

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, yaitu sebagai 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.

B. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat penelitian *asosiatif* (hubungan) dengan metode analisis kuantitatif (data berbentuk angka). Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono. 2011: 61).

C. Obyek & Subyek Penelitian

Obyek dalam penelitian ini adalah Smartphone Samsung, sedangkan subyek dari penelitian ini adalah Pengguna Smartphone Samsung di Yogyakarta.

D. Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer, menurut Umar Sekaran (2011) data primer merupakan data yang dikumpulkan untuk penelitian yang diperoleh langsung dari responden dimana dalam penelitian ini adalah pengguna smartphone samsung di Yogyakarta.

E. Teknik Pengambilan Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono. 2012). Populasi yang menjadi sasaran dalam penelitian ini adalah pengguna smartphone samsung di Yogyakarta. Peneliti pun tidak meneliti secara keseluruhan dari pengguna smartphone samsung di Yogyakarta, melainkan cukup dengan mengambil sampel dari pengguna smartphone samsung di Yogyakarta yang jumlahnya belum di ketahui. Populasi yang tidak di ketahui dengan pasti jumlahnya disebut *infinite*, perhitungan jumlah sampel *infinite* dihitung dengan rumus berikut (Rao dalam Puspitasari 2010):

$$\begin{aligned}n &= \frac{z^2}{4 (MOE)^2} \\n &= \frac{1,96^2}{4 (0,1)^2} \\&= 96\end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan jumlah sampel di atas, maka total sampel yang diperlukan ialah sebesar 96 sampel. Teknik pengabilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *nonprobability sampling*. Teknik *nonprobability sampling* merupakan suatu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2012). Dalam penelitian ini peneliti tidak memberi peluang yang sama untuk di jadikan sampel bagi setiap pengguna smartphone samsung di Yogyakarta untuk di jadikan sampel karena sampel tidak di ketahui jumlahnya.

Cara penarikan sampel menggunakan purposive sampling, teknik ini dipilih karena peneliti menggunakan pertimbangan sendiri dalam memilih sampel yang di anggap dapat memberikan informasi pada peneliti.

Terkait variabel penelitian. Sampel dalam penelitian ini memiliki syarat dan karakteristik sebagai berikut:

- a. Berusia minimal 17 tahun, karena peneliti memerlukan jawaban yang akurat terkait pertanyaan atau pernyataan.
- b. Menjadi pengguna smartphone samsung minimal 12 bulan, dengan alasan bahwa peneliti membutuhkan responden yang benar-benar berpengalaman dan sudah mengenal smartphone samsung, khususnya untuk menjawab pertanyaan atau pernyataan tentang kualitas produk, kualitas layanan, kepuasan konsumen, dan minat beli ulang.
- c. Sudah pernah mengunjungi gerai samsung di wilayah Yogyakarta, karena peneliti membutuhkan responden yang memiliki pengalaman pernah beli smartphone samsung di gerai samsung.

F. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Arikunto (2013), pengumpulan data merupakan suatu usaha untuk mengumpulkan data secara sistematis, dengan prosedur yang terstandar. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan pengukuran data menggunakan *skala likert*.

- a. Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis yang di gunakan untuk memperoleh informasi (Arikunto, 2013). Dalam

penelitian ini kuesioner di sebarakan kepada pengguna smartphone samsung di Yogyakarta.

- b. Skala *likert* adalah teknik pengukuran data ini bertujuan untuk mengukur sikap seseorang terhadap pertanyaan atau pernyataan yang memuat jawaban tidak setuju atau setuju (Prasetyo dan Jannah, 2005). Responden akan memilih salah satu dari jawaban yang tersedia dimana masing-masing jawaban memiliki skor tertentu. Kinerja pengukurannya adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1. Instrumen Skala Likert

NO	Jawaban	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Netral (N)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

G. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Variabel penelitian pada dasarnya merupakan suatu atribut atau sifat dari obyek yang mempunyai variasi tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan di tarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012). Menurut hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya maka variabel dalam penelitian ini di bagi menjadi tiga macam yaitu:

a. Variabel Independen (*Independent Variabel*)

Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab timbulnya variabel dependen. Dalam penelitian ini variabel independennya yakni kualitas produk yang dilambangnya dengan X1 dan kualitas pelayanan yang dilambangkan dengan X2.

b. Variabel Mediasi (*Intervening Variabel*)

Variabel antara merupakan variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan dependen, tetapi tidak dapat di amati dan di ukur. Variabel ini merupakan penyela yang terletak di antara variabel independen dan dependen, sehingga variabel independen tidak langsung mempengaruhi timbulnya variabel dependen. Dalam penelitian ini yang di jadikan sebagai variabel antara yaitu kepuasan konsomen yang dilambangkan dengan Y1

c. Variabel Dependen (*Dependent Variabel*)

Variabel dependen adalah variabel yang di pengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas, dalam penelitian ini variabel dipenden minat beli ulang dilambangkan dengan Y2. Dalam rangka menghindari luasnya tinjauan atas variabel-variabel penelitian yang saling berhubungan maka perlu di berikan definisi operasional penelitian atas variabel yang di gunakan lebih lanjut. Definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2. Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator
1.	Kualitas Produk (XI)	Kualitas produk dijelaskan sebagai suatu kemampuan produk untuk melaksanakan fungsinya, meliputi daya tahan, keandalan, ketepatan, kemudahan operasi, dan perbaikan, serta atribut bernilai lainnya (Kotler dan Armstrong, 2001).	a. Kinerja (Performance) b. Keistimewaan tambahan (Features) c. Keandalan (reliability) Sumber: Widodo (2015)
2.	Kualitas Pelayanan (X2)	Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Perusahaan jasa dan pelayanan akan lebih menekankan pada kualitas proses, karena konsumen	a. Bukti fisik (<i>Tangibles</i>) b. Keandalan (<i>Reliability</i>) c. Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) d. Jaminan (<i>Assurance</i>) e. Empati (<i>Empathy</i>) Sumber: Zeithmal,

		terlibat langsung dalam proses tersebut (Tjiptono, 2007).	Berry dan Parasuraman dalam Yamit, 2005)
3.	Kepuasan Konsumen (Y1)	Kepuasan pelanggan merupakan hasil (<i>outcome</i>) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan (Yamit, 2005).	<ul style="list-style-type: none"> a. Kepuasan secara keseluruhan b. Terpenuhinya harapan c. Perbandingan dengan yang ideal <p>Sumber: Widodo (2015)</p>
4.	Minat Beli Ulang (Y2)	Minat beli ulang merupakan keinginan untuk membeli ulang suatu merek tertentu yang sama secara berulang kali (Tjiptono (2014).	<ul style="list-style-type: none"> a. Frekuensi pembelian b. Komitmen pelanggan c. Rekomendasi positif d. Kesesuaian <p>Sumber: Okta (2014)</p>

H. Uji Kualitas Instrumen

Instrumen penelitian mempunyai kedudukan tertinggi di dalam penelitian, karena data merupakan penggambaran variabel yang diteliti, dan berfungsi sebagai alat pembuktian hipoteses. Oleh karena itu, benar atau tidaknya data sangat menentukan bermutu tidaknya hasil penelitian. Sedangkan benar tidaknya data, tergantung dari baik tidaknya instrumen pengumpulan data (Arikunto, 2013).

Instrumen yang baik harus memenuhi dua persyaratan penting yaitu valid dan reliabel sehingga uji kualitas instrumen penelitian ini menggunakan uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan program *software SPSS (Statistical Package For Social Science)*. Berikut uraian mengenai mengenai uji validitas dan reliabilitas:

1. Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen (Arikunto, 2013). Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas bertujuan mengetahui ketepatan dan kehandalan kuesioner yang mempunyai arti bahwa kuesioner mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Sebuah instrumen atau kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada instrumen atau kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali. 2013). Uji validitas ini dilakukan dengan menggunakan *correlatin product moment pearson*. Standar signifikansi yang digunakan sebesar alpha 5% (0,05). Jika probabilitas

lebih kecil dari alpha berarti item pertanyaan tersebut valid. Sebaliknya, jika probabilitas lebih besar dari alpha berarti pertanyaan tersebut tidak valid.

