

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Objek dan Subjek Penelitian**

Menurut kamus Besar Bahasa Indonesia (2008) objek adalah hal, perkara, atau orang yang menjadi pokok pembicaraan. Subjek adalah satu anggota dari sample (Sekaran, 2013) sehingga objek dari penelitian ini adalah Provaider GSM, mahasiswa yang menggunakan provaider GSM dan sering berpindah merek provider. Subjek dalam penelitian ini adalah Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

#### **B. Jenis Data**

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan secara kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah kenyataan dilapangan , ketika kuesioner diberikan kepada responden (subjek), kita memperoleh informasi sesuai dengan tuntutan kuesioner. Informasi yang boleh kita peroleh itu adalah data yang menurut jenisnya berupa data subjek dan wujudnya biasanya tertulis.

Pengumpulan data menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner. Data primer adalah data yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti. Data primer umumnya adalah dimulai dari masalah penelitian, variabel, yang terkandung dalam rumusan masalah dielaborasi, kemudian dicari datanya melalui butir butir pertanyaan yang disusun dari hasil elaborasi variabel tersebut (Sanusi, 2011).

### C. Teknik Pengambilan Sempole

Pengambilan sample dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yakni pengambilan sampel secara sengaja sesuai dengan persyaratan sampel yang diperlukan. Jadi sample berdasarkan pada pertimbangan-pertimbangan tertentu (Sanusi,2011). *Purposive sampling* termasuk dalam metode *nonprobabilitysampling*. Adapun sample dalam penelitian ini adalah responden yang memiliki kriteria sebagai berikut :

- a. Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- b. Pernah melakukan perpindahan merek layanan Provaider Gsm sebanyak lebih dari 2X pemakaian.

Menurut Hair (2010), ukuran sample yang ideal dan representative tergantung pada jumlah item pertanyaan pada indikator penelitian dialikan 5-10. Jumlah pertanyaan yang digunakan sebanyak 15 item. Dengan demikian , untuk memastikan bahwa sample tersebut *representative*, sample yang digunakan berjumlah 130 responden.

### D. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan cara yang digunakan pada penelitian untuk mendapatkan data yang sistematis, sehingga diperoleh data yang diperlukan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Menurut Sugiyono (2008), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Pengukuran jawaban kuesioner menggunakan skala likert lima poin. Skala likert adalah sebuah pertanyaan dimana responden diminta untuk menjawab atau menilai dengan memberikan jawaban setuju atau tidak setuju. Semakin tinggi angka yang digunakan untuk menjawab, maka akan semakin besar variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Adapun skala *Likert* yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Netral (N)
4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju (SS)

## **E. Definisi Operasional Variabel Penelitian**

### **1. Variabel Independen**

Faktor faktor yang dapat mempengaruhi perpindahan merek adalah :

#### **a. Ketidakpuasan konsumen ( $X_1$ )**

Ketidakpuasan konsumen adalah keadaan dimana kinerja produk lebih rendah dari harapan konsumen. Konsumen membentuk harapan mereka dari produsen, jika produsen melebih lebihkan manfaat sesuatu produk maka harapan konsumen sulit tercapai sehingga mengakibatkan ketidakpuasan konsumen (Kotler dan Amstrong, 2001). Instrumen indikator penelitian meliputi nilai, manfaat, dan keinginan (Dharmmestha dan Shellyana, 2002).

b. Karakteristik kategori produk ( $X_2$ )

Karakteristik kategori produk merupakan sifat suatu produk yang membedakan produk tersebut dengan produk lainnya (Dharmmesta dan junaidi, 2002). Instrumen indikator penelitian meliputi keterlibatan konsumen, perbedaan persepsi diantara merek, fitur hedoni, dan kekuatan preferensi(Dharmmesta dan junaidi, 2002).

2. Variabel Moderasi

a. Kebutuhan Mencari Variasi ( $X_3$ )

Kebutuhan mencari variasi adalah sebuah komitmen kognitif untuk membeli merek yang berbeda karna berbagai alasan yang berbeda keinginan baru atau timbulnya rasa bosan pada sesuatu yang telah lama dikonsumsi (Peter dan Olson, 2002). Instrumen indikator penelitian meliputi pilihan merek, pilihan produk inovatif, pilihan harga, dan pengalaman konsumen (Dharmmesta dan junaidi, 2002).

3. Variabel Dependen (Y)

Menurut Peter dan Olson (2002), perpindahan merek (*brand swiching*) adalah pola pembelian yang dikarakteristikan dengan perubahan atau dikarakteristikan dengan perubahan atau pergantian dari satu merek ke merek yang lain. Instrumen indikator yang digunakan kognitif, afeksi, konatif, dan tindakan(Dharmmesta dan Shellyana (2002).

