

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara meneliti langsung ke lokasi penelitian untuk mendapatkan data-data yang diperlukan. Informasi yang didapatkan dari lokasi penelitian akan dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner.

##### **2. Pendekatan Penelitian**

Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2019, hlm. 17). Penelitian deskriptif kuantitatif adalah melihat, meninjau dan menggambarkan dengan angka tentang objek yang diteliti seperti apa adanya dan menarik kesimpulan tentang hal tersebut sesuai fenomena yang tampak pada saat penelitian dilakukan (Putra, 2015, hlm. 73).

Penelitian ini dilakukan dengan cara meneliti kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga yang mempengaruhi konsumen untuk melakukan keputusan pembelian dan faktor mana yang paling berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen Toko Jasa Rezeqi yang merupakan salah satu outlet atau toko pakaian di Banjarmasin. Peneliti menggunakan dua jenis variabel penelitian, yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen adalah variabel bebas atau variabel yang mempengaruhi, sedangkan variabel dependen adalah variabel terikat atau variabel yang dipengaruhi. Berikut adalah variabel dependen dan independent dalam penelitian ini:

1. Variabel Independen ( $X_1$ ) : Kualitas Produk
2. Variabel Independen ( $X_2$ ) : Kualitas Pelayanan
3. Variabel Independen ( $X_3$ ) : Harga
4. Variabel Dependen (Y) : Keputusan Pembelian

## **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Toko Jasa Rezeqi yang beralamat di Jalan Hksn Rt. 10 No. 01, Kelurahan Kuin Utara, Kecamatan, Banjarmasin Utara, Kota Banjarmasin, Provinsi Kalimantan Selatan Kode Pos 70127. Penulis memilih Toko Jasa Rezeqi sebagai tempat penelitian karena toko ini memiliki keunggulan tersendiri. Seperti strategi pemasaran, promosi, kualitas produk, harga, dan pelayanannya baik, sehingga mereka memiliki pelanggan tetap yang cukup banyak walaupun letak toko mereka berdekatan dengan toko sejenis bahkan distro. Toko

jasa rezeqi berdiri pada tahun 2020 yang artinya baru berjalan 3 tahun namun mereka dapat bersaing dengan toko yang lain.

### **C. Subjek dan Objek Penelitian**

#### **1. Subjek Penelitian**

Subjek penelitian adalah sumber utama data penelitian yang memiliki data mengenai variabel-variabel yang diteliti. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, subjek penelitian adalah orang, tempat, atau benda yang diamati rangka pembubutan sebagai sasaran (Depdikbud, 1989). Adapun subjek dalam penelitian ini adalah konsumen atau pembeli Toko Jasa Rezeqi Banjarmasin.

#### **2. Objek Penelitian**

Objek penelitian adalah sasaran atau tujuan utama peneliti. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, objek penelitian adalah hal yang menjadi sasaran penelitian (Depdikbud, 1989). Adapun objek dalam penelitian ini adalah pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap keputusan pembelian konsumen Toko Jasa Rezeqi Banjarmasin.

### **D. Data dan Sumber Data**

#### **1. Data**

Peneliti menggunakan dua data dalam penelitian ini, yaitu:

##### **a. Data Primer**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan

oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Data primer disebut juga data asli atau data baru (Sugiyono, 2013, hlm. 101). Data primer dalam penelitian ini adalah data mengenai tanggapan responden terhadap variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga yang mempengaruhi keputusan pembelian konsumen Toko Jasa Rezeqi Banjarmasin melalui kuesioner.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan orang atau lembaga lain, seperti data internet dan literatur yang dapat menjawab permasalahan dalam penelitian (Asnawi & Masyhuri, 2011, hlm. 153–155).

2. Sumber Data

a. Responden

Semua konsumen Toko Jasa Rezeqi yang bertemu dengan peneliti di lapangan dan telah terpilih sebagai orang yang menjawab pertanyaan yang diberikan adalah responden.

b. Dokumen

Dokumen yang diperoleh peneliti selama melakukan riset adalah berupa data-data produk (barang) dan harga yang dijual oleh Toko Jasa Rezeqi periode bulan Ramadhan 2023.

