

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel**

##### **3.1.1. Variabel Penelitian**

Menurut Sugiyono (2008) Variabel adalah suatu atribut atau sifat dari obyek atau yang memiliki variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Menurut Sugiyono (2016) definisi variabel penelitian adalah variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini ada dua yaitu variabel independen dan variabel dependen.

##### **3.1.1.1. Variabel Terikat (*dependent variable*)**

Menurut Sugiyono (2016), Variabel Terikat (*dependent variable*) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat sering juga disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kinerja tenaga penjual (Y).

##### **3.1.1.2. Variabel Bebas (*independent variable*)**

Menurut Sugiyono (2016), Variabel Independen atau disebut juga variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya

atau timbulnya variabel dependen (terikat). Pada penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah:

1. Variabel X1 kompetensi penjual
2. Variabel X2 orientasi pelanggan
3. Variabel X3 penjualan adaptif

### 3.1.2. Operasional Variabel

Pengertian operasional variabel menurut Sugiyono (2010) adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

Definisi operasional dalam penelitian ini adalah:

**Tabel 3.1**  
**Operasional Variabel dan Indikator Empiris**

Variabel Penelitian	Definisi	Indikator	Sumber
Kompetensi Penjual	Keahlian tenaga penjualan merupakan keyakinan akan adanya pengetahuan khusus yang dimiliki oleh tenaga penjualan tersebut yang mendukung hubungan bisnis. Kompetensi tenaga penjualan biasanya lebih sering ditunjukkan melalui solusi yang diberikannya dalam melayani pelanggannya.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemampuan menguasai pengetahuan produk,</li> <li>2. Kemampuan menyelesaikan masalah,</li> <li>3. Kemampuan membina hubungan dengan pelanggan,</li> <li>4. Kemampuan persuasif dan mempengaruhi,</li> <li>5. Kepribadian yang aktif dan menyenangkan,</li> <li>6. Pengalaman,</li> <li>7. Kemampuan presentasi.</li> </ol>	Liu dan Leach (2001)

Orientasi Pelanggan	Orientasi pelanggan merupakan upaya yang dibentuk oleh perusahaan dalam mengidentifikasi dan mengantisipasi kebutuhan-kebutuhan konsumen guna menciptakan kepuasan konsumen dalam rangka mewujudkan tujuan organisasional.	Memahami kebutuhan pelanggan. Memahami prioritas pelanggan Melakukan survei kepuasan Memenuhi kebutuhan pelanggan.	Sari (2014)
Penjualan Adaptif	penjualan adaptif sebagai upaya untuk merubah perilaku penjualan selama ataupun setelah terjadinya interaksi dengan pelanggan yang didasarkan pada informasi yang diterima mengenai situasi penjualan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendengarkan</li> <li>2. Ketegasan</li> <li>3. Fleksibilitas</li> </ol>	Franke and Park (2006)
Kinerja Tenaga Penjual	kinerja tenaga penjualan sebagai evaluasi atas perilaku tenaga penjualan, usaha dalam menyelesaikan tugas/pekerjaan, semenjak perilaku berkontribusi terhadap pencapaian sasaran objektif perusahaan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menghasilkan pangsa pasar</li> <li>2. Menghasilkan penjualan produk</li> <li>3. Menghasilkan penjualan dalam satuan mata uang</li> <li>4. Mempertahankan pelanggan prioritas</li> <li>5. Menemukan dan membangun hubungan dengan pelanggan baru.</li> </ol>	Park and Deitz (2006)

### 3.2. Jenis dan Sumber Data

Data adalah semua keterangan yang dijadikan responden, maupun yang berasal dari dokumen, baik dalam bentuk statistik atau dalam bentuk lainya guna keperluan penelitian (Kuncoro, 2009). Jenis data yang digunakan adalah metode

deskriptif kuantitatif yaitu suatu metode dalam meneliti suatu kelompok, suatu objek, suatu sistem pemikiran atau suatu peristiwa dimasa sekarang. Dimana tujuannya untuk membuat deskriptif, gambaran atau lukisan secara sistematis, factual dan akurat mengenai fakta-fakta secara hubungan antar variabel.

### **3.2.1. Sumber Data**

Untuk menunjang pembahasan dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan adalah sebagai berikut:

#### **3.2.1.1. Data Primer**

Data primer dalam penelitian ini bersumber dari penyebaran kuesioner secara langsung yang diberikan kepada tenaga penjualan di CV.Utama Jaya Distribusi Jepara.

