

## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Jenis dan Pendekatan

Dalam penelitian ini penulis akan menggunakan metode deskriptif kuantitatif yang menggambarkan objek penelitian secara verbal melalui data yang telah terkumpul dan juga penyebaran angket kepada responden. Pengumpulan data dilakukan dengan cara penelitian lapangan, yaitu peneliti terjun langsung ke lokasi penelitian untuk mendapatkan data yang diperlukan.<sup>1</sup> Subyek penelitian dapat saja individu kelompok, lembaga maupun masyarakat. Adapun dalam penelitian ini penulis mengambil obyek konsumen Pembelian Smartphone Samsung di Roja Phone Shop yang menggunakan data tentang pengaruh citra merk dan layanan purna jual terhadap keputusan konsumen pembelian Smartphone Samsung di Roja Phone Shop Purwogondo Kalinyamat Jepara .

### B. Setting Penelitian

#### i. Lokasi Penelitian

Penelitian ini penulis mengambil obyek konsumen Pembelian di toko Smartphone Samsung di Roja Phone Shop Purwogondo Kalinyamat Jepara

#### ii. Waktu Pelaksanaan Kegiatan

**Tabel 3.1**

NO	Prosedur	Bulan 1	Bulan 2	Bulan 3	Bulan 4	Bulan 5
I	Tahap persiapan Proposal meliputi	X				
II	Tahap pelaksanaan		X	X	X	
III	Tahap Pelaporan					X

---

<sup>1</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2013, hlm. 8.

### C. Populasi dan Sampel

Populasi merujuk pada sekumpulan orang atau objek yang memiliki kesamaan dalam suatu atau beberapa hal dan yang membentuk masalah pokok dalam suatu riset khusus. Populasi adalah keseluruhan gejala atau satuan yang diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang melakukan transaksi pembelian smartphone Samsung di Roja Phone Shop. Sedangkan untuk memenuhi persyaratan teknis dalam penarikan sampel, harus ada batasan yang mengatur masuk atau tidaknya suatu kasus menjadi objek penelitian. Untuk itu diperlukan penemuan cakupan dan batasan waktu penelitian. (Smartphone Samsung di Roja Phone Shop).

Sampel adalah subset dari populasi, terdiri dari beberapa anggota populasi. Subset ini diambil karena dalam banyak kasus tidak mungkin diteliti seluruh anggota populasi. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *nonprobability sampling*, yaitu metode *convenience sampling*. *Convenience sampling* adalah penarikan sampel berdasarkan keinginan peneliti sesuai dengan tujuan penelitian.<sup>2</sup> Sampel yang dipilih adalah konsumen yang melakukan transaksi pembelian Smartphone Samsung di Roja Phone Shop pada saat penelitian dilakukan. *Nonprobability sampling* yang tidak menggunakan pemilihan peluang dan tergantung pada keputusan personal dari peneliti. Jumlah responden yang diambil berdasarkan rumus slovin, yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + ne^2}$$

Keterangan :

- n = Jumlah Sampel
- N = Jumlah Populasi
- e = Persenan kelonggaran karena kesalahan sampel yang dapat ditolelir, yaitu 10%

---

<sup>2</sup> Sugiharto,dkk, *Teknik Sampling*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta,2001, hlm.40.

Jumlah populasi diambil dari perkiraan rata-rata konsumen yang melakukan transaksi di Smartphone Samsung di Roja Phone Shop dari bulan September sampai November (3bulan) sekitar 300 orang. Maka menggunakan rumus slovin, diperoleh nilai n sebagai berikut :

$$n = \frac{300}{1+300(0,1^2)} = 75 \text{ orang}$$

Berdasarkan perhitungan rumus slovin dengan nilai kesalahan sampel yang dapat ditolelir sebesar 10% tersebut menghasilkan ukuran sampel sebanyak 75 orang.

Dalam penelitian ini, cakupan penelitian adalah seluruh konsumen Smartphone Samsung di Roja Phone Shop yang sudah minimal 2 tahun menjadi konsumen Smartphone Samsung di Roja Phone Shop. Konsumen yang sudah 2 tahun menjadi konsumen Smartphone Samsung di Roja Phone Shop dipilih dengan alasan dengan waktu 2 tahun dapat melihat dan merasakan kelebihan dan kekurangan pelayanan di Smartphone Samsung di Roja Phone Shop dan merasakan kualitas unit smartphonnya itu sendiri.

#### **D. Desain dan Definisi Operasional Variabel**

##### **1. Variabel penelitian**

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dan orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya dan penelitian ini menggunakan dua variable yaitu :

##### **a. Variabel Independen (Bebas)**

Variable ini sering disebut sebagai variable *stimulus*, *predictor*, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variable bebas. Variable bebas adalah merupakan variable yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variable dependen (terikat) dalam variabel X1 (citra merk) dan X2 (layanan purna jual).

