

## **BAB 3**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Identifikasi Variabel**

Variabel penelitian merupakan segala sifat maupun nilai yang diberikan oleh seseorang ,objek ataupun kegiatan yang memiliki ragam tertentu yang dijadikan oleh peneliti sebagai alat untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 2 jenis variabel yakni variabel dependen dan variabel independen. Variabel dependen merupakan tipe variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel dependen menurut Sugiyono (2011) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel Independen merupakan tipe variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel yang lain. Menurut Sugiyono (2011) variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen.

#### **3.2 Definisi Operasional Variabel**

Definisi operasional merupakan sebuah petunjuk yang digunakan peneliti untuk memberikan informasi tentang bagaimana caranya mengukur variabel.

##### **3.2.1 Variabel Independen (X)**

Pada penelitian ini yang merupakan variabel independen atau variabel bebas yaitu variabel yang menentukan variasi variabel dependen dalam membangun hubungan sebab-akibat. Variabel independen pada penelitian ini yaitu :

##### **1. Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )**

Kualitas pelayanan adalah tanggapan responden terhadap dimensi kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Coanto Bakery Gajah Mada Jember kepada pelanggan. Adapun indikatornya menurut Tjiptono (2008) adalah sebagai berikut:

- a) Responsivitas, sikap dalam menanggapi pelanggan
- b) Empati, sikap menanggapi keluhan
- c) Bukti fisik, ruangan yang memadai

##### **2. Citra Produk ( $X_2$ )**

Menurut Biel dalam Pratiwi, dkk (2014) citra produk adalah sekumpulan asosiasi yang dipersepsikan konsumen terhadap suatu produk. Persepsi terhadap produk merupakan persepsi konsumen terhadap keseluruhan dari kualitas yang dimiliki oleh sebuah produk yang berkaitan dengan apa yang diharapkan oleh konsumen. Sementara menurut Buchari Alma (2007:139) citra produk adalah

persepsi seseorang terhadap seperangkat atribut baik berwujud maupun tidak berwujud. Secara garis besar persepsi produk terdiri dari :

#### 1) Kualitas Produk

Menurut Tjiptono (1997: 25) kualitas produk disusun oleh lima elemen yaitu:

- a. Kinerja, yaitu elemen kualitas produk yang berkaitan langsung dengan bagaimana suatu produk dapat menjalankan fungsinya dengan baik sehingga dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan konsumen.
- b. Feature, yaitu merupakan fungsi-fungsi sekunder yang ditambahkan pada suatu produk. Contohnya Laptop dilengkapi dengan mouse.
- c. Keawetan (durability), menunjukkan suatu pengukuran terhadap siklus produk, baik secara teknis maupun waktu. Suatu produk dikatakan awet apabila produk tersebut tahan dalam pemakaian berulang-ulang.
- d. Konsistensi, yaitu merupakan elemen yang menunjukkan seberapa jauh suatu produk dapat memenuhi standar/spesifikasi tertentu
- e. Estetika (asthetic), yaitu merupakan aspek emosional dalam mempengaruhi kepuasan konsumen. Estetika disini juga dapat diartikan sebagai daya tarik produk terhadap panca 39 indera. Misalnya bentuk fisik mobil yang menarik, model atau desain yang artistik, warna, dan sebagainya.

#### 2) Harga

Harga merupakan suatu nilai yang diberikan oleh seseorang (produsen) terhadap suatu barang (produk) ataupun jasa. Harga yang dimiliki oleh sebuah barang ataupun jasa berbeda-beda sesuai dengan jenis, bentuk, serta kegunaan yang dimiliki.

#### 3) Kemudahan

Suatu produk akan lebih cepat dikenal oleh konsumen apabila produk tersebut mudah digunakan atau dioperasikan. Selain mudah digunakan produk yang ditawarkan hendaknya nyaman saat digunakan. Hal lain yang perlu diperhatikan lagi adalah efisiensi dari produk yang ditawarkan. Efisien yang dimaksud disini yaitu mendapatkan, memakai atau mendapatkan pelayanan dari suatu produk yang tidak memerlukan waktu yang terlalu lama. Konsumen akan cenderung lebih merasa puas jika ia merasa relatif mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk ataupun pelayanan. Menurut Tjiptono dalam Muntari (2015) indikator citra produk meliputi :

