

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan yang bersifat kuantitatif dengan mencari hubungan kausal mengenai sebab akibat yang akan dilakukan peneliti untuk memfokuskan pada dua variabel atau lebih. Penelitian yang bersifat asosiatif dilakukan oleh peneliti sebagai penyusun kerangka berfikir dalam memahami hubungan dampak variabel independen dan variabel dependen (Sugiyono, 2015:101). Penelitian kuantitatif merupakan data penelitian yang diuji menggunakan angka (Siregar, 2015:38).

3.2. Objek Penelitian

Objek penelitian ini variabel independennya adalah kualitas produk (X_1), harga (X_2), dan kualitas pelayanan (X_3), terhadap variabel dependen yaitu keputusan pembelian (Y) Pada Toko Mika *Collection* Lumajang.

3.3. Jenis Dan Sumber Data

3.3.1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan penelitian ini berupa data primer. Data Primer merupakan sumber data asli yang diperoleh secara langsung dari perusahaan tanpa media perantara yang dikumpulkan secara khusus oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan dan masalah dalam penelitian (Indrianto & Supomo, 2018:142) Data primer yang digunakan penelitian merupakan hasil pengisian kuesioner dari responden yaitu konsumen di Toko Mika *Collection* Lumajang.

3.3.2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan penelitian ini adalah sumber data internal. Sumber Data internal merupakan data atau dokumen yang berasal dari perusahaan dengan menggambarkan kegiatan secara internal berupa harga produk yang dijual, mengenai item produk yang dijual (Suryani & Hendryadi, 2015:170). Data internal dalam penelitian diperoleh dari Toko Mika *Collection* Lumajang yaitu profil perusahaan, data jumlah konsumen, dan surat izin penelitian.

3.4. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

3.4.1. Populasi

Populasi merupakan wilayah yang berisikan dari objek maupun subjek yang mempunyai karakteristik dan kuantitas yang ditentukan untuk mempelajari kembali sebelum ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2015:148). Populasi yang digunakan penelitian ini adalah semua konsumen yang akan membeli barang pada Toko Mika *Collection* Lumajang pada bulan Desember sampai Februari 2023 sebanyak 285 responden.

3.4.2. Sampel Dan Teknik Sampling

Menurut Siyoto & Sodik (2015) sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi, ataupun bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya. Metode penentuan sampel menggunakan *sample random sampling*. Menurut Sugiyono (2019:129) *sample random sampling* yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Pengambilan sampel dalam penelitian ini

menggunakan random sampling dengan menggunakan rumus menurut Roscoe. Sugiyono (2019:143) menjelaskan bahwa ukuran sampel untuk penelitian dari teknik Roscoe adalah sebagai berikut:

- 1) Dalam penelitian ukuran sampel yang layak adalah antara 30 sampai dengan 500.
- 2) Bila sampel dibagi dalam kategori, maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.
- 3) Jika dalam penelitian menggunakan analisis multivariate seperti korelasi atau regresi ganda, maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti.
- 4) Untuk penelitian eksperimen yang sederhana seperti menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 sampai dengan 20.

Berdasarkan saran ukuran sampel penelitian dengan teknik Roscoe di atas maka dalam penelitian ini menggunakan sampel dengan menggunakan 20 setiap variabel, di karenakan dalam penelitian ini terdapat 3 variabel maka perhitungannya adalah sebagai berikut $15 \times 4 = 60$. Jadi jumlah responden sampel yang di gunakan dalam penelitian ini sebanyak 60 responden atau sampel.

3.5. Variabel Penelitian, Definisi Konseptual dan Definisi Operasional

3.5.1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan segala sesuatu yang memiliki berbagai macam bentuk yang telah ditetapkan oleh peneliti tujuannya mempelajari sehingga memperoleh informasi tentang hal apapun yang akan digunakan untuk menarik

kesimpulan (Sugiyono, 2015:95). Dalam penelitian ini variabel menggunakan (3) tiga variabel independen yaitu Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan, sedangkan (1) satu variabel dependen yaitu Keputusan Pembelian.

a. Variabel Independen

Variabel independen disebut sebagai *stimulus, predictor, antecedent*. Dalam bahasa lain disebut sebagai variabel independen (bebas) yang memiliki arti variabel variabel yang mempengaruhi perubahan adanya muncul variabel dependen (terikat). Variabel independen melambangkan huruf X yang memiliki arti pengaruh positif dan negative terhadap variabel independen (Sugiyono, 2015:97). Didalam penelitian ada variabel independennya yaitu :

- 1) Pengaruh Kualitas Produk (X_1)
- 2) Pengaruh Harga (X_2)
- 3) Pengaruh Kualitas Pelayanan (X_3)

b. Variabel Dependen

Menurut (Sugiyono,2015:97) Variabel dependen disebut sebagai variabel kriteria, output, konsekuen. Bahasa lainnya merupakan variabel sebagai akibat yang dipengaruhi, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah Keputusan Pembelian (Y).

