

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian adalah suatu proses pengumpulan dan analisis data yang dilakukan secara sistematis dan logis untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Menurut penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Sebagai penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode asosiatif. Metode asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Dengan demikian, maka dalam penelitian ini menjelaskan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung.

3.2 Sumber Data

Data yang dihasilkan oleh peneliti merupakan hasil akhir dari proses pengolahan selama berlangsungnya penelitian. Data pada dasarnya berawal dari bahan mentah yang disebut data mentah. Jenis data yang digunakan dalam proses penelitian adalah : Data primer adalah data yang diperoleh dari lapangan atau yang diperoleh dari responden yaitu Konsumen Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung. Data tersebut adalah hasil jawaban pengisian kuisisioner mengenai variabel Kualitas Pelayanan Dan Keputusan Pembelian Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Penelitian Lapangan

Teknik ini dilakukan dengan cara turun secara langsung ke lapangan penelitian untuk memperoleh data yang berkaitan dengan penelitian, data tersebut diperoleh dengan cara :

1. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal yang lebih mendalam mengenai Keputusan Pembelian Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung..

2. Kuisisioner

Kuisisioner adalah sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis tentang dan faktual atau opini yang berkaitan dengan diri responden, yang dianggap fakta atau kebenaran yang diketahui dan perlu dijawab oleh responden. Dalam hal ini, respondennya adalah Konsumen Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung. Adapun skala pengukuran penelitian ini yang digunakan adalah Likert. Skala Ordinal digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti yang disebut sebagai variabel penelitian. Pengukuran untuk variabel independent dan dependent menggunakan teknik scoring untuk memberikan nilai pada setiap alternatif jawaban sehingga data dapat dihitung. Tabel 3.1 Perhitungan Menggunakan Skala Ordinal.

Tabel 3.1
Perhitungan Menggunakan Tipe Ordinal

SKALA		SKOR
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Cukup Setuju	CS	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

3.4 Populasi Dan Sample

3.4.1 Populasi

Populasi sebagai berikut populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang mempunyai kualitas tertentu yang di terapkan penelitian untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah adalah Seluruh Konsumen yang membeli Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang diteliti/diobservasi, dan dianggap dapat menggambarkan keadaan atau ciri populasi. Pada penelitian ini sample diambil dari populasi yaitu sebagian Konsumen yang membeli Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung. Metode penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode nonprobability sampling dengan menggunakan teknik *one sample random sampling* yang dimana pengambilan sample berdasarkan pada kriteria-kriteria tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti. Adapun kriteria yang ditentukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

Sample dalam penelitian ini adalah Mie Aceh Jamboe Raya di Bandar Lampung yang memenuhi kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti. Pada penelitian ini populasi yang diambil berukuran besar dan jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Dalam penentuan sampel jika populasinya besar dan jumlahnya tidak diketahui digunakan rumus sebagai berikut:

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

Dimana ;

n = Ukuran Sample

Z = Tingkat distribusi normal pada taraf signifikan 5% = 1,96

Moe = Margin of error atau kesalahan maksimum yang bisa ditoleransi, biasanya 10 %

Berdasarkan rumus diatas, maka jumlah sample yang harus diambil adalah:

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

$$n = 96,6$$

$$n = 96$$

3.5 Variabel Penelitian

3.5.1 Variabel Penelitian Independen

Variabel (X) atau Independen (bebas) adalah variabel stimulus, atau variabel yang mempengaruhi variabel lain. Variabel ini merupakan yang diukur, dimanipulasi atau dipilih oleh peneliti untuk menentukan hubungan dengan suatu gejala yang akan diteliti. Dalam penelitian ini variabel bebas (X) adalah *Tangibles* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4) Dan *Emphaty* (X5)

3.5.2 Variabel Penelitian Dependen

Variabel yang memberikan reaksi atau respon jika dihubungkan dengan variabel bebas. Variabel terikat merupakan variabel yang diamati dan

diukur untuk menentukan pengaruh yang disebabkan oleh variabel bebas.

Dalam penelitian ini variabel terikat (Y) adalah Keputusan Pembelian.

