

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Riset

Desain riset yang digunakan didalam penelitian ini adalah desain riset kausal. Kausal adalah inti dari pendekatan ilmiah untuk penelitian. Studi semacam ini apakah satu variabel menyebabkan variabel yang lain berubah atau tidak (Sekaran, 2014). Dalam studi kausal, peneliti tertarik untuk menjelaskan satu atau lebih banyak faktor yang menyebabkan masalah.

B. Subjek dan Objek Penelitian

Menurut Arikunto (2016) objek penelitian adalah variabel penelitian yang merupakan inti dari problematika penelitian. Objek dalam penelitian ini adalah MSK Wings di Tamantirto, Kasihan, Bantul.

Subjek penelitian menurut Arikunto (2016) memberi batasan subjek penelitian sebagai benda, hal atau orang tempat data untuk variabel penelitian melekat, dan yang dipermasalahkan. Adapun subjek dalam penelitian ini adalah mahasiswa UMY yang menjadi konsumen MSK Wings.

C. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data *kuantitatif*. Analisis *kuantitatif* merupakan metode analisis dengan angka-angka yang

dapat dihitung maupun diukur. Analisis *kuantitatif* ini dimaksudkan untuk memperkirakan besarnya pengaruh secara *kuantitatif* dari perubahan satu atau beberapa kejadian lainnya dengan menggunakan alat analisis statistik.

Jenis sumber data dalam penelitian ini yaitu menggunakan sumber data *primer*. Menurut Sekaran (2014) data primer adalah data yang mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik studi. Data primer dalam penelitian ini adalah jawaban kuesioner dari mahasiswa UMY yang merupakan konsumen MSK Wings yang dijadikan sampel dalam penelitian ini.

D. Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Sekaran (2014) sampel merupakan bagian dari populasi. Metode pengambilan sampel yang digunakan oleh penulis adalah metode *Non-Probability Sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Menurut Sekaran (2014) *Non-Probability Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan metode yang terbatas pada tipe-tipe orang yang dapat memberikan informasi yang diperlukan, hal tersebut dapat dikarenakan hanya tipe orang tertentu yang memiliki informasi atau tipe orang yang cocok terhadap kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan tidak random. Melainkan berdasarkan atas adanya pertimbangan yang berfokus pada tujuan peneliti.

Pada penelitian ini digunakanlah teknik pengambilan sampel dengan metode *purposive sampling* dengan kriteria sebagai berikut:

1. Responden Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY).
2. Responden minimal telah sekali melakukan pembelian pada produk MSK Wings.

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini mendasar dari suatu teori menurut Malhotra (2006), yang menyatakan bahwa jumlah anggota sampel ditetapkan dengan minimal 5 sampai 10 kali dari jumlah indikator yang diteliti. Hair *et al* (2012) juga mengemukakan bahwa ukuran sampel yang sesuai berkisar antara 100-200 responden. Untuk itu jumlah sampel akan ditentukan berdasarkan hasil perhitungan minimum. Penentuan jumlah sampel minimum menurut Hair *et al* (2012) adalah tergantung dari jumlah indikator dikali 5-10. Untuk memudahkan peneliti dalam menentukan jumlah sampel, maka jumlah indikator pada penelitian ini dikalikan 5. Jadi jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 130 responden, sesuai dengan kaidah teori yang berlaku bahwasanya ukuran sampel yang sesuai dengan sebuah penelitian yaitu berkisar 100 sampai dengan 200 responden.

E. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sekaran (2014) teknik pengumpulan merupakan bagian integral dari desain penelitian untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian. Guna memperoleh data yang lengkap untuk melakukan penelitian ini, maka diadakan pengumpulan data melalui peninjauan langsung pada perusahaan agar memperoleh data primer dan informasi penting melalui kuisisioner.

Data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini diperoleh dari teknik penyebaran kuisisioner. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

Penentuan nilai jawaban untuk setiap pertanyaan menggunakan metode *Skala Likert 5 poin*. *Skala Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau suatu kelompok mengenai fenomena tertentu. Dengan menggunakan *Skala Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan dari suatu dimensi dijabarkan menjadi indikator yang dapat diukur.

F. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Menurut Sekaran (2014) variabel adalah atribut-atribut penelitian yang akan diuji oleh peneliti.. Operasionalisasi variabel diperlukan untuk menentukan jenis, indikator, serta skala dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian. Definisi operasional variabel adalah aspek penelitian yang

memberikan informasi tentang bagaimana caranya mengukur sebuah variabel. Didalam penelitian ini terdapat 3 jenis variabel yang digunakan, yakni terdiri atas kualitas pelayanan dan kualitas produk yang merupakan variabel *independent*, keputusan pembelian yang merupakan variabel *intervening*, dan *Word of Mouth* yang merupakan variabel *dependent*.

