

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

### **3.1 Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian yang dilakukan peneliti merupakan penelitian Kuantitatif metode Kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positifisme digunakan untuk meneliti pada popuasi atau sampel tertentu. Analisis dapat bersifat kuantitatif atau statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. (Sugiyono,2013:5).

Menurut Sugiyono (2013: 55), rumusan masalah asosiatif adalah suatu pertanyaan penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih. Sedangkan hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat (Sugiyono, 2013: 56).

### **3.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Butik Hassa *Collection* yang beralamatkan di Jalan Pahlawan Gresik, Jawa Timur.

### **3.3 Populasi Dan Sampel**

#### **3.3.1 Populasi**

Menurut Indrianto dan Supomo (2013; 92) populasi adalah sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah masyarakat Kabupaten Gresik yang bertempat tinggal dan berada tidak jauh dari tempat penelitian serta yang telah menjadi pelanggan di Butik Hassa *Collection* Gresik.

### 3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Indiantoro dan Supomo; 2013: 92). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik *Random Sampling*. Menurut (Indiantoro dan Supomo; 2013: 94) *Random Sampling* adalah pengambilan sampel secara acak.

Kemudian ukuran sampel ditentukan dengan kriteria Ferdinand dalam Arianto (2013; 299) yang mengungkapkan bahwa dalam penelitian *multivariate* (termasuk yang menggunakan analisis regresi *multivariate*) besarnya sampel ditentukan sebanyak 25 kali variabel independen. Adapun perhitungan sampel tersebut adalah sebagai berikut:

$$N = (\text{Variabel bebas}) \times 25$$

$$N = 3 \times 25$$

$$N = 75$$

Berdasarkan rumus penentuan sampel di atas, maka jumlah sampel yang akan digunakan adalah sebanyak 75 sampel.

## 3.4 Jenis dan Sumber Data

### 3.4.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data subyek. Data subyek merupakan data yang diperoleh dari kuesioner yang disebarikan pada para pelanggan Butik Hassa *Collection*.

### 3.4.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari narasumber (Sugiyono, 2013:402).

### **3.5 Teknik Pengambilan Data**

Teknik pengambilan data atau pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner (angket). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab Sugiyono, (2013:99).

Data kuesioner penelitian ini akan disebarakan pada konsumen dan pelanggan Butik Hassa *Collection* Gresik yang pernah melakukan pembelian di Butik Hassa *Collection* Gresik. Hal ini dilakukan bertujuan untuk memperoleh data berupa jawaban-jawaban dari responden.

### **3.6 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel**

#### **3.6.1 Definisi Operasional Variabel**

Variabel independen merupakan variabel yang bersifat bebas dan dapat mempengaruhi variabel lainnya (*dependen*), variabel independen disimbolkan dengan (X), adapun variabel independen dalam penelitian ini adalah :

X1 = Kualitas produk

X2 = Kualitas layanan

X3 = Harga

Variabel dependen merupakan variabel yang bersifat terikat dan tergantung pada variabel independen, dalam penelitian ini variabel dependen disimbolkan dengan (Y), variabel dependen dalam penelitian ini adalah keputusan pembelian.

### 3.6.2 Pengukuran Variabel

Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan skala *likert*. Sugiyono (2013: 134) dengan skala *likert*, maka variable yang akan diukur menjadi indikator variable. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Skala *likert* yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert 1-5 dengan keterangan sebagai berikut :

1. Responden akan mendapat nilai 5 apabila responden menjawab SS (Sangat Setuju).
2. Responden akan mendapat nilai 4 apabila responden menjawab S (Setuju).
3. Responden akan mendapat nilai 3 apabila responden menjawab N (Netral).
4. Responden akan mendapat nilai 2 apabila responden menjawab TS (Tidak Setuju).
5. Responden akan mendapat nilai 1 apabila responden menjawab STS (Sangat Tidak Setuju).

## 3.7 Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel

### 3.7.1 Identifikasi Variabel

Menurut Sugiono (2013:38), variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

#### 1. Variabel bebas / *Independent*

Variabel Independen (*bebas*) adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen

(terikat). Dalam penelitian ini adalah Kualitas Produk, Kualitas pelayanan, dan Harga produk pada Butik Hassa *Collection* Gresik di Kecamatan Gresik.

