

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian yang Digunakan

Metode penelitian yang digunakan diambil dari buku Sugiyono (2016) Metode penelitian adalah proses atau cara ilmiah untuk mendapatkan data yang digunakan untuk keperluan penelitian. Metode penelitian digunakan sebagai pedoman dalam melakukan suatu kegiatan penelitian sehingga dengan penggunaan metode yang tepat maka tujuan penelitian pun akan tercapai. Pada penelitian ini penulis menggunakan metode survey dengan mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat dalam pengambilan data yang penting dalam penelitian. Metode penelitian yang akan digunakan oleh penulis yaitu metode penelitian deskriptif dan verifikatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan variabel yang lain yang diteliti dan dianalisis sehingga menghasilkan kesimpulan. Metode deskriptif digunakan untuk mengetahui nilai variabel dari Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian.

Sedangkan penelitian verifikatif adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk menguji dan mencoba menghasilkan metode ilmiah yakni status hipotesis yang berupa kesimpulan, apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak. Penelitian verifikatif dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen yaitu kualitas produk dan kualitas pelayanan

terhadap keputusan pembelian konsumen di distro Hustle baik secara parsial maupun secara simultan.

3.2 Definisi Variabel dan Operasionalisasi Variabel

Variabel dan operasionalisasi variabel merupakan variabel yang didefinisikan dengan jelas agar tidak terjadi pengertian berarti ganda. Definisi variabel juga menjadi batasan sejauh mana variabel penelitian dapat dipahami oleh peneliti. Dengan variabel inilah penelitian bisa diolah sehingga dapat diketahui cara pemecahan masalahnya. Untuk melakukan pengolahan data, diperlukan unsur lain yang berhubungan dengan variabel seperti konsep variabel, sub variabel, indikator, ukuran dan skala.

3.2.1 Definisi Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel tersebut berupa variabel bebas dan terikat. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau yang menjadi timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu kualitas produk (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2).

Sedangkan untuk variabel terikat menurut adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah keputusan pembelian yang dikonotasikan dengan huruf (Y).

Pada penelitian ini terdapat empat variabel penelitian yang akan diteliti yaitu (X_1 , X_2 dan Y). berikut adalah pengertian variabel yang diteliti:

1. Kualitas Produk (X_1)

Menurut Kotler dan Keller yang telah dialih bahasakan oleh Bob Sabran (2012:396) menyatakan bahwa kualitas produk adalah kemampuan suatu barang untuk memberikan hasil atau kinerja yang sesuai bahkan melebihi dari apa yang diinginkan pelanggan.

2. Kualitas Pelayanan (X_2)

Menurut Kotler dan Keller yang dialih bahasakan oleh Bob Sabran (2012:131) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen.

3. Keputusan Pembelian (Y)

Menurut Kotler dan Keller (2012:170) keputusan pembelian merupakan tahap evaluasi, konsumen dari preferensi di antara merek di set pilihan dan mungkin juga dari niat untuk membeli merek yang paling disukai.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Operasionalisasi variabel merupakan suatu rancangan alat ukur yang digunakan untuk menjabarkan setiap variabel penelitian ke dalam konsep dimensi dan indikator. Selain itu, tujuannya adalah untuk memudahkan peneliti dalam menjabarkan pengertian dan menghindari perbedaan persepsi dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini terdiri dari tiga pokok variabel yang akan diteliti yaitu, Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian.

Berdasarkan pengertian ketiga variabel yang akan diteliti diatas, agar lebih jelas maka peneliti sajikan tentang operasionalisasi variabelnya dalam tabel 3.1 berikut ini:

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No
Kualitas Produk (X_1) kemampuan suatu barang untuk memberikan hasil atau kinerja yang sesuai bahkan melebihi dari apa yang diinginkan pelanggan. Kotler dan Keller yang dialih bahasakan oleh Bob Sabran (2012:369)	Kinerja (<i>performance</i>)	Kenyamanan Produk	Tanggapan konsumen mengenai kenyamanan produk yang dijual distro Hustle	Ordinal	1
	Daya tahan (<i>Durability</i>)	Daya Tahan Bahan	Tanggapan konsumen mengenai daya tahan bahan produk	Ordinal	2
		Daya Tahan Warna	Tanggapan konsumen mengenai daya tahan warna produk	Ordinal	3
	Kesesuaian dengan Spesifikasi (<i>Conformance to Specification</i>)	Kesesuaian dengan model yang ditawarkan	Tanggapan konsumen mengenai kesesuaian model dengan apa yang tertera pada gambar	Ordinal	4
		Kesesuaian model dengan usia pembeli	Tanggapan konsumen mengenai kesesuaian model dengan usia pembeli	Ordinal	5
	Keistimewaan tambahan (<i>Feature</i>)	Keragaman pilihan tipe produk	Tanggapan konsumen mengenai keberagaman produk distro Hustle	Ordinal	6