##### **b. Variabel Dependen (terikat)**

Variable dependen sering disebut sebagai output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variable terikat. Variable terikat

merupakan variable yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variable bebas Pada penelitian ini variable dependennya adalah keputusan konsumen membeli Smartphone Samsung di Roja Phone Shop (Y)

**2. Definisi Operasional**

Untuk mempermudah pencarian data serta pengukuran maka masing-masing variabel dituangkan dalam definisi berikut. Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya X1 (citra merk) dan X2 (layanan purna jual)

Keputusan pembelian (Y), keputusan merupakan pemilihan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif. Keputusan merupakan proses penelusuran masalah yang berawal dari latar belakang masalah, identifikasi masalah hingga terbentuknya kesimpulan atau rekomendasi. indikator-indikator:

**Tabel 3.2**  
**Definisi Operasional**

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Citra merk (X <sub>1</sub> )	citra merek adalah bagaimana suatu merek mempengaruhi persepsi, pandangan masyarakat atau konsumen terhadap perusahaan atau produknya. <sup>3</sup>	a. Mutu atau kualitas b. Dapat dipercaya c. Kegunaan dan manfaat d. Resiko e. Popularitas f. Modern g. Profesionalitas h. Brand attitude	Likert

<sup>3</sup> Jufidar, abbas dan safwadi, " Pengaruh Persepsi Kualitas Produk, Merek dan Layanan Purna Terhadap Keputusan Pembelian Skuter Metik Merek Hondadi Kota Banda Aceh ", universitas aabulyatama Aceh besar (Vol.3, No. 1, April 2019) , 14-25.

<p>Layanan purna jual (<math>X_2</math>)</p>	<p>Layanan purna jual adalah pelayanan yang diberikan oleh prinsipal kepada konsumen terhadap barang yang dijual dalam hal daya tahan dan kehandalan operasional (Badan Standarisasi Nasional.<sup>4</sup></p>	<p>a. Tersedia Suku cadang                  b. Tersedia servis center                  c. Tersedia garansi                  d. Tersedia konsultasi                  e. Tenaga ahli</p>	<p>Likert</p>
<p>Keputusan Konsumen (Y)</p>	<p>Keputusan konsumen merupakan pemilihan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif yang dilakukan oleh konsumen<sup>5</sup></p>	<p>a. Persepsi penolakan terhadap kemudharatan                  b. Persepsi kebutuhan Islami                  c. Pengenalan kebutuhan                  d. Pencarian informasi                  e. Evaluasi alternatif                  f. Keputusan membeli                  g. Perilaku pasca pembelian</p>	<p>Likert</p>

<sup>4</sup>Jufidar, abbas dan safwadi, " Pengaruh Persepsi Kualitas Produk, Merek dan Layanan Purna Terhadap Keputusan Pembelian Skuter Metik Merek Hondadi Kota Banda Aceh", Vol.3, No. 1, universitas aabulyatama Aceh besar, April 2019 , 14-25.

<sup>5</sup> Ristiyanti Prasetijo dan Jhon J.O.I Ihalauw, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta : ANDI OFFSET 2005), 226.

## E. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

### a). Uji Validitas

Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Validitas/kesahihan adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang diukur. Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Data dinyatakan valid jika data tersebut signifikan  $\geq 0,05$ . Kriteria uji validitas sebagai berikut<sup>6</sup>:

- a. Apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka butir variabel tersebut valid
- b. Apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka butir variabel tersebut tidak valid.

### b). Uji Reliabilitas

Hasil penelitian yang reliabel, bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Jawaban responden terhadap pertanyaan ini dikatakan *reliable* jika masing-masing pernyataan dijawab secara konsisten atau jawaban tidak boleh acak oleh karena masing-masing pertanyaan hendak mengukur hal yang sama. Jika jawaban terhadap indikator ini acak, maka dapat dikatakan bahwa tidak *reliable*. Untuk pengujian reliabilitas agar kuesioner dapat dinyatakan *reliable* adalah jika nilai alpha 0,60, kriteria sebagai berikut ini:

- a. Jika  $r_{alpha} > r_{tabel}$ , maka pernyataan *reliable*

---

<sup>6</sup> Sugiyono, “*Metode Penelitian Bisnis*” (Bandung: Alfabeta, 2011), 121.

b. Jika  $r$  alpha negative  $< r$  tabel, maka pernyataan tidak *reliable*<sup>7</sup>

## F. Uji Asumsi Klasik

### 1. Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen (bebas). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel tersebut tidak membentuk variabel ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas di dalam model regresi adalah dengan nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor (VIF)*. Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen mana yang dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai *Tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi. Nilai yang umum dipakai untuk menunjukkan multikolonieritas adalah nilai *Tolerance*  $\leq 0,10$  atau sama dengan nilai  $VIF \geq 10$ .<sup>8</sup>

### 2. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pengganggu pada periode  $t-1$  (sebelumnya). Jika terjadi korelasi maka disebut ada problem autokorelasi.<sup>9</sup> Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Cara yang dapat digunakan adalah uji Durbin Watson (DW Test). Pengambilan keputusan Durbin Watson adalah sebagai berikut :

---

<sup>7</sup> Sugiyono, “*Metode Penelitian Bisnis*”, (Bandung: Alfabeta, 2011), 121.

<sup>8</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang, 2013.103-104.

<sup>9</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*, 2013. 107-108.

**Tabel 3.3**  
**Pengambilan Keputusan Durbin Watson**

Hipotesis nol	Keputusan	Jika
Tidak ada autokorelasi positif	Tolak	$0 < d < dl$
Tidak ada autokorelasi positif	<i>No decision</i>	$dl \leq d \leq du$
Tidak ada korelasi negative	Tolak	$4 - dl < d < 4$
Tidak ada korelasi negative	<i>No decision</i>	$4 - du \leq d \leq 4 - dl$
Tidak ada autokorelasi positif atau negatif	Tidak ditolak	$du < d < 4 - du$

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Cara untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah melihat pada grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat ZPRED dengan residualnya yaitu SRESID dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual ( $Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$ ) yang telah di-studentized. Jika pada grafik tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah sumbu 0 (nol) pada sumbu Y, maka tidak terjadi *heteroskedastisitas* dalam suatu model regresi. Sedangkan jika ada pola tertentu yang teratur maka berarti terjadi heteroskedastisitas. Selain itu juga dapat dideteksi dengan menggunakan uji glejser. Uji glejser dilakukan dengan meregresi nilai absolut residual terhadap variabel independen signifikan secara statistik mempengaruhi

variabel dependen maka ada indikasi terjadi heteroskedastisitas.<sup>10</sup>

#### 4. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal.

Pada dasarnya penarikan sampel penelitian telah melalui prosedur sampling yang tepat, namun tidak tertutup kemungkinan adanya penyimpangan sehingga perlu dilakukan uji normalitas untuk mengetahui apakah sampel yang diambil berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Untuk menguji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan Kolmogorov-Smirnov.<sup>11</sup>

### G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### a. Observasi

Observasi merupakan metode penelitian dimana peneliti melakukan pengamatan langsung dari lapangan. Pengamatan dilakukan pada objek penelitian Smartphone Samsung di Roja Phone Shop

#### b. Angket

Angket adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain bersedia memberikan respon (responden) sesuai dengan permintaan pengguna. Pertanyaan-pertanyaan disusun dalam bentuk angket dengan menggunakan skala Likert 1-5 untuk mendapat data yang bersifat interval.

- |                              |     |
|------------------------------|-----|
| a. Sangat Setuju (SS)        | = 5 |
| b. Setuju (S)                | = 4 |
| c. Netral (N)                | = 3 |
| d. Tidak Setuju (TS)         | = 2 |
| e. Sangat Tidak Setuju (STS) | = 1 |

---

<sup>10</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*, 2013, 134-137.

<sup>11</sup> Sugiyono dan Agus Susanto.321.

Angka 1 menunjukkan bahwa responden sangat tidak setuju terhadap pertanyaan yang diberikan, Sedangkan alternatif angka 2 menunjukkan responden tidak setuju terhadap pertanyaan yang diberikan, alternatif angka 3 menunjukkan responden kurang setuju dengan pertanyaan yang diberikan, alternatif angka 4 menunjukkan responden setuju atas pertanyaan yang diberikan, sedangkan alternatif angka 5 menunjukkan bahwa responden sangat setuju dengan pertanyaan yang diberikan.

c. Study pustaka

Study pustaka adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca dan mencatat berbagai referensi seperti buku, jurnal, majalah, artikel, dan lain-lain yang berkaitan dengan penelitian sedang dilakukan.

## H. Pengolahan Data

1. *Coding* adalah pemberian kode tertentu terhadap beraneka ragamnya jawaban dari kuisioner yang dikelompokkan kedalam kategori yang sama.
2. Tabulasi Yaitu dengan memasukkan data (angka-angka) ke dalam tabel sesuai dengan kebutuhan, setelah itu mengatur angka-angka sehingga dapat dihitung jumlah kasus dalam berbagai katagori. Dalam hal ini sama juga dengan pengelompokan atas jawaban pertanyaan dengan menghitung dan menjumlahkan sampai bentuk tertentu dalam sebuah tabel, sehingga data lebih ringkas dan mudah dipahami.
3. Editing Yaitu langkah awal yang dilakukan untuk memeriksa kuesioner (angket) yang telah dikumpulkan kembali dari responden, dilakukan untuk dapat mengurangi kesalahan dan kekurangan dalam kuesioner.

## I. Teknik Analisis Data

Data ialah bahan mentah yang perlu diolah sehingga menghasilkan informasi dan keterangan, baik kualitatif maupun kuantitatif yang menunjukkan fakta.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

## 1. Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini menggunakan rumus persamaan regresi linier berganda untuk menganalisa data. Bentuk persamaan garis regresi linier berganda adalah sebagai berikut:<sup>12</sup>

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Dimana :

a = Konstanta

X<sub>1</sub> = Citra merk

X<sub>2</sub> = Layanan Purna jual

Y = Keputusan Konsumen Membeli *Smartphone* Samsung

b<sub>1</sub> = Koefisien regresi antara Citra Merk dengan Keputusan Konsumen Membeli *Smartphone* Samsung

b<sub>2</sub> = Koefisien regresi antara Layanan Purna Jual dengan Keputusan Konsumen Membeli *Smartphone* Samsung

e = error

## 2. Uji t (Uji parsial)

Uji t yaitu suatu uji untuk mengetahui signifikan dari pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara individual dan menganggap dependen yang lain konstan. Signifikasi pengaruh tersebut dapat diestimasi dengan membandingkan antara nilai  $t_{table}$  dengan nilai  $t_{hitung}$ .

Apabila nilai  $t_{hitung} > t_{table}$ , maka variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen,  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Sebaliknya jika  $t_{hitung} < t_{table}$  maka variabel independen secara individual tidak mempengaruhi variabel dependen,  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

Tahap-tahap pengujian hipotesis sebagai berikut ini :

### 1. Merumuskan Hipotesis

a  $H_0: \beta=0$ , (variabel independen secara individu tidak berpengaruh terhadap variabel dependen)..

---

<sup>12</sup> Samsubar Saleh, *Statistik Deskriptif*, (Yogyakarta : Unit Penerbit dan Percetakan (UPP) AMP YKPN 1998), 135.

- b  $H_1: \beta \neq 0$ , (variabel independen secara individu berpengaruh terhadap variabel dependen).
2. Tingkat signifikansi sebesar 95% atau  $\alpha = 5\%$  uji satu sisi dengan tingkat kebebasan  $df = n-k-1$  maka akan diperoleh nilai  $t_{tabel}$ . Sedangkan nilai  $t_{hitung}$  diperoleh dari hasil pengolahan SPSS. Jadi kriterianya jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan signifikansi  $P < 0,05$  (5%) maka  $H_0$  ditolak dan demikian juga sebaliknya.
  3. Mencari t hitung dengan program SPSS
  4. Kriteria pengujian
    - $t_h > t_{tabel}$  berarti  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_1$
    - $t_h < t_{tabel}$  berarti  $H_0$  diterima dan menolak  $H_1$

### 3. Uji f (Uji Berganda / Uji Simultan)

Uji f digunakan untuk menguji pengaruh variabel-variabel independen secara keseluruhan terhadap variabel dependen.

Adapun langkah pengujian uji F adalah :

$H_0: \beta_{1,2,3,4,5} = 0$  yang berarti tidak ada pengaruh dari seluruh variabel independen terhadap variabel dependen.

$H_i: \beta_{1,2,3,4,5} \neq 0$  yang berarti ada pengaruh dari seluruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Kriteria tabel  $F_{0,05} : df$

Kriteria pengujian

#### 1. F hitung dan F tabel

$H_0$  diterima bila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  (berarti tidak ada pengaruh)

$H_0$  ditolak bila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  (berarti ada pengaruh)

#### 2. Probabilitas signifikansi

$H_0$  diterima bila  $P > 0,05$  (5%) (berarti tidak ada pengaruh)

$H_0$  ditolak bila  $P < 0,05$  (5%) (berarti ada pengaruh)

$H_0$  akan diterima ( $H_i$  ditolak) pada tingkat kepercayaan tertentu jika  $F_{hitung}$  lebih kecil dari  $F_{tabel}$ . Hal ini menunjukkan bahwa seluruh variabel-variabel bebas yang diuji tidak mempengaruhi variabel terikat. Dengan kata lain variabel-variabel bebas tidak signifikan secara

statistik.  $H_0$  akan ditolak ( $H_1$  diterima) pada tingkat kepercayaan tertentu jika  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  sehingga variabel bebas ke-1 yang diuji mempengaruhi variabel terikat. Dengan demikian variabel-variabel bebas yang diuji mempengaruhi variabel terikat sehingga dapat dikatakan bahwa variabel-variabel tersebut signifikan secara statistik.

#### 4. Analisis koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Nilai adjusted R Square digunakan untuk mengetahui presentase perubahan variabel independen secara simultan/berganda dapat mempengaruhi variabel dependen. Berdasarkan nilai adjusted R Square ini dapat diketahui besarnya pengaruh variabel lain diluar model regresi.