## F. Pengujian Kualitas Instrumen

Sebelum digunakan pada penelitian sesungguhnya, kuesioner harus diuji terlebih dahulu. Pengujian instrumen dilakukan untuk mengetahui validitas dan

reliabilitas suatu instrumen. Baik tidaknya instrumen yang digunakan akan berpengaruh terhadap hasil penelitian.

a. Uji Validitas

Validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas juga sebagai bukti bahwa instrumen, teknik, atau proses yang digunakan untuk mengukur sebuah konsep, menurut (Sekaran, 2006). Uji validitas menunjukkan seberapa baik hasil yang akan diperoleh dari penggunaan ukuran yang cocok dengan teori yang mendasari. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan *Pearson Correlation* yaitu dengan cara menghitung korelasi atas skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor. Jika korelasi antar skor masing-masing butir pernyataan dengan total skor mempunyai nilai tingkat signifikansi dibawah 0,05 maka butir pertanyaan tersebut valid (Ghozali, 2011).

Ghozali (2011) menyatakan jika nilai signifikan yang diperoleh dari setiap indikator  $<0,05$ , maka dinyatakan valid. Uji validitas diukur dengan menggunakan program IBM SPSS.

b. Uji Realibilitas

Realibilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik. Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang telah dilakukan diketahui bahwa keseluruhan variabel tersebut memiliki nilai koefisien

*Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6 sehingga dapat dikatakan instrument yang di gunakan dalam penelitian ini sudah realible atau handal (Sugiyono, 2005).

### **G. Uji Asumsi klasik**

Sebelum dilakukan pengujian analisis Regresi Linier Berganda terhadap hipotesis penelitian maka terlebih dahulu perlu dilakukan suatu pengujian Uji Asumsi Klasik, hal ini untuk membentuk sebuah estimasi yang bersifat *Best, Linier, Unbiased dan Estimator*.

#### 1. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk melihat apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas bertujuan untuk menguji salah satu asumsi dasar analisis regresi berganda , yaitu variabel variabel independen dan dependen harus berdistribusi normal atau mendekati normal (Ghozali, 2011). Metode pengujian normal tidaknya distribusi data dilakukan dengan nilai signifikan variabel, jika signifikan lebih besar dari 0,005 pada taraf signifikan *alpha* 5%, maka menunjukkan distribusi data normal.

#### 2. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam dalam sebuah model regresi terjadi ketidak samaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varian dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homoskedastisitas, dan jika varian berbeda maka terjadi heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi

heteroskedastisitas (Ghozali,2011). Syarat uji ini jika memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 sehingga tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolonieritas bertujuan untuk melihat ada tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel variabel independen dalam suatu model regresi linier berganda (Ghozali, 2011). Alat statistik yang sering digunakan untuk menguji gangguan multikolinierritas adalah nilai *tolerance*>0,1 dan nilai VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinieritas.

## H. Analisis Datadan Uji Hipotesis

### 1. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis Regresi Linier Berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh yang diberikan oleh variabel bebas terhadap variabel terikat Data yang terkumpul akan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis statistik menggunakan program SPSS. Rumus statistik yang digunakan regresi linear berganda (*Linear Multiple Regression*), dengan persamaan regresi sebagai berikut (Ghozali,2009) :

$$Y = b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Dimana :

Y = Keputusan perpindahan merek

$b_1 b_2 b_3$  = Koefisien regresi

X1 = Ketidakpuasan konsumen

X2 = Karakteristik katagori produk

e = rasidual atau prediction error

## 2. Analisis Regresi Moderasi

Analisis regresi dengan variasi moderasi (*Moderating Regression Analysis*).

Analisis ini digunakan untuk melihat apakah dengan diperhatikannya variabel moderasi dalam model, dapat meningkatkan pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel tak bebas atau malah sebaliknya (Ghozali,2011).Persamaan sebagai berikut :

$$Y=b_1X_1+b_2X_2+b_3X_3+b_4X_1X_3+b_5X_2X_3+e$$

Dimana :

Y = Keputusan perpindahan merek

X1 = Ketidakpuasan konsumen

X2 = Karakteristik katagori produk

X3 = Mencari variasi produk

b1b2b3b4b5 = Koefisien masing masing faktor

e = rasidual atau prediction error

## 3. Pengujian hipotesis

### a. Uji Simultan (Uji F)

Menurut Ghozali (2011), dalam penelitian ini uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel indepenen secara bersama sama (simultan) terhadap variabel dependen. Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dengan menggunakan nilai profitabilitas signifikansi :

1. Jika tingkat signifikansi lebih besar 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa Ho diterima , sebaliknya Ha ditolak.

2. Jika tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak, sebaliknya  $H_a$  diterima

b. Uji Parsial (Uji T)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Dengan menggunakan nilai probabilitas signifikan :

1. Jika tingkat signifikansi lebih besar 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima , sebaliknya  $H_a$  ditolak.
2. Jika tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak, sebaliknya  $H_a$  diterima

a. Analisis Koefisien Determinasi( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinan adalah antara 0 (0%)  $<R^2 < 1$  (100%). Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan varian variable dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independent memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memperdikisi variabel-variabel dependen. Secara umum koefisien determinan untuk data silang (*crosssection*) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing nilai koefisien determinasi yang tinggi (Ghozali,2006) .