3.5.2. Definisi Konseptual

Dalam penelitian terdapat definisi konseptual yaitu kualitas produk (X_1), harga (X_2) dan kualitas pelayanan (X_3) terhadap keputusan pembelian (Y) sebagai berikut:

a. Kualitas Produk

Kinerja dan penggerak konsumen untuk memilih produk yang bagus bisa menjadi kepuasan tersendiri bagi konsume saat melakukan pembelian.

b. Harga

Dana yang dikeluarkan oleh konsumen untuk mendapatkan barang dan jasa sehingga perusahaan memperoleh keuntungan dari penjualan yang memiliki manfaat saat dijual, karena konsumen akan merasa puas jika harga terjangkau yang sesuai dengan kualitas produknya.

c. Kualitas Pelayanan

Kegiatan seseorang dengan tingkat keunggulan pada pelayanan dapat membantu konsumen sesuai dengan harapannya. Konsumen akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapannya.

d. Keputusan Pembelian

Tindakan konsumen bertujuan untuk memberi keputusan saat membeli produk yang sesuai dengan keinginannya.

3.5.3. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah kegiatan yang spesifikasi saat penelitian dapat dilihat yang berdasarkan ciri ciri melalui kerangka konseptual dan indicator variabel penelitian (Widodo, 2017:81).

a. Kualitas Produk

Menurut (Indrasari, 2019:54) kualitas produk merupakan karakteristik pada produk yang menunjang kemampuan dapat ditetapkan apakah produk tahan lama atau tidak dengan kualitas yang baik dan konsumen memiliki kepuasan tersendiri

jika produknya memenuhi kebutuhan. Adapun indicator menggunakan variabel kualitas produk menurut (Suryati, 2015:25) sebagai berikut :

1. Kinerja (*Performance*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Keistimewaan (*Fitur*)
4. Daya Tahan (*Durability*)
5. Kesesuaian (*Comformance*)
6. Desain (*Desaign*)

Berdasarkan indicator tentang kualitas produk tersebut, maka menyusun kuesioner dengan jawaban dalam skala pengukuran, sebagai berikut :

1. Pakaian di Toko Mika *Collection* Lumajang memiliki kualitas yang baik.
2. Pakaian yang dijual di Toko Mika *Collection* Lumajang dapat dipercaya dan diandalkan.
3. Keistimewaan pakaian yang dimiliki Toko Mika *Collection* Lumajang kualitas yang beragam.
4. Produk pakaian di Toko Mika *Collection* Lumajang memiliki daya tahan yang baik.
5. *Variasi* pakaian di Toko Mika *Collection* Lumajang sesuai dengan keinginan dan harapan konsumen.
6. Pakaian di Toko Mika *Collection* Lumajang memiliki banyak model dan desain yang menarik.

b. Harga

Menurut Firmansyah (2018:180) mengatakan bahwa harga merupakan salah satu elemen atau nilai dalam bauran pemasaran yang dikeluarkan konsumen untuk memperoleh barang atau jasa, bagi perusahaan akan mendapatkan keuntungan dari konsumen berupa barang dan jasa yang dibutuhkannya. Berikut indicator harga menurut (Indrasari, 2019:41) yang terdiri dari :

1. Keterjangkauan Harga
2. Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk
3. Daya Saing Harga
4. Kesesuaian Harga Dengan Manfaat
5. Harga Dapat Mempengaruhi Konsumen dalam Mengambil Keputusan

Berdasarkan indicator tentang harga, maka kuesioner menyusun dengan jawaban dalam skala pengukuran, sebagai berikut :