1. Merk
2. Kualitas Produk
3. Desain

### 3.2.2 Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen merupakan variabel terikat yang menjadi perhatian utama dari penelitian . Pada penelitian ini variabel dependennya adalah keputusan konsumen (Y), pengertian keputusan adalah seleksi terhadap dua pilihan alternatif atau lebih (Schiffman & Kanuk, 2008 :485). Proses pengambilan keputusan yang

rumit sering melibatkan beberapa keputusan suatu keputusan melibatkan pilihan diantara dua atau lebih alternatif tindakan. Keputusan selalu mensyaratkan pilihan diantara beberapa perilaku yang berbeda. Keputusan konsumen tersebut biasanya dipengaruhi oleh faktor-faktor perilaku konsumen. Perilaku konsumen yaitu perilaku yang ditunjukkan melalui pencarian, pembelian, penggunaan, dan pengevaluasian serta penentuan produk atau jasa yang mereka harapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka (Anoraga, 2004:223).

Menurut Kotler dan Keller (2008:214), perilaku konsumen adalah studi bagaimana individu, kelompok dan organisasi memilih, membeli, menggunakan dan menempatkan barang, jasa, ide atau pengalaman untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan mereka. Menurut Kotler (1995:70) ada empat indikator keputusan pembelian, yaitu :

1. Kemantapan pada sebuah produk.
2. Kebiasaan dalam membeli produk.
3. Memberikan rekomendasi kepada orang lain.
4. Melakukan pembelian ulang.

### **3.3 Desain Penelitian**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian *explanatory* yang akan menjelaskan kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, dan juga menunjukkan arah hubungan antara variabel bebas dan variabel terikatnya. Jenis metode data yang digunakan pada penelitian ini yaitu data kuantitatif. Menurut Sugiono (2008), metode kuantitatif adalah pendekatan ilmiah yang memandang suatu realitas itu dapat terukur, hubungan variabelnya bersifat sebab akibat dimana data penelitiannya berupa angka-angka dan analisisnya menggunakan statistik. Untuk mengetahui tanggapan responden, teknik yang digunakan oleh penulis adalah penelitian lapangan dengan menggunakan kuesioner.

Penelitian ini menempuh beberapa langkah diantaranya diadakan terlebih dahulu studi terhadap masalah yang akan diangkat dari beberapa literatur dan informasi dari internet yang ada. Selanjutnya diadakan persiapan untuk pencarian data yang diperlukan untuk dapat menganalisis masalah melalui kuesioner (data sekunder). Setelah semua data sudah terkumpul maka diadakan pengolahan data melalui SPSS, setelah itu didapat hasil analisisnya maka akan dimulai pembahasan yang akan menghasilkan kesimpulan dan saran.

### **3.4 Populasi dan Sampel**

#### **3.4.1 Populasi**

Populasi ialah sejumlah penduduk atau individu yang paling sedikit mempunyai suatu sifat yang sama. Jadi populasi adalah jumlah keseluruhan dan unit analisis yang ciri-cirinya akan diduga (Kuncoro, 2009). Berdasarkan pendapat ahli tersebut, populasi dalam penelitian ini adalah populasi yang menurut sifatnya

merupakan populasi yang homogen. Dan populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Conato Bakery Gajah Mada Jember. Pemilihan lokasi populasi ini berdasarkan pada suatu pertimbangan yang logis yaitu peneliti mendapatkan kemudahan dalam hal memperoleh data yang dipergunakan dalam penelitian sehingga dapat memberikan manfaat berdasarkan keterbatasan biaya, waktu dan tenaga.

### 3.4.2 Sampel

Sugiyono (2010) mengatakan sampel adalah bagian dari jumlah karakteistik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam banyak kasus tidak mungkin kita meneliti seluruh anggota populasi, oleh karena itu kita membentuk sebuah perwakilan populasi yang disebut sampel. Teknik pengambilan sampling yang digunakan adalah Non Probability Sampling, teknik yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah non probability sampling dengan menggunakan purposive sampling.

Menurut sugiyono (2010), non probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Menurut Sugiono (2010), purposive sampling adalah penentuan dan pertimbangan tertentu. Teknik purposive sampling ini berdasarkan penilaian terhadap beberapa karakteristik responden yang disesuaikan dengan maksud penelitian. Jumlah sampel adalah sama dengan jumlah indikator dikalikan 5 sampai dengan 10.

