

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Definisi Operasional Variabel Penelitian dan Skala Variabel.

Variabel menurut Indriantoro dan Supomo (2012) adalah ukuran dengan berbagai macam nilai untuk memberikan gambaran yang lebih nyata mengenai fenomena-fenomena. Variabel yang diteliti terbagi menjadi 2 kelompok besar/variabel besar, yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Adapun definisi operasional variabel untuk masing-masing variabel dan indikatornya adalah sebagai berikut:

1. Variabel bebas (*Independent variable*)

Adalah variabel yang diduga sebagai penyebab atau pendahulu dari variabel lain. Dalam hal ini variabel bebasnya adalah *WOM dan kualitas layanan*.

2. Variabel terikat (*Dependent variable*)

Adalah variabel yang diduga sebagai akibat atau dipengaruhi oleh variabel yang mendahuluinya. Dalam penelitian ini variabel terikatnya (Y) adalah keputusan pembelian jasa.

Definisi operasional variabel dan indicator penelitian dapat dilihat pada tabel 3.1. sebagai berikut:

Tabel 3.1.
Definisi Operasional Variabel penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran
<i>Word of Mouth</i> (WOM)	<i>Word of Mouth</i> (WOM) atau komunikasi dari mulut ke mulut merupakan proses komunikasi yang berupa pemberian rekomendasi baik secara individu maupun kelompok terhadap suatu produk atau jasa yang bertujuan untuk memberikan informasi secara personal. (Kotler & Keller 2012)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendapat rekomendasi dari orang lain 2. Mendapat hal-hal yang positif 3. Dorongan terhadap teman atau relasi, (Kotler & Keller 2012) 	Menggunakan skala interval 1-5, dengan skala likert.
Kualitas Produk	Kualitas produk adalah totalitas dari bentuk dan karakteristik suatu produk atau jasa yang tergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan (Amin Wijaya Tunggal, 2014)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas produk yang dimiliki perusahaan. 2. Keandalan kualitas produk yang dimiliki perusahaan 3. Konsistensi kualitas produk sehingga tidak dimiliki perusahaan lain. Amin Wijaya Tunggal, (2014) 	Menggunakan skala interval 1-5, dengan skala likert.
4. Lokasi	Lokasi adalah “tempat, kedudukan secara fisik yang mempunyai fungsi strategis karena dapat ikut menentukan tercapainya tujuan badan usaha” (Sriyadi, 2011).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Akses transportasi yang mudah. 2. Dekat dengan konsumen. 3. Lingkungan yang mendukung. (Sriyadi, 2011). 	Menggunakan skala interval 1-5, dengan skala likert.
Keputusan Pembelian (Y)	Keputusan Pembelian adalah proses dimana konsumen melewati lima tahap, pengenalan masalah, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian dan perilaku pasca pembelian, yang dimulai jauh sebelum pembelian aktual dilakukan dan memiliki dampak yang lama setelah itu. (Kotler & Keller 2012)	<ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Prioritas</u> pada pilihan 2. <u>Kemantapan</u> untuk menggunakan 3. <u>Keyakinan</u> untuk menggunakan, (Kotler & Keller 2012) 	Menggunakan skala interval 1-5, dengan skala likert.

3.2. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini, terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder, dengan uraian sebagai berikut:

3.2.1. Data primer

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara) (Indriantoro, 2014). Dalam penelitian ini data diperoleh dari kuesioner responden tentang beberapa variabel yang diteliti.

3.2.2. Data sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain) (Indriantoro, 2014). Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini seperti: mengambil dan mengolah data yang sudah ada, yakni dokumen-dokumen yang dimiliki oleh organisasi seperti halnya struktur organisasi, selain itu data sekunder dapat diperoleh dari brosur, internet, tentang Toko cat Dharmayatindo. Data ini digunakan mendukung data primer.

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian (Arikunto, 2012). Dengan menetapkan populasi, ini dimaksudkan agar suatu penelitian dapat mengukur sesuatu sesuai dengan kasusnya. Populasi yang ada dalam penelitian ini adalah semua konsumen Toko cat Dharmayatindo.

3.3.2. Sampel

Yang dimaksud dengan sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Arikunto, 2012:). Menurut Mudrajad Kuncoro (2014) sampel adalah suatu himpunan bagian (*subset*) dari unit populasi. Dalam penentuan sampel jika populasinya besar dan jumlahnya tidak diketahui, untuk mencari besarnya sampel digunakan rumus (Rao Purba, 1996 dalam Mudjarat Kuncoro, 2014):

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

Keterangan:

n : jumlah sampel

Z : tingkat keyakinan dalam penentuan sampel, 95% = 1,96

moe : *margin of error* atau kesalahan maksimum yang bisa ditoleransi, disini ditetapkan sebesar 10%.

Besarnya sampel dapat dihitung:

$$\begin{aligned} n &= \frac{Z^2}{4(moe)^2} \\ &= \frac{1,96^2}{4(0,1)^2} = 96,04 \text{ (dibulatkan 96)} \end{aligned}$$

Jadi berdasarkan rumus di atas dapat diambil sampel sebanyak 96 responden. Penentuan sampel menggunakan *nonprobability sampling*, yaitu dengan cara *aksidental sampling*, artinya penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu pelanggan Toko cat Dharmayatindo pada saat periode penelitian ini sedang dilaksanakan dan bersedia menjadi responden.

3.4. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini, digunakan metode kuesioner, yaitu membuat daftar pertanyaan untuk diisi oleh responden yang dipilih untuk diselidiki atau sebagai sampel. Data primer didapatkan melalui kuesioner yang diberikan kepada para pelanggan Toko cat Dharmayatindo.

3.5. Metode Pengolahan Data

Ada beberapa tahap yang akan dilaksanakan dalam pengolahan data yaitu:

- 3.5.1. Editing yaitu Proses yang dilakukan setelah data terkumpul untuk melihat apakah jawaban – jawaban pada kuesioner telah berisi lengkap atau belum.
- 3.5.2. Coding yaitu Proses pemberian kode tertentu terhadap aneka ragam jawaban kuesioner untuk di kelompokkan dalam kategori yang sama.
- 3.5.3. Skoring yaitu Kegiatan pemberian nilai yang berupa angka pada jawaban responden untuk memperoleh data kualitatif yang diperlukan dalam pengujian hipotesa. Skoring ini menggunakan skala likert yaitu cara pengukuran dengan sebuah pertanyaan dan kemudian diminta untuk memberikan jawaban sangat setuju dan jawaban ini diberikan skor 1-5 yaitu sebagai berikut:

- Untuk jawaban SS (Sangat setuju) mendapat skor 5
- Untuk jawaban S (Setuju) mendapat skor 4
- Untuk jawaban N (Netral) mendapat skor 3
- Untuk jawaban TS (Tidak setuju) mendapat skor 2

- Untuk jawaban STS (Sangat tidak setuju) mendapat skor 1

Skala Likert ini bersifat tertutup yaitu responden tidak boleh menjawab selain jawaban yang disediakan oleh peneliti.

3.5.4. Tabulasi yaitu pengelompokan data diatas jawaban responden dengan teliti dan teratur, kemudian dihitung dan di jumlahkan sampai terwujud dalam bentuk tabel. Sehingga didapatkan hubungan antara variabel – variabel yang ada

3.6. Metode Analisis Data.

Metode analisis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah Metode Analisis Kuantitatif. Dimana untuk mencapai tujuan penelitian yaitu menganalisis pengaruh WOM (X1), kualitas produk (X2) dan lokasi (X3) terhadap variabel terikatnya (Y) keputusan pemilihan Toko cat Dharmayatindo, akan dilakukan analisis regresi dengan bantuan program SPSS 18. Urutan analisis data dilakukan sebagai berikut:

3.6.1. Analisis Data

Analisis data yaitu salah satu alat untuk mengumpulkan data, mengolah data, menarik kesimpulan dan membuat keputusan berdasarkan analisis data yang dikumpulkan. Statistika dalam arti luas ini meliputi penyajian data, yang berarti meliputi statistik dalam arti sempit. (Usman, 2015).

1. Uji Validitas

Validitas berasal dari kata validity yang artinya sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya

(Azwar, 2013). Suatu tes atau instrumen pengukur dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur, yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. (Azwar, 2013). Uji validitas dapat dilihat dengan menggunakan koefisien korelasi *product moment* (r) dengan sebagai berikut (Azwar, 2013):

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

Keterangan:

X dan Y : Skor masing-masing variabel.

n : Banyaknya sampel.

2. Uji Reliabilitas

Tinggi rendahnya reliabilitas ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut koefisien reliabilitas (Azwar, 2013). Pada awalnya tinggi-rendahnya reliabilitas tes tercermin oleh nilai *cronbach alpha* (Ghozali, 2012). Dimana apabila nilai cronbach alpha diatas 0,60 maka variabel dalam penelitian dapat dikatakan reliabel atau handal, sehingga apabila tes terhadap pertanyaan yang diajukan dilakukan secara berulang-ulang maka jawaban responden akan sama (Ghozali, 2012).

3.6.2. Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini untuk mengolah data dari hasil penelitian ini dengan menggunakan Analisis Inferensial (kuantitatif). Dimana dalam analisis tersebut

dengan menggunakan paket program SPSS. Analisis data dilakukan dengan bantuan Metode Regresi Linear Berganda, tetapi sebelum melakukan analisis regresi linear berganda digunakan uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik adalah uji untuk mengukur indikasi ada tidaknya penyimpangan data melalui hasil distribusi, korelasi, variance indikator-indikator dari variabel. Uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, uji autokorelasi dan uji heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini uji autokorelasi tidak digunakan karena data observasi tidak berurutan sepanjang waktu dan tidak terkait (longitudinal), Gujarati (2013).

1. Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, dependent variable dan independent variable keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal (Imam Ghozali, 2011).

Mendeteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik *normal P-P Plot*. Adapun pengambilan keputusan didasarkan kepada:

- a. Jika data menyebar di sekitar 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 garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Imam Ghozali, 2011). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas didalam model regresi adalah dengan menganalisa matrik korelasi variabel bebas jika terdapat korelasi antar variabel bebas yang cukup tinggi (lebih besar dari 0,90) hal ini merupakan indikasi adanya multikolinearitas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Salah satu cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas itu dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi dengan residualnya, adapun dasar untuk menganalisisnya adalah:

- a. Jika ada pola tertentu (bergelombang, melebar kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang serta titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.6.3. Analisis Regresi

Metode regresi linear berganda digunakan dengan alasan variabel bebas terdiri dari beberapa variabel. Berdasarkan hubungan dua variabel yang dinyatakan dengan persamaan linear dapat digunakan untuk membuat prediksi (ramalan) tentang besarnya nilai Y (variabel dependen) berdasarkan nilai X

tertentu (Variabel independent). Ramalan (prediksi) tersebut akan menjadi lebih baik bila kita tidak hanya memperhatikan satu variabel yang mempengaruhi (variabel independen) sehingga menggunakan analisis regresi linear berganda (Djarwanto, PS, 2015). Dalam penelitian ini akan digunakan program SPSS 18, untuk menghitung analisis regresi berganda. Adapun bentuk persamaan regresi linear berganda yang digunakan dapat dirumuskan: (Gujarati, 2015)

$$Y_1 = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y : Variabel terikat: Keputusan pembelian jasa..

α : Koefisien konstanta.

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$: Koefisien variabel WOM, kualitas produk dan lokasi

X_1, X_2, X_3 : Variabel bebas WOM, kualitas produk dan lokasi

e : faktor pengganggu (*error*)

3.6.4. Uji Hipotesis.

1. Pengujian secara simultan (Uji F)

Untuk menguji secara bersama-sama antara variabel bebas dengan variabel terikat dengan melihat tingkat signifikansi F pada $\alpha=5\%$ rumus yang digunakan (Gujarati, 2015):

$$F_h = \frac{\frac{R^2}{K-1}}{\left(\frac{1-R^2}{N-K} \right)}$$

Keterangan:

R : koefisien korelasi ganda.

F_h : F hitung.

K : jumlah variabel bebas.

N : jumlah sampel yang dipakai.

Pengujian setiap koefisien regresi bersama-sama dikatakan signifikan bila nilai mutlak $F_h \geq F_t$ maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternative (H_a) diterima, sebaliknya dikatakan tidak signifikan bila nilai $F_h < F_t$ maka hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis alternatif (H_a) ditolak.



Gambar 3.1.
Uji F

2. Pengujian secara parsial (Uji t).

Pengukuran uji t dimaksudkan untuk mempengaruhi apakah secara individu ada pengaruh antara variabel-variabel bebas dengan variabel terikat. Pengujian secara parsial untuk setiap koefisien regresi diuji untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara variabel bebas dengan variabel terikat, dengan melihat tingkat signifikansi nilai t pada 5% rumus yang digunakan (Gujarati, 2015):

$$t_h = \frac{\beta_1}{S_e(\beta_1)}$$

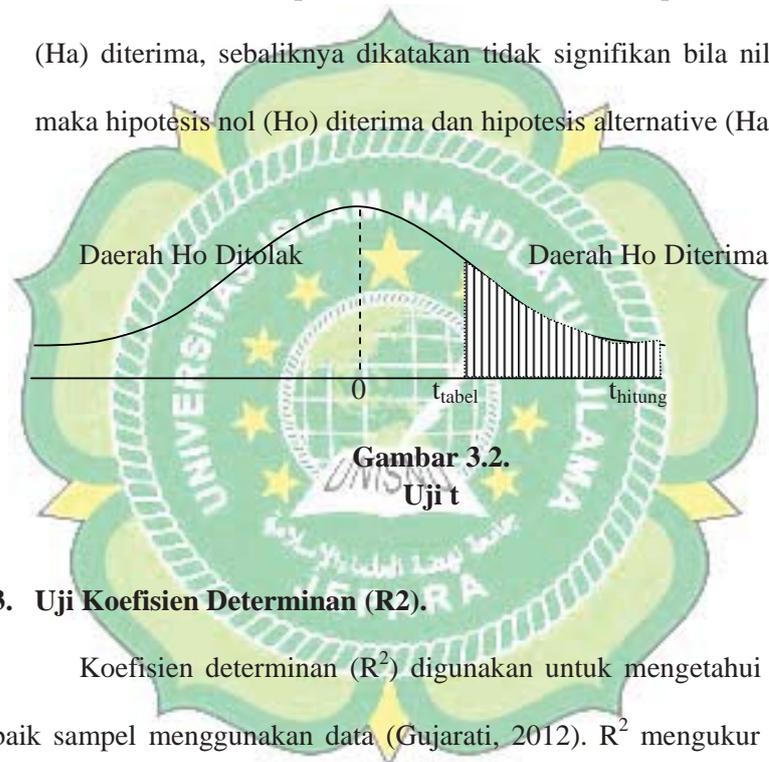
Keterangan:

t_h : t hitung.

β_i : parameter yang diestimasi

S_e : standar error.

Pengujian setiap koefisien regresi dikatakan signifikan bila nilai mutlak $t_h > t_t$ maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternative (H_a) diterima, sebaliknya dikatakan tidak signifikan bila nilai $t_h < t_t$ maka hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis alternative (H_a) ditolak.



Gambar 3.2.
Uji t

3. Uji Koefisien Determinan (R^2).

Koefisien determinan (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa baik sampel menggunakan data (Gujarati, 2012). R^2 mengukur besarnya jumlah reduksi dalam variabel dependen yang diperoleh dari penggunaan variabel bebas. R^2 mempunyai nilai antara 0 sampai 1, dengan nilai R^2 yang tinggi berkisar antar 0,7 sampai 1.

R^2 yang digunakan adalah nilai adjusted R^2 yang merupakan R^2 yang telah disesuaikan. Adjusted R^2 merupakan indikator untuk

mengetahui pengaruh penambahan suatu variabel independen ke dalam persamaan.

