

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif adalah jenis penelitian yang menganalisis data dengan menggambarkan informasi yang dikumpulkan. Menurut Sugiyono (2019), Deskriptif kuantitatif, yaitu konsisten dengan variabel penelitian, fokus pada permasalahan aktual dan fenomena yang sedang terjadi, serta menyajikan hasil penelitian dalam bentuk angka-angka yang bermakna. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh dari variabel yang diteliti yaitu kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap keputusan pembelian di Kedai Choco Story.

Dalam penelitian pengaruh kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap keputusan pembelian diperoleh melalui metode penelitian berbasis *survey* dengan menggunakan kusioner.

#### **3.2 Sumber Data**

Sumber data dibagi menjadi dua yaitu pengumpulan menggunakan sumber primer dan pengumpulan menggunakan sumber sekunder.

##### **1. Data Primer**

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dimana responden diberikan atau dibagikan daftar pertanyaan dengan tujuan untuk menjawab daftar pertanyaan tersebut. Responden yang dimaksud adalah konsumen Kedai Choco Story yang menjadi sampel penelitian ini. Kuesioner biasanya diberikan melalui kertas atau dalam bentuk *google form*. Dalam penelitian ini, kuesioner dibagikan menggunakan *google form*, dan responden menjawab pertanyaan tersebut menggunakan *link* yang sudah disebar.

##### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah jenis data yang didapatkan bukan melalui sumber data utama penelitian. Data sekunder ini merupakan sumber data yang tidak memberikan data secara langsung kepada pengumpul data, seperti misalnya

melalui orang atau dokumen lain. Informasi ini biasanya digunakan untuk melengkapi data primer berupa buku referensi dan informasi yang diterbitkan oleh perusahaan, maupun dalam studi kepustakaan, jurnal dan lain sebagainya. Adapun sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah jurnal dari peneliti terdahulu.

### 3.3 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek dengan karakteristik-karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti dan diambil kesimpulannya, Menurut Sugiyono (2015). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Kedai Choco Story. Jumlah anggota populasi tidak diketahui.

Menurut Sugiyono (2019) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* karena jumlah populasi tidak diketahui, dan dengan *purposive sampling* sebagai teknik penentuan sampelnya.

Menurut Sugiyono (2015) *Purposive Sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan menggunakan pertimbangan tertentu. Adapun kriteria yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah konsumen di Kedai Choco Story yang melakukan pembelian lebih dari 2 kali. Pengambilan sampel dilakukan dalam rentang waktu mulai tanggal 6 sampai 24 Juli 2023. Karena populasi tidak diketahui secara pasti jumlahnya, maka ukuran sampel diperhitungkan dengan rumus Cochran (Sugiyono, 2019) :

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

Keterangan:

- n : jumlah sampel yang diperlukan
- z : tingkat keyakinan yang dibutuhkan dalam sampel, yakni 95% dengan nilai 1,96
- p : peluang benar 50%=0,5
- q : peluang salah 50%=0,5
- e : tingkat kesalahan sampel, 10%=0,1

Maka perhitungan dalam menentukan jumlah sampel:

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)}{(0,1)^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \times 0,25}{0,01}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,01}$$

$$n = 96,04$$

Berdasarkan rumus diatas, besarnya nilai sampel sebesar 96 orang. Penelitian ini dilakukan dengan cara membagikan langsung *link* kuesioner kepada pengunjung Kedai Choco Story.

### 3.4 Variabel, Operasionalisasi, Pengukuran

#### 3.4.1 Variabel

Variabel penelitian adalah objek penelitian atau apa yang menjadi fokus penelitian., Menurut Arikunto (dalam Hermawan 2019:52). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y).

##### 1. Variabel Independen

Dalam variable penelitian ini yang merupakan variabel independent adalah pengaruh Kualitas pelayanan (X1), Harga (X2), Promosi (X3).

