

BAB III

METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan disajikan terkait metode penelitian yang dipakai dan kesesuaian objek penelitiannya. Yang dibagi dalam empat sub bab yaitu objek dan lokasi penelitian; populasi, sampel dan teknik sampling; metode pengumpulan data; dan alat analisis data.

1. Objek Penelitian dan Lokasi Penelitian

Objek penelitian yang diteliti adalah toko Andy Spare Parts, yang berlokasi di Matahari Plaza Simpang Lima Mall Semarang, tepatnya berada di lantai 1 dekat Dunkin Donuts. Toko Andy Spare Parts melayani jasa reparasi bagi pengguna dan menjual Spare Parts secara retail bagi penyedia jasa reparasi maupun jual / beli handphone bekas.

2. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

Populasi penelitian ini adalah pembeli Spare Parts pengguna jasa reparasi sekaligus membeli Spare Parts di toko Andy Spare Parts Semarang, dari segala usia dan kalangan manapun. Setidaknya pembeli sudah melakukan pembelian minimal lebih dari satu kali. Rata-rata dari pembeli Spare Parts dan pengguna jasa reparasi adalah 700 *customer* dalam per-bulannya, untuk pengguna jasa reparasi yang disediakan oleh toko Andy Spare Parts sendiri adalah orang awam atau yang biasa disebut “user” dalam istilah untuk membedakan yang mana pelanggan biasa dan yang pelanggan penyedia jasa servis.

Teknik pengumpulan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* menurut Sugiyono (2016: 85) dalam penelitian Siamena, dkk (2017) merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan beberapa hal tertentu. Digunakannya teknik *purposive sampling* ini dikarenakan sesuai dalam menentukan kriteria responden dalam penelitian kuantitatif, atau penelitian yang tidak melakukan generalisasi. Dalam penelitian ini pengumpulan sampel dengan syarat populasinya yaitu sudah pernah membeli di toko Andy Spare Parts lebih dari satu kali. Menurut Sugiyono (2017:81) dalam penelitian Imaniyah, dkk (2019) Penentuan jumlah sampel pun ditetapkan sesuai perhitungan dengan teori rumus *slovin* sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

Keterangan :

- n = sampel;
- N = populasi;
- d = nilai presisi 90% atau sig. = 0,05

Jumlah populasi rata-rata per-bulan adalah 700, dan tingkat kesalahan yang dikehendaki adalah 5%, maka jumlah sampel yang digunakan adalah :

$$n = 700 / (1 + (700 \times (0.1)^2)) = 87.5 = 88$$

Jika dibulatkan maka sampel minimal dari 700 populasi dengan margin error 5% maka dapat ditentukan responden berjumlah 88 orang.

3. Metode Pengumpulan Data

3.1. Jenis dan Sumber Data

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017:8) dalam penelitian Adriansyah dan Saputri (2020) menyatakan bahwa penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya sehingga hasilnya dapat mengetahui apa yang telah diduga.

Sumber data yang akan dikumpulkan berupa data primer, data yang dikumpulkan adalah hasil dari jawaban langsung dari responden pembeli Spare Parts dan pengguna jasa reparasi, dengan berupa skala likert. Kuesioner yang akan dibagikan meliputi beberapa pengumpulan data penunjang sebagai berikut :

- ✓ Data karakteristik responden akan dikumpulkan berupa :
 1. Nama
 2. Jenis Kelamin
 3. Daerah Asal
 4. Status Perkawinan
 5. Usia
 6. Pekerjaan
 7. Pengeluaran Per-bulan
 8. Brand Handphone yang Dipakai.
- ✓ Data yang akan dianalisis : Minat Transaksional, Minat Referensial, Minat Preferensial, Minat Eksploratif, Kelengkapan produk, Kualitas produk, Varian produk, Kemampuan pelanggan terhadap harga, Kesesuaian harga dengan kualitas, Harga yang dipertimbangkan, Kemudahan akses lokasi, Kenyamanan ruang toko, Fasilitas penunjang toko, Diskon / potongan harga, Iklan di sosial media, Iklan di banner, Keramahan Pegawai, Kesopanan Pegawai, Kejujuran Pegawai, Proses prosedur, dll.

3.2. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang akan dipakai adalah menggunakan kuesioner dengan jawaban pilihan ganda yaitu berupa jawaban silang yang sudah ditentukan. Pengumpulan data akan dilakukan dengan menggunakan kertas kuisisioner kepada setiap pembeli dan pengguna jasa yang ditemui di toko Andy Spare Parts Semarang.

