

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang identik dengan pendekatan deduktif, yaitu berawal dari persoalan umum ke hal khusus sehingga peneliti harus ada landasan teorinya (Sugiyono, 2016:10).

3.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Pos Indonesia 61100 (Persero) Cab.Gresik, Jl. Dr. Soetomo no. 133 – 135 Ngipik, Kec. Kebomas, Kabupaten Gresik, Provinsi Jawa Timur.

3.3. Populasi Dan Sampel

3.3.1. Populasi

Menurut Sugiyono (2012:115), populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas, obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang memakai jasa pos 61100 Cabang Gresik.

3.3.2. Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2016:300) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Penelitian ini mengambil sampel konsumen

menggunakan pelayanan jasa PT. Pos Indonesia 61100 Gresik Populasi tidak teridentifikasi, maka untuk menentukan ukuran sampel penelitian dari populasi tersebut dapat digunakan rumus menurut Augusty (2014:175) yaitu:

$$n = \frac{Z^2}{4(moe)^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2}{4(0,1)^2}$$

$$= 96,4 \text{ dibulatkan } 96$$

Berdasarkan rumus diatas dapat diambil sampel minimum dari populasi yang banyak sebesar 96 orang responden.

N = Jumlah sampel

Z = Tingkat keyakinan yang dibutuhkan dalam penelitian (95 % = 1,96)

Moe = *Margin of error max*, adalah tingkat kesalahan maksimal pengembalian sampel yang masih dapat di toleransi sebesar 5 %.

Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Non Probability Sampling*, yaitu semua elemen dalam populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Metode pengambilan sampelnya menggunakan *accidental sampling*, yaitu metode pengambilan sampel yang dilakukan dengan menggunakan siapa saja yang ditemui secara kebetulan sebagai sampel dan cocok sebagai sumber data. (Sugiyono, 2015:124).

3.4 Identifikasi dan Definisi Oprasional Variabel

3.4.1. Identifikasi Variabel

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut,

kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2016:63). Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel Dependen

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Keputusan Pembelian.

2. Variabel Independen

Variabel ini memengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel independen (Sugiyono, 2016:64). Variabel independen dalam penelitian ini adalah :

1. Kualitas Pelayanan
2. Kualitas Produk
3. Citra Merek

3.4.2. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah penentuan variabel atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur (Sugiyono,2016:39). Definisi operasional menerangkan suatu cara tertentu yang digunakan untuk meneliti atau mengoperasikan variabel. Definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan (X_1)

Sebagai penilaian konsumen mengenai baik buruknya kualitas suatu produk

- a. Berwujud.
- b. Keandalan.
- c. Ketanggapan.
- d. Jaminan.

e. Empati.

2. Kualitas Produk (X2)

Suatu kondisi dimana produk mampu memenuhi kebutuhan orang yang menggunakannya

- a. Kinerja.
- b. Fitur.
- c. Kemampuan Layanan.
- d. Kesesuaian.
- e. Estetika.

3. Citra Merek (X3)

Citra merek terbentuk dari persepsi yang telah lama terdapat dipikiran konsumen

- a. Kekuatan.
- b. Keunikan.
- c. Keunggulan.

4. Keputusan Pembelian (Y)

suatu proses dimana seseorang konsumen mengenal suatu kebutuhan dengan mencari informasi tentang barang produk atau jasa yang dibutuhkan untuk membuat suatu keputusan

- a. Faktor Budaya
- b. Faktor Sosial
- c. Faktor Pribadi
- d. Faktor Psikologis

3.5. Sumber dan Jenis Data

3.5.1 Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang dilakukan di lapangan, dengan kata lain data primer merupakan data yang berasal dari sumber asli atau pertama, tidak tersedia dalam bentuk file-file, data harus dicari melalui narasumber atau responden. Data primer penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang diisi secara langsung oleh konsumen yang menggunakan jasa pos di PT. Pos Indonesia 61100 Gresik.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

3.6.1. Kuisoner

Teknik pengambilan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2016:317). Kuesioner ini digunakan untuk mengetahui data tentang kualitas Pelayanan, kualitas Produk dan Citra Merek PT. Pos Indonesia 61100 Gresik, dan pada akhirnya digunakan untuk mengetahui Keputusan Pembelian PT. Pos Indonesia 61100 Gresik Dalam penelitian ini jawaban yang diberikan oleh responden kemudian diberi skor dengan mengacu pada Skala likert.

Tabel 3.6
Skala Likert

Jawaban	Skor atau nilai
Sangat setuju	5
Setuju	4
Ragu –ragu	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

3.7. Teknik Analisis Data

3.7.1 Jenis Data

Data primer diperoleh melalui survey dan observasi lapangan. Survey lapangan yaitu dengan memberikan kuesioer kepada responden. Kuesioer terdiri dari pertanyaan tertentu yaitu pertanyaan yang telah diberikan alternatif jawaban, sehingga responden tidak diberi kebebasan untuk menjawab. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang berisi tentang kualitas pelayanan, kualitas produk dan citra merek terhadap keputusan pembelian pada PT. Pos Indonesia 61100 Gresik.

3.8.2. Sumber Data

Data diperoleh dari konsumen yang telah menggunakan jasa PT. Pos Indonesia 61100 di Kabupaten Gresik dan berpartisipasi dalam mengisi kuesioner yang telah diberikan oleh peneliti.

3.9. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data bertujuan untuk mendapatkan dan mengumpulkan data yang dapat menjelaskan dan menjawab permasalahan penelitian secara objektif.

Penelitian ini dikumpulkan dengan metode survey menggunakan kuisisioner. Kuisisioner yaitu teknik pengambilan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono 2016:308).

