Jawaban Responden

Merupakan hasil dari jawaban beberapa item yang berupa pernyataan yang diberikan kepada responden. Setelah melakukan pengumpulan data dengan beberapa teknik di atas, langkah selanjutnya adalah menganalisis data-data tersebut dengan menggunakan metode - metode yang dapat membantu dalam mengolah, menganalisis data tersebut. Analisis pengolahan data ini meliputi analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis.

3.7.2 Uji Kualitas Data

Berdasarkan metode analisis data, pengujian yang pertama akan dilaksanakan dalam penelitian ini yaitu uji kualitas data. Uji kualitas data meliputi uji validitas dan uji reliabilitas.

3.7.2.1 Uji Validitas Data

Uji validitas biasanya digunakan dengan menghitung korelasi antara setiap skor butir instrument dengan skor total. Dalam penelitian kuantitatif, kriteria utama terhadap data hasil penelitian adalah valid, reliable dan obyektif (Sugiyono, 2017).

Tujuan pengujian validitas konten ialah untuk mengetahui apakah setiap instrument penelitian akan representative untuk dipakai sebagai alat ukur objek/variable yang akan diteliti, yang harus dipenuhi yaitu harus memiliki kriteria sebagai berikut (Sugiyono, 2017):

- a. Jika koefisien korelasi $r > 0,30$ maka item tersebut dinyatakan valid,
- b. Jika koefisien korelasi $r < 0,30$ maka item tersebut dinyatakan tidak valid.

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

$$X_{hitung} = \frac{n(\sum K_i F_i) - (\sum K_i)(\sum F_i)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \cdot \{n \sum F^2 - (\sum F)^2\}}}$$

Rumus 3.1 *Pearson Product Moment*

Keterangan:

r = Koefisien korelasi product moment

X_i = Variabel independen (variabel bebas)

Y_i = Variabel dependen (variabel terikat)

n = Jumlah responden (sampel)

$\sum X_i Y_i$ = Jumlah perkalian variabel bebas dan variabel terikat

3.7.2.2 Uji Reliabilitas

Ada berbagai metode yang dipakai dalam menguji reliabilitas alat ukur contohnya: metode Anova Hoyt, Formula Flanagan, Formua Belah Dua *Sperman Brown* dan metode Tes Ulang. Pada penelitian ini akan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dengan menggunakan fasilitas *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) 25 untuk jenis pengukuran interval.

Pengujian validitas tiap butir digunakan analisis item, yaitu dengan mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Biasanya syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat ialah $r > 0,6$ maka butir dalam instrument tersebut dinyatakan reliabel (Sugiyono, 2012:188-189). Koefisien reliabilitas diperoleh dengan menggunakan rumus

Cronbach's Alpha. Bila *Cronbach's Alpha* < 0,6 maka dinyatakan tidak reliabel dan jika sebaliknya dikatakan reliabel.

Dalam mencari besaran angka reliabilitas dengan memakai *Conbrach Alpha* bisa kita gunakan rumus seperti ini:

$$r_1 = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right]$$

Rumus 3.2 *Cronbach's Alpha*

Keterangan:

r_1 = Reliabilitas Instrumen $\sum \sigma b^2$ = Jumlah varian pada butir

k = Jumlah butir pertanyaan σt^2 = Varian total

Nilai uji akan dibuktikan dengan menggunakan uji dan sisi pada taraf signifikan 0,05. Kriteria diterima dan tidaknya suatu data (*reliable*) dapat dilihat jika nilai $\alpha >$ nilai kritis product moment atau nilai r-table. Dapat juga dilihat melalui nilai batasan penentu, misalnya 0,6. Nilai yang kurang dari 0,6 dianggap memiliki reliabilitas kurang, sedangkan nilai 0,7 dapat diterima dan 0,8 dianggap baik.

3.7.3 Uji Asumsi Klasik

3.7.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah nilai sebuah residu (ada yang perbedaan) yang di teliti mempunyai distribusi normal atau tidak. Nilai residu yang berdistribusi normal akan membuat sebuah kurva yang bila digambarkan akan berwujud lonceng (bell-shape). Uji normalitas bias digunakan

dengan histogram regression residual yang telah standarkan, analisis P-Plot dan dapat memakai nilai Kolmogorov – Smirnov. Kurva nilai residual terstandarisasi bias kita katakana normal bila nilai Kolmogorov–Smirnov $Z < Z$ table atau menggunakan nilai probabilitas $\text{Sig (2 tailed)} > \alpha; \text{sig} > 0,05$.