## E. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Menurut Sugiyono (2019) dalam jurnal Suwarsa dan Hasibuan, Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Suwarsa & Hasibuan, 2021, hlm. 73). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang pernah datang atau yang baru pertama kali datang ke Toko Jasa Rezeqi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

### 2. Sampel

Menurut Sugiyono (2019) dalam jurnal Suwarsa dan Hasibuan, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Suwarsa & Hasibuan, 2021, hlm. 74). Untuk menentukan sampel dari populasi digunakan perhitungan maupun acuan yang dikembangkan para ahli. Namun populasi dalam penelitian ini tidak diketahui, karena jumlah konsumen yang berkunjung dan berbelanja di Toko Jasa Rezeqi Banjarmasin tidak dapat diketahui secara jelas dan pasti. Sehingga untuk menentukan jumlah sampel harus menggunakan rumus *lemeshow*, yaitu sebagai berikut: (Nanincova dkk., 2019).

$$n = \frac{Z^2 1 - \alpha / 2 P (1 - P)}{d^2}$$

Dimana:

$n$  = Jumlah Sampel

$Z$  = Nilai Standart/Derajat Kemaknaan (Tingkat Kepercayaan 95%) = 1,96

$P$  = Maksimal Estimasi = 50% = 0,5

$D$  = Alpha/Tingkat Presisi = 10% = 0.1

Sehingga, dengan demikian maka jumlah sampel yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times (1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \times 0,5 \times 0,5}{0.01}$$

$$n = 96,04$$

$$n = 96$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka jumlah sampel yang digunakan adalah 96 responden. Adapun teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Menurut Sugiyono, *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, jadi siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2017, hlm. 67).

## F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini meliputi:

### 1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner atau angket merupakan daftar pertanyaan tertulis yang memerlukan tanggapan baik kesesuaian maupun ketidaksesuaian dari sikap testi. Pernyataan dan pertanyaan yang tertulis pada angket berdasarkan indikator yang diturunkan pada setiap variabel tertentu (Kasmadi & Sunariah, 2014, hlm. 70). Dalam penelitian ini kuesioner berisi pertanyaan mengenai kualitas produk, kualitas pelayanan, harga, dan keputusan pembelian. Konsumen Toko Jasa Rezeqi akan mengisi angket yang telah dibagikan oleh peneliti melalui *google form*. Dengan menggunakan skala *likert* setiap jawaban yang tersedia diberi nilai (Sugiyono, 2013, hlm. 104).

### 2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang diperoleh dengan cara mengumpulkan data-data atau laporan-laporan yang berkaitan dengan peneliti bahas. Dokumentasi merupakan ditunjukkan untuk memperoleh data langsung dari tempat peneliti, meliputi buku-buku yang relevan, laporan kegiatan, foto-foto, peraturan-peraturan, *film documenter*, dan data yang relevan. Dalam pengertian lain dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu yang berupa gambar, tulisan atau karya-karya momental dari seseorang (Sudaryono, 2017, hlm. 219). Dalam penelitian ini dokumentasi yang

didapatkan peneliti meliputi data daftar harga produk, foto produk, dan data administrasi Toko Jasa Rezeqi Banjarmasin.

### **G. Skala Pengukuran Variabel**

Skala pengukuran variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tertentu tentang fenomena sosial (Abidin & Purbawanto, 2015, hlm. 43). Skala likert yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Sangat Setuju
2. Setuju
3. Netral
4. Tidak Setuju
5. Sangat Tidak Setuju

Untuk menentukan penilaian skor atas jawaban dari responden, maka peneliti menetapkan skor masing-masing jawaban, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 3.1 Skala Likert**

<b>Jawaban</b>	<b>Skor</b>
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1



## H. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati dan secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian. Instrumen dalam penelitian ini berupa kuesioner yang berisi butir-butir soal berdasarkan teori yang telah disusun sebelumnya. Kemudian dikembangkan dalam indikator-indikator dan selanjutnya dikembangkan dalam butir-butir pernyataan mengenai kualitas produk ( $X_1$ ), kualitas pelayanan ( $X_2$ ), harga ( $X_3$ ) dan Keputusan Pembelian ( $Y$ ). Instrumen ini disusun menggunakan *Skala Likert*. Adapun kisi-kisi kuesioner dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.2 Indikator Penelitian**

