

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan model atau metode yang digunakan peneliti untuk melakukan suatu penelitian yang memberikan arah terhadap jalannya penelitian. Desain penelitian ditetapkan berdasarkan tujuan dan hipotesis penelitian (Creswell, 2014). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif sesuai dengan pendapat Creswell (2014) yang menyatakan penelitian kuantitatif merupakan pendekatan untuk menguji teori objektif dengan menguji hubungan antar variabel. Variabel ini, pada gilirannya dapat diukur dengan menggunakan instrumen, sehingga data jumlah dapat dianalisis dengan menggunakan prosedur statistik.

Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan metode survei. Creswell (2014) menjelaskan *“a survey design provides a quantitative or numeric description of some fraction of the population the sample-through the data collection process of asking question of the people”* (Crandall et al., 2020). Sejalan dengan itu Neuman (2014) menjelaskan tentang *survey research* adalah *“quantitative social research in which one systematically ask many people the same question, then records and analyzes their answer”*. Penelitian survei merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pertanyaan terstruktur/sistematis yang sama kepada banyak orang, selanjutnya semua jawaban yang diperoleh peneliti dicatat, diolah dan dianalisis. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan pendekatan kuantitatif dimana penelitian ini merupakan penjelasan (*explanatory* atau *confirmatory*). Penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan dan mengolah data primer yang bersumber dari jawaban responden melalui penyebaran kuesioner, menginterpretasikan hasil penelitian dengan tujuan untuk menegaskan dan membandingkan dengan hasil penelitian terdahulu (Neuman, 2014).

B. Populasi dan Sampel

Populasi yakni masalah populasi timbul terutama pada penelitian opini yang menggunakan metode survei, sebagai teknik pengumpulan data. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi target adalah konsumen yang melakukan

transaksi pembelian produk di Primamedia Metro. Sampel merupakan bagian terkecil dari populasi dengan beragam karakter yang di ambil guna mempermudah penelitian. Pengambilan sampling akan menggunakan *non random sampling* yaitu *purposive sampling* yang artinya pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Pertimbangan tertentu yang dimaksud bahwa pada penelitian ini tidak semua konsumen yang datang menjadi responden, melainkan hanya berfokus pada sampel dengan syarat konsumen yang telah melakukan transaksi lebih dari dua kali. Dengan demikian, sampel pada penelitian ini tidak diketahui sehingga untuk menghitung jumlah sampel minimum yang dibutuhkan menggunakan rumus Wibisono.

$$n = \left(\frac{z_{\alpha/2} \cdot \sigma}{e} \right)^2$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

z_{α} = jumlah populasi

σ = standar deviasi populasi

e = tingkat kesalahan (0,05)

Sehingga berdasarkan rumus di atas, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \left(\frac{(1,96) \cdot (0,25)}{0,05} \right)^2$$

$$n = 89,76$$

Dari hasil perhitungan, didapatkan jumlah minimum sampel yang dibulatkan menjadi 90 responden.

C. Definisi Operasional Variabel

Adapun definisi operasional variabel penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Citra Perusahaan

- a. Definisi konseptual: citra perusahaan adalah faktor penting yang mempengaruhi persepsi kualitas, evaluasi kepuasan konsumen terhadap layanan, dan loyalitas pelanggan.
- b. Definisi operasional: citra perusahaan adalah faktor penting yang mempengaruhi persepsi kualitas, evaluasi kepuasan konsumen terhadap layanan, dan loyalitas pelanggan yang di ukur menggunakan

instrumen sebanyak enam belas item dengan skala Likert dan di berikan kepada konsumen Primamedia Metro.

2. Nilai yang dirasakan

- a. Definisi konseptual: nilai yang dirasakan adalah keputusan individu antara manfaat yang dirasakan dan biaya yang dirasakan.
- b. Definisi operasional: nilai yang dirasakan adalah keputusan individu antara manfaat yang dirasakan dan biaya yang dirasakan yang di ukur menggunakan instrumen sebanyak tujuh belas item dengan skala Likert dan di berikan kepada konsumen Primamedia Metro.