Penelitian ini menggunakan 10 indikator dan menggunakan faktor kali angka 10 karena indikator penelitian hanya berjumlah 10 indikator, maka jumlah sampel penelitian ini ditetapkan sebagai berikut ini perhitungan jumlah sampel berdasarkan pendapat (Arikunto, 2010:146):

$$\begin{aligned} \text{Sampel} &= \text{jumlah indikator} \times 1 \\ &= 10 \times 10 \\ &= 100 \text{ sampel} \end{aligned}$$

## 3.5 Jenis Data

### 3.5.1 Data primer

Data primer adalah data yang penulis peroleh dari responden dengan menggunakan daftar pernyataan yang telah disediakan atau disebut juga dengan kuisioner dengan urutan mengumpulkan data, mengolah data, dan menyajikan data.

### 3.5.2 Data sekunder

Sumber data sekunder diperoleh dari buku referensi, buku-buku dari perpustakaan, internet dan berbagai dokumen yang terkait. Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiono : 2008 : 402). Data sekunder ini merupakan data yang sifatnya mendukung keperluan

data primer seperti buku-buku, literatur dan bacaan yang berakaitan dengan keputusan pembelian.

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Observasi

Observasi adalah sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri khusus bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuisioner. Kalau wawancara dan kuisioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain (Sugiyono, 2012).

#### 2. 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 dari responden yang lebih mendalam (Sugiyono, 2012).

#### 3. Kuisioner

Kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuisioner juga cocok digunakan apabila jumlah responden cukup besar. Kuisioner dapat berupa pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet (Sugiyono, 2012)

Pengumpulan data pada penelitian ini adalah kuisioner dengan skala likert (labeled), dimana isinya adalah serangkaian pernyataan yang dirumuskan sesuai dengan variabel yang sedang diteliti yaitu experiential marketing dan kualitas layanan terhadap keputusan pembelian. Cara pengisian kuisioner adalah responden diminta untuk memberi pendapat tentang serangkaian pernyataan yang berkaitan dengan obyek yang sedang diteliti dalam bentuk nilai (Sugiyono, 2010). Angka-angka adalah skor pada skala yang telah ditentukan dimana pada setiap pernyataan mempunyai skor nilai sebagai berikut :

- a. Sangat Setuju (Skor 5),
- b. Setuju (Skor 4),
- c. Kurang Setuju (Skor 3),
- d. Tidak Setuju (Skor 2),
- e. Sangat Tidak Setuju (Skor 1)

### 3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data menggunakan analisis kuantitatif merupakan metode analisis dengan angka-angka yang dapat dihitung maupun diukur. Analisis kuantitatif dimaksudkan untuk memperkirakan besarnya pengaruh secara kuantitatif dari perubahan satu atau beberapa kejadian lainnya, dengan menggunakan alat analisis. Pengolahan data dengan analisis kuantitatif melalui beberapa tahap.

Metode analisis data pada penelitian ini yaitu menggunakan metode regresi linier berganda. Dalam melakukan analisis regresi linier berganda, metode ini mengisyaratkan untuk melakukan uji asumsi klasik agar mendapatkan hasil regresi yang baik (Ghozali, 2005).

#### 3.7.1 Uji Instrumen Data

Pada penelitian ini data dianalisis dengan menggunakan angka-angka yang didapat dari penentuan skor untuk mengetahui pengaruh dari Variabel bebas (X) terhadap Variabel terikat (Y) (J. Supranto, 2011).

##### 3.7.1.1 Uji Validitas

Uji Validitas berarti variabel yang digunakan dapat mengukur apa yang hendak diukur (Ferdinand, 2006). Uji validitas biasanya digunakan dengan menghitung korelasi antara setiap skor butir variabel dengan skor total (Sugiyono, 2007). Validitas yang digunakan dalam penelitian ini (*content validity*) menggambarkan kesesuaian sebuah pengukur data dengan apa yang akan diukur (Ferdinand, 2006).

Dasar pengambilan keputusan untuk menguji validitas butir angket adalah:

1. Jika  $r$  hitung positif dan  $r$  hitung  $>$   $r$  variabel maka variabel tersebut valid.
2. Jika  $r$  hitung tidak positif serta  $r$  hitung  $<$   $r$  variabel maka variabel

##### 3.7.1.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas mengandung pengertian bahwa sebuah variabel dapat mengukur sesuatu yang diukur secara konsisten dari waktu ke waktu. Jadi kata kunci untuk syarat kualifikasi suatu variabel pengukuran adalah konsistensi atau tidak berubah-ubah (Sugiyono, 2007). Uji reliabilitas menggunakan metode Alpha Cronbach dengan cara membandingkan nilai alpha dengan  $r$ -table. Rumus untuk menghitung nilai Cronbach's Alpha menurut Husein Umar (2003:125) adalah:

$$\alpha = \left( \frac{K}{K-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum s_j^2}{s^2} \right)$$