2. Reliabilitas

Pengujian reliabilitas instrumen di gunakan untuk menunjukkan seberapa besar suatu instrumen tersebut dapat di percaya dan di gunakan sebagai alat pengumpul data. Reliabilitas instrumen yang semakin tinggi menunjukkan hasil ukur yang di dapatkan semakin terpercaya (*reliabel*). Semakin reliabel suatu intrumen, maka instrumen tersebut mendapatkan hasil yang sama, bila di gunakan beberapa kali mengukur pada objek yang sama (Nugroho,2011). Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan atau pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali. 2013). Pengukuran reabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah koefisien reabilitas internal dari alpha. Untuk menguji reabilitas digunakan teknik rumus metode *Cronbach Alpha(a)*. Apabila nilai *cronbach Alpha* yang di hasilkan adalah $>0,60$, maka alat ukur yang di gunakan pada penelitian ini di anggap reliabel atau dapat di percaya (Nugroho, 2011).

I. Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis

penelitian ini dilakukan analisa data dan pengujian hipotesis, diantaranya:

a. Analisis Regresi Sederhana

Penelitian ini menggunakan analisis regresi sederhana untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel kepuasan konsumen terhadap variabel minat beli ulang smartphone samsung di Yogyakarta. Hasil dari regresi ini berupa koefisien yang dipilih dengan cara melakukan prediksi nilai variabel dependen dengan menggunakan suatu persamaan sebagai berikut (Nugroho: 2011):

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Minat Beli Ulang

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

b. Uji t

Pengujian ini dilakukan terhadap koefisien regresi (uji parsial). Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variabel-variabel dependen. (Ghozali. 2013). Hipotesis diterima jika nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 atau 5% dan koefisien regresi searah dengan hipotesis. Langkah-langkah dalam uji hipotesis parsial adalah sebagai berikut (Nugroho, 2011):

a) Menentukan hipotesis

H₀ : Tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen (kualitas produk dan pelayanan) terhadap variabel dependen (minat beli ulang).

H_a : Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen (kualitas produk dan pelayanan) terhadap variabel dependen (minat beli ulang).

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinan (R^2) mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Dalam penelitian ini pengukuran menggunakan Adjusted R^2 karena lebih akurat untuk mengevaluasi model regresi tersebut (Ghozali, 2013).

d. Uji Sobel

Suatu variabel disebut variabel intervening jika variabel tersebut ikut mempengaruhi hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Pengujian hipotesis mediasi dapat dilakukan dengan prosedur yang dikembangkan oleh Sobel dan dikenal dengan uji Sobel. Uji Sobel digunakan untuk pengujian kekuatan pengaruh tidak langsung variabel independen (X) kepada variabel dependen (Y) melalui variabel mediasi

(Ghozli. 2013).

$$\text{Rumus Sobel} \quad : \sqrt{b^2 Sa^2 + a^2 Sb^2 + Sa^2 Sb^2}$$

Keterangan:

- Sab : Standar error tidak langsung
 a : Koefisien regresi tidak terstandar yang menggambarkan pengaruh variabel independen (X1) kualitas produk dan (X2) kualitas pelayanan terhadap variabel mediasi (Y1) kepuasan konsumen.
 b : Variabel mediasi (Y1) kepuasan konsomen terhadap variabel dependen (Y2) minat beli ulang
 Sa : Standar error dari koefiesin a
 Sb : Standar error dari koefiesin b

Untuk mengetahui signifikasi pengaruh tidak langsung, perlu dihitung nilai t dari koefiesin ab dikatakan signifikan apabila nilai $t > 1,96$ (Ghozali. 2013).

$$t = \frac{ab}{sab}$$