Menurut Sugiyono (2009:93) dalam Oktarina (2022) skala likert merupakan sebuah pengukuran untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang. Responden hanya diminta untuk mengidentifikasi tingkat kesetujuan pernyataan yang tersedia dengan memilih salah satu jawaban dengan rentang skala angka 1- 4, dikarenakan tidak adanya nilai netral dalam pemilihan jawaban, artinya responden hanya dapat memberi jawaban yang paling atau sedang saja. Skala tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut: (1) Sangat Tidak Setuju, (2) Tidak Setuju, (3) Setuju, (4) Sangat Setuju.

3.3. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

- Uji Validitas

Menurut Ghazali (2009) dalam penelitian Gerung, dkk (2017) Uji validitas merupakan uji yang digunakan dalam rangka menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu pengukuran itu sah atau valid adanya, umumnya berbentuk kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan dari isi kuesioner mampu untuk menerangkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Maka kuesioner perlu adanya diuji secara validitas yaitu dengan melalui cara mengkoreksi total dari skor yang diperoleh dengan menjumlahkan semua skor jawaban kuesioner. Syarat yang dipakai sebagai berikut :

- Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka hasil kuesioner tersebut valid
- Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka hasil kuesioner dinyatakan tidak valid
- $r_{tabel} = (\alpha ; n-2) = (0.05 ; 88-2) = (0.05 ; 86) = 0.2096$

Tabel. 3.1 Hasil Uji Validitas Variabel *Repurchase Intention* (Y)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Y1.1	0.4690	0.2096	Valid
Y1.2	0.5440	0.2096	Valid
Y2.1	0.5720	0.2096	Valid
Y2.2	0.4550	0.2096	Valid
Y2.3	0.4760	0.2096	Valid
Y3.1	0.4050	0.2096	Valid
Y3.2	0.6220	0.2096	Valid
Y4.1	0.6440	0.2096	Valid
Y4.2	0.1800	0.2096	Tidak Valid

Tabel. 3.2 Hasil Uji Validitas Variabel *Product* (X1)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X1.1	0.3480	0.2096	Valid
X1.2	0.6400	0.2096	Valid
X1.3	0.6400	0.2096	Valid
X1.4	0.6400	0.2096	Valid
X1.5	0.6750	0.2096	Valid

Tabel. 3.3 Hasil Uji Validitas Variabel *Price* (X2)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X2.1	0.5020	0.2096	Valid
X2.2	0.5230	0.2096	Valid
X2.3	0.4730	0.2096	Valid
X2.4	0.4840	0.2096	Valid

Tabel. 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel *Place* (X3)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X3.1	0.4570	0.2096	Valid
X3.2	0.4890	0.2096	Valid
X3.3	0.3730	0.2096	Valid
X3.4	0.4330	0.2096	Valid
X3.5	0.5720	0.2096	Valid

Tabel. 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel *Promotion* (X4)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X4.1	0.7840	0.2096	Valid
X4.2	0.8500	0.2096	Valid
X4.3	0.8550	0.2096	Valid
X4.4	0.7700	0.2096	Valid

Tabel. 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel *People* (X5)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X5.1	0.6460	0.2096	Valid
X5.2	0.6750	0.2096	Valid
X5.3	0.5370	0.2096	Valid
X5.4	0.6680	0.2096	Valid
X5.5	0.6870	0.2096	Valid

Tabel. 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel *Physical Evidance* (X6)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X6.1	0.6360	0.2096	Valid
X6.2	0.5350	0.2096	Valid
X6.3	0.4440	0.2096	Valid
X6.4	0.5950	0.2096	Valid
X6.5	0.3390	0.2096	Valid
X6.6	0.5950	0.2096	Valid
X6.7	0.5720	0.2096	Valid
X6.8	0.5960	0.2096	Valid
X6.9	0.6650	0.2096	Valid
X6.10	0.4100	0.2096	Valid
X6.11	0.3260	0.2096	Valid
X6.12	0.510	0.2096	Valid

Tabel. 3.8 Hasil Uji Validitas Variabel *Process* (X7)

Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X7.1	0.5060	0.2096	Valid
X7.2	0.5620	0.2096	Valid
X7.3	0.4670	0.2096	Valid
X7.4	0.5440	0.2096	Valid
X7.5	0.2720	0.2096	Valid
X7.6	0.3820	0.2096	Valid
X7.7	0.2230	0.2096	Valid
X7.8	0.6050	0.2096	Valid

- Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2009) dalam penelitian Kodu (2013) menyatakan bahwa Uji Reliabilitas atau keandalan merupakan sebuah konsistensi dari rangkaian alat ukur atau pengukuran. Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan sebuah indikator dari peubah atau konstruk, merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi, maka suatu kuesioner dikatakan handal atau reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Menurut Ghozali (2011:121) dalam penelitian Kurniawan (2017) instrumen dikatakan baik dan reliabel apabila memiliki nilai *cronbach's alpha* > dari 0,6. Pengukuran yang baik memiliki reliabilitas yang tinggi merupakan sebuah pengukuran dengan menghasilkan data yang reliabel. Maka kuesioner akan diuji reliabilitasnya dengan mengukur korelasi dari suatu jawaban dengan jawaban lainnya dengan menggunakan nilai statistik *cronbach's alpha* (α) dan jika nilai $\alpha \geq 0.6$ maka dikatakan reliabel atau dapat dipercaya, begitu juga sebaliknya.