	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Kehandalan produk dalam memberikan nilai lebih	Tanggapan konsumen mengenai kehandalan produk dalam memberikan nilai lebih	Ordinal	7
	Estetika (<i>Aesthetic</i>)	Kemasan produk	Tanggapan konsumen mengenai kemasan produk yang dijual distro Hustle	Ordinal	8
		Desain produk	Tanggapan konsumen mengenai desain produk yang dijual distro Hustle	Ordinal	9
	Kesan Kualitas (<i>perceived Quality</i>)	Keunggulan produk	Tanggapan konsumen mengenai keunggulan produk yang dijual distro Hustle	Ordinal	10
	Kemampuan Pelayanan (<i>Serviceability</i>)	Kemudahan perawatan produk	Tanggapan konsumen mengenai perawatan produk distro Hustle	Ordinal	11
Kualitas Pelayanan (X_2) kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	Penampilan karyawan	Tingkat penampilan karyawan distro Hustle rapih dan sopan	Ordinal	12
		Kebersihan toko	Tingkat kebersihan distro Hustle	Ordinal	13
	Empati (<i>Emphaty</i>)	Kepedulian karyawan	Tingkat kepedulian karyawan	Ordinal	14
		Keramahan Karyawan	Tingkat keramahan	Ordinal	15

konsumen			karyawan		
Kotler dan Keller yang dialih bahasakan oleh Bob Sabran (2012:131)	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Kemampuan karyawan	Tingkat kemampuan karyawan dalam melayani konsumen	Ordinal	16
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Daya tanggap karyawan	Tingkat daya tanggap karyawan dalam melayani konsumen	Ordinal	17
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Kompetensi pelayanan	Tingkat kompetensi pelayanan distro Hustle	Ordinal	18
Keputusan Pembelian (Y) suatu keputusan sebagai pemilihan suatu tindakan dari dua atau lebih pilihan alternatif Schifman dan Kanuk yang dikutip oleh Ujang Suwarman (2011:357)	Pemilihan Produk	Pemilihan produk berdasarkan kualitas	Tingkat keputusan pembelian produk berdasarkan kualitas yang diberikan distro Hustle	Ordinal	19
	Pemilihan Merek	Pemilihan produk berdasarkan popularitas merek	Tingkat keputusan pembelian produk berdasarkan popularitas merek distro	Ordinal	20
	Pemilihan Penyalur	Pemilihan penyalur produk berdasarkan orang terdekat	Tingkat keputusan pembelian produk berdasarkan orang terdekat	Ordinal	21
		Pemilihan penyalur produk berdasarkan lokasi	Tingkat keputusan pembelian berdasarkan lokasi	Ordinal	22
	Waktu Pembelian	Pemilihan pembelian dalam kurun waktu	Tingkat keputusan pembelian dalam kurun	Ordinal	23

		tertentu	waktu tertentu		
		Pembelian dalam <i>event</i> tertentu	Tingkat keputusan pembelian berdasarkan promosi	Ordinal	24
	Jumlah Pembelian	Jumlah Pembelian berdasarkan kebutuhan	Tingkat keputusan pembelian berdasarkan jumlah pembelian yang dibutuhkan	Ordinal	25

Sumber: diolah oleh penulis

3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

Dalam setiap penelitian memerlukan objek atau subjek yang harus diteliti sehingga permasalahan yang ada dapat terpecahkan. Populasi dalam penelitian berlaku sebagai objek penelitian, dengan menentukan populasi maka peneliti dapat melakukan pengolahan data. Untuk mempermudah penelitian ada yang disebut sampel, yaitu bagian dari populasi. Populasi digunakan untuk menyebutkan seluruh elemen atau anggota dari suatu wilayah yang menjadi sasaran penelitian atau merupakan keseluruhan dari objek penelitian (Juliansyah Noor, 2012:147). Adapun besarnya populasi dari sampel yang diambil dalam penelitian akan dijelaskan pada bagian dibawah ini sebagai berikut:

3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek/obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Pada penelitian ini yang menjadi

populasi penelitian adalah seluruh pengunjung yang datang dan bertransaksi di distro Hustle dalam kurun waktu satu tahun terakhir pada tahun 2017, jumlah konsumen yang melakukan pembelian terhadap distro Hustle dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

Tabel 3.2
Data Penjualan Tahun 2017

Bulan	Konsumen
Januari	356
Februari	232
Maret	252
April	193
Mei	286
Juni	642
Juli	280
Agustus	234
September	260
Oktober	280
November	256
Desember	234
Total	3505
Rata-rata	292

Sumber: Distro Hustle, 2017

Berdasarkan Tabel 3.2 menjelaskan bahwa jumlah penjualan distro Hustle selama periode Januari hingga Desember 2017 mengalami fluktuatif dan jumlah pengunjung terbanyak ada pada bulan Juni karena bertepatan dengan bulan ramadhan dan hari raya Idul Fitri dimana orang-orang cenderung memanfaatkan uangnya untuk berbelanja pakaian sehingga berdampak langsung pada peningkatan jumlah pembelian di distro Hustle.

Dengan demikian maka populasi yang akan diambil dalam penelitian ini adalah jumlah keseluruhan konsumen yang melakukan pembelian di distro Hustle yang berjumlah 3.505 orang dalam kurun waktu satu tahun terakhir pada tahun 2017.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Populasi memiliki jumlah yang besar sehingga penulis menggunakan sampel dari populasi tersebut. Sampel dilakukan karena keterbatasan penulis dalam melakukan penelitian baik dari segi dana, waktu, tenaga dan jumlah populasi yang sangat banyak. Sampel yang diambil harus betul-betul dapat mewakili populasi konsumen yang pernah berbelanja di distro Hustle.

Jumlah anggota sampel yang tepat digunakan dalam penelitian tergantung pada tingkat kesalahan yang diinginkan. Semakin besar tingkat kesalahan, maka semakin kecil jumlah sampel yang digunakan dan sebaliknya semakin kecil tingkat kesalahan, maka semakin besar jumlah sampel yang digunakan. Sampel tersebut diambil dari populasi dengan menggunakan persentase tingkat kesalahan yang dapat ditolerir sebesar 10%. Penentuan ukuran sampel responden menggunakan rumus Slovin, yang ditunjukkan sebagai berikut:

$$\text{Rumus Slovin: } n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Dimana:

n = Ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = tingkat kesalahan dalam memilih anggota sampel yang ditolerir

(tingkat kesalahan yang ditolerir dalam sampling ini adalah 10%)

Dengan tingkat kesalahan yang dapat ditolerir sebesar 10% (0,1) atau dapat disebutkan tingkat keakuratan 90% sehingga sampel yang diambil mewakili populasi tersebut sebesar:

$$\begin{aligned}\text{Rumus : } n &= \frac{3.505}{1+3.505(0,1)^2} \\ &= 97,22 \approx 100\end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka diperoleh ukuran sampel (n) dalam penelitian ini sebanyak 100 orang konsumen distro Hustle yang akan dijadikan sebagai ukuran sampel penelitian.

3.3.3 Teknik Sampling

Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang digunakan dalam penelitian. Teknik sampel merupakan teknik pengumpulan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Teknik sampling pada dasarnya dikelompokkan menjadi dua, yaitu *probability sampling* dan *non probability sampling*. Dalam pengambilan sampel, peneliti menggunakan teknik *non probability sampling*. Teknik *non probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Berdasarkan penjelasan diatas maka dalam penelitian ini, sampel yang digunakan adalah siapa saja konsumen yang di temui di distro Hustle Bandung.

3.4 Teknik Pengumpulan data

Kualitas Instrumen penelitian (validitas dan reliabilitas) dan kualitas pengumpulan data adalah hal penting dalam penelitian untuk menghasilkan kualitas data penelitian yang baik. Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah melalui:

1. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Pengumpulan data yang diperoleh melalui sumber-sumber tidak langsung yang berkaitan dengan topic bahasan dari pihak lain secara tidak langsung. Seperti penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan, dokumen yang ada kaitannya dengan objek yang diteliti, misalnya:

- a. Jurnal, yaitu data pendukung yang berhubungan dengan penelitian yang membahas berbagai macam ilmu pendidikan serta penelitian yang dianggap relevan dengan topic penelitian.
- b. Internet, yaitu dengan cara mencari informasi-informasi yang berhubungan dengan topic penelitian yang dipublikasikan di internet baik yang berbentuk jurnal, makalah ataupun karya ilmiah.