## 2. Variabel Dependent (Y)

Variabel terikat / Dependent adalah suatu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel ini yang menjadi variabel terikat adalah Loyalitas Pelanggan Butik Hassa *Collection* Gresik (Y).

### 3.7.2. Definisi Operasional Variabel

Variabel-variabel yang digunakan dalam “Pengaruh Kualitas Produk Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Butik Hassa *Collection* Gresik” adalah :

#### 1. Variabel Kualitas Produk ( $X_1$ ).

kualitas produk menurut Kotler and Amstrong (2012: 283) adalah “*The Ability Of A Product To Perform Its Functions, It Includes The Product’s Overall Durability, Reliability, Precision, Ease Of Operation And Repair, And Other Valued Attributes*” dengan arti kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal itu termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan kemudahan pengoperasian dan reparasi produk juga atribut produk lainnya. Kotler dan Keller (2010: 347) menyatakan bahwa terdapat sembilan faktor dimensi yang dapat diukur kualitas produk, antara lain :

1. *Performance* (kinerja).
2. *Durability* (daya tahan).
3. Kesesuaian dengan spesifikasi.
4. Fitur (keistimewaan tambahan).
5. Desain.

6. Estetika.

## 2. Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )

Menurut Tjiptono (2012; 42) dalam sektor jasa, layanan pelanggan dapat diartikan sebagai kualitas total jasa yang dipersepsikan oleh pelanggan.

Adapun indikatornya adalah :

1. Layanan pelanggan meliputi aktivitas untuk memberikan kegunaan waktu dan tempat.
2. Pelayanan pratransaksi, saat transaksi, dan pascatransaksi.

## 3. Variabel Harga ( $X_3$ )

Harga adalah kompensasi yang harus dilakukan untuk mendapatkan sejumlah barang atau jasa. Menurut Kotler dan Armstrong (2012: 5), harga adalah jumlah uang yang dibebankan untuk sebuah produk atau jumlah nilai yang konsumen tukarkan untuk mendapatkan manfaat dari memiliki atau menggunakan produk atau jasa. Indikator dari variabel harga adalah sebagai berikut :

1. Harga yang ditawarkan dibandingkan dengan harga pesaing.
2. Harga promosi yang ditawarkan.
3. Harga terjangkau.

## 4. Keputusan Pembelian (Y)

Menurut Kotler dan Keller (2010:181), keputusan pembelian konsumen adalah membeli merek yang paling disukai dari berbagai alternatif yang ada, tetapi dua faktor bisaberada antara niat pembelian dan keputusan pembelian. Adapun indikator dari keputusan pembelian sebagai berikut:

1. Kemantapan pada sebuah produk.
2. Kebiasaan dalam membeli produk.

3. Melakukan pembelian ulang.
4. Memberikan rekomendasi kepada orang lain.

### **3.8 Uji Instrumen**

Instrumen penelitian ini menggunakan kuisioner dalam pengumpulan data primer, sebelum kuisioner tersebut digunakan dalam analisis selanjutnya, kuisioner ini terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reabilitas dengan menggunakan program SPSS (*Sosial Product of Sosial Science*). Apabila dalam uji normalitas dan reliabilitas didapatkan data yang berdistribusi normal, maka dapat dilakukan langkah selanjutnya.

#### **3.8.1 Uji Validitas**

Menurut Sugiyono (2013:121) validitas adalah instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Valid menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti.

Menurut Ghazali (2013:53) Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidak suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Ghazali (2013:52-59) juga menjelaskan bahwa mengukur validitas dapat dilakukan dengan cara melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel untuk degree of freedom ( $df$ ) =  $n-2$ , dalam ini  $n$  adalah jumlah sampel. Jika  $r$  hitung (tiap butir dapat dilihat pada kolom *corrected item – total correlation*) lebih besar dari  $r$  tabel dan nilai  $r$

positif maka pernyataan tersebut dinyatakan valid. Kesesuaian harga  $r$  diperoleh dari perhitungan dengan menggunakan rumus diatas dikonsultasikan dengan tabel harga  $r$  *product moment* dengan korelasi harga  $r$  lebih besar atau sama dengan  $r$  *product moment*, maka butir instrument tersebut valid dan jika  $r$  lebih kecil dari  $r$  *product moment* maka butir instrument tidak valid.