No	Variabel	Indikator	Skala
1	Kualitas Produk ( $X_1$ )	1. Kinerja 2. Daya Tahan 3. Kesesuaian dengan Spesifikasi 4. Fitur 5. Keandalan 6. Estetika	<i>Likert</i>
2	Kualitas Pelayanan ( $X_2$ )	1. Keandalan 2. Daya Tanggap 3. Jaminan 4. Empati 5. Bukti Nyata	<i>Likert</i>
3	Harga ( $X_3$ )	1. Keterjangkauan Harga 2. Harga sesuai dengan kemampuan atau daya beli 3. Kesesuaian harga dengan kualitas produk 4. Kesesuaian harga dengan manfaat	<i>Likert</i>
4	Keputusan Pembelian ( $Y$ )	1. Pengenalan Kebutuhan 2. Pencarian Informasi 3. Evaluasi Alternatif 4. Keputusan Pembelian 5. Perilaku Pasca Pembelian	<i>Likert</i>

## I. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data di dalam penelitian adalah secara deskriptif dan kuantitatif, maka metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan beberapa tahapan pengujian. Analisis deskriptif kuantitatif adalah suatu metode penelitian yang bersifat menggambarkan kenyataan atau fakta sesuai dengan data yang diperoleh dengan tujuan untuk mengetahui kualitas layanan dan minta nasabah untuk menggunakan jasa (Sugiyono, 2015, hlm. 34).

Data yang dikumpulkan melalui koesioner dari responden akan diolah menggunakan SPSS untuk dapat dianalisis. Dalam menganalisis peneliti menggunakan beberapa metode analisi, yaitu sebagai berikut:

### 1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang berfungsi untuk melihat apakah suatu alat ukur tersebut valid atau tidak. Alat ukur yang dimaksud disini merupakan pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Janna & Herianto, 2021, hlm. 2).

Untuk mengukur tingkat validitas, tiap pertanyaan kuesioner digunakan rumus korelasi *Bivariate Pearson* (Produk Momen Person) sebagai berikut: (Dewi, 2018, hlm. 1).

$$r_{XY} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

$r_{XY}$  = Koefisien korelasi antara variabel X dan Y

N = Jumlah responden

$\sum X$  = Jumlah skor butir soal X

$\sum Y$  = Jumlah skor butir soal Y

$\sum XY$  = Jumlah hasil perkalian antara skor X dan skor Y

Suatu instrumen dikatakan valid, jika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan sebaliknya jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka dinyatakan tidak valid sehingga tidak dapat dipergunakan dan harus dihilangkan dalam analisis. Alasan digunakan rumus tersebut adalah untuk mengetahui tingkat kevalidan sebuah instrumen. Korelasi pearson yaitu mengkorelasikan skor item dengan skor total item, kemudian pengujian signifikan dilakukan dengan kriteria menggunakan r tabel pada tingkat signifikan 0,05 atau 5% dengan uji 2 sisi (Priyatno, 2017, hlm. 51).

## 2. Uji Reliabilitas

Menurut Notoatmodjo (2005), uji reliabilitas dapat digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Alat ukur dikatakan reliabel jika menghasilkan hasil yang sama meskipun dilakukan pengukuran berkali-kali. Dalam hal ini, peneliti menggunakan *Cronbach's Alpha*, yaitu suatu koefisien yang dianggap reliabel apabila nilai yang diperoleh  $> r_{tabel}$  atau perhitungan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (Janna & Herianto, 2021, hlm. 6–7).

