

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif kausal dengan teknik kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2016), Penelitian kausal adalah Penelitian yang mencoba untuk menentukan apakah ada pengaruh atau hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat, seberapa dekat pengaruh atau hubungan itu, dan apakah pengaruh atau hubungan itu signifikan. Kausal adalah hubungan sebab-akibat, yang diman satu variabel (independent) mempengaruhi variable yang lain (dependen).

Metode penelitian kuantitatif, sebagaimana dikemukakan oleh (Sugiyono, 2011) yaitu metode penelitian berdasarkan filosofi positivis, digunakan untuk mempelajari populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan alat penelitian, analisis data kuantitatif/statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan

3.2 Populasi, sampel, Teknik Pengambilan Sampel

3.2.1 Populasi

Dalam suatu penelitian, populasi yang dipilih mempunyai hubungan yang erat dengan masalah yang diteliti. Populasi menurut (Morissan, 2012) Populasi adalah sebagai suatu kumpulan subjek, variabel, konsep, atau fenomena. Kita dapat meneliti setiap anggota populasi untuk mengetahui sifat populasi yang bersangkutan yang dimana objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah Konsumen yang datang membeli selama 1 bulan. Rata – rata dalam sehari 12 orang, jadi jumlah populasi selama 1 bulan yaitu 350 konsumen.

3.2.2 Sampel

Menurut (Sugiyono, 2017) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengukuran sampel merupakan suatu langkah untuk menentukan besarnya sampel yang diambil selama penelitian. Selain itu, agar sampel yang dipilih dapat tercermin dalam sampel yang dipilih, itu harus mencerminkan semua karakteristik populasi. Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi.

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut (Sugiyono, 2017) Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu dalam, di mana teknik pengambilan sampel ini hanya ditujukan kepada Konsumen yang menggunakan produk pada Butik Puyuuu untuk dijadikan sampel penelitian dan yang tidak digunakan sebagai responden. Alasan menggunakan teknik *purposive sampling* ini karena sesuai untuk digunakan untuk penelitian kuantitatif, atau penelitian-penelitian yang tidak melakukan generalisasi menurut (Sugiyono, 2017). Jumlah sampel yang digunakan dengan rumus *Slovin*, yaitu :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

$$n = \frac{350}{1+350(0.04)^2}$$

$$n = 224.359$$

Berdasarkan perhitungan di atas dapat di ketahui bahwa jumlah sampel yang dapat digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 224.359 lalu dibulatkan menjadi 224 responden.

3.3 Variabel, Definisi Operasional, Skala Pengukuran

3.3.1 Definisi Variabel

Menurut (Sugiyono, 2017) mengemukakan bahwa variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan. Variabel adalah Sebuah media yang dijadikan sasaran baik dalam bentuk nyata maupun abstrak dalam penelitian. Di mana variabel tersebut memiliki nilai yang sifatnya bervariasi dan dapat berubah-ubah. Dalam penelitian ada dua variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen. Berikut penjelasannya :

A. Variabel independent (*Independent Variable*)

Menurut (Sugiyono, 2017) mendefinisikan variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Harga

B. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Menurut (Sugiyono, 2017) variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Minat Beli Ulang.

3.3.2 Definisi Operasional

Menurut (Sugiyono, 2012) definisi operasional adalah penentuan kontrak atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan metode khusus yang digunakan untuk meneliti dan bekerja dengan struktur, sehingga peneliti lain dapat mereproduksi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan metode pengukuran struktur yang lebih baik. Dari definisi Operasional Variabel, juga dapat disimpulkan bahwa variabel yang diungkapkan dalam definisi suatu konsep sebenarnya berada dalam ruang lingkup objek studi atau objek studi.

a. Variabel Kualitas Pelayan (X1)

Kualitas Pelayanan merupakan tujuan utama bagi suatu perusahaan dalam menghasilkan kepuasan pelanggan serta kesejahteraan pelanggan dan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang baik dengan penjual atau perusahaan untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai berdasarkan yang diharapkan pelanggan. Yang diukur dengan menggunakan skala linkert dengan indikator meliputi indikator (1) tangible (berwujud), (2) reliability (kehandalan), (3) responsiveness (ketanggapan), (4) assurance (jaminan), (5) empathy (empati).

b. Variabel Kualitas Produk (X2)

Menurut Kotler dan Armstrong (2016) kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya, meliputi daya tahan, keandalan, ketepatan, kemudahan operasi dan perbaikan, serta atribut bernilai lainnya. Terdapat beberapa dimensi dalam menilai kualitas produk

yaitu sebagai berikut : Kinerja, Fitur, Keandalan, Kesesuaian dengan spesifikasi, Daya Tahan, Kegunaan, Estetika dan Kesan Kualitas.

c. Harga (X3)

Merupakan jumlah nilai yang dipertukarkan konsumen untuk manfaat memiliki atau menggunakan produk atau jasa (Kotler, 2016).

d. Minat Beli Ulang (Y)

Minat beli ulang adalah kegiatan pembelian yang dilakukan lebih dari satu kali atau beberapa kali. (Oetomo & Nugraheni 2015).