Tabel. 3.9 Hasil Uji Reliabilitas Indikator Variabel

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Nilai Standarisasi	Keterangan
Y	0.615	0.60	Reliabel
X1	0.644	0.60	Reliabel
X2	0.651	0.60	Reliabel
X3	0.645	0.60	Reliabel
X4	0.830	0.60	Reliabel
X5	0.647	0.60	Reliabel
X6	0.754	0.60	Reliabel
X7	0.701	0.60	Reliabel

4. Analisis Data

4.1. Analisis Data

4.1.1. Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif menurut Sugiyono (2012:13) dalam penelitian Shofwatun, dkk (2021) merupakan sebuah penelitian yang dipergunakan untuk mengetahui nilai suatu variabel secara mandiri, baik satu variabel independen atau lebih tanpa memperbandingkan, atau menghubungkan dengan variabel lainnya. Dalam menentukan rentan skala untuk penelitian ini, maka dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$Rs = \frac{\text{Nilai Terbesar} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kategori}}$$

$$Rs = \frac{4 - 1}{2}$$

$$Rs = 1,50$$

Penilaian rentang skala deskriptif sebagai berikut :

Tabel. 3.10 Penilaian Rentang Skala

Rentang Skala	Kategori
1,00 – 2,50	Rendah
2,51 – 4,00	Tinggi

4.1.2. Regresi Linier Berganda

Pengolahan data akan digunakan metode analisis regresi linier berganda, dengan menggunakan aplikasi statistik SPSS dalam mengolah data dan uji hipotesis menggunakan uji F dan uji t. Persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$\check{Y} = \alpha_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + \beta_7 X_7 + e$$

Keterangan :

Y	= Minat Pembelian Ulang (<i>Repurchase Intention</i>)	b	= Koefisien Determinasi
a	= Konstanta	X2	= <i>Price</i>
X1	= <i>Product</i>	X4	= <i>Promotion</i>
X3	= <i>Place</i>	X6	= <i>Physical Evidence</i>
X5	= <i>People</i>	e	= Error Term
X7	= <i>Process</i>		

4.2. Pengujian Hipotesis

- Uji F (Uji Simultan)

Menurut Ghozali (2007) dalam penelitian Kusnianingrum dan Riduwan (2016) Uji ini diperlukan untuk mengetahui pengaruh bersama-sama variabel *independen* terhadap variabel *dependen*. Dimana $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, maka H_a diterima atau secara bersama-sama variabel *independen* dapat menerangkan variabel *dependen* secara serentak. Sebaliknya apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_o diterima atau secara bersama-sama variabel *independen* tidak memiliki pengaruh terhadap variabel *dependen*.

$F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_o diterima dan H_a ditolak.

$F_{hitung} \geq F_{tabel}$ maka H_o ditolak dan H_a diterima.

Uji F juga dapat dilihat dari tingkat signifikansinya probability sebesar 5% ($\alpha = 0,05$).

$\geq 0,05$ = maka H_o diterima dan H_a ditolak (tidak signifikan)

$< 0,05$ = maka H_o ditolak dan H_a diterima (signifikan)

- Uji t (Uji Parsial)

Menurut Ghozali (2007) dalam penelitian Hasania (2016) Uji ini diperlukan untuk mengetahui signifikansi dari pengaruh variabel *independen* terhadap variabel *dependen* secara individual dan menganggap yang lain konstan. Signifikansi pengaruh tersebut dapat diestimasi dengan membandingkan antara t tabel dengan nilai t hitung. Apabila $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka variabel *independen* secara individual mempengaruhi variabel *dependen*, sebaliknya jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka variabel *independen* secara individual tidak mempengaruhi variabel *dependen*.

$t_{hitung} \geq t_{tabel}$ berarti H_o ditolak dan H_a diterima.

$t_{hitung} < t_{tabel}$ berarti H_o diterima dan H_a ditolak.

Uji t juga bias dilihat pada tingkat signifikannya :

Jika tingkat signifikansi $< 0,05$ = maka H_o ditolak dan H_a diterima.

Jikati tingkat signifikansi $\geq 0,05$ = maka H_o diterima dan H_a ditolak.