### 3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk memperoleh model regresi yang diperoleh dari metode kuadrat terkecil biasa (*Ordinary Least Squares/OLS*) yang merupakan model regresi yang menghasilkan estimator linier tidak biasa yang terbaik. Uji asumsi klasi yang akan peneliti gunakan adalah sebagai berikut (Sugiyono, 2008, hlm. 171):

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menentukan apakah residual dalam satu populasi yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Uji kenormalan ini sangat dibutuhkan sebelum melakukan pengujian data populasi. Pada penelitian ini menggunakan uji statistic non-parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S) dengan hipotesis sebagai berikut:

$H_0$  : data residual berdistribusi normal

$H_a$  : data residual berdistribusi tidak normal

Jika terdapat normalitas, maka residual akan terdistribusi secara normal.

#### b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi di antara variabel independent. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen (Ghozali, 2017, hlm. 91). Dalam hal ini, peneliti menggunakan nilai *Tolerance* atau VIF (*Variance Inflation Factor*). Jika nilai tolerance < 0.10, maka tidak terjadi multikolinearitas dan jika nilai VIF > 10 maka

terjadi multikolinearitas dan jika nilai  $VIF < 10$  maka tidak terjadi multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk melihat apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variabel dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika variabel residual tersebut tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas (Ghozali, 2017, hlm. 105). Salah satu cara untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik *scatter plot* antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dan nilai residualnya (SRESID). Jika nilai probabilitas  $>$  nilai *alpha* nya (0,05) atau terdapat pola yang jelas serta titik menyebar di atas dan dibawah 0 pada sumbu Y, maka pada model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas. Model yang tidak akan terjadi heteroskedastisitas.

d. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara variabel pengganggu pada periode t dengan variabel pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka terjadi masalah autokorelasi. Model yang baik adalah regresi yang tidak terdapat autokorelasi (Ghozali, 2017, hlm. 107). Salah satu cara yang dapat digunakan untuk mendeteksi masalah autokorelasi adalah dengan uji Durbin Watson, yaitu dengan cara melihat hasil pada tabel DW.

#### 4. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependen. Analisis ini digunakan untuk mengukur sejauh mana kemampuan model dalam menerangkan variasi-variasi dependen. Hasil analisis regresi berupa koefisien untuk masing-masing variabel independen. Analisis regresi berganda dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen (kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga) terhadap variabel dependen (keputusan pembelian). Adapun bentuk umum persamaan regresi berganda yang digunakan adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

Y = Keputusan Pembelian

a = Konstanta

e = Tingkat Kesalahan (Standart erorr)

X1 = Kualitas Produk

X2 = Kualitas Pelayanan

X3 = Harga

b1 = Koefisien Regresi Variabel Kualitas Produk

b2 = Koefisien Regresi Variabel Kualitas Pelayanan

b3 = Koefisien Regresi Variabel Harga

## **5. Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t)**

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independent secara parsial terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan uji t pada tingkat keyakinan 95% dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Jika tingkat signifikansi lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima, sebaliknya  $H_1$  ditolak. Artinya secara parsial variabel independen tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Jika tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak, sebaliknya  $H_1$  diterima. Artinya secara parsial variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

## **6. Uji Signifikansi Pengaruh Simultan (Uji F)**

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen, apakah ada perbedaan yang signifikan (jelas) antara rata-rata hitung beberapa kelompok dan dengan tingkat signifikansi ( $\alpha$ ) 5% atau 0,05. Uji f dalam penelitian ini digunakan untuk menguji signifikan pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap keputusan pembelian secara simultan (bersama-sama). Kriteria pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

a. Menggunakan nilai probabilitas signifikansi

Jika tingkat signifikansi  $> 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima, sebaliknya  $H_1$  ditolak. Artinya variable independent secara simultan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variable dependen.

Jika tingkat signifikansi  $< 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak, sebaliknya  $H_1$  diterima. Artinya variabel independen secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

b. Dengan membandingkan F hitung dengan tabel

1) Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya variabel independen secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

2) Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Artinya variabel independen secara simultan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

## 7. Koefisien Determinan (*Adjusted R<sup>2</sup>*)

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menjelaskan variabel dependen dapat ditunjukkan dalam SPSS, koefisien determinasi terletak pada *Model Summary* dan tertulis *R Square*. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Sedangkan nilai yang mendekati satu



berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2016).