3.3.3 Definisi Skala Pengukuran

Menurut (Ramli, 2011) skala pengukuran adalah kesepakatan yang digunakan sebagai acuan atau tolak ukur untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada pada alat ukur sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data.

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang. Jawaban setiap item instrumen yang

menggunakan skala likert mempunyai nilai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Pengukuran Skala pengukuran yang peneliti gunakan untuk menyatakan tanggapan responden terhadap setiap pertanyaan adalah skala Likert. Variabel yang diukur menggunakan skala Likert dijabarkan menjadi indikator variabel. Indikator kemudian digunakan sebagai titik tolak untuk menyusun hal-hal atau item-item yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Tabel 3
Skala Likert

No	Jawaban Dari Responden	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	1
2	Setuju (S)	2
3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	4
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	5

Seorang responden akan diberi sebuah pertanyaan atau pernyataan dan kemudian diminta untuk memberikan sebuah jawaban dari tabel yang sudah disediakan.

Tabel 4
Definisi Operasional dan Indikator

No	Variabel	Definisi konseptual	Definisi operasional	Indikator
1	Kualitas Pelayanan (X1) (Kotler, 2016)	Menurut (Kotler, 2016) Kualitas pelayanan merupakan tujuan utama bagi suatu perusahaan dalam menghasilkan kepuasan pelanggan serta kesejahteraan	Menurut (Tjiptono 2015).Kualitas Pelayanan merupakan tujuan utama bagi suatu perusahaan dalam menghasilkan kepuasan pelanggan serta kesejahteraan pelanggan dan	Skala Likert (1 – 5)

		pelanggan dan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang baik	dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang baik dengan penjual atau perusahaan untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai berdasarkan yang diharapkan pelanggan. Yang diukur dengan menggunakan skala linkert dengan indikator meliputi indikator (1) tangible (berwujud), (2) reliability (kehandalan), (3)responsiviness (ketanggapan), (4) assurance(jaminan), (5) emphaty(empati)	
2	Kualitas Produk (X2) (Tjiptono,2012)	Menurut (Tjiptono,2012) menyatakan kualitas produk adalah kualitas yang mencerminkan semua aspek penawaran produk yang menguntungkan pelanggan.	Kemampuan produk untuk menjalankan fungsinya, termasuk daya tahan keseluruhan,durbilitas, Reabilitas, kemudahan pengoperasian dan pemeliharaan, dan reparasi produk lainnya.	Skala Likert (1 – 5)
3	Harga (X3)	Merupakan jumlah nilai yang dipertukarkan konsumen untuk manfaat memiliki atau menggunakan produk atau jasa (Kotler, 2016)	1. Keterjangkauan Harga 2. Kesesuaian Harga 3. Daya Saing Harga 4. Harga Sesuai Manfaat.	Skala Likert (1 – 5)

4	Minat Beli Ulang (Y)	Minat beli ulang adalah kegiatan pembelian yang dilakukan lebih dari satu kali atau beberapa kali. (Oetomo & Nugraheni 2015)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keinginan Untuk Membeli Produk Ulang 2. Kesiediaan Untuk Merekomendasikan Ke Orang Lain 3. Menjadikan Produk yang Dikonsumsi Menjadi Pilihan Utama 4. Keinginan Untuk Mencari Informasi Mengenai Produk 	Skala Likert (1 – 5)
---	----------------------	--	---	-----------------------

3.4 Metode Pengumpulan Data

3.4.1 Metode Pengumpulan Data

Menurut (Arikunto, 2010), instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah. Dan juga (Sugiyono, 2012) Metode Pengumpulan Data adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data pada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Penelitian ini menggunakan jenis kuantitatif (dengan menyebarkan angket atau kuisisioner kepada responden) yang dikuantitatifkan agar hasil dapat di proses dengan menggunakan statistik. Angket atau kuesioner adalah teknik pengumpulan data melalui formulir/formulir yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara tertulis pada seseorang atau sekumpulan orang untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan dan informasi yang diperlukan oleh peneliti (Mardalis, 2008). Jenis angket yang digunakan dalam penelitian ini yaitu angket tertutup, sehingga responden hanya memilih jawaban yang disediakan.

3.5 Metode Analisis

3.5.1 Uji Validitas

Validitas menurut (Sugiyono, 2016) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mencari validitas sebuah item, kita mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Uji validitas dalam penelitian ini, menggunakan Product Moment Pearsons pengolahan data yang dilakukan dengan bantuan program SPSS 2.3 Kriteria pengujian : 1. Jika sig (2-tailed) α (0,05), maka kuesioner dinyatakan tidak valid.