3.7.3.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilaksanakan dalam pengujian apakah model regresi diketahui adanya korelasi antara variabel bebas. Dalam model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Multikolinieritas akan menyebabkan koefisien regresi bernilai kecil dan standar error regresi bernilai besar sehingga pengujian variabel bebas secara individu akan menjadi tidak signifikan. Untuk mengetahui ada tidaknya multikolinieritas dapat dilihat dari nilai VIF (*Variance Inflation Faktor*). Apabila nilai VIF < 10 mengindikasikan bahwa model regresi bebas dari multikolinieritas, sedangkan untuk nilai *tolerance* $> 0,1$ (10%) menunjukkan bahwa model regresi bebas dari multikolinieritas.

3.7.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.

Cara untuk mengetahui ada atau tidaknya heteroskedastisitas ialah dengan memandang grafik plot antar nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dan residualnya (SRESID). Deteksi kepada heteroskedastisitas bisa kita lakukan

dengan memandang ada tidaknya pola tertentu terhadap grafik Scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu y ialah y yang sudah diprediksi, sumbu x ialah residual (Y prediksi- Y sesungguhnya) yang sudah di *studentized*.

1. Bila ada pola tertentu mirip titik-titik yang ada berbentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar lalu menyempit) maka diindikasikan terjadinya heteroskedastisitas.
2. Bila tidak ada pola yang jelas serta titik-titik yang menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Dalam melaksanakan uji heteroskedastisitas bisa juga pakai uji *glejser* dengan cara menghubungkan nilai absolut residualnya bersama masing-masing variabel independen. Bila hasil nilai probabilitas mempunyai nilai signifikansi lebih besar dari nilai α nya (0,05), dan akhirnya model tidak akan mengalami heteroskedastisitas.

3.7.4 Uji Pengaruh

3.7.4.1 Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda dilakukan dalam mengetahui pengaruh dan atau lebih variabel bebas (X_1), (X_2),...(X_n) terhadap variabel terikat (Y). Bentuk persamaan garis regresinya ialah seperti ini:

$$\boxed{Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e} \quad \text{Rumus 3.3 Regresi Linier Berganda}$$

Keterangan:

Y = Subyek dalam variabel dependen yang diprediksi (Keputusan Pembelian)

X = Subyek dalam variabel independen yang mempunyai nilai tertentu

a = konstanta

b = Koefisien regresi

X₁ = Kualitas Pelayanan;

X₂ = Promosi

e = *Error*

3.7.4.2 Analisis Koefisien Determinasi

(Sulivyo et al., 2019) “*the determination coefficient R² is used to find out what percentage of dependent variation can be explained by variations in independent variables*”. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol (0) dan satu (1). Nilai (R²) 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.

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

Rumus 3.4 Rumus Koefisien Determinasi

Keterangan:

Kd : Koefisien determinasi; r² : Koefisien korelasi kuadrat

3.7.5 Uji Hipotesis

3.7.5.1 Uji T

(Sulivyo et al., 2019) “uji t-statistik pada dasarnya menunjukkan sejauh mana pengaruh satu variabel independen menjelaskan variasi variabel dependen secara individual”. Rumus t hitung ialah:

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

Rumus 3.5 T Hitung

Keterangan :

R = Koefisien korelasi; r² = Koefisien determinasi; n = Banyaknya sampel

Rumusan hipotesis :

Ho : Tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.

Ha : Terdapat pengaruh signifikan antara variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.

Kriteria Penilaian :

1. Apabila T hitung > T tabel atau sig < 0,05 maka Ho ditolak, Ha diterima.
2. Apabila T hitung < T tabel atau sig > 0,05 maka Ho diterima, Ha ditolak.

3.7.5.2 Uji F

Uji f dipakai dalam melihat apakah model regresi bisa dipakai dalam memprediksikan variabel dependen. Rumus F hitung ialah:

$$F = \frac{R^2(k-1)}{(1-R^2)(n-k)} \quad \text{Rumus 3.6 F hitung}$$

Keterangan :

R^2 = Koefisien determinasi

K = Banyaknya variabel bebas

n = Banyaknya sampel

Rumusan hipotesis :

Ho : Tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat.

Ha : Terdapat pengaruh signifikan antara variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat.

Kriteria penilaian :

1. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima
2. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ dengan nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak

3.8 Lokasi Penelitian

Kawasaki Prima Batam berlokasi di Kompleks Mahkota Raya, Jl. Raja H.

Fisabilillah.

3.9 Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian yang digunakan untuk melakukan kegiatan penelitian untuk penulisan skripsi ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 3.2 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Pertemuan													
		Maret	April					Mei	Juni			Juli			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	Identifikasi masalah														
2	Pencarian data awal														
3	Penyusunan penelitian														
4	Penyebaran kuesioner														
5	Pengumpulan kuesioner														
6	Pengolahan hasil														
7	Penyelesaian skripsi														

Sumber: Peneliti, Maret 2020 – Juli 2020