Variabel terikat (*dependent variable*) merupakan variabel yang menjadi perhatian utama peneliti. Tujuan peneliti adalah untuk memahami dan mendeskripsikan variabel terikat, atau menjelaskan variabilitasnya, atau memprediksinya. Dengan kata lain, variabel terikat merupakan variabel utama yang sesuai dalam investigasi. Melalui analisis variabel terikat maka terdapat kemungkinan untuk menemukan jawaban atau solusi atas masalah tersebut. Terdapat kemungkinan untuk mempunyai lebih dari satu variabel terikat dalam suatu studi (Sekaran, 2014).

Variabel bebas (*independent variable*) adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat, baik secara positif atau negatif. Yaitu, jika terdapat variabel bebas, variabel terikat juga hadir dan dengan setiap unit kenaikan dalam variabel bebas, terdapat pula kenaikan atau penurunan dalam variabel terikat. Dengan kata lain, varians dalam variabel terikat disebabkan oleh variabel bebas (Sekaran, 2014).

Variabel mediasi (*intervening variable*) adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan dependen menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur. Variabel ini merupakan variabel penyela/antara yang terletak diantara variabel

independen dan dependen, sehingga variabel independen tidak langsung mempengaruhi berubahnya atau timbulnya variabel dependen.

Berikut indikator dari masing-masing variabel penelitian yang dapat dilihat pada tabel 3.1:

Tabel 3.1
Indikator Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator
Kualitas Pelayanan	Kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen. Tjiptono (2014 : 268)	1. Bukti fisik (<i>Tangibles</i>) 2. Empati (<i>Empathy</i>) 3. Kehandalan (<i>Reliability</i>) 4. Cepat tanggap (<i>Responsiveness</i>) 5. Jaminan (<i>Assurance</i>) Kotler dan Keller (2012:396)
Kualitas Produk	Kualitas produk adalah kemampuan sebuah produk dalam memperagakan fungsinya, hal ini termasuk keseluruhan durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian, dan reparasi produk, juga atribut produk lainnya.	1. Bentuk (<i>Form</i>) 2. Fitur (<i>Feature</i>) 3. Penyesuaian (<i>Customization</i>) 4. Kualitas kinerja (<i>Performance Quality</i>) 5. Kualitas kesesuaian (<i>Conformance Quality</i>) 6. Ketahanan (<i>Durability</i>) 7. Keandalan (<i>Reliability</i>) 8. Kemudahan perbaikan (<i>Repairability</i>)

Variabel	Definisi	Indikator
	Kotler dan Amstrong (2014:11)	9. Gaya (<i>Style</i>) 10. Desain (<i>Design</i>) Kotler dan Keller (2012:8)
Keputusan Pembelian	Keputusan pembelian merupakan perilaku pembelian konsumen akhir, baik individu maupun rumah tangga, yang membeli produk untuk konsumsi personal. Kotler dan Amstrong (2014:158)	1. Pemilihan produk 2. Pilihan <i>brand</i> (Merek) 3. Pemilihan penyalur 4. Jumlah pembelian 5. Penentuan waktu kunjungan 6. Metode pembayaran Kotler dan Keller (2012: 161)
<i>Word of Mouth</i>	<i>Word of Mouth</i> (WOM) merupakan salah satu bentuk <i>marketing communication mix</i> yang tentu saja diharapkan dapat mengkomunikasikan sesuatu kepada konsumen lainnya baik secara langsung perbincangan, tulisan, dan bahkan melalui komunikasi elektronik yang berhubungan dengan manfaat atau pengalaman menggunakan produk atau jasa.	1. Membicarakan 2. Mempromosikan 3. Merekomendasikan 4. Menjual Budiyono (2009: 1)

Variabel	Definisi	Indikator
	Kotler dan Keller (2014:478)	

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah *skala likert* 5 poin untuk masing-masing pernyataan yang diajukan kepada responden dimulai dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju. Skor atas pilihan jawaban untuk kuesioner yang diajukan untuk pernyataan positif dapat dilihat pada tabel 3.2. *Skala Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan *skala Likert* mempunyai gradasi yang positif.