Data kuisisioner penelitian ini akan disebarkan pada konsumen yang menggunakan jasa PT. Pos Indonesia 61100 Gresik hal ini dilakukan untuk memperoleh data berupa jawaban-jawaban dari responden.

3.10. Uji Instrumen

Suharsimi Arikunto (2010:265) mendefinisikan uji instrumen adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dipermudah olehnya.

3.10.1. Uji Validitas

Uji validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur (kuisisioner) itu dapat mengukur apa yang diukur. Suatu data yang valid harus mengandung unsur kecermatan dan ketepatan, cermat yaitu mengenai sasaran dan tepat yaitu mampu membedakan aspek sampai sekecil- kecilnya. Selain itu alat ukur dikatakan valid apabila memiliki kemampuan untuk menyadap aspek-aspek yang hendak diukur.

Penelitian ini untuk uji validitas menggunakan teknik korelasi *product moment*.

Rumus korelasinya menurut Sugiyono (2016:243) sebagai berikut:

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Dengan pengertian;

r = Koefisien korelasi antara x dan y r_{xy}

n	= Banyaknya variabel
x	= Skor item x
y	= Skor item y
$\sum X$	= Jumlah skor items
$\sum Y$	= Jumlah skor total
$\sum X^2$	= Jumlah Kuadrat skor item
$\sum Y^2$	= Jumlah Kuadrat Skor total

Uji validitas ini dapat juga dilakukan dengan membandingkan nilai masing-masing item pertanyaan dengan nilai total. Teknik ini dilakukan dengan membandingkan r hitung dengan r tabel. Apabila r hitung > r tabel, maka butir pertanyaan atau indikator variable yang digunakan penelitian ini dianggap valid atau sah. Apabila r hitung < r tabel, maka dapat dikatakan item kuisisioner tidak valid.

3.10.2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah derajat sejauh mana ukuran menciptakan respon yang sama sepanjang waktu dan lintas situasi. Suatu alat ukur dikatakan reliabel jika hasil pengukuran dari alat ukur tersebut stabil dan konsisten (Ghazali, 2013:47). Uji reliabilitas akan dilakukan dengan menggunakan uji statistik *cronbach's alpha* (α) dengan ketentuan bahwa variabel yang diteliti dinyatakan reliabel apabila nilai *cronbach's alpha* (α) adalah lebih besar 0,6.

3.11. Uji Asumsi Klasik

3.11.1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji normalitas dalam penelitian ini dengan menggunakan analisis grafik dideteksi dengan melihat

penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau histogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusan menurut Ghozali (2013:163) yaitu :

1. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan tidak mengikuti arah garis histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan tidak mengikuti arah garis histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

3.11.2. Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2013:103) uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Dalam penelitian ini, untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi digunakan matrik korelasi variabel-variabel bebas, dan melihat nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) dengan perhitungan bantuan program SPSS. Jika dari matrik korelasi antar variabel bebas ada korelasi cukup tinggi, maka hal ini merupakan indikasi adanya problem multikolinearitas, dan sebaliknya. Nilai *cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya problem multikolinearitas adalah *Tolerance* $< 0,10$ atau sama dengan nilai *VIF* > 10 .

3.11.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

Deteksi adanya heteroskedastisitas diuji melalui chart scatterplot dengan dasar analisis, jika titik – titik yang terdapat dalam charts tersebut membentuk pola titik – titik yang teratur seperti gelombang, melebar kemudian menyempit berarti terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik – titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2013:134).

3.12. Teknik Analisis Data

3.12.1. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui sejauh mana besarnya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Metode ini menghubungkan satu variabel dependen dengan banyak variabel independen. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah Keputusan pembelian. sedangkan yang menjadi variabel bebas adalah kualitas pelayanan, kualitas produk, citra merek. Model hubungan keputusan pembelian dengan variabel-variabel bebasnya tersebut disusun dalam fungsi atau persamaan yang distandarisasi sebagai berikut:

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

Dimana:

Y	: Variabel Terikat
a	: Nilai Konstanta
b_1, b_2, b_3	: Koefisien regresi parsial
X_1	: Variabel Bebas
X_2	: Variabel Bebas
X_3	: Variabel Bebas
e	: Standar error atau kesalahan prediksi

Koefisien variabel independen dalam persamaan regresi tersebut akan diinterpretasikan dengan menggunakan *Unstandardized Coefficients B*, dalam hal ini disebabkan unit ukuran dari variabel independen selalu tidak sama.

3.12.2. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2013:97) .

3.13. Uji Hipotesis

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat maka dilakukan pengujian terhadap hipotesis yang diajukan pada penelitian ini. Metode pengujian terhadap hipotesis yang diajukan, dilakukan dengan pengujian secara parsial menggunakan uji t dan pengujian Koefisien determinasi (R^2).

3.14. Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat (Ghozali, 2013:98). Pengujian ini bertujuan untuk menguji pengaruh variabel bebas (Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, citra merek) terhadap variabel terikat (Keputusan

Pembelian) secara terpisah atau parsial. Hipotesa yang akan digunakan dalam pengujian ini adalah:

$H_0 : \beta_0 = 0$, Variabel bebas (X) secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y).

$H_1 : \beta_i \neq 0$, Variabel bebas (X) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y).

Kriteria pengujian :

1. Jika $t_{hitung} > t_{table}$ dengan signifikan 5%, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya variabel independen bebas (X) secara parsial mempengaruhi variabel dependen (Y) secara signifikan.
2. Jika $t_{hitung} < t_{table}$ dengan signifikan 5%, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya variabel independen (X) secara parsial tidak mempengaruhi variabel dependen (Y) secara signifikan.