

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi / Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di butik Zoya Pekanbaru, Komplek. Sudirman City Square Blok C2, Jalan Sudirman Pekanbaru.

3.2 Operasional Variabel

Tabel 3.1

Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas produk (X1) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (Kotler,2009:143)	1. Kinerja (Performance)	1. Tanggap dalam pelayanan. 2. Kemudahan dalam pemesanan produk.	Ordinal
	2. Keistimewaan tambahan (Features)	1. Kelengkapan produk 2. Kelengkapan fasilitas	
	3. Kehandalan (Reliability)	1. Cepat dalam Melayani transaksi pembayaran. 2. Harga produk yang terjangkau.	
	4. Daya tahan (Durability)	1. Produk yang dapat bertahan lama.	

	5. Estetika (Asthethic)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemajangan produk yang menarik. 2. Varian model yang berbeda-beda. 	
<p>Kualitas pelayanan (X2): Tingkat keunggulan yang di harapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Lovelock, 2001:335)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tangible (Buktilangsung) 2. Realibility (Kehandalan) 3. Responsivenee (Daya tanggap) 4. Assurance (Jaminan) 5. Emphaty (Perhatian) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokasi yang Strategis. 2. Kebersihan tempat. 1. Kemampuan karyawan menghadapi pelanggan yang kurang puas 2. Kemampuan karyawan menghadapi kritikan dari konsumen 1. Kecepatan karyawan Dalam menangani Keluhan pelanggan. 2. Kesiadaan karyawan dalam memberikan layanan denga cepat. 1. Kenyamanan saat Berbelanja 2. Keamanan parkir. 1. Memahami kebutuhan 	Ordinal

		<p>pelanggan</p> <p>2. Kepedulian kepada pelanggan</p>	
<p>Keputusan pembelian (Y) adalah tahap dalam proses pengambilan keputusan pembeli dimana konsumen benar-benar akan membeli (Kotler,2007:56)</p>	<p>1. Pengenalan kebutuhan</p> <p>2. Pencarian Informasi</p> <p>3. Evaluasi alternatif</p>	<p>1. Kebutuhan dipicu oleh pengaruh Internal (salah satu kebutuhan normal seseorang).</p> <p>2. Kebutuhan dipicu oleh pengaruh eksternal (pengaruh orang lain dan lingkungan).</p> <p>1. Sumber publik (media massa, iklan,pencarian internet dan situs web).</p> <p>2. sumber pengalaman (pemakaian produk,pemeriksaan ,dan penanganan</p> <p>1. Mengevaluasi secara teliti informasi tersebut utuk mengambil keputusan.</p> <p>2. Melakukan penilaian dan membandingkan dengan busana muslimah merek lain.</p> <p>1. Menentukan tingkat</p>	Ordinal

	4. Keputusan Pembelian	merek. 2. Niat pembelian berdasarkan manfaat produk yang sesuai dengan harapan.	
	5. Perilaku pasca pembelian	1. Kepuasan sesudah Membeli. 2. Melakukan pembelian kembali Melakukan pembelian kembali	

Sumber: di peroleh dari literature skripsi 2016

Pengukuran yang digunakan oleh penulis untuk mengetahui masing-masing variabel yaitu Variabel XI (Kualitas Produk), Variabel X2 (Kualitas Pelayanan) dan Y (Keputusan Pembelian) adalah skala ordinal. Skala ordinal digital digunakan untuk mengukur sikap, persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena social (Sugiyono, 2006:86). Untuk keperluan analisis kuantitatif penelitian ini, maka setiap pernyataan akan diberi skala sangat setuju sampai sangat kurang setuju dimana skala tersebut mempunyai poin, seperti pada tabel, sebagai berikut:

Tabel 3.2

Skor Pertanyaan

No	Pilihan Jawaban	Skor	Internal
1.	Sangat setuju	5	80%-100%
2.	Setuju	4	60%-80%
3.	Cukup Setuju	3	40%-60%
4.	Tidak Setuju	2	20%-40%
5.	Sangat Tidak Setuju	1	0%-20%

Sumber: Freddy Rangkuti (2002: 66)

3.3 Jenis dan sumber data

3.3.1 Data Primer

Data yang diperoleh dari lapangan berupa pendapat atau tanggapan dari para responden tentang masalah pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian di Zoya Sudirman Pekanbaru.

3.3.2 Data Sekunder

Data yang didapat dari perusahaan yang sudah tersedia maupun dari instansi terkait yang berhubungan dengan permasalahan penelitian.

3.4 Populasi dan sampel

a. Populasi seluruh konsumen yang membeli busana muslim dibutik Zoya sudirman city square pada tahun 2015-2016 berjumlah **776** orang.

b. Sampel

sampel dalam penelitian ini di pilih sebanyak 58 orang dengan menggunakan teknik accidental yaitu memilih sampel dari populasi yang ada secara langsung ketika melakukan observasi dilokasi penelitian yaitu Butik Zoya di Sudirman Square blok C2 Pekanbaru.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penyelesaian penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Wawancara, Yaitu cara pengumpulan data yang dilakukan dengan mewawancarai pihak pimpinan atau yang mewakili perusahaan pada butuk Zoya Sudirman Pekanbaru untuk mendapatkan data yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.
- b. Kuesioner, Yaitu metode pengumpulan data dengan membuat daftar-daftar pertanyaan yang relevan dengan masalah yang diteliti dengan diajukan kepada para responden atau karyawan.
- c. Observasi, yaitu penelitian melakukan pengamatan secara langsung di lapangan.