#### **3.2.1.2. Data Sekunder**

Data sekunder ialah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung bisa melalui pihak lain, atau laporan historis yang telah disusun dalam arsip yang telah dipublikasikan atau tidak. Data sekunder yang digunakan dalam ini berupa studi kepustakaan, jurnal, literature-literatur yang berkaitan dengan permasalahan, dan informasi dokumentasi lainnya yang bisa diambil melauai internet.

### **3.3. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel**

#### **3.3.1. Populasi**

Menurut Sugiyono (2016), definisipopulasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik

kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah para tenaga penjualan di CV.Utama Jaya Distribusi Jepara sebanyak 56 tenaga penjual.

### **3.3.2. Sampel**

Sampel merupakan bagian yang menjadi obyek sesungguhnya dari sebuah penelitian, sedang metodologi untuk memilih dan mengambil individu-individu masuk kedalam sampel yang representatif disebut sampling (Soeratno, 2003). Adapun metode pengambilan sampel adalah “sensus” apabila jumlah populasinya kurang dari 200 maka seluruh jumlah populasi dijadikan sebagai sampel sensus (Sugiyono, 2014). Dengan populasi yang berjumlah 56 tenaga penjualan di CV.Utama Jaya Distribusi Jepara, yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh populasi tersebut.

### **3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel**

Mengingat seluruh populasi dijadikan sampel maka metode pengambilan sampel adalah sampling sensus. Sampling sensus adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2016). Hal ini sering digunakan untuk penelitian dengan jumlah sampel dibawah 200 orang, atau untuk penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan tingkat kesalahan yang sedikit atau kecil.

### **3.4. Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang merupakan bagian dari tahap pengujian fakta setelah proses pemilihan data. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan studi pustaka.



### 3.4.1. Kuesioner

Teknik pengumpulan data menggunakan koesioner. Menurut Sugiyono (2016), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner dibuat dengan menyusun daftar pertanyaan secara tertulis yang juga udah disiapkan jawabannya. Pertanyaan terdiri dari identitas responden, dengan meminta responden untuk memilih salah satu jawaban yang sudah disediakan menggunakan pertanyaan tertutup dan terbuka. Kuesioner yang dibuat dengan menggunakan pertanyaan terbuka, berupa pertanyaan mengenai identitas responden dan pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan kinerja tenaga penjualan, dan pertanyaan tertutup, ialah pertanyaan yang meminta responden untuk memilih salah satu jawaban yang tersedia dari setiap pertanyaan. Kuesioner dibuat dengan *multiple choise* dengan menggunakan skala ordinal, dimana setiap butir pertanyaan dibagi menjadi lima skala ukuran yaitu sangat setuju (skor 5), setuju (skor 4), netral (skor 3), tidak setuju (skor 2) dan sangat tidak setuju (skor 1). Skala ordinal digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2016).

### 3.4.2. Studi Pustaka

Studi pustaka ialah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca buku-buku, literature, jurnal-jurnal, dan referensi-referensi yang bisa menunjang dan melengkapi data yang diperlukan berkaitan dengan penelitian ini dan juga penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

### 3.5. Metode Pengolahan Data Penelitian

Sebelum menganalisis data, perlu dilakukan beberapa tahap teknik pengolahan data, tahap pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik pengolahan data sebagai berikut:

#### 1. *Pengeditan (editing)*

Editing merupakan proses pengecekan dan penyesuaian data yang diperoleh peneliti untuk mempermudah proses pemberian kode dan pemrosesan data dengan teknik statistik, yaitu tahap pengolahan data setelah pembagian kuesioner, dan selanjutnya pengolahan data yang diperoleh peneliti dari lapangan tersebut dilakukan pengecekan terhadap kemungkinan kesalahan jawaban responden serta ketidakpastian jawaban dari responden.

#### 2. *Pemberian kode (coding)*

Pada tahapan ini memberikan tanda atau kode tertentu terhadap alternatif jawaban sejenis atau menggolongkan hasil penelitian sehingga dapat memudahkan peneliti mengenai tabulasi. Tujuannya ialah menyederhanakan jawaban.