### **3.8.2 Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas dilakukan dengan tujuan untuk mengukur suatu kestabilan dan konsentrasi skala pengukuran. Data yang diperoleh harus menunjukkan hasil yang stabil dan konsistensi bila dilakukan pengukuran kembali terhadap objek yang sama. Untuk mengetahui konsistensi dari data yang dilakukan dengan uji reliabilitas konsistensi internal (Sugiyono,2013: 185).

Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian dilakukan dengan cara mencobakan instrument sekali saja, kemudian data yang diperoleh dari analisis dengan teknik tertentu, dalam hal ini teknik yang digunakan adalah teknik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Suatu variable dikatakan *reliable* jika memberikan nilai  $\alpha > 0,60$  (Ghozali, 2013: 42).

## **3.9 Uji Asumsi Klasik**

### **3.9.1 Uji Normalitas**

Menurut Ghozali (2013:160) mengemukakan bahwa : “ Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas diperlukan karena untuk melakukan pengujian-pengujian variabel lainnya dengan mengansumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi

normal. Untuk menguji suatu data berdistribusi normal atau tidak, dapat diketahui dengan menggunakan grafik normal plot. Dengan melihat histogram dari residualnya. Dasar penambil keputusan (Ghozali, 2013: 163) :

- a. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan metode *Kolmogrov-Smirnov* jika hasil angka signifikansi (Sig) < 0,05 maka data tidak terdistribusi normal.

### **3.9.2 Uji Multikolinearitas**

Uji *Multikolinearitas* bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Ghozali (2013:105). Uji Multikolinearitas ini dilakukan dengan melihat nilai *Variance Inflation Faktor* (VIF). Nilai *cuf off* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya *multikolinearitas* adalah nilai *tolerance* < 0,10 atau sama dengan VIF > 10 (Ghozali, 2013: 106 ).

### **3.9.3 Uji Autokorelasi**

Menurut Ghozali (2013:110) “Uji Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya)”.

Cara yang dilakukan untuk mendeteksi ada atau tidaknya autokorelasi adalah dengan melakukan uji Durbin Watson dengan pedoman sebagai berikut :

1. Jika  $0 < d < dL$  : Tidak ada autokorelasi positif.
2. Jika  $dL \leq d \leq Du$  : Tidak ada autokorelasi positif.
3. Jika  $(4-dL) < d < 4$  : Tidak ada autokorelasi negatif.
4. Jika  $(4-dU) \leq d \leq (4-dL)$  : Tidak ada autokorelasi negatif.
5. Jika  $Du < d < (4-dU)$  : Tidak ada autokorelasi, positif atau negatif.

### 3.9.4 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas yaitu untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas (Ghozali, 2013:139). Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Jika p value  $> 0,05$  tidak signifikan berarti tidak terjadi heteroskedastisitas artinya model regresi lolos uji heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Kebanyakan data *crosssection* mengandung situasi heteroskedastisitas karena data ini menghimpun data yang mewakili berbagai ukuran ( kecil, sedang dan besar ).

### 3.10 Teknik Analisa Data

Analisis kuantitatif digunakan untuk menganalisis data yang bersifat bilangan atau berupa angka-angka. Sumber data yang digunakan dari penelitian ini adalah penarikan data primer dengan menggunakan kuesioner.

Data tersebut di kuantitatifkan dengan memberikan skor pada masing-masing jawaban responden. Sugiyono, (2013:86).

### 3.11 Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang dipakai adalah regresi linier berganda (*multiple regression*). Analisis regresi pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabelindependen (variabel penjelas/bebas) digunakan untuk menguji hipotesis yang telah dipilih. Adapun persamaannya adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

#### Keterangan :

Y	= Keputusan pembelian.
$\alpha$	= Konstanta.
$\beta_1 \dots \beta_2 \dots \beta_3$	= Koefisien regresi.
$X_1$	= Kualitas Produk.
$X_2$	= Kualitas Pelayanan.
$X_3$	= Harga.
e	= standard error.

### 3.12 Uji Hipotesis

Untuk menguji suatu hipotesis yang dikemukakan oleh peneliti, maka dilakukan uji statistik, yaitu :

#### 3.12.1 Uji Pengaruh Parsial ( Uji t )

Menurut Ghozali (2013:98), uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam

menerangkan variasi variabel dependen. Salah satu cara melakukan uji t adalah dengan membandingkan nilai statistik t dengan baik kritis menurut tabel. Sedangkan menurut Sugiyono (2013:194) uji t digunakan untuk mengetahui masing-masing sumbangan variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat, menggunakan uji masing-masing koefisien regresi variabel bebas apakah mempunyai pengaruh yang bermakna atau tidak terhadap variabel terikat.

Untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara parsial dengan  $\alpha = 0,05$ . Maka cara yang dilakukan adalah:

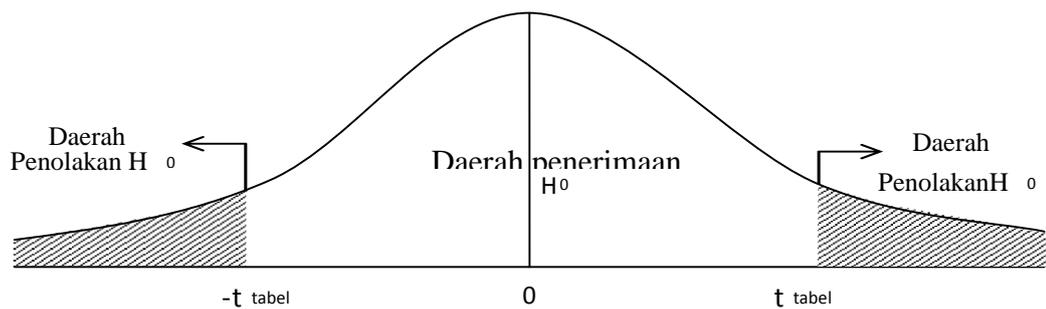
1. Menentukan hipotesis statistik.
2.  $H_0 : \beta_i = 0$ ; (Faktor - faktor yang terdiri dari kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian di Butik Hassa *Collection* Gresik).

$H_a : \beta_i \neq 0$ ; (Faktor - faktor yang terdiri dari kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pembelian di Butik Hassa *Collection* Gresik).

3. Menentukan tingkat signifikan.
4. Membandingkan tingkat signifikan (  $\alpha$  ) sebesar 0,05 dengan tingkat signifikansi t yang diketahui secara langsung dengan menggunakan program *SPSS* dengan kriteria berikut :

Nilai signifikan  $t_{hitung} > 0,05$  berarti  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Nilai signifikan  $t_{hitung} < 0,05$  berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

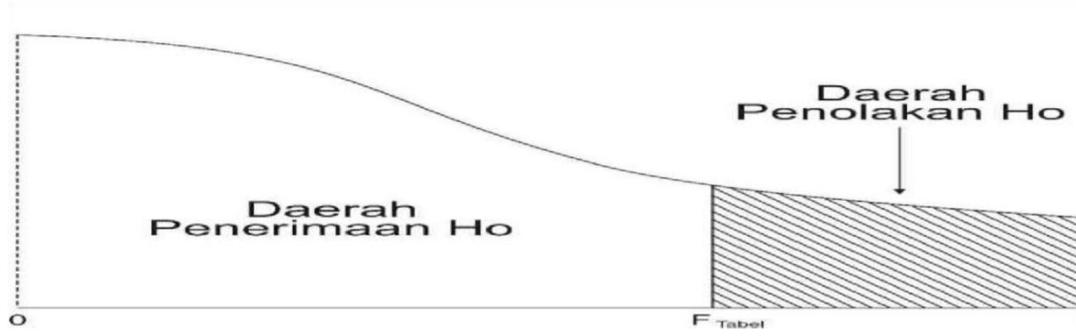


**Gambar 3.1**  
**Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji t**

### 3.12.2 Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Untuk mengetahui atau tidaknya pengaruh yang nyata antara variabel-variabel independen dengan variabel dependen secara simultan digunakan uji F .

1.  $H_a : \beta_i \neq 0$ ; (Faktor - faktor yang terdiri dari kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian di Butik Hassa *Collection* Gresik).
2. Tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) = 5% = 0,05
3. Kriteria pengujian :
  - a. Apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima berarti variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian di Butik Hassa *Collection* Gresik.
  - b. Apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak berarti variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara simultan terhadap keputusan pembelian di Butik Hassa *Collection* Gresik.



**Gambar 3.2**  
**Daerah Penerimaan dan Penolakan  $H_0$  Uji F**