1. Pakaian di Toko Mika *Collection* Lumajang memiliki harga yang terjangkau di semua kalangan.
2. Harga pakaian yang dibanderol oleh Toko Mika *Collection* Lumajang sudah menyesuaikan dengan kualitas produknya.
3. Toko Mika *Collection* Lumajang memberi harga produk tidak kalah dengan toko pesaing yang sejenis.
4. Harga pakaian yang dibanderol oleh Toko Mika *Collection* Lumajang sudah sesuai dengan manfaat yang didapatkan konsumen.
5. Harga pakaian di Toko Mika *Collection* Lumajang dapat mempengaruhi konsumen mengambil keputusan saat membeli produk.

c. **Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan salah satu bentuk yang memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dalam penyampaian untuk mengimbangi harapan agar merasa puas (Tjiptono & Chandra, 2017:90). Adapun indicator yang digunakan untuk variabel kualitas pelayanan menurut (Tjiptono & Chandra, 2017:88) sebagai berikut :

1. Keandalan (*Reliabilitas*)
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
3. Jaminan (*Assurance*)
4. Empati (*Emphaty*)
5. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Berdasarkan indicator tentang kualitas pelayanan, maka kuesioner menyusun dengan jawaban dalam skala pengukuran sebagai berikut :

1. Karyawan di Toko Mika *Collection* Lumajang dapat dipercaya karena memiliki kemampuan pelayanan yang baik dan memuaskan konsumen.
2. Semua karyawan di Toko Mika *Collection* Lumajang memiliki respon yang baik dan cepat tanggap dalam memenuhi permintaan konsumen.
3. Toko Mika *Collection* Lumajang memberikan jaminan terhadap keerusakan pakain yang sudah dibeli.
4. Pemilik Toko Mika *Collection* Lumajang dan karyawan bisa menjalin hubungan dengan baik dan ramah kepada konsumen.
5. Karyawan di Toko Mika *Collection* Lumajang memiliki ruang ganti dan ruang tunggu.

d. Keputusan Pembelian

Priansa (2017:481) mengatakan bahwa keputusan pembelian adalah kegiatan konsumen dalam memutuskan saat membeli produk yang berkaitan dengan kegiatan satu dengan lainnya. Ada beberapa indikator keputusan pembelian menurut (Indrasari, 2019:75) yaitu sebagai berikut :

1. Pengenalan Kebutuhan
2. Pencarian Informasi
3. Evaluasi Alternatif
4. Keputusan Pembelian
5. Perilaku Sesudah Pembelian

Berdasarkan indikator tentang keputusan pembelian, maka kuesioner disusun dengan jawaban dalam skala pengukuran sebagai berikut :

1. Saya membeli pakaian di Toko Mika *Collection* Lumajang karena sesuai dengan kebutuhan.
2. Saya sebelum membeli pakaian mencari penelitian terdahulu di Toko Mika *Collection* Lumajang dari media social.
3. Saya sebelum memutuskan membeli pakaian di Toko Mika *Collection* Lumajang melakukan perbandingan dengan produk pesaing.
4. Saya memutuskan untuk membeli pakaian di Toko Mika *Collection* Lumajang karena sesuai dengan harga dan kualitasnya.
5. Saya merasa puas dan akan membeli lagi dilain waktu setelah membeli pakaian di Toko Mika *Collection* Lumajang.

3.6. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang memiliki fungsi untuk mengukur nilai, fenomenan alam maupun fenomenan social dalam variabel yang diteliti, sehingga dapat mengetahui jumlah konsumen yang digunakan dalam sebuah penelitian, tetapi tergantung jumlah variabelnya (Sugiyono, 2015:166). Pengukuran dengan alat ukur yang benar adalah prinsip dari instrument penelitian. Dalam penelitian kuantitatif instrument penelitian berkaitan dengan validitas dan reliabilitas. Instrument pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang disusun berdasarkan indicator- indicator variabel, selanjutnya instrument penelitian dan skala pengukurannya dikemukakan dalam tabel sebagai berikut ini :

Tabel 3.1 Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Item Pertanyaan	Skala Pengukuran	Sumber
1	Kualitas Produk (X1)	Kinerja (<i>Performance</i>)	Pakaian di Toko Mika Collection Lumajang memiliki kualitas yang baik.	Ordinal	(Indrasari, 2019:54)
		Keandalan (<i>Reliability</i>)	Pakaian yang dijual di Toko Mika Collection Lumajang dipercaya dan diandalkan.		
		Keistimewaan (<i>Fitur</i>)	Keistimewaan pakaian yang dimiliki Toko Mika Collection Lumajang kualitas bahan yang beragam		
		Daya Tahan (<i>Durability</i>)	Produk pakaian di Toko Mika Collection Lumajang memiliki daya tahan yang cukup awet.		
		Kesesuaian (<i>Comformance</i>)	Variasi pakaian di Toko Mika Collection Lumajang sesuai keinginan dan harapan konsumen.		