#### 3. *Pemberian table (tabulating)*

Tabulating ialah menyajikan data-data yang diperoleh dalam tabel, sehingga pembaca diharapkan dapat melihat hasil penelitian dengan jelas. Kegiatan ini dilakukan dengan memasukkan data yang telah diklarifikasi dalam table yang telah tersedia. Setelah proses tabulating selesai dilakukan, kemudian diolah dengan program komputer SPSS 20.

#### 4. *Pemberian skor (scoring)*

Pemberian skor (scoring) ialah suatu kegiatan berupa penilaian atau pengharapan yang berupa angka-angka kuantitatif yang diperlukan dalam penghitungan hipotesa. Dalam penghitungan (scoring) digunakan skala likert yang pengukurannya sebagai berikut;

1. Untuk jawaban sangat setuju dengan skor = 5
2. Untuk jawaban setuju dengan skor = 4
3. Untuk jawaban netral dengan skor = 3
4. Untuk jawaban tidak setuju dengan skor = 2
5. Untuk jawaban sangat tidak setuju dengan skor = 1

### **3.6. Metode Analisa Data**

Dalam pangujian validitas dan reliabilitas, ialah proeses menguji dari sebuah butir-butir pertanyaan yang ada dalam sebuah angket atau kuesioner apakah isi dari butir-butir pertanyaan tersebut sudah valid dan reliable.

#### **3.6.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

##### **3.6.1.1. Uji Validitas**

Setelah data yang diperoleh dari hasil kuesioner yang diberikan kepada responden, kemudian dilakukan pengujian terhadap kuesioner untuk mengukur tingkat kebaikan kuesioner tersebut, maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Menurut Sugiyono (2016) “*Valid* berarti alat ukur yang digunakanmendapat data (mengukur) itu valid. *Valid* berarti instrumen tersebut dapat digunakanuntuk mengukur apa yang seharusnya diukur”. Validitas alat ukur diuji denganmenghitung korelasi antara nilai yang diperoleh dari setiap butir pernyataan dengankeseluruhan yang diperoleh pada alat ukur tersebut.



Perhitungan pengujian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan komputer menggunakan program SPSS (*Statistical Package for Social Science*). Untuk menentukan nomor-nomor item yang valid dan yang gugur, perlu dikonsultasikan dengan tabel *r product moment*. Kriteria penilaian uji validitas, adalah:

1. Apabila  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$  (pada taraf signifikan 5%), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut valid.
2. Apabila  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$  (pada taraf signifikan 5%), maka dapat dikatakan item kuesioner tersebut tidak valid.

### **3.6.1.2. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang indikatornya dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. (Ghozali, 2013). Pengukuran reliabel dilakukan dengan cara one shot atau pengukuran sekali saja dengan alat bantu SPSS uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Nilai reliabilitas variabel ditunjukkan oleh koefisien *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila koefisien *Cronbach Alpha*  $> 0,70$ .

Hasil *Cronbach Alpha*  $> 0,70$  = reliabel

Hasil *Cronbach Alpha*  $< 0,70$  = tidak reliabel

### **3.6.2. Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui kondisi data yang ada agar dapat menentukan model analisis yang tepat. Dan untuk meyakinkan bahwa persamaan garis regresi yang diperoleh adalah linier dan dapat dipergunakan (valid) untuk mencari peramalan, maka akan dilakukan pengujian asumsi

normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Data yang digunakan sebagai model regresi berganda dalam menguji hipotesis haruslah menghindari kemungkinan terjadinya penyimpangan asumsi klasik.

#### **3.6.2.1. Uji Normalitas**

Menurut Ghozali (2013) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat persebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusannya adalah:

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

#### **3.6.2.2. Uji Multikolinieritas**

Dalam penelitian ini uji multikolinieritas dimaksudkan untuk menguji apakah ditemukan adanya korelasi antar variabel-variabel bebas dalam model regresi. Menurut Ghozali (2013), multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel. Jika terjadi korelasi diantara variabel bebas, maka terdapat problem multikolinieritas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Untuk

mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas didalam model regresi adalah sebagai berikut:

1. Jika antar variabel bebas ada korelasi yang cukup tinggi (umumnya diatas 0,90), maka hal ini merupakan indikasi adanya multikolinieritas.
2. Multikolinieritas juga bisa dilihat dari nilai tolerance dan lawannya serta variance inflation factor (VIF). Nilai cutoff yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai tolerance  $< 0,10$  atau sama dengan nilai VIF  $> 10$ .

### **3.6.2.3. Uji Heteroskedastisitas**

Uji Heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan variance dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Menurut Ghozali (2013) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual atau pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik dalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan grafik scatterplot, Uji heterokesdastisitas dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED di mana dasar analisisnya adalah :

1. Jika titik-titik yang ada pada diagram membentuk suatu pola tertentu dan teratur, bergelombang, melebar kemudian menyempit maka terjadi heterokesdastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi gejala heterokesdastisitas.

### 3.6.3. Analisis Regresi Linier Berganda

Alat analisis regresi linier berganda dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen atas perubahan dari setiap peningkatan atau penurunan variabel independen yang akan mempengaruhi variabel dependen. Menurut Abdurahman (2011) secara umum ada dua macam hubungan antara dua variabel atau lebih, yaitu bentuk hubungan dan keeratan hubungan. 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. Bentuk umum persamaan regresi linear berganda dapat dituliskan sebagai berikut:

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

Keterangan :

Y = Kinerja Tenaga Penjual

a = Konstanta

X<sub>1</sub> = Kompetensi Penjual

X<sub>2</sub> = Orientasi Pelanggan

- $X_3$  = Penjualan Adaptif  
 $b_1$  = Koefisien Regresi dari Kompetensi Penjual ( $X_1$ )  
 $b_2$  = Koefisien Regresi dari Orientasi Pelanggan ( $X_2$ )  
 $b_3$  = Koefisien Regresi dari Penjualan Adaptif ( $X_3$ )  
 $e$  = Error/Variabel pengganggu

### 3.6.4. Pengujian Hipotesis

#### 3.1.2.1. Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F)

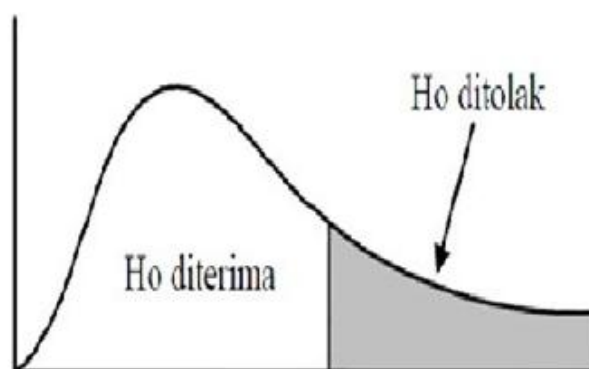
Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

Kriteria pengujian

1. Apabila probabilitas signifikan kurang dari 5% maka hipotesis diterima.
2. Apabila probabilitas signifikan lebih dari 5% maka hipotesis ditolak.

$H_0 : X_1 = X_2 = X_3 = 0$ , artinya tidak ada pengaruh secara bersama-sama antara variabel independen terhadap variabel dependen.

$H_a : X_1 \neq X_2 \neq X_3 \neq 0$ , artinya ada pengaruh secara bersama-sama antara variabel independen terhadap variabel dependen.





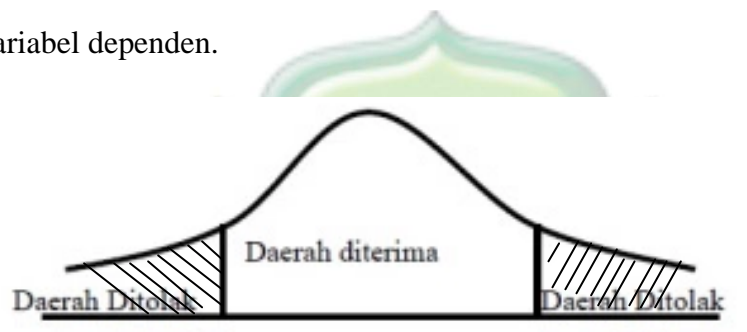
### Gambar 3.1 Uji F

#### 3.1.2.2. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji t)

Uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2013). Kriteria pengujian:

$H_0 : X_1 = X_2 = X_3 = 0$ , yaitu variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

$H_a : X_1 \neq X_2 \neq X_3 \neq 0$ , yaitu variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.



Gambar 3.2 Uji t dua arah

#### 3.1.2.3. Koefisien Determinasi (Uji $R^2$ )

Koefisien determinasi 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 variabel dependen (Ghozali, 2013).