2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Pencarian data yang dilakukan secara langsung dari responden untuk memperoleh data primer, melalui:

a. Observasi

Yaitu teknik pengumpulan data yang tidak terbatas pada ruang, tetapi juga objek-objek alami lainnya. Peneliti melakukan observasi untuk mempelajari hal-hal yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.

b. Wawancara

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab atau komunikasi langsung kepada pengunjug distro Hustle

c. Kuesioner

Yaitu teknik pengolahan data yang menyebarkan pertanyaan kepada pengunjung distro Hustle. Hal ini untuk mendapatkan informasi mengenai tanggapan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Bentuk kuesioner yang dibuat adalah kuesioner berstruktur, dimana materi pertanyaan menyangkut pendapat konsumen mengenai kualitas produk, kualitas pelayanan dan keputusan pembelian di distro Hustle.

3.5 Uji Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan data primer, data dikumpulkan dengan teknik kuisisioner, yaitu dengan memberikan pernyataan tertulis kepada responder. Selanjutnya responden memberikan tanggapan atas pernyataan yang diberikan. Mengingat pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisisioner kesungguhan responder dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan merupakan hal yang sangat penting dalam penelitian.

3.5.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Validitas sebagai salah satu derajat ketepatan atau keandalan pengukuran instrumen mengenai isi pertanyaan. Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah setiap butir dalam instrument itu valid atau tidak, dapat diketahui dengan mengkorelasikan antara skor butir dengan skor totalnya. Selanjutnya dalam mencari nilai korelasi maka metode korelasi yang digunakan untuk menguji validitas dalam penelitian ini adalah

dengan korelasi *Pearson Product Moment* dengan rumus sebagai berikut :

$$r_b = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n\sum x^2 - (\sum x)^2)(n\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Sumber: Sugiyono (2013:248)

Keterangan:

- r = Koefisien validitas item yang dicari
- x = Skor yang diperoleh subjek dari seluruh item
- y = Skor total yang diperoleh subjek dari seluruh item
- n = Jumlah responden dalam uji instrument
- $\sum x$ = Jumlah skor dalam distribusi X
- $\sum y$ = Jumlah skor dalam distribusi Y
- $\sum xy$ = Jumlah dari hasil kali pengamatan variabel X dan variabel Y
- $\sum x^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X
- $\sum y^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y

Dasar mengambil keputusan:

- a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka instrumen atau item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid)
- b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka instrumen atau item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid)

Syarat minimum untuk dianggap suatu butir instrumen valid adalah nilai indeks validitasnya positif dan besarnya 0,3 keatas. Oleh karena itu, semua pernyataan yang memiliki tingkat korelasi dibawah 0,3 harus diperbaiki karena dianggap tidak valid.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya (dapat diandalkan) atau dengan kata lain menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tersebut tetap konsisten jika dapat dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama. Uji

reliabilitas harus dilakukan hanya pada pertanyaan-pertanyaan yang sudah memenuhi uji validitas dan tidak memenuhi, maka tidak perlu diteruskan untuk di uji reliabilitas. Reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi atau ketepatan data dalam interval waktu tertentu. Pengertian reliabilitas pada dasarnya adalah sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya dan jika hasil pengukuran yang dilakukan relatif sama maka pengukuran tersebut dianggap memiliki tingkat reliabilitas yang baik.

Metode yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah *split-half* method (metode belah dua) yaitu metode yang mengkorelasikan atau menghubungkan antara total skor pertanyaan genap, kemudian dilanjutkan dengan pengujian rumus spearman brown, dengan cara kerjanya adalah sebagai berikut ini:

1. Item dibagi dua secara acak, kemudian dikelompokkan dalam kelompok I dan II.
2. Skor untuk masing-masing kelompok dijumlahkan sehingga terdapat skor total untuk kelompok I dan II
3. Korelasi skor kelompok I dan kelompok II dengan rumus :

$$r_b = \frac{n(\sum AB) - (\sum A)(\sum B)}{\sqrt{((n\sum A^2 - (\sum A)^2)(n\sum B^2 - (\sum B)^2))}}$$