No	Variabel	Indikator	Item Pertanyaan	Skala Pengukuran	Sumber
		Desain (<i>Desain</i>)	Pakaian di Toko Mika Collection Lumajang memiliki banyak model dan desain yang menarik.		
2	Harga (X2)	Keterjangkauan Harga	Pakaian di Toko Mika Collection Lumajang memiliki harga yang terjangkau di semua kalangan.	Ordinal	(Indrasari, 2019:41)
		Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk	Harga pakaian yang dibanderol oleh Toko Mika Collection Lumajang sudah menyesuaikan dengan kualitas produknya.		
		Daya Saing Harga	Toko Mika Collection Lumajang memberi harga jual yang tidak terlalu tinggi dengan pesaing.		
		Kesesuaian Harga Dengan Manfaat	Harga pakaian yang dibanderol oleh Toko Mika Collection Lumajang sudah sesuai dengan manfaat yang didapatkan konsumen		
		Harga Dapat Mempengaruhi Konsumen dalam Mengambil Keputusan	Harga pakaian di Toko Mika Collection Lumajang dapat mempengaruhi konsumen mengambil keputusan saat membeli produk.		
3	Kualitas Pelayanan (X3)	Keandalan (<i>Reliabilitas</i>)	Karyawan di Toko Mika Collection Lumajang dapat dipercaya karena memiliki kemampuan pelayanan yang baik dan memuaskan konsumen.	Ordinal	(Tjiptono & Chandra, 2017:88)

No	Variabel	Indikator	Item Pertanyaan	Skala Pengukuran	Sumber
		Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Karyawan Toko Mika Collection Lumajang me respon yang baik dan cepat tanggap dalam memenuhi permintaan konsumen.		
		Jaminan (<i>Assurance</i>)	Semua karyawan di Toko Mika Collection Lumajang memberikan jaminan terhadap kerusakan pakaia yang sudah dibeli.		
		Empati (<i>Emphaty</i>)	Pemilik Toko Mika Collection Lumajang dan karyawan bisa menjalin hubungan dengan baik dan ramah kepada konsumen.		
		Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Karyawan di Toko Mika Collection Lumajang berpenampilan rapi, sopan dan professional saat melayani konsumen.		
4	Keputusan Pembelian (Y)	Pengenalan Kebutuhan	Saya membeli pakaian di Toko Mika Collection Lumajang karena sesuai dengan kebutuhan.	Ordinal	(Indrasari, 2019:75)
		Pencarian Informasi	Saya sebelum membeli pakaian mencari penelitian terdahulu di Toko Mika Collection Lumajang dari media social.		
		Evaluasi Alternatif	Saya sebelum memutuskan membeli pakaian di Toko Mika Collection Lumajang melakukan perbandingan		

No	Variabel	Indikator	Item Pertanyaan	Skala Pengukuran	Sumber
			dengan produk pesaing,		
		Keputusan Pembelian	Saya memutuskan untuk membeli pakaian di Toko Mika Collection Lumajang karena sesuai dengan harga dan kualitasnya.		
		Perilaku Sesudah Pembelian	Saya merasa puas dan akan membeli lagi dilain waktu setelah membeli pakaian di Toko Mika Collection Lumajang.		

Sumber : Variabel, Indikator, Instrumen, Skala Penelitian

Menurut Sugiyono (2015:167) skala pengukuran merupakan kesepakatan yang akan digunakan sebagai acuan dalam menentukan panjang atau pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat pengukuran tersebut jika digunakan akan menghasilkan data kuantitatif. Dalam penelitian ini skala pengukuran yang digunakan adalah skala ordinal. Skala ordinal adalah skala yang mempunyai urutan, namun jarak antara titik-titik maupun kategori terdekat tidak harus menunjukkan tentang yang sama.

3.7. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah salah satu cara yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data (Riduwan, 2015:24).