##### 2. Variabel Dependen

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah keputusan pembelian (Y). Variabel ini dipengaruhi oleh ketiga variabel sebelumnya dan menjadi tolok ukur dalam penelitian ini.

#### 3.4.2 Operasionalisasi

**Tabel 3 1 Operasionalisasi Variabel**

No	Variabel	Definisi	Indikator
1.	Kualitas Pelayanan (X1)	Riyono & Budiharja, (2016) Kualitas pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan penjual terhadap	a) Berwujud. b) Empati. c) Cepat tanggap. d) Keandalan.

		konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.	e) Kepastian.
2.	Harga (X2)	menurut Daryanto (2013) mendefinisikan harga atau nilai sejumlah uang yang ditagih untuk suatu produk yang ditukar konsumen karena memiliki atau menggunakan produk tersebut.	a) Keterjangkauan harga. b) Kesesuaian harga dengan kualitas produk. c) Kesesuaian harga dengan manfaat. d) Harga sesuai kemampuan atau daya saing harga.
3.	Promosi (X3)	Kotler dan Keller (2016:47), Promosi merupakan kegiatan yang mengkomunikasikan keunggulan suatu produk dan menarik konsumen sasaran untuk membelinya.	a) Pesan promosi. b) Waktu promosi. c) Media promosi. d) Frekuensi promosi.
5.	Keputusan Pembelian (Y)	Kotler dan Amstrong (2016:177) Keputusan pembelian adalah komponen dari perilaku pelanggan dimana sikap pelanggan terkait studi apakah individu atau kelompok tersebut membeli, mengkonsumsi, menentukan, dan seperti apakah produk,	a) Sesuai kebutuhan. b) Mempunyai manfaat. c) Ketetapan dalam membeli produk. d) Pembelian berulang.

		pengalaman, ide guna memenuhi kebutuhan pelanggan.	
--	--	--	--

### 3.4.1 Pengukuran

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pengukuran variabel skala *likert*. Menurut Sugiyono (2018), skala likert adalah skala untuk mengukur pendapat, sikap, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu fenomena sosial. Berikut merupakan bobot penilaian yang digunakan untuk mengukur skala *likert*, yaitu:

**Tabel 3. 1 Skala Likert**

<b>Pernyataan</b>	<b>Penilaian</b>
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

### 3.5 Metode Pengumpulan Data

Tahap penelitian yang paling penting adalah pengumpulan data. Pengumpulan data adalah proses memperoleh informasi untuk kepentingan penelitian. Menurut Sugiyono (2019:296), Teknik pengumpulan data merupakan tahapan penelitian yang paling penting karena tujuan utama penelitian adalah untuk mendapatkan data. Dengan teknik yang sudah diatur, peneliti akan dengan mudah melakukan penelitian. Penelitian ini didasarkan pada teknik pengumpulan data yang merupakan penelitian kuantitatif dengan kuesioner. Kuisisioner yang diberikan berbasis internet dengan menggunakan *google form*.

### 3.6 Metode Analisis

#### 3.6.1 Uji Instrumen

##### 3.6.2.1 Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan dalam survei yang harus dihapus atau diganti karena dianggap tidak relevan. Pengujian dilakukan secara statistik, yang dapat dilakukan secara manual atau dengan bantuan komputer.

$$r \text{ hitung} = \frac{n\Sigma XY - (\Sigma X \cdot \Sigma Y)}{\sqrt{\{n\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2\}\{n\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi

$n$  = Banyaknya sampel

$\Sigma XY$  = Jumlah perkalian variabel  $x$  dan  $y$

$\Sigma X$  = Jumlah nilai variabel  $x$

$\Sigma Y$  = Jumlah nilai variabel  $y$

$\Sigma X^2$  = Jumlah pangkat dari nilai variabel  $x$

$\Sigma Y^2$  = Jumlah pangkat dari nilai variabel  $y$

Pengujian validitas ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS 17.0 for windows dengan kriteria berikut :

1. Jika  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$  maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.
2. Jika  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$  maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.
3. Nilai  $r \text{ hitung}$  dapat dilihat pada kolom corrected item total correlation.