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n \sum X^2 - (\sum X)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien validitas item yang dicari

X = Skor yang diperoleh subek dari seluruh item

Y = Skor total

$\sum X$ = Jumlah skor dalam distribusi

$\sum X^2$ = Jumlah kuadrat dalam distribusi

$\sum Y$ = Jumlah skor dalam distribusi

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat dalam distribusi

$Y n$ = Jumlah responden

Sumber (Sugiyono, 2014)

3.5.2 Uji Reliabilitas

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana data pengukuran memberikan hasil yang relatif konsisten ketika pengukuran berulang dilakukan

pada item yang sama. Fungsi dari uji reliabilitas adalah untuk mengetahui seberapa jauh kondisi suatu alat ukur atau kuisioner (permukaan). Uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2012) Riliabel yang berarti konsisten atau stabil, dan alat pengukur dikaitkan dengan reliabel jika hasilnya konsisten dan dapat dipercaya. Dalam penelitian ini dilakukan 39 uji reliabilitas menggunakan pengolahan data yang dilakukan dengan program SPSS (Statistical Program and Service Solution).

$$r_1 = \frac{2r_{AB}}{1+r_{AB}}$$

r_1 = Realibitas Internal Seluruh Instrumen

r_{AB} = Korelasi *Product Moment Pearson* Antara Item Ganjil Dan Genap

Sumber : (Sugiyono, 2009)

Indikator pengukuran reliabilitas menurut (Sekaran, 2000) yang membagi tingkatan reliabilitas dengan kriteria sebagai berikut : Jika alpha atau r hitung:

0,8-1,0= Reliabilitas baik

0,6-0,799 = Reliabilitas diterima

kurang dari 0,6= Reliabilitas kurang baik

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Uji ini dilakukan setelah melakukan analisa regresi dan koefisien determinasi. Uji asumsi klasik terdiri dari :

3.5.3.1 Uji Multikolinieritas

Menurut (Ghazali, 2011) uji ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas (independen), model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama

variabel independen sama dengan nol. Multikolinieritas dapat dilihat dari nilai tolerance dan lawannya, variance inflation factor (VIF). *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jika nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/Tolerance$). Nilai cutoff yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai *Tolerance* $< 0,10$ atau sama dengan nilai VIF > 10 (Ghazali, 2011:106).

3.5.3.2 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah sampel yang digunakan mempunyai distribusi normal atau tidak. Menurut (Santoso, 2012) dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan berdasarkan probabilitas (*Asymptotic Significance*), yaitu:

- 1) Jika probabilitas $> 0,05$ maka distribusi dari model regresi adalah normal.
- 2) Jika probabilitas $< 0,05$ maka distribusi dari model regresi adalah tidak normal.

3.5.3.3 Uji Autokorelasi

Menurut (Santoso, 2012) uji autokorelasi bertujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode $t-1$ (sebelumnya), jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Tentu saja model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi.

3.5.4 Uji Regresi Linier Berganda

Menurut (Abdurahman, 2011) secara umum ada dua macam hubungan antara dua variabel atau lebih, yaitu bentuk hubungan dan keeratan hubungan. Selain itu analisis regresi digunakan untuk mengetahui bentuk hubungan antara dua variabel atau lebih, terutama untuk menelusuri pola hubungan yang modelnya belum diketahui dengan sempurna, atau untuk mengetahui bagaimana variasi dari beberapa variabel independen mempengaruhi variabel dependen dalam suatu fenomena yang kompleks. Menurut (Sugiyono, 2016) analisis regresi linier berganda merupakan regresi yang memiliki satu variabel dependen dan dua atau

lebih variabel independen. Adapun persamaan regresi berganda dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Y = Variabel Dependen

a = Harga Konstanta

b₁ = Koefisien Regresi Pertama

b₂ = Koefisien Regresi Kedua

X₁ = Variabel Independent Pertama

X₂ = Variabel Independent Kedua

3.5.5 Koefisien Determinasi (R Square)

Koefisien determinasi (R²) bertujuan mengukur kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat dengan nilai antara nol dan satu. Nilai R² = 0 berarti variabel bebas tidak memiliki kemampuan dalam menjelaskan variasi variabel terikat dan nilai R² = 1 berarti variabel bebas memiliki kemampuan dalam menjelaskan variasi variabel terikat. Menurut (Sugiyono, 2012) analisis koefisien determinasi dapat dirumuskan sebagai berikut:

Keterangan :

$$K D = r_2 \times 100\%$$

KD : Koefisien determinasi

r₂ : Koefisien korelasi yang dikuadratkan