3.6 Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.2

Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Konsep	Definisi Operasional	Indikator	Skala Ukur
<i>Tangibles</i> (X1)	Menurut Sunaryo (2015) <i>Tangibles</i> (Bukti langsung), Yaitu Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.	Setiap Konsumen yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh Perusahaan, sehingga pelayanan yang diberikan akan berdampak pada keputusan pembelian.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peralatan modern 2. Fasilitas yang menarik 3. Kerapihan penampilan staff/pegawai 	Ordinal

<i>Reliability (X2)</i>	Menurut Sunaryo (2015) <i>Reliability</i> (Kehandalan), Yaitu Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.	Pelayanan <i>Reliability</i> adalah setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, mengetahui mengenai prosedur kerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan pelayanan yang sesuai 2. Bertanggung jawab tentang penanganan pelanggan 3. Memberikan layanan tepat waktu 4. Memberikan layanan yang baik 	Ordinal
<i>Responsiveness (X3)</i>	Menurut Sunaryo (2015) <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap), Yaitu Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Meliputi Layanan yang cepat, Kerelaan untuk membantu pelanggan Dan Siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari pelanggan.	Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan yang cepat, Kerelaan untuk membantu pelanggan 2. Siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari pelanggan 	Ordinal

<i>Assurance</i> (X4)	Menurut Sunaryo (2015) <i>Assurance</i> Yaitu Pengetahuan, kesopanan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan	kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberi jaminan, Membuat pelanggan merasa aman 2. Karyawan yang sopan 3. Memiliki pengetahuan luas 	Ordinal
<i>Emphaty</i> (X5)	Menurut Sunaryo (2015) <i>Empathy</i> (Empati), Yaitu Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.	perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan perhatian individu kepada pelanggan 2. Karyawan yang mengerti keinginan para pelanggannya 	Ordinal

Keputusan Pembelian (Y)	Menurut Indrawati at.el (2015) keputusan pembelian konsumen merupakan suatu proses pemilihan salah satu dari beberapa alternative penyelesaian masalah yang dikumpulkan oleh seorang konsumen, dan mewujudkan dengan tindakan lebih lanjut yang nyata	Kepentingan untuk membeli yang diambil oleh pembeli itu sebenarnya merupakan kumpulan dari sejumlah keputusan-keputusan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keputusan terhadap produk yang tersedia Promosi 2. Keputusan terhadap harga yang diberikan 3. Keputusan terhadap pelayanan yang diberikan 	Ordinal
-------------------------	---	--	--	---------

Sumber : Data Diolah, 2019

3.7 Uji Persyaratan Instrumen

3.7.1 Uji Validitas

Validitas adalah alat ukur yang digunakan dalam pengukuran yang dapat digunakan untuk melihat tidak adanya perbedaan antara data yang didapat oleh peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Sesuatu instrumen yang valid mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah dan untuk mengukur tingkat validitas dalam penelitian ini digunakan rumus korelasi product moment melalui program SPSS. Pada pengujian validitas ini menggunakan Sampel Responden berjumlah 30 responden

Prosedur Pengujian :

1. Rumusan Hipotesis

Ho : Instrumen dinyatakan tidak valid

H₁ : Instrumen dinyatakan valid

2. Kriteria Pengambilan Keputusan

Bila probabilitas (sig) < Alpha maka instrumen valid

Bila probabilitas (sig) > Alpha maka instrumen tidak valid

3. Menggunakan Program SPSS

4. Kesimpulan

3.7.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah suatu indikator yang cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data yang menunjuk pada tingkat keterandalan. Fungsi dari uji Reliabilitas adalah mengetahui sejauh mana konsistensi alat ukur untuk dapat memberikan hasil yang sama dalam mengukur hal dan subjek yang sama. Hasil penelitian yang reliabel bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda, instrumen yang reliabel berarti instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama, uji reliabilitas kuesioner menggunakan metode Alpha Cronbach 0,5.

Reliabel artinya konsisten atau stabil, suatu alat ukur dikatakan reliabel apabila hasil alat ukur tersebut konsisten sehingga dapat dipercaya. Uji reliabilitas pada penelitian ini, menggunakan pengolahan data yang dilakukan dengan bantuan program SPSS. Selanjutnya untuk menginterpretasikan besarnya nilai r alpha indeks korelasi.