3. Perilaku Konsumen

- a. Definisi konseptual :Perilaku konsumen adalah totalitas keputusan konsumen sehubungan dengan perolehan, konsumsi, dan disposisi barang, jasa, aktivitas, pengalaman, orang, dan ide oleh unit pembuat keputusan (manusia) (dari waktu ke waktu).
- b. Definisi operasional: Perilaku konsumen adalah totalitas keputusan konsumen sehubungan dengan perolehan, konsumsi, dan disposisi barang, jasa, aktivitas, pengalaman, orang, dan ide oleh unit pembuat keputusan (manusia) (dari waktu ke waktu) yang di ukur menggunakan instrumen sebanyak tujuh belas item dengan skala Likert dan di berikan kepada konsumen Primamedia Metro.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini dilakukan dengan metode utama dan metode pendukung. Metode utama menggunakan kuesioner, sedangkan metode pendukungnya menggunakan metode wawancara dan observasi.

1. Kuesioner

Metode kuesioner digunakan untuk mendapatkan data berkaitan dengan kualitas pelayanan Perpustakaan Kota Metro atas kompetensi pegawai dan kualitas pelayanan. Kuesioner disusun dalam bentuk pilihan ganda dan berdasarkan dengan indikator-indikator yang ada. Masing-masing jawaban mempunyai skor yang berbeda.

2. Observasi

Observasi merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berjalan langsung. Dalam melakukan observasi peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-

hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian.

E. Instrumen Penelitian

1. Bentuk Instrumen

Instrumen penelitian ini disusun berdasarkan kajian teoritik dari setiap variabel penelitian dan berpedoman pada cara penyusunan butir angket yang sesuai dengan aspek yang akan diukur. Instrumen yang digunakan dalam penelitian berbentuk kuesioner yang dikembangkan berdasarkan kisi-kisi instrumen untuk setiap variabel yang diteliti.

2. Kisi-Kisi Instrumen

Agar mendapatkan sebuah penelitian yang memuaskan, peneliti menyusun rancangan kisi-kisi instrumen penelitian. Kisi-kisi bertujuan untuk menunjukkan keterkaitan antar variabel yang diteliti dengan sumber data atau teori yang diambil. Dalam penelitian ini setiap dari variabel yang ada akan diberikan penjelasan, selanjutnya menentukan indikator yang akan diukur, hingga menjadi item pertanyaan seperti tabel di bawah ini.

Tabel 2. Kisi-Kisi Instrumen

No	Variabel	Indikator	Pengukuran	Item Pernyataan
1.	Citra Perusahaan (Flavián et al., 2014)	1. Persepsi kualitas 2. Evaluasi konsumen 3. Loyalitas 4. Reputasi 5. Layanan	Skala Likert	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20
2.	Nilai Tambah yang dirasakan (Boonchunone et al., 2021)	1. Manfaat 2. Efisiensi 3. Perilaku 4. Kualitas 5. Nilai sosial	Skala Likert	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20
3.	Perilaku Konsumen	1. Loyalitas 2. <i>Word of mouth</i> 3. <i>Engagement</i> 4. Keputusan membeli 5. Kualitas layanan	Skala Likert	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20

F. Teknik Analisis Data

1. Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menyajikan data, ukuran sentral, dan ukuran penyebaran. Data juga akan menjelaskan skor terendah, skor tertinggi, mean, median dan modus, standar deviasi, skor maksimum dan minimum. Supaya data dapat dilihat dengan jelas dan terukur, maka data yang terkumpul akan diperlihatkan melalui bentuk tabel distribusi frekuensi, dan histogram.

2. Pengujian Persyaratan Instrumen

Sebelum dilakukan pengujian persyaratan analisis, maka perlu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas yang akan dijelaskan sebagai berikut.

a. Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan teknik Pengaruh butir yaitu dengan jalan mengkorelasikan skor butir (X) terhadap skor total instrumen (Y). Dengan menggunakan rumus korelasi Pearson Product Moment (Sudjana, 2005):

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

r_{xy} = korelasi product moment
 n = jumlah sampel
 x = skor pertanyaan
 y = skor total

Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan. Sehingga hasilnya jika dibandingkan dengan r_{tabel} dimana $df = n - k$ dan dengan $\alpha = 5\%$.

Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ = tidak valid

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ = valid

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan suatu instrumen yang cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Reliabilitas menunjuk pada tingkat keterandalan sesuatu, artinya dapat dipercaya dan dapat diandalkan. Instrumen harus reliabel mengandung arti bahwa instrumen tersebut cukup baik sehingga mampu mengungkap data yang bisa dipercaya. Dengan kriteria bahwa nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$, maka instrumen dianggap reliabel. Sebaliknya, jika nilai Cronbach's Alpha $< 0,60$, maka instrumen dinyatakan tidak reliabel. Rumus yang digunakan adalah rumus *Cronbach Alpha Coefficient*.