Dimana:

r = Koefesien korelasi product moment

A = Variabel nomor ganjil

B = Variabel nomor genap

$\sum A$ = Jumlah total skor belahan ganjil

$\sum B$ = Jumlah total skor belahan genap

$\sum A^2$ = Jumlah kuadran total skor belahan ganjil

$\sum B^2$ = Jumlah kuadran total skor belahan genap

$\sum AB$ = Jumlah perkalian skor jawaban belahan ganjil dan belahan genap

4. Hitung angka reliabilitas untuk keseluruhan item dengan menggunakan rumus korelasi Spearman Brown sebagai berikut :

$$r = \frac{2 \cdot r_b}{1 + r_b}$$

Dimana:

r = Nilai reliabilitas

rb = Korelasi pearson product moment antar belahan pertama (ganjil)

dan belahan kedua (genap), batas reliabilitas minimal 0,7

Setelah mendapatkan nilai reliabilitas instrumen (r_b hitung), maka nilai tersebut dibandingkan dengan jumlah responden dan taraf nyata. Berikut keputusannya :

- a. Bila $r_{hitung} >$ dari r_{tabel} , maka instrumen tersebut dikatakan reliabel
- b. Bila $r_{hitung} <$ dari r_{tabel} , maka instrumen tersebut dikatakan tidak reliabel

Selain valid, alat ukur tersebut juga harus memiliki keandalan atau reliabilitas. Suatu alat ukur dapat diandalkan jika alat ukur tersebut digunakan berulang kali akan memberikan hasil yang relatif sama (tidak jauh berbeda). Untuk melihat andal tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui koefisien reliabilitas. Apabila koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,70 maka secara keseluruhan pernyataan dikatakan reliabel.

3.6 Metode Analisis Data dan Uji Hipotesis

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data

tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang diajukan.

Analisis yang digunakan terdiri dari dua jenis yaitu analisis deskriptif terutama untuk variabel yang bersifat kualitatif dan analisis kuantitatif, berupa pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik. Analisis kuantitatif ditekankan untuk mengungkapkan variabel penelitian, sedangkan analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui perilaku faktor penyebab. Dengan menggunakan kombinasi metode analisis tersebut, dapat diperoleh generalisasi yang bersifat komperhensif.

Metode kuantitatif ini menggunakan skala *likert*, skala *likert* menurut yaitu alat yang digunakan untuk mengembangkan instrument yang digunakan untuk mengukur sikap, persepsi dan pendapat seseorang atau sekelompok orang terhadap potensi dan permasalahan suatu objek, rancangan suatu produk, proses membuat produk dan produk yang telah dikembangkan atau diciptakan. Dengan skala likert maka variabel akan diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan baik secara *favorable* (positif) ataupun *infavorable* (negative). Dimana dengan skala ini akan memberikan kemudahan kepada responden dalam menjawab serta memberikan kemudahan untuk penulis dalam mengolah data. Adapun alternative jawaban dengan menggunakan skala *likert*, yaitu dengan memberikan skor pada masing-masing jawaban pertanyaan alternative sebagai berikut yang ditunjukkan pada tabel 3.2. dapat dilihat jawaban dan bobot skor untuk item-item istrumen pada pertanyaan dalam kuesioner.

Tabel 3.3
Alternatif Jawaban dengan Skala Likert

No	Alternatif jawaban	Bobot Nilai	
		Bila Positif	Bila Negatif
1	SS (Sangat Setuju)	5	1
2	S (Setuju)	4	2
3	CS (Cukup Setuju)	3	3
4	TS (Tidak Setuju)	2	4
5	STS (Sangat Tidak Setuju)	1	5

Sumber: Sugiyono (2015:165)

3.6.1 *Method of Succesive Interval (Uji MSI)*

Setelah mendapatkan data hasil penyebaran kuesioner yang berskala ordinal dirubah menjadi skala interval, karena dalam analisis linear berganda data yang diperoleh harus data dengan skala interval, maka data yang berskala ordinal perlu dirubah menjadi skala interval dengan teknik *Succesive of Interval Method*. Langkah-langkah yang harus dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Tentukan dengan tegas (variabel) sikap apa yang diukur.
2. Menentukan berapa responden yang akan memperoleh skor-skor yang telah ditentukan dan dinyatakan sebagai frekuensi.
3. Setiap frekuensi pada responden dibagi dengan keseluruhan responden, disebut sebagai proporsi.
4. Menentukan proporsi kumulatif yang mendekati atribut normal.
5. Dengan menggunakan tabel distribusi normal standar kita tentukan nilai z
6. Menentukan nilai skala (*scale value/SV*).

$$SV = \frac{\text{Kepadatan Batas Bawah} - \text{Kepadatan Batas Atas}}{\text{Daerah dibawah Batas Atas} - \text{Daerah dibawah Batas Bawah}}$$

7. Menghitung skor hasil transformasi untuk setiap pilihan jawaban dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Y = NS[1 + (NSmin)]$$

Pengelolaan data dalam penelitian ini untuk memudahkan dan mempercepat proses perubahan data dari skala ordinal ke dalam skala interval, maka penelitian menggunakan media komputerisasi dengan menggunakan SPSS *for windows*.

3.6.2 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda merupakan suatu alat analisis yang digunakan untuk memprediksi berubahnya nilai variabel tertentu bila variabel lain berubah. Jumlah variabel independen yang diteliti lebih dari satu sehingga dikatakan regresi berganda. Hubungan antara variabel tersebut dapat dicirikan melalui model matematika yang disebut dengan model regresi. Model regresi berganda dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh yang signifikan dari variabel yang diteliti. Analisis regresi linear berganda dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara X_1 (Kualitas Produk), X_2 (Kualitas Pelayanan) dan Y (Keputusan Pembelian). Rumus yang digunakan yaitu:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Dimana:

- Y = Variabel Terikat (Keputusan Pembelian)
- a = Konstanta
- β = Koefisien Regresi
- X_1 = Kualitas Produk
- X_2 = Kualitas Pelayanan

3.6.3 Analisis Korelasi Berganda

Analisis korelasi berganda yaitu analisis yang digunakan untuk mengetahui seberapa kuat hubungan antara variabel X_1 (Kualitas Produk), X_2 (Kualitas Pelayanan) dan Y (Keputusan Pembelian). Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$R^2 = \frac{JK(Reg)}{\sum Y^2}$$

Dimana:

R^2 = Koefisien korelasi ganda

JK_{reg} = Jumlah kuadrat regresi dalam bentuk deviasi

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat total korelasi dalam bentuk deviasi

Berdasarkan nilai R yang diperoleh, maka dapat dihubungkan $-1 < R < 1$ dan harga untuk masing-masing nilai R adalah sebagai berikut:

1. Apabila $R=1$, artinya terdapat hubungan antara variabel X_1, X_2 dan Y, semua positif sempurna.
2. Apabila $R=-1$, artinya terdapat hubungan antara variabel X_1, X_2 dan Y, semua negative sempurna.
3. Apabila $R=0$, artinya tidak terdapat hubungan korelasi.
4. Apabila R berada diantara -1 dan 1, maka tanda negatif (-) menyatakan adanya korelasi tidak langsung atau korelasi negatif. Dan tanda positif (+) menyatakan adanya korelasi langsung atau korelasi positif.

Adapun pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien dapat dilihat pada tabel 3.3, sebagai berikut

Tabel 3.4
Kriteria Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Korelasi
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,00	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2016:94)

3.6.4 Uji Hipotesis

Sesuai dengan metode analisis data yang digunakan, selanjutnya adalah melakukan pengujian hipotesis terhadap variabel-variabel yang diteliti. Pengujian

hipotesis dilakukan untuk menentukan apakah hipotesis yang akan diajukan diterima atau ditolak.

Adapun penjelasan mengenai pengujian hipotesis masing-masing variabel dapat dilihat sebagai berikut:

3.6.4.1 Uji Hipotesis Parsial (Uji T)

Pengujian hipotesis parsial diperlukan untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara variabel satu dengan variabel yang lain, apakah hubungan tersebut saling mempengaruhi atau tidak. Hipotesis parsial dijelaskan ke dalam bentuk statistik sebagai berikut:

- 1 Pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian konsumen distro Hustle.

$H_0: \beta_1 = 0$: Tidak terdapat pengaruh Kualitas Produk (X_1) terhadap Keputusan Pembelian (Y) konsumen distro Hustle

$H_0: \beta_1 \neq 0$: Terdapat pengaruh Kualitas Produk (X_1) terhadap Keputusan Pembelian (Y) konsumen distro Hustle

- 2 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen distro Hustle.

$H_0: \beta_2 = 0$: Tidak terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Keputusan Pembelian (Y) konsumen distro Hustle

$H_0: \beta_2 \neq 0$: Terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Keputusan Pembelian (Y) konsumen distro Hustle

Kemudian dilakukan pengujian dengan menggunakan rumus uji T dengan taraf signifikan 5% dengan rumus sebagai berikut:

$$t = r \sqrt{\frac{n - (k + 1)}{1 - r^2}}$$

Dimana:

n = Jumlah sampel
 r = Korelasi parsial
 k(kelas) = Subvariabel

Pengujian telah dilakukan, maka hasil pengujian hitung dibandingkan dengan tabel, dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika $T_{hitung} > T_{tabel}$, maka H_0 ditolak.
2. Jika $T_{hitung} < T_{tabel}$, maka H_0 diterima.

3.6.4.2 Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji simultan dengan F-test ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen. Hipotesis yang dikemukakan dapat dijabarkan sebagai berikut :

$H_0 : \beta_1\beta_2 = 0$: tidak terdapat pengaruh antara Kualitas Produk (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2), terhadap Keputusan Pembelian (Y).

$H_a : \beta_1\beta_2 \neq 0$: terdapat pengaruh antara Kualitas Produk (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2), terhadap Keputusan Pembelian (Y).

Pasangan hipotesis tersebut kemudian diuji untuk diketahui tentang diterima atau ditolaknya hipotesis. Untuk melakukan uji signifikan koefisien berganda, tariff signifikan 5% dengan rumus sebagai berikut :

$$F = \frac{R^2/K}{(1 - R^2)(n - K - 1)}$$

Dimana:

F	= Uji hipotesis simultan dengan Uji F
R^2	= Koefisien korelasi ganda yang telah ditentukan
K	= Banyaknya variabel bebas
n	= Ukuran sampel

Perhitungan tersebut akan diperoleh distribusi F dengan pembilang K dan penyebut $dk (n-K-1)$ dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tolak H_0 , jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_a diterima (signifikan)
2. Terima H_0 , jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_a ditolak (tidak signifikan)

Atau dengan menggunakan SPSS dapat digunakan ketentuan sebagai berikut:

1. Tolak H_0 , jika probabilitas F (F_{sig}) $< 5\%$, F_{sig} (signifikan)
2. Terima H_0 , jika probabilitas F (F_{sig}) $> 5\%$, F_{sig} (signifikan)

3.6.5 Analisis Koefisien Determinasi Simultan

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel X (Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan) terhadap variabel Y (Keputusan Pembelian). Untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel X_1, X_2 (independen) terhadap variabel Y (dependen), biasanya dinyatakan dalam bentuk persen (%).

Rumus koefisien determinasi sebagai berikut :

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Dimana :

Kd	= koefisien determinasi
r^2	= koefisien korelasi ganda

3.6.6 Analisis Koefisien Determinasi Parsial

Koefisien determinasi parsial digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase pengaruh secara parsial per sub variabel Kualitas Produk (X_1) dan

Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Keputusan Pembelian (Y), maka dapat diketahui dengan cara mengalikan nilai *standardized coefficients* beta dengan menggunakan *software SPSS for window*. Rumus koefisien Determinasi yang dikemukakan oleh Gujarati (2012:172) adalah sebagai berikut;

$$KD = \beta \times \text{zero order} \times 100\%$$

Dimana:

B = Beta (nilai *standardized coefficients*)
 zero order = Matriks korelasi variable bebas dengan variable terikat.

Perhitunga pada rumus Gujarati yang telah diuraikan pada paragraf sebelumnya, untuk mengetahui apabila Kd sama dengan 0 maka pengaruh X terhadap variabel Y, lemah. Apabila Kd sama dengan 1, maka pengaruh X terhadap variabel Y, kuat.

3.7 Rancangan Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner dapat berupa *closed question* atau *multiple choice question*. Maksudnya adalah pertanyaan yang diajukan kepada responden yang telah disediakan pilihan jawabannya, dengan berpedoman kepada skala *likert* dengan setiap jawaban akan diberikan skor.

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di distro Hustle Bandung yang terletak di Jl. Dalem Kaum No. 54, Plaza Parahyangan lantai 3, Bandung. Waktu penelitian dilaksanakan mulai pada bulan Februari sampai dengan April 2018.