

BAB III METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan suatu cara prosedur atau langkah yang digunakan untuk mengumpulkan dan mengelola data serta menganalisis data dengan menggunakan teknik dan cara tertentu. Langkah-langkah dalam metode penelitian ini adalah:

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian eksplanatori. Penelitian eksplanatori merupakan penelitian yang ditujukan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel penelitian melalui pengujian hipotesis. Hipotesis yang telah dirumuskan akan diuji untuk mengetahui adanya hubungan maupun pengaruh antara variabel yang hendak diteliti. Variabel-variabel yang hendak diteliti dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas dan keputusan pembelian konsumen (Y). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap keputusan pembelian konsumen di Resto Kampung Sawah Segaran Undaan Kudus.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.¹ Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini berdasarkan jenis data yang dikumpulkan yaitu merupakan data kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang berupa angka-angka. Pada data jenis ini, sifat informasi yang dikandung oleh data berupa informasi angka-angka.²

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2018), 13.

² Purbayu dan Ashari, *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel dan SPSS*, (Yogyakarta: Penerbit Andi, 2015), 2.

B. Populasi dan Sampel

Populasi adalah suatu wilayah generalisasi yang terdiri atas, suatu obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.³ Populasi (*universe*) merupakan totalitas dari semua objek atau individu yang memiliki karakteristik tertentu yang diteliti sebagai bahan penelitian. Sedangkan sampel adalah subset dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi. Subset ini diambil karena dalam banyak kasus tidak mungkin kita meneliti seluruh anggota populasi, oleh karena itu kita membentuk sebuah perwakilan populasi yang disebut sampel.⁴ Penelitian kali ini populasinya adalah keseluruhan konsumen yang membeli makanan di Resto Kampung Sawah Segaran Undaan Kudus. Penentuan besarnya sampel dapat ditentukan dengan pendekatan Yamane sebagai berikut:⁵

$$n = \frac{Z^2}{4 + e^2}$$

Keterangan :

n = ukuran sampel

Z = Tingkat keyakinan sampel yang dibutuhkan dalam penelitian, pada $\alpha = 10\%$ (derajat keyakinan ditentukan 90 %) maka Z = 1,96

e = persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan 10%.

Bila angka-angka itu dimasukkan dalam rumus maka akan dapat mewakili sampel yang ada. Besarnya sampel adalah:

$$n = \frac{1,96^2}{4 + (0,1)^2} = \frac{3,842}{4,01} = 96,04 \approx 97 \text{ sampel}$$

Jumlah sampel dalam penelitian ini dibulatkan menjadi 97 responden. Sampel ini merupakan konsumen di Resto Kampung Sawah Segaran Undaan Kudus. Dalam

³ Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2015), 55.

⁴ Augusty Ferdinand, *Metode Penelitian Manajemen*, (Semarang: BPFE Universitas Diponegoro, 2016), 223.

⁵ Augusty Ferdinand, 227.

menentukan responden yang akan dijadikan sampel, digunakan metode *sampling aksidental*. *Sampling aksidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.⁶

C. Identifikasi Variabel

Variabel penelitian merupakan objek penelitian, atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian.⁷ Dalam penelitian ini terdiri dari 2 jenis variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen :

1. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelayanan dan fasilitas.
2. Variabel dependen yaitu keputusan pembelian konsumen.

D. Variabel Operasional

Untuk menguji hipotesis dan mengukur variabel yang digunakan dalam penelitian ini serta untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman atau perbedaan pandangan dalam mendefinisikan perbedaan variabel yang dianalisis, maka perlu adanya definisi operasional.

Tabel 3.1 Definisi Operasional

Variabel	Def. Operasional	Indikator	Skala
Kualitas pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. ⁸	a. Penataan tempat warung yang menarik b. Pelayanan yang sama untuk semua konsumen c. Cepat tanggap menyelesaikan keluhan konsumen d. Jaminan keamanan e. Kebersihan dan kerapian tempat	Likert

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2018), 77.

⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 161.

⁸ Thomson P. S dan Liasta Ginting, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Konsumen pada Warung Ucok Durian Iskandar Muda Medan terhadap Keputusan Pembelian", *EKONOMIKA* Volume III, Nomor 2 (2017):3.

Fasilitas (X ₂)	Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik yang disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. ⁹	<ul style="list-style-type: none"> a. Tersedia toilet dan kamar mandi yang bersih. b. Tersedia lahan parkir yang memadai c. Tempat untuk makan yang nyaman d. Tempat untuk makan yang bersih 	Likert
Keputusan Pembelian (Y)	Keputusan pembelian merupakan kegiatan atau perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek. ¹⁰	<ul style="list-style-type: none"> a. Sesuai kebutuhan b. Mempunyai manfaat c. Keputusan yang tepat dalam membeli produk d. Pembelian berulang 	Likert

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini adalah meliputi :

1. Metode Angket / Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.¹¹ Dalam metode angket didesain dengan menggunakan pada skala likert (*likert scale*), di mana masing-masing dibuat dengan menggunakan pilihan agar mendapatkan data yang bersifat subyektif dan diberikan skor sebagai berikut: sangat setuju (skor 5), setuju (skor 4), netral (skor 3), tidak setuju (skor 2), sangat tidak setuju (skor 1). Pengumpulan data dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada responden. Kuesioner didesain dengan pertanyaan terbuka yaitu yang terdiri dari beberapa

⁹ Gadhang Pangenggar, dkk, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Fasilitas terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus pada Konsumen "Warung Kopi Tunjang Cafe and Restaurant" Semarang)", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol 2, No. 1 (2015): 4.

¹⁰ Thomson P. S dan Liasta Ginting, 3.

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2018), 199.

pertanyaan yang digunakan untuk mengetahui identitas responden seperti jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pendapatan responden. Sedangkan untuk pertanyaan tertutup merupakan pertanyaan yang berkaitan dengan indikator masing-masing variabel yang meliputi variabel pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap keputusan pembelian konsumen di Resto Kampung Sawah Segaran Undaan Kudus.

2. Metode Observasi

Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.¹² Dalam penelitian ini jenis observasi yang dilakukan peneliti adalah observasi terus terang atau tersamar. Dalam hal ini peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data, bahwa ia sedang melakukan penelitian. Jadi mereka yang diteliti mengetahui sejak awal sampai akhir tentang aktivitas peneliti. Tetapi dalam suatu saat peneliti juga tidak terus terang atau tersamar dalam observasi, hal ini untuk menghindari kalau suatu data yang dicari merupakan data yang masih dirahasiakan. Kemungkinan kalau dilakukan dengan terus terang, maka peneliti tidak akan diijinkan untuk melakukan observasi. Kegiatan observasi yang dilakukan peneliti meliputi pengamatan langsung oleh peneliti dilokasi penelitian yaitu mengamati kondisi fisik Resto Kampung Sawah Segaran Undaan Kudus, mengamati letak geografis Resto Kampung Sawah Segaran Undaan Kudus.

3. Metode Dokumentasi

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yang berikutnya adalah metode dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan mengambil data yang telah tercatat atau terdata dalam suatu laporan atau pembukuan. Sehingga peneliti tidak melakukan pengolahan langsung. Data ini berupa gambaran umum, jumlah karyawan, badan hukum, struktur organisasi dan lainnya.

¹² Sugiyono, 64.

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

a. Uji Validitas Instrumen

Sugiyono dan Wibowo (2004) dalam Agus menjelaskan, instrumen yang valid adalah alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data yang valid dan dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Dalam pemahaman ini, sebuah kuesioner yang berisi beberapa pertanyaan untuk mengukur suatu hal, dikatakan valid jika setiap butir pertanyaan yang menyusun kuesioner tersebut memiliki keterkaitan yang tinggi.¹³

Kaidah pengambilan keputusan uji validitas adalah apabila item pertanyaan mempunyai korelasi yang bermakna (*construct validity*) dengan skor total instrumen dengan nilai korelasi lebih dari 0.40 dan atau nilai signifikansi tiap item dibawah 0.05 maka kuesioner dinyatakan valid.¹⁴

b. Uji Reliabilitas Instrumen

Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.¹⁵ Pengukuran reliabilitas menggunakan koefisien *Alpha Cronbach*, bila koefisien $\alpha > 0,60$ maka instrumen dikatakan handal.

2. Deskriptif Statistik

Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan hasil penelitian dengan cara menggambarkan objek penelitian yang terdiri dari keadaan responden yang diteliti dan distribusi item masing-masing variabel. Data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner dalam bentuk

¹³ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS Untuk Pemula*, (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2017), 88.

¹⁴ Agus Eko Sujianto, 89.

¹⁵ Imam Ghozali, *Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS*, (Semarang: BP Undip, 2015), 41.

pernyataan dengan pilihan jawaban yang telah ditentukan, maka kegiatan selanjutnya adalah mengolah data dan mentabulasikan ke dalam tabel frekuensi dan kemudian membahas data yang diolah tersebut secara deskriptif.

Dalam statistik deskriptif ini, akan dikemukakan cara-cara penyajian data, dengan tabel biasa maupun distribusi frekuensi, grafik garis maupun batang, diagram lingkaran, piktogram, penjelasan kelompok melalui modus, median, mean dan variasi kelompok melalui rentang dan simpangan baku.¹⁶

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal. Berdasarkan *normal probability plot* 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. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Multikolinieritas dapat juga dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel bebas manakah yang dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Nilai *Cutoff* yang umum dipakai adalah nilai *tolerance* 0,10 atau sama dengan nilai VIF diatas 10.¹⁷

¹⁶ Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2015), 21.

¹⁷ Imam Ghozali, *Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS*, (Semarang: BP Undip, 2015),91.

c. Uji Autokorelasi

Pengujian ini digunakan untuk menguji suatu model apakah variabel pengganggu masing-masing variabel bebas saling mempengaruhi, untuk mengetahui apakah model regresi mengandung autokorelasi dapat digunakan pendekatan Durbin Watson.

Tabel 3.2 Kaidah Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi

Hipotesis Nol	Keputusan	Syarat
Tidak ada autorekolasi positif	Tolak	$0 < d < dl$
Tidak ada autorekolasi positif	Tidak ada keputusan	$dl < d < du$
Tidak ada autorekolasi negatif	Tolak	$4 - dl < d < 4$
Tidak ada autorekolasi negatif	Tidak ada keputusan	$4 - du < d < 4 - di$
Tidak ada autorekolasi positif/negatif	Terima	$Du < d < 4 - du$

d. Uji Heterokedastisitas

Bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID).¹⁸

Jika grafik *scatterplot* menunjukkan bahwa tidak terdapat pola yang jelas serta titik-titik menyebar secara acak yang tersebar di atas dan di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y. hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

4. Uji Statistik

a. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda dilakukan bila hubungan dua variabel berupa hubungan kausal atau fungsional. Korelasi yang tidak dilanjutkan regresi adalah korelasi antara dua variabel yang tidak mempunyai hubungan kausal atau sebab akibat, atau hubungan fungsional. Analisis regresi berganda

¹⁸ Imam Ghozali, *Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS*, (Semarang: BP Undip, 2015), 105.

digunakan oleh peneliti karena peneliti bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik-turunkan nilainya). Untuk mengungkap sejauh mana variabel pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap keputusan pembelian konsumen maka digunakan analisis ini.

Analisis regresi berganda digunakan untuk mencari bentuk pengaruh secara bersama-sama maupun sendiri-sendiri antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y). Model persamaan regresi yang digunakan untuk dua prediktor sebagai berikut:¹⁹

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + e$$

Keterangan:

Y = Nilai hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat

a = Bilangan konstanta

b_1 - b_2 = Koefisien regresi X_1 dan X_2

X_1 = Variabel kualitas pelayanan

X_2 = Variabel fasilitas

e = *error*

b. Uji t Parsial

Digunakan untuk mengetahui masing-masing sumbangan variabel bebas secara parsial terhadap variabel tergantung, menggunakan uji masing-masing koefisien regresi variabel bebas apakah mempunyai pengaruh yang bermakna atau tidak terhadap variabel terikat.²⁰ Adapun langkah pengujian uji t adalah :

¹⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2018), 289.

²⁰ Imam Ghozali, *Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS*, (Semarang: BP Undip, 2015), 74.

- 1) Menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternatif
 $H_0 : b_1 = b_2 = b_3 \leq 0$ artinya tidak terdapat pengaruh yang nyata antara masing-masing variabel dependen dengan variabel independen.
 $H_1 : b_1 = b_2 = b_3 < \neq 0$, ada pengaruh bermakna antara masing-masing variabel dependen dengan variabel independen.
- 2) Membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} yang tersedia pada α tertentu, misalnya 5%; $df = n$
- 3) Mengambil keputusan dengan menggunakan kriteria berikut ini :
 $t_{hitung} \leq t_{tabel}$; maka H_0 diterima
 $t_{hitung} > t_{tabel}$; maka H_0 ditolak
- 4) kesimpulan juga diambil dengan melihat signifikansi (α) dengan ketentuan:
 $\alpha > 5$ persen : tidak mampu menolak H_0
 $\alpha < 5$ persen : menolak H_0

c. Uji simultan (uji statistik F)

Uji signifikansi parameter simultan bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen yang terdapat dalam persamaan regresi secara bersama-sama berpengaruh terhadap nilai variabel dependen.²¹ Uji signifikansi dan parameter simultan dilakukan dengan uji statistik F. Adapun langkah pengujian uji t adalah :

- 1) Menentukan hipotesis nol dan hipotesis alternatif
 $H_0 : b_1 = b_2 = b_3 \leq 0$ artinya tidak terdapat pengaruh yang nyata secara bersama - sama variabel dependen dengan variabel independen.
 $H_1 : b_1 = b_2 = b_3 < \neq 0$, ada pengaruh bermakna secara bersama - sama variabel dependen dengan variabel independen.
- 2) Membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} yang tersedia pada α tertentu, misalnya 5%; $df = n$

²¹ Imam Ghozali, *Aplikasi Multivariate dengan Program SPSS*, (Semarang: BP Undip, 2015), 44.

- 3) Mengambil keputusan dengan menggunakan kriteria berikut ini :
 $F_{hitung} \leq F_{tabel}$; maka H_0 diterima
 $F_{hitung} > F_{tabel}$; maka H_0 ditolak
- 4) Kesimpulan juga diambil dengan melihat signifikansi (α) dengan ketentuan:
 $\alpha > 5$ persen : tidak mampu menolak H_0
 $\alpha < 5$ persen : menolak H_0

d. Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai koefisien determinasi digunakan untuk mengukur besarnya sumbangan dari variabel bebas yang diteliti terhadap variasi variabel tergantung. Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai dengan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.