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_b t^2} \right]$$

Dimana :

r_{11}	= Reliabilitas instrument/ koefisien reliabilitas
k	= banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal
$\sum \sigma_b^2$	= jumlah varians butir
$\sigma_b t^2$	= varians total

3. Pengujian Persyaratan Analisis

Berikut beberapa pengujian yang harus dipenuhi sebelum analisis dilakukan antara lain uji normalitas, uji homogenitas, dan uji linieritas.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan membandingkan hasil dari *kolmogorov smirnov* atau *shapiro wilk* dengan nilai sig. 0,05. *Kolmogorov smirnov* digunakan apabila jumlah responden > 30 dan sebaliknya pada *shapiro wilk*. Suatu variabel dikatakan berdistribusi normal apabila memiliki nilai *kolmogorov smirnov* atau *shapiro wilk* > 0,5.

1) Hipotesis

Ho: Data sampel berasal dari populasi berdistribusi normal.

Ha: Data sampel tidak berasal dari populasi berdistribusi normal.

2) Taraf signifikansi (α) = 0,05

3) Statistik uji

$F(Z_i - s(Z_i))$ atau $LO = \max |F(Z_i) - (S Z_i)|$

Langkah-langkah perhitungannya sebagai berikut :

a) Mengurutkan data populasi dari yang terkecil sampai yang terbesar.

b) Menentukan nilai z dari tiap-tiap data, atau x_1, x_2, \dots, x_n dijadikan bilangan baku z_1, z_2, z_i dengan menggunakan rumus:

$$Z_i = \frac{X_i - X}{s}$$

Keterangan :

Z_i : bilangan baku

X_i : data dari hasil pengamatan

X : rata-rata sampel

S : standar deviasi

- c) Menentukan besar peluang $F(z_i)$, yaitu peluang z_i atau $F(z_i) = P(z \leq z_i)$.
- d) Menghitung proporsi :

$$S(Z_i) = \frac{\text{frekuensi kumulatif sampai data ke } - i}{\text{jumlah seluruh data}}$$

- e) Menentukan nilai L_0 dengan mengambil nilai mutlak terbesar dari selisih $F(z_i) - S(z_i)$ atau $L_0 = \max |F(z_i) - S(z_i)|$.

4) Kriteria Uji

H_0 diterima, jika $L_{hitung} < L_{tabel}$.

5) Kesimpulan

- a) Jika H_0 ditolak maka sampel tidak berasal dari populasi berdistribusi normal.
- b) Jika H_a diterima maka sampel berasal dari populasi berdistribusi normal.

b. Uji Homogenitas

Pada penelitian ini uji homogenitas dilakukan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat berasal dari varians yang homogen dengan persyaratan memiliki nilai sig. $> 0,05$. Uji homogenitas yang digunakan adalah varians terbesar dibandingkan dengan varians terkecil, yaitu :

1) Hipotesis

H_0 : sampel tidak mempunyai variansi yang sama atau tidak homogen.

H_a : sampel mempunyai variansi yang sama atau homogen.

2) Statistik uji

Mencari F_{hitung} sebagai berikut :

$$F_{hitung} = \frac{\text{variens besar}}{\text{variens kecil}} \text{ atau } F = \frac{s_1^2}{s_2^2}$$

3) Taraf signifikansi (α) = 0,05

4) Kriteria uji

H_0 diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$.

5) Kesimpulan

- a) Jika H_0 ditolak maka sampel tidak mempunyai variansi yang sama atau tidak homogen.

b) Jika H_a diterima maka sampel mempunyai variansi yang sama atau homogen.

c. Uji Linieritas

Uji linieritas dilakukan dengan menggunakan SPSS dan tujuannya mengetahui hubungan linier antara variabel bebas dan variabel terikat. Adapun persyaratannya yaitu memiliki nilai $> 0,05$ pada bagian kolom *deviation from linearity*.

Uji yang digunakan untuk mengetahui uji linieritas adalah menggunakan uji F yang rumusnya adalah :

$$F_{kor} = R^2 \frac{(N-m-1)}{M(1-R^2)}$$

Keterangan :

Freg = Harga garis korelasi

N = Cacah kaus

M = Cacah predictor

R = Koefisien korelasi antara kriterium dengan prediktor

Setelah dapat harga F, kemudian di korelasikan dengan harga F pada tabel dengan taraf signifikansi 5%. Jika harga F analisis (F_a) lebih kecil dari F_{tabel} (F_t) maka hubungan kriterium dengan prediktor adalah hubungan linier. Jika F hasil analisis (F_a) lebih besar dari F_{tabel} maka hubungan kriterium dengan prediktor adalah hubungan non linier.

4. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis adalah suatu prosedur yang akan menghasilkan suatu keputusan, yaitu keputusan menerima atau menolak hipotesis tersebut. Hipotesis merupakan bagian penting dalam suatu penelitian, karena dengan adanya hipotesis, penelitian menjadi lebih terarah.

a. Regresi Linier Berganda

Untuk menganalisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda digunakan apabila terdapat lebih dari satu variabel bebas untuk mengadakan prediksi terhadap variabel terikat.

Persamaan umum regresi linier berganda adalah :

$$\hat{Y} = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + e_t$$

Keterangan:

- \hat{Y} = nilai yang diprediksi yaitu perilaku konsumen
 X_1 = citra perusahaan
 X_2 = nilai yang dirasakan
 b_1, b_2 = bilangan koefisien regresi
 et = *error term*
 α = konstanta

b. Uji t

Uji t dilaksanakan untuk mengetahui variabel x yang mana berpengaruh terhadap variabel dependant Y. uji t menguji signifikan pengaruh variabel bebas (X) secara parsial terhadap variabel terkait (Y) yang dapat dihitung:

- a. Uji t untuk variabel X_1 terhadap Y

$$t_{hitung} = \frac{\beta_1}{S\beta_1}$$

Ket:

β_1 : Koefisien regresi

$S\beta_1$: Simpanan baku $S\beta_1$

- b. Uji t untuk variabel X_2 terhadap Y

$$t_{hitung} = \frac{\beta_2}{S\beta_2}$$

Ket:

β_2 : Koefisien regresi

$S\beta_2$: Simpanan baku $S\beta_2$

Setelah dilakukan analisis data dan diketahui hasil perhitungannya, maka langkah selanjutnya adalah membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . Selain itu, juga dapat dengan memperhatikan nilai signifikansi $\leq 0,05$, sehingga ditarik kesimpulan apakah hipotesis nol (H_0) atau hipotesis alternatif (H_a) yang ditolak atau diterima.

Hipotesisnya adalah sebagai berikut:

H_0 = Secara parsial tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen

H_a = Secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen

Kriteria untuk penerimaan dan penolakan suatu hipotesis adalah :

- Nilai $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis alternatif (H_a) ditolak.

- Nilai t hitung > t tabel, maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima.

c. Uji f

Pengujian yang dilakukan ini adalah dengan uji parameter b (uji korelasi) dengan menggunakan uji f statistik. Untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat digunakan uji f. Uji f dapat dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$F_h = \frac{R^2/k}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Keterangan:

R = Koefisien korelasi ganda

k = Jumlah variabel independen

n = Jumlah anggota sampel

Uji f merupakan pengujian regresi secara bersama-sama dari variabel-variabel independen. Uji hipotesis serentak ini membandingkan antara nilai f hitung dengan nilai f pada keyakinan tertentu.

- Uji f statistik signifikan lebih kecil \leq dari 0,05, maka H_0 diterima
- Uji f statistik signifikan lebih besar > dari 0,05, maka H_0 ditolak

d. Koefisien Determinasi

Menurut Ghozali (2013;97) koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antar nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang (crosssection) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (time series) biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi.

G. Hipotesis Statistik

1. Pengujian Pengaruh X_1 terhadap Y

$H_0 : \beta_{YX_1} \leq 0$: Citra perusahaan (X_1) tidak berpengaruh terhadap perilaku konsumen (Y)

Ha : $\beta_{YX_1} > 0$: Citra perusahaan (X_1) berpengaruh terhadap perilaku konsumen (Y)

2. Pengujian Pengaruh X_2 terhadap Y

Ho : $\beta_{YX_2} \leq 0$: Nilai yang dirasakan (X_2) tidak berpengaruh terhadap perilaku konsumen (Y)

Ha : $\beta_{YX_2} > 0$: Nilai yang dirasakan (X_2) berpengaruh terhadap perilaku konsumen (Y)

3. Pengujian Pengaruh X_1 dan X_2 terhadap Y

Ho : $\beta_{YX_1} \leq 0$: Citra perusahaan (X_1) dan Nilai yang dirasakan (X_2) tidak berpengaruh terhadap perilaku konsumen (Y)

Ha : $\beta_{YX_1} > 0$: Citra perusahaan (X_1) dan Nilai yang dirasakan (X_2) berpengaruh terhadap perilaku konsumen (Y)