3.7.1. Wawancara

Menurut Sugiyono (2019) wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan

makna dalam topik tertentu. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan kepada konsumen Pemilik Toko Mika Collection Lumajang.

3.7.2. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik yang digunakan untuk pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan maupun pertanyaan tertulis kepada responden atau konsumen untuk dijawab. Kuesioner akan efisien apabila peneliti mengetahui variabel yang akan diukur dan diharapkan oleh responden (Sugiyono, 2015:230).

Menyebarkan kuesioner yang dilakukan peneliti sebagai bahan penelitian diberikan kepada konsumen yang membeli pakaian di Toko Mika *Collection* dengan jumlah sebanyak 60 responden. Dengan tersebarnya kuesioner ini peneliti diharapkan mendapat data mengenai kualitas produk, harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian konsumen di Toko Mika *Collection*.

Pengukuran data variabel kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian konsumen, dilakukan dengan memberi skor pada setiap jawaban pertanyaan dari kuesioner. Pemberian skor dalam penelitian ini sesuai skala likert. Skala likert untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang fenomena atau kejadian. Adapun skala likert menurut (Sugiyono, 2015:168) adalah sebagai berikut :

- | | |
|---|----|
| a. Setuju/selalu/sangat positif diberi skor | =5 |
| b. Setuju/sering/positif diberi skor | =4 |
| c. Ragu-ragu/kadang-kadang/netral diberi skor | =3 |
| d. Tidak Setuju/hampir/tidak pernah/ negative diberi skor | =2 |

- e. Sangat tidak setuju/tidak pernah/sangat negative diberi skor =1

3.8. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari semua responden atau sumber dari data lain yang terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, susunan data yang berdasarkan variabel dari semua semua responden, menyediakan data variabel yang akan diteliti dan melakukan perhitungan untuk mengevaluasi hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono, 2015:238). Teknik analisis data adalah teknik yang bertujuan untuk mengarahkan jawaban dari rumusan masalah atau menguji hipotesis yang sudah dirumuskan dalam proposal (Sugiyono, 2015:400)

Sebelum melakukan analisis dan uji pengaruh, maka pada kuesioner dapat dilakukan uji validitas dan realibilitas. Selanjutnya, akan melakukan analisis dan uji pengaruh yang menggunakan asumsi dasar regresi linier berganda bahwa ada data yang digunakan harus berdistribusi normal, terbebas dari multikolinearitas (*mukticolonearity*) dan heterokedastisitas (*heterokedasticity*).

Langkah-langkah yang dilakukan:

- a. Penentuan Populasi
- b. Penentuan Sampel
- c. Penyebaran Kuesioner
- d. Rekapitulasi Kuesioner
- e. Uji Instrumen (Validitas, Reabilitas)
- f. Uji Asumsi Klasik (Normalitas Data, Multikolinieritas, Heteroskedastisitas)

g. Kriteria

h. Kesimpulan

3.8.1. Pengujian Instrumen

Sebelum melakukan pengujian terhadap hipotesis, saat penelitian membutuhkan pengujian validitas dan realibilitas terhadap kuesioner yang digunakan untuk memperoleh data responden, dimana asumsi dasar yang akan dipenuhi oleh kuesioner yaitu data harus valid dan reliabel untuk bisa digunakan pengujian hipotesis tahap berikutnya.

a. Pengujian Validitas

Pengujian validitas menyatakan sudah sejauh mana alat ukur (instrument) dapat mengukur yang akan diukur, sehingga pembuatan kuesioner untuk penelitian ini yaitu pengujian instrument untuk mengetahui alat ukur yang sudah valid atau tidak (Siregar, 2015:77). Pengujian validitas saat penelitian menggunakan analisis *korelasi product moment* (Algifari, 2015:89). Syarat untuk mengetahui alat ukur dapat dipastikan valid dalam buku (Siregar, 2015:77) yaitu :

- 1) Koefisien korelasi produk moment melebihi 0,3
- 2) Koefisien korelasi produk moment $> r$ tabel $(\alpha; n-2)$ n = jumlah sampel
- 3) Nilai sig $\leq \alpha$

b. Pengukuran Reliabilitas

Sugiyono (2017:130) mengatakan bahwa instrumen yang reliabel adalah instrument yang digunakan dengan objek yang sama, maka akan menghasilkan data yang sama. Dalam penelitian untuk mencari reliabilitas instrumen penulisan menggunakan teknik dengan rumus Alpha (*Alpha Cronbach*).