Prosedur Pengujian :

1. Rumusan Hipotesis
 - Ho : Instrumen dinyatakan tidak reliabel
 - H₁ : Instrumen dinyatakan reliabel
2. Kriteria Pengambilan Keputusan
 - Tabel interpretasi nilai r alpha indeks korelasi
3. Kesimpulan

Tabel 3.3

Interpretasi Nilai r

Nilai Korelasi	Keterangan
0,8000 – 1,0000	SangatTinggi
0,6000 – 0,7999	Tinggi
0,4000 – 0,5999	Sedang
0,2000 – 0,3999	Rendah
0,0000 – 0,1999	SangatRendah

Sumber : Sugiyono, 2012

3.8 Uji Persyaratan Analisis Data

3.8.1 Uji Normalitas Sample

Uji Normalitas merupakan uji distribusi data yang akan dianalisis, apakah penyebarannya normal atau tidak, sehingga dapat digunakan dalam analisis parametric. Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah jumlah sample yang diambil sudah representatif atau belum, sehingga kesimpulan penelitian yang diambil dari sejumlah sample bisa dipertanggung jawabkan. Dalam penelitian ini peneliti dibantu oleh program SPSS.

Prosedur Pengujian.

1. Rumusan Hipotesis
 - Ho : Data berasal dari populasi berdistribusi normal
 - H₁ : Data berasal dari populasi yang tidak berdistribusi normal.
2. Kriteria Pengambilan Keputusan
 - Apabila Sig < 0.05 maka Ho ditolak (distribusi sample tidak normal)

Apabila $\text{Sig} > 0.05$ maka H_0 diterima (distribusi sample normal).

3. Kesimpulan

3.8.2 Uji Heteroskedastisitas Sampel

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini penulis dibantu dengan program SPSS.

Prosedur pengujian :

1. Rumusan Hipotesis

H_0 : Tidak ada gejala heteroskedastisitas.

H_1 : Ada gejala heteroskedastisitas.

2. Kriteria pengambilan keputusan

Jika probabilitas (Sig) < 0.05 maka (Alpha) H_0 ditolak.

Jika probabilitas (Sig) > 0.05 maka (Alpha) H_0 diterima.

3. Kesimpulan

3.8.3 Uji Autokorelasi Sampel

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik autokorelasi yaitu terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi.

Prosedur Pengujian

1. Rumusan Hipotesis

H_0 = Tidak ada autokorelasi berganda positif

H_1 = ada autokorelasi berganda positif

2. Kriteria Pengujian

Jika $d < d_L$ maka terdapat autokorelasi positif

Jika $d > (4-d_L)$ maka terdapat autokorelasi negatif

Jika $d_U < d < (4-d_L)$ maka tidak ada autokorelasi

Jika $d_L < d < d_U$ maka tidak ada kesimpulan

3. Kesimpulan

3.8.4 Uji Multikolinieritas Sampel

Uji Multikolinieritas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam suatu model. Kemiripan antar variabel independen akan mengakibatkan kolerasi yang sangat kuat. Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah ada model regresi ditemukan korelasi antar variabel bebas. Ada model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Metode untuk menguji adanya multikolinieritas dapat dilihat dari *tolerance value* atau *variance inflation faktor* (VIF). Batas dari *tolerance value* $> 0,1$ atau VIF lebih kecil dari 10 maka tidak terjadi multikolinieritas.

Prosedur pengujian:

1. Jika nilai VIF ≥ 10 maka ada gejala multikolinieritas.
Jika nilai VIF ≤ 10 maka tidak ada gejala multikolinieritas.
2. Jika nilai tolerance $< 0,1$ maka ada gejala multikolinieritas.
Jika nilai tolerance $> 0,1$ maka tidak ada gejala multikolinieritas.
3. Pengujian multikolinieritas dilakukan melalui program SPSS
4. Penjelasan kesimpulan dari butir 1 dan 2, dengan membandingkan nilai probabilitas (sig) $> 0,1$ maka variable X multikolinieritas atau tidak multikolinieritas.