Keterangan :

$\alpha$  = koefisien reliabilitas Alpha Cronbach

K = jumlah item pertanyaan yang diuji

$\sum s_j^2$  = jumlah varians skor item  
 $s_j^2$  = Varian skor-skor tes (seluruh item K)

Menurut Ghazali, Imam (2016:47) mengatakan uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan menghitung cronbach alpha masing-masing item dengan bantuan IBM SPSS. Suatu instrumen dikatakan reliabel jika mempunyai nilai alpha positif dan lebih besar dari 0,700. Dimana semakin besar nilai alpha, maka alat pengukur yang digunakan semakin handal (Ghozali, 2013).

### 3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk mengetahui atau mengukur intensitas hubungan antara variabel terikat (Y) dengan beberapa variabel bebas (X), maka jenis analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Model persamaan regresi yang digunakan dapat dirumuskan sebagai berikut:

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

Keterangan :

Y : Keputusan pembelian  
 a : Konstanta  
 $b_{1,2}$  : Koefisien regresi untuk variabel  $X_1, X_2$   
 $X_1$  : Kualitas Pelayanan  
 $X_2$  : Citra produk  
 e : Faktor pengganggu, (Ghozali, 2013).

### 3.7.3 Uji Asumsi Klasik

#### 3.7.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian tentang kenormalan distribusi variabel terikat dan variabel bebas dalam model regresi. Menurut Ghazali (2009), model regresi yang baik harus memiliki distribusi data normal atau penyebaran data variabel pada sumbu diagonal dari grafik distribusi normal. Pengujian normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan memperhatikan normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari data normal. Sedangkan dasar pengambilan keputusan untuk uji normalitas data adalah (Ghozali, 2009):

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

### 3.7.3.2 Uji Multikolinearitas

Multikolinieritas digunakan untuk menunjukan adanya hubungan linier diantara variabel-variabel bebas dalam model regresi. Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam persamaan regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Suatu model regresi dikatakan bebas dari multikolinearitas jika mempunyai nilai VIF kurang dari 10 dan mempunyai angka tolerance diatas 0,1 atau 10% % maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tersebut tidak terjadi multikolinearitas (Ghozali, 2013).

### 3.7.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Pengujian Heteroskedastisitas digunakan untuk melihat apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi Heteroskedastisitas. Untuk mendeteksi adanya Heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan Sactter Plot. Apabila tidak terdapat pola yang teratur, maka model regresi tersebut bebas dari masalah heteroskedastisitas.

Menguji apakah dalam suatu model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual antara satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka dikatakan homoskedastisitas. Apabila varian tidak sama, disebut heteroskedastisitas (Ghozali, 2013).

### 3.7.4 Uji Hipotesis

#### 3.7.4.1 Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi konstanta dari setiap variabel independen, apakah variabel independen benar-benar berpengaruh secara parsial (terpisah) terhadap dependennya yaitu keputusan pembelian (Y). Adapun ketentuan penerimaan atau penolakan apabila angka signifikan di bawah atau sama dengan 0,05 maka  $H_0$  alternatif diterima dan  $H_0$  ditolak. Pengujian hipotetis juga dapat menggunakan perbandingan antara t hitung dengan t tabel dengan ketentuan:

- a.  $H_0 : b_i = 0$ , berarti secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel  $X_1, X_2$  terhadap Y.
- b.  $H_1 : b_j \neq 0$ , berarti secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel  $X_1, X_2$  terhadap Y (Ghozali, 2013).

Kriteria pengujian:



- a.  $H_0$  diterima, apabila  $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ , berarti secara parsial tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel  $X_1, X_2$  terhadap  $Y$ .
- b.  $H_0$  ditolak, apabila  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ , berarti secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel  $X_1, X_2$  terhadap  $Y$  (Ghozali, 2013).

### 3.7.5 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel bebas yang dimasukkan ke dalam model. Setiap tambahan satu variabel bebas, maka ( $R^2$ ) pasti meningkat tidak peduli apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel-variabel terikat. Oleh karena itu, banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai Adjusted  $R^2$  pada saat mengevaluasi model regresi yang baik. Tidak seperti  $R^2$ , nilai Adjusted  $R^2$  dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model (Ghozali, 2013).