3.6 Teknik Analisis Data

Dari data hasil penelitian yang dikumpulkan, selanjutnya dilakukan analisis terhadap masalah yang dihadapi dengan menggunakan metode analisis sebagai berikut:

3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur (Ghojali, 2009) Menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Metode yang digunakan untuk melakukan uji validitas adalah dengan melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Metode yang akan digunakan untuk melakukan uji realibilitas adalah dengan menggunakan fasilitas SPSS, yakni dengan uji statistic Cronbach Alpha. Suatu konstruk atau variabel dinyatakan reliable jika nilai cronbach alpha $>0,60$ (Nunnaly, 1967 dalam Ghozali, 2006)

3.6.3 Deskripsi Penelitian

Analisis data merupakan salah satu cara yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana variabel yang mempengaruhi variabel lain agar data yang dikumpulkan tersebut dapat bermanfaat maka harus diolah atau dianalisis terlebih dahulu sehingga dapat dijadikan pertimbangan dalam pengambil keputusan.

3.7 Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda dipilih dengan alasan untuk memprediksi hubungan antara satu variabel dependen dengan dua variabel independen. Dalam penelitian ini variabel independen terdiri dari dua variabel, yakni Kualitas Produk (X_1), dan Kualitas Pelayanan (X_2), sedangkan variabel dependen adalah Keputusan Pembelian (Y). Model tersebut digunakan untuk mendapatkan model regresi yang fit serta meminimumkan gejala heterokedasitas yang biasanya terjadi pada data cross section.

Dengan menggunakan analisi regresi linier berganda dengan rumus:

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

Dimana :

Y = Keputusan pembelian

a = Konstanta

b = Konstanta koefisien regresi

X_1 = Kualitas produk

X_2 = Kualitas Pelayanan

e = Epsilon

3.8 Menentukan koefisien korelasi (r)

Untuk melihat kuat lemahnya pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada butik Zoya Sudirman Pekanbaru.

3.9 Menentukan koefisien determinasi (R^2)

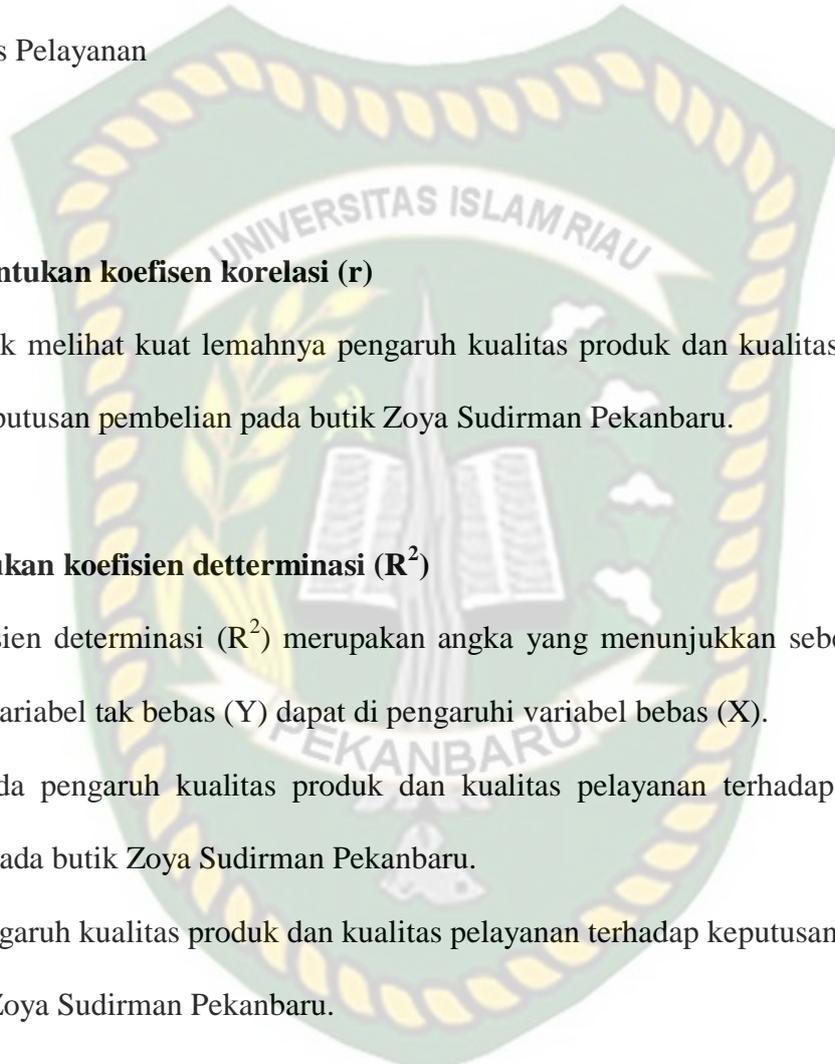
Koefisien determinasi (R^2) merupakan angka yang menunjukkan seberapa besar perubahan variabel tak bebas (Y) dapat dipengaruhi variabel bebas (X).

H_0 : tidak ada pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada butik Zoya Sudirman Pekanbaru.

H_a : ada pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada butik Zoya Sudirman Pekanbaru.

3.10 Uji koefisien Regresi secara parsial (Uji - t)

Bertujuan untuk mengetahui signifikan atau tidaknya antara variabel bebas (kualitas produk dan kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (keputusan pembelian). Uji t akan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel, jika t hitung $>$ t tabel maka H_1 di terima dan H_0 ditolak, tapi jika t hitung $<$ t tabel maka H_0 di terima dan H_1 ditolak.



3.11 Uji Koefisien Regresi Secara simultan (Uji F)

Digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas berpengaruh terhadap variabel tidak bebas. Untuk menguji parameter dari variabel bebas tersebut digunakan uji statistic F yang Hipotesis nya adalah sebagai beriku : H_0 diterima jika F hitung > dari F table.