##### 3.6.2.2 Uji Realibilitas

Reliabilitas berarti dapat diandalkan. Ini berarti instrumen dapat memberikan hasil yang benar, menurut Supriadi (2020:139-140). Uji reliabilitas ini dilakukan terhadap responden dengan pertanyaan yang dinyatakan valid dalam uji validitas dan reliabilitasnya. Dengan menggunakan program SPSS 17.0 for windows, variabel dinyatakan reliabel dengan kriteria berikut:

1. Jika r-alpha positif dan lebih besar dari r-tabel maka pernyataan tersebut reliabel.
2. Jika r-alpha negatif dan lebih kecil dari r-tabel maka pernyataan tersebut tidak reliabel.
  - a. Jika nilai Cronbach's Alpha  $> 0,6$  maka reliable
  - b. Jika nilai Cronbach's Alpha  $< 0,6$  maka tidak reliable

Menurut Firmansyah dan Haryanto (2019:77) Menyatakan bahwa jika nilai cronbach's alpha lebih besar dari 0,6 maka indikator yang digunakan reliabel, jika nilai cronbach's alpha kurang dari 0,6 maka indikator variabel yang digunakan tidak reliabel.

### 3.6.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan pengujian yang dirancang untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dapat dianalisis dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Uji asumsi klasik terdiri dari Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, Uji Heteroskedastisitas.

#### 3.6.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji normalitas variabel yang diteliti, terlepas dari apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Analisis Statistik non-parametrik Uji Kolmogorof-Smirnov (KS) dasar pengambilan keputusan dari analisis ini apakah model regresi memenuhi asumsi normalitas sebagai berikut:

1. Apabila nilai Sig  $> 0,05$  maka nilai residual berdistribusi normal.
2. Apabila nilai Sig  $< 0,05$  maka nilai residual berdistribusi tidak normal.

#### 3.6.2.2 Uji Multikolinieritas

Ghozali (2017) menyatakan bahwa tujuan uji multikolinearitas adalah untuk menguji apakah terdapat korelasi yang tinggi atau sempurna antara variabel-variabel independen dalam suatu model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak ada korelasi antar variabel. Pedoman model regresi tanpa multikolinearitas adalah nilai tolerance lebih besar dari 0,1. Batas VIF adalah 10, jika nilai VIF kurang dari 10, tidak ada multikolinearitas.

### 3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah uji yang digunakan dalam analisis regresi untuk menguji apakah variansi variabel dependen berubah secara sistematis seiring dengan perubahan nilai variabel independen. Dalam analisis regresi, asumsi homoskedastisitas harus dipenuhi, yaitu. varian dari variabel dependen harus tetap konstan pada semua nilai variabel independen.

### 3.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linier berganda adalah teknik regresi berganda di mana lebih dari satu variabel independen digunakan untuk mempengaruhi satu variabel dependen, Menurut Siregar (2017:226). Model untuk persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

Y = Keputusan Pembelian

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X1 = Kualitas Pelayanan

X2 = Harga

X3 = Promosi

### 3.6.4 Uji Hipotesis

#### 3.6.4.1 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi adalah nilai yang menggambarkan seberapa besar perubahan atau variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh perubahan atau variasi variabel independen, Menurut Purnomo (2019:31). Fungsi koefisien determinasi adalah untuk melihat seberapa besar tingkat pengaruh variabel dependen secara parsial.

#### 3.6.4.2 Uji t (Parsial)

Uji-t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen (X) secara parsial terhadap variabel dependen (Y), Priyatno (2016:66). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Kriteria untuk menguji hipotesis adalah H0 ditolak jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau nilai signifikan dari  $\alpha = 0,05$  dan Ha diterima yang artinya variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Sebaliknya H0 diterima apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau nilai signifikan  $> \alpha = 0,05$  dan Ha ditolak yang berarti variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.