Alpha Cronbach menggunakan hitungan nilai reliabilitas tes dalam bentuk uraian dan skala sehingga pengukurannya tidak menggunakan skor benar = 1 dan salah = 0, seperti halnya pada tes objektif. Melainkan bisa menggunakan skor 1-10 atau skala 1-5 dan sebagainya. Indeks kriteria reliabilitas dibedakan dalam tabel tersebut:

Tabel 3.2 Indeks Kriteria Reliabilitas

No.	Interval Alpha Combrach	Tingkat Reliabilitas
1.	0,000 – 0,20	Kurang Reliabel
2.	0,201 – 0,40	Agak Reliabel
3.	0,401 – 0,60	Cukup Reliabel
4.	0,601 – 0,80	Reliabel
5.	0,801 – 1,00	Sangat Reliabel

Sumber : Nugroho (2011:33)

3.8.2. Pengujian Asumsi Dasar Regresi Linier Berganda

Penelitian ini menggunakan alat analisis regresi linier berganda dan korelasi berganda harus memberi asumsi-asumsi yang mendasarinya. Apabila asumsi tidak terpenuhi, maka hasil analisis akan berbeda dari kenyataan.

a. Uji Normalitas Data

Menurut Ghazali (2017:127) mengatakan bahwa uji normalitas data untuk menguji apakah dalam model regresi nilai residual mempunyai distribusi normal atau tidak. Terdapat dua (2) cara dalam memprediksi apakah residual mempunyai distribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan analisis statistik. Dalam penelitian ini menggunakan metode grafik, yaitu dengan mengamati tersebarnya data pada sumber diagonal grafik pada uji Kolmogorov-Smirnow. Disini data dipastikan normal apabila nilai signifikan lebih besar 0,05 pada ($P \geq 0,05$) dan apabila nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 pada ($P < 0,05$) maka data dikatakan tidak normal.

b. Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2017:71) mengatakan bahwa uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat korelasi yang tinggi sempurna antar variabel independen. Jika terjadi korelasi, maka ada masalah multikorelasi yang harus diatasi. Multikolinieritas berarti terdapat hubungan yang kuat antara sebagian atau seluruh variabel bebas dalam model regresi. Adanya multikolinieritas mengakibatkan koefisien regresi yang tidak pasti, tingkat kesalahan yang sangat besar dan biasanya ditandai dengan koefisien determinasi yang sangat besar. Namun, uji *Pearson* tidak memiliki atau sangat sedikit koefisien regresi yang signifikan.

Dimana R_i^2 adalah koefisien determinasi yang diperoleh dengan meregresikan salah satu variabel bebas X_1 terhadap variabel bebas lainnya. Jika nilai $VIF < 10$ dan $tolerance > 0,1$ maka dapat disimpulkan data bebas dari gejala multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2017:47) uji heteroskedastisitas memiliki arti bahwa terdapat varian variabel pada model regresi memiliki nilai yang sama maka disebut homoskedastitas. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Untuk melihat adanya heteroskedastisitas adalah dengan menggunakan uji statistik. Uji statistik yang dipilih adalah *Uji Glejser*, yang dasar pengambilan keputusan uji heteroskedastisitas melalui *Uji Glejser* adalah apabila:

- 1) Sign $\geq 0,05$ Bebas Heteroskedastisitas
- 2) Sign $< 0,05$ Tidak Bebas Heteroskedastisitas

Dalam penelitian ini untuk mengetahui apakah suatu model terbebas dari gejala heteroskedastisitas atau tidak yaitu dengan menggunakan alat statistik *Uji Glejser* dengan bantuan *software* SPSS (Lupiyoadi, 2015:139).

3.8.3. Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Arifin (2017:35) pada regresi linier berganda terdapat satu variabel tergantung dan dua atau lebih variabel bebas. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Model regresi linier berganda dinyatakan sebagai berikut (Mulyono, 2018:112):

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel Dependen

α = Nilai Konstanta

β_1 = Koefisien Regresi Variabel Independen

β_2 = Koefisien Regresi Variabel Independen

X_1 = Variabel Independen 1

X_2 = Variabel Independen 2

e = *error*

persamaan analisis regresi linier berganda pada penelitian ini sebagai berikut:

$$KPB = \alpha + \beta_1 KP + \beta