Tabel 3.2
Skala Likert

Skor	Keterangan
1	Sangat tidak setuju
2	Tidak setuju
3	Netral
4	Setuju
5	Sangat setuju

G. Uji Kualitas Instrumen

1. Uji Validitas

Menurut Ghozali (2018:51) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner, suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Pengujian validitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan uji statistik korelasi bivariate dengan melihat nilai *Pearson Correlation* masing-masing indikatornya. Menurut Ghozali (2018), menyatakan bahwa suatu indikator dikatakan valid yaitu apabila nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel dengan menggunakan Sig. (2-tailed) atau uji dua sisi pada taraf signifikan $<0,05$ (5%). Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas untuk mengukur konsistensi kuesioner dalam mengukur suatu konstruk yang sama atau stabilitas kuesioner jika digunakan dari waktu ke waktu. Menurut Ghozali (2018:45) suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu alat ukur atau instrumen dikatakan memiliki reliabilitas yang baik apabila instrumen tersebut selalu memberikan hasil yang sama

meskipun digunakan berkali-kali, baik oleh peneliti yang sama maupun oleh peneliti yang berbeda.

Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan cara *one shot* atau pengukuran sekali saja yaitu melakukan hanya sekali pengukuran dan hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ (Ghozali, 2018).

H. Analisis Data dan Uji Hipotesis

1. Analisis Statistik Deskriptif

Menurut Ghozali (2018) statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, dan minimum. Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini agar mudah untuk dipahami.

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Pengujian statistik deskriptif dilakukan untuk mengetahui besarnya nilai rata-rata dari masing-masing indikator pada setiap variabel yang diujikan dalam penelitian.

2. Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Dalam penelitian ini, alat yang digunakan untuk melakukan analisis data yaitu dengan menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Menurut Ghozali (2018), menyatakan bahwa analisis jalur merupakan perluasan dari analisis regresi linear berganda, atau analisis jalur adalah penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel (*model casual*) yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori. Analisis jalur digunakan untuk menguji pengaruh variabel mediasi. Berikut ini terdapat langkah-langkah untuk mengetahui apakah pengaruh dari variabel mediasi diterima atau ditolak, yaitu:

- a. Merumuskan persamaan regresi linear berganda yang pertama, yaitu antara variabel independen dengan variabel mediasi.
- b. Merumuskan persamaan regresi linear berganda yang kedua, antara variabel independen dan variabel mediasi terhadap variabel dependen.
- c. Melakukan pengujian pengaruh mediasi dengan menggunakan uji sobel. Pengaruh mediasi akan diterima jika nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel dengan taraf signifikansi 5%.

3. Uji Parsial (Uji t)

Ghozali (2018) menyatakan bahwa uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel *independent* atau bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel *dependent* atau terikat. Hipotesis diterima jika nilai signifikansi $<0,05$ dan koefisien regresi searah dengan hipotesis. Hipotesis nol (H_0) yang hendak diuji adalah apakah suatu parameter (b_i) sama dengan nol, atau:

$$H_0 : b_i = 0$$

Yang berarti apakah suatu variabel *independent* bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel *dependent*. Hipotesis alternatifnya (H_A) parameter suatu variabel tidak sama dengan nol, atau:

$$H_A : b_i \neq 0$$

Yang berarti variabel *independent* tersebut merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel *dependent*.

4. Uji Sobel (Uji Mediasi)

Pengujian hipotesis pengaruh mediasi dapat dilakukan dengan prosedur yang dikembangkan oleh Sobel (1982) dan dikenal dengan uji sobel. Uji sobel dilakukan dengan cara menguji kekuatan pengaruh tidak langsung X ke Y lewat M. Pengaruh tidak langsung X ke Y lewat M dihitung dengan cara mengalikan jalur X ke M (a) dengan

jalur M ke Y (b) atau jalur ab. Jadi koefisien $ab = (c' - c)$, dimana c adalah pengaruh X terhadap Y tanpa mengontrol M, sedangkan c' adalah koefisien pengaruh X terhadap Y setelah mengontrol M. Standar error koefisien a dan b ditulis dengan Sa dan Sb dan besarnya standar error tidak langsung adalah Sab yang dihitung dengan rumus:

$$Sab = \sqrt{b^2 Sa^2 + a^2 Sb^2 + Sa^2 Sb^2}$$

Untuk menguji signifikansi pengaruh tidak langsung maka nilai z dari koefisien ab dihitung dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

Sab = Besarnya standar error tidak langsung

Sa = Standar error koefisien a

Sb = Standar error koefisien b

a = Koefisien jalur X terhadap M

b = Koefisien jalur M terhadap Y

ab = Perkalian antara koefisien jalur X terhadap M (a) dan koefisien jalur M terhadap Y (b)

5. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) yaitu digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model menerangkan variasi variabel *dependent*. Nilai koefisien determinasi yaitu antar nol dan satu. Nilai

R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel *independent* dalam menjelaskan variasi variabel *dependent* amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel *independent* memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel *dependent* (Ghozali, 2018:97).

Para peneliti terdahulu menganjurkan untuk menggunakan nilai *Adjusted R²* pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik. Tidak seperti R^2 , nilai *Adjusted R²* dapat naik atau turun apabila satu variabel *independent* ditambahkan kedalam model.