

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Menurut Creswell (2016:4) “Penelitian kuantitatif adalah penelitian menggunakan angka-angka”. Menurut Sujarweni (2019:49) “asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih, dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala”.

3.2. Definisi Operasional Variabel

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas dan variabel terikat, sebagai berikut :

a. Variabel bebas (X) adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat, yaitu :

- 1) Variabel X₁ (Pelayanan Prima) dengan indikator berupa pelayanan Prima Berdasarkan Sikap (*attitude*), pelayanan prima berdasarkan Perhatian (*attention*), pelayanan prima berdasarkan Tindakan (*action*), Daryanto dan Ismanto (2014:119).
- 2) Variabel X₂ (Kualitas Produk) indikator berupa, *Performance* (kinerja), *Features* (karakteristik), *Reliability* (kehandalan), *Comformance* (kesesuaian), *Durability* (daya tahan), *Serviceability* (kecepatan),

Estetika (menyangkut corak), *Perceived* (menyangkut citra). (Gavin dalam Yamit, 2018:10).

- 3) Variabel Y (Keputusan Pembelian) indikator berupa, Pilihan Produk, Pilihan saluran Pembelian, waktu Pembelian, Jumlah Pembelian, waktu Pembelian, cara Pembelian, (Priansa, 2017:481).
- b. Data penelitian yang digunakan berasal dari kuesioner, dengan skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert, sebagaimana Sujarweni (2019:104) mengatakan bahwa “skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai tolak ukur untuk menyusun butir-butir pertanyaan”. Dalam penelitian ini menggunakan skala 1 sampai 5 sebagai berikut :
- 1) jawaban tidak setuju diberi skor 1
 - 2) jawaban kurang setuju diberi skor 2
 - 3) jawaban ragu- ragu diberi skor 3
 - 4) jawaban setuju diberi skor 4
 - 5) jawaban sangat setuju diberi skor 5

3.3. Populasi Dan Sampel

3.3.1. Populasi

Menurut Sujarweni (2019:80), “populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian

ditarik simpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen sepeda motor Yamaha pada tanggal 1 Maret sampai 30 April pada PT. Surya Inti Putra Pahlawan Kota Probolinggo.

3.3.2. Sampel

Menurut Sujarweni (2019:81), “sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian”. Dengan meneliti secara sampel diharapkan hasil yang telah diperoleh akan memberikan kesimpulan dan gambaran yang sesuai dengan karakteristik populasi konsumen.

Roscoe dalam Sugiyono (2015:91) memberikan saran-saran tentang ukuran sampel untuk penelitian sebagai berikut:

1. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500;
2. Bila sampel dibagi dalam kategori (misalnya: pria-wanita, pegawai swasta-negeri dan lain-lain) maka jumlah anggotasampel setiap kategori minimal 30;
3. Bila dalam penelitian akan melakukan analisis dengan *multivariate* (korelasi atau regresi berganda misalnya), maka jumlah sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti;
4. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok control, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 s/d 20.

Berdasarkan dari poin ketiga yaitu jumlah anggota sampel setiap variabel minimal 10. Pada penelitian ini terdapat tiga variabel yaitu pelayanan prima, kualitas produk dan keputusan pembelian. Supaya jumlah sampel dapat mewakili lebih besar populasi maka peneliti menambahkan sejumlah 20 pervariabel jadi $20 \times 3 = 60$, maka terdapat 60 konsumen yang dipilih untuk menjadi responden dan dapat mewakili populasi .

3.3.3. Teknik Sampling

Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini adalah yaitu sampling *insidental*. Sampling *insidental* menurut Sujarweni (2019:87) yaitu “Teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data”.

Kriteria responden yang dipilih merupakan konsumen yang membeli sepeda motor Yamaha yang berdomisili di Probolinggo. Karena peneliti tidak mempunyai data pasti tentang ukuran populasi dan informasi lengkap tentang setiap elemen populasi, maka jumlah sampel yang diambil berdasarkan konsumen yang secara kebetulan membeli sepeda motor Yamaha pada PT. Surya Inti Putra Pahlawan Kota Probolinggo.

3.4. Sumber Data Dan Metode Pengumpulan Data

3.4.1. Sumber Data

Data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus, panel, atau juga data hasil wawancara yang diperoleh dari narasumber (Sujarweni, 2019:89). Dalam hal ini data yang diperoleh secara langsung dari responden, berupa jawaban dari kuesioner tentang pelayanan prima, kualitas produk dan keputusan pembelian.

3.4.2. Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dan menunjang penelitian, digunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

a. Observasi

Nasution *dalam* Sugiono (2015:226) menyatakan bahwa “Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan”. observasi dimaksudkan sebagai kegiatan mengamati suatu kejadian yang terjadi dan mencatat obyek yang berkaitan dengan pelayanan prima, kualitas produk, dan keputusan pembelian.

b. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada para responden untuk dijawab (Sujarweni, 2019:94). Kuesioner merupakan instrumen pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari para responden. Kuesioner untuk memperoleh data

deskriptif berupa Pelayanan prima, Kualitas produk, dan Keputusan pembelian.

c. Wawancara

Wawancara adalah salah satu instrumen yang digunakan untuk menggali data secara lisan, hal ini haruslah dilakukan secara mendalam agar kita mendapatkan data yang valid dan detail (Sujarweni, 2019:94). Wawancara merupakan teknik tanya jawab dengan pimpinan dan pihak yang memberi wewenang di PT. Surya Inti Putra Pahlawan Kota Probolinggo mengenai pelayanan prima, Kualitas produk dan keputusan pembelian sepeda motor.

d. Dokumentasi

Sugiyono (2015:240) mengungkapkan bahwa “Dokumentasi merupakan mencatat catatan peristiwa yang berlalu.” Metode dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara menggunakan arsip-arsip atau dokumen-dokumen yang diperoleh dari di PT. Surya Inti Putra Pahlawan Kota Probolinggo, yaitu data-data seperti : Pelayanan prima yang dilakukan, Kualitas produknya dan Keputusan pembelian sepeda motor Yamaha.

3.5. Metode Analisis Data

Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif berupa analisis regresi berganda dan determinasi karena hal ini berkenaan dengan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan pengujian hipotesis yang diajukan dengan menggunakan statistik, dan dalam pengolahannya menggunakan *statistical packages for social science* (SPSS).

3.5.1. Uji Validitas Dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji keabsahan data dalam penelitian, sering hanya ditekankan pada uji validasi dan reabilitas. Dalam penelitian kuantitatif, kriteria utama terhadap data hasil penelitian adalah valid, reabel dan obyektif.

Menurut Sugiyono (2015:267), “validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh peneliti”. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian. Menurut Sujarweni (2019:108), “uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Daftar pertanyaan ini pada umumnya mendukung suatu kelompok variabel tertentu. Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan di uji validitasnya. Hasil r hitung kita bandingkan dengan r tabel dimana $df = n-2$ dengan sig 5%. Jika r tabel $< r$ hitung maka valid”.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2015:268), “reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan”. Menurut Ghozali *dalam* Sujarweni (2019:169) Uji ini digunakan untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan

reliabel jika memiliki *Cronbach Alpha* $>0,60$ dan dikatakan tidak reliabel jika *cronbach's alpha* $<0,60$ ".

3.5.2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik, jika data tidak berdistribusi normal dapat dipakai statistik non parametrik (Sujarweni, 2019:120). Menurut Priyatno (2018: 73) "Normalitas data merupakan hal yang penting karena dengan data yang terdistribusi normal maka data tersebut dianggap dapat mewakili populasi". Dalam uji normalitas ini peneliti menggunakan metode uji One Sample Kolmogorov Smirnov.

Menurut Priyatno (2018: 130) "Uji One Sample Kolmogorov Smirnov digunakan untuk mengetahui distribusi data, apakah mengikuti distribusi normal, poisson, uniform, atau exponential. Dalam hal ini untuk mengetahui apakah distribusi residual terdistribusi normal atau tidak. Residual terdistribusi normal jika nilai signifikan lebih dari 0,05".

b. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam suatu model. Kemiripan antar variabel independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Selain itu untuk uji ini

juga untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen (Sujarweni, 2019:158).

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Sujarweni (2019:226) “uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji Glejser yaitu dengan menguji tingkat signifikansinya. Pengujian ini dilakukan untuk merespon variabel x sebagai variabel independen dengan nilai absolut unstandardized residual regresi sebagai variabel independent. Apabila hasil uji diatas level signifikan ($r > 0,05$) berarti tidak terjadi heteroskedastisitas dan sebaliknya apabila level dibawah signifikan ($r < 0,05$) berarti terjadi heteroskedastisitas.

d. Uji Autokorelasi

Menguji autokorelasi dalam suatu model bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antar variabel pengganggu pada periode tertentu dengan variabel sebelumnya. Untuk data *time series* autokorelasi sering terjadi. Tapi untuk data yang sampelnya *crosssection* jarang terjadi karena variabel pengganggu satu berbeda dengan yang lain (Sujarweni, 2019:159).

Mendeteksi autokorelasi dengan menggunakan nilai durbin watson dibandingkan dengan tabel Durbin Watson. Kriteria jika :

1) Angka D-W dibawah -2 berarti ada autokorelasi positif

- 2) Angka D-W dibawah -2 dan +2 berarti tidak ada autokorelasi
- 3) Angka D-W diatas +2 berarti ada autokorelasi negatif

3.5.3. Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Sujarweni (2019:160) “analisis regresi digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis yang diajukan dalam penelitian”. Persamaan regresi linier berganda yang digunakan yaitu :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan :

Y = variabel terikat

a = nilai konstanta (besarnya nilai Y jika X_1, X_2 adalah 0)

b_1, b_2 = koefisien regresi, yaitu nilai peningkatan atau penurunan variabel Y yang didasarkan variabel X_1, X_2 ,

X_1, X_2 = variabel bebas

3.5.4. Koefisien Determinasi

Menurut Sujarweni (2019:164), “koefisiensi Determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui presentase perubahan varabel terikat (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X) semakin tinggi”. Jika R^2 semakin besar, maka presentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan variabel bebas (X) semakin tinggi. Jika R^2 semakin kecil, maka prosentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan variabel (X) semakin rendah. Dalam penelitian ini untuk mencari besarnya koefisien determinasi menggunakan *SPSS v22.0*.

3.5.5. Pengujian Hipotesis

Dalam pengujian hipotesis ini langkah-langkah yang dilakukan, yaitu:

- a. Uji simultan (Uji F), Menurut Priyatno (2018:119) “Uji ini dilakukan untuk menguji apakah variabel independen (X_1, X_2, \dots, X_n) secara serentak atau simultan (bersama) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y)”. Dalam pengujian hipotesis ini langkah-langkah yang harus dilakukan yaitu :

- 1) Menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternatif:

$H_0 : \beta_i = 0$; Tidak ada pengaruh signifikan antara variabel X_1 , dan variabel X_2 secara simultan terhadap variabel Y.

$H_a : \beta_i \neq 0$; Ada pengaruh signifikan antara variabel X_1 , dan variabel X_2 secara simultan terhadap variabel Y.

Dengan $i = \{1,2\}$

- 2) Membandingkan nilai F_{hitung} dengan nilai F_{tabel} yang tersedia pada ($\alpha = 5\%$) dengan $df=k; n-(k+1)$
- 3) Statistik uji yang dipakai:

Kriteria pengambilan keputusan mengikuti aturan berikut:

- a) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai probabilitas (Sig. F) $< \alpha(0,05)$ maka H_0 ditolak atau dapat diambil simpulan bahwa secara simultan ada pengaruh yang signifikan antara variabel X terhadap Y.
- b) Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ dan nilai probabilitas (Sig. F) $\geq \alpha(0,05)$ maka H_0 diterima atau dapat diambil simpulan bahwa secara simultan tidak ada pengaruh antara variabel X terhadap Y.

b. Uji Parsial (uji t), Menurut Priyatno (2018:121) “Uji ini dilakukan untuk menguji apakah variabel independen ($X_1, X_2... X_n$) secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen (Y)”. Dalam pengujian hipotesis ini langkah-langkah yang harus dilakukan yaitu :

1) Merumuskan hipotesis nol dan hipotesis alternatif:

$H_0 : \beta_i = 0$; Tidak ada pengaruh antara variabel X_1 , dan variabel X_2 secara parsial terhadap variabel Y.

$H_a : \beta_i \neq 0$; Ada pengaruh s antara variabel X_1 , dan variabel X_2 secara parsial terhadap variabel Y.

Dengan $i = \{1,2\}$

2) Membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} yang tersedia pada taraf nyata ($\alpha = 5\% = 0,05$) dengan $df = (n - (k + 1))$.

3) Mengambil keputusan dengan kriteria berikut:

a) Jika $t_{hitung} < -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai probabilitas (Sig. t) $< \alpha$ (0,05) maka H_0 ditolak atau dapat diambil kesimpulan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel X secara parsial terhadap variabel Y.

b) Jika $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$ atau nilai probabilitas (Sig. t) $\geq \alpha$ (0,05) maka H_0 diterima atau dapat diambil kesimpulan bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel X secara parsial terhadap variabel Y.

c. Variabel Dominan

Untuk uji hipotesis ini hanya melihat t_{hitung} mana yang memiliki pengaruh yang paling dominan besar secara parsial antara

variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Variabel dominan dapat dilihat dari *Standardized coefficients Beta* yang memiliki paling besar. Menurut Ghazali (2018:102) “*Standardized coefficients Beta* digunakan untuk mengeleminasi perbedaan unit ukuran pada variabel independen”.