3.9 Metode Analisis Data

3.9.1 Regresi Linier Berganda

Didalam penelitian ini menggunakan lebih dari satu variabel sebagai indikatornya yaitu *Tangibles* (X1), *Reliability* (X2), *Responsiveness* (X3), *Assurance* (X4) Dan *Emphaty* (X5) dan Keputusan Pembelian (Y) yang mempengaruhi variabel lainnya maka dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS. Persamaan umum regresi linier berganda yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$Y = a + P_1.X_1 + P_2.X_2 + P_3.X_3 + P_4.X_4 + P_5.X_5 + et$$

Keterangan :

Y	= Keputusan Pembelian
X_1	= <i>Tangibles</i>
X_2	= <i>Reliability</i>
X_3	= <i>Responsiveness</i>
X_4	= <i>Assurance</i>
X_5	= <i>Emphaty</i>
a	= Konstanta
et	= Error Term
$P_1 - P_5$	= Koefisien Regresi

3.10 Pengujian Hipotesis

3.10.1. Uji Parsial (Uji-t)

Uji t yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya.

Pengaruh *Tangibles* (X1) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)

Ho: *Tangibles* tidak berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian

Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung

Ha: *Tangibles* berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian

Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung

Prosedur pengujian :

Menentukan dan membandingkan nilai probabilitas (*sig*) dengan nilai α (0,05) dengan perbandingan sebagai berikut:

1. Jika nilai $sig < 0,05$ maka Ho ditolak
2. Jika nilai $sig > 0,05$ maka Ho diterima
3. Menentukan simpulan dan hasil uji hipotesis

Pengaruh *Reliability* (X2) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)

Ho: *Reliability* tidak berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian

Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung

Ha: *Reliability* berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian

Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung

Prosedur pengujian :

Menentukan dan membandingkan nilai probabilitas (*sig*) dengan nilai α (0,05) dengan perbandingan sebagai berikut:

1. Jika nilai $sig < 0,05$ maka H_0 ditolak
2. Jika nilai $sig > 0,05$ maka H_0 diterima
3. Menentukan simpulan dan hasil uji hipotesis

Pengaruh *Responsivness* (X3) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)

H_0 : *Responsivness* tidak berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian

Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung

Ha: *Responsivness* berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian

Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung

Prosedur pengujian :

Menentukan dan membandingkan nilai probabilitas (*sig*) dengan nilai α (0,05) dengan perbandingan sebagai berikut:

1. Jika nilai $sig < 0,05$ maka H_0 ditolak
2. Jika nilai $sig > 0,05$ maka H_0 diterima
3. Menentukan simpulan dan hasil uji hipotesis.

Pengaruh *Assurance* (X4) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)

H_0 : *Assurance* tidak berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian

Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung

Ha: *Assurance* berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian

Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung

Prosedur pengujian :

Menentukan dan membandingkan nilai probabilitas (*sig*) dengan nilai α (0,05) dengan perbandingan sebagai berikut:

1. Jika nilai $sig < 0,05$ maka H_0 ditolak
2. Jika nilai $sig > 0,05$ maka H_0 diterima
3. Menentukan simpulan dan hasil uji hipotesis.

Pengaruh *Emphaty* (X5) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)

Ho: *Emphaty* tidak berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian

Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung

Ha: *Emphaty* berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian

Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung

Prosedur pengujian :

Menentukan dan membandingkan nilai probabilitas (*sig*) dengan nilai α (0,05) dengan perbandingan sebagai berikut:

1. Jika nilai $sig < 0,05$ maka Ho ditolak
2. Jika nilai $sig > 0,05$ maka Ho diterima
3. Menentukan simpulan dan hasil uji hipotesis.

3.10.2. Uji Simultan (Uji-F)

Uji F dengan uji serentak atau uji model/uji anova, yaitu uji untuk melihat bagaimanakah pengaruh semua variabel bebasnya secara bersama-sama terhadap variabel terikatnya

Pengaruh *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance Dan Emphaty* (X) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)

Ho: *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance Dan Emphaty*

tidak berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung

Ha: *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance Dan Emphaty*

berpengaruh terhadap Keputusan Pembelian Mie Aceh Jamboe Raya Bandar Lampung

Prosedur pengujian :

Menentukan dan membandingkan nilai probabilitas (*sig*) dengan nilai α (0,05) dengan perbandingan sebagai berikut:

1. Jika nilai $sig < 0,05$ maka Ho ditolak
2. Jika nilai $sig > 0,05$ maka Ho diterima
3. Menentukan simpulan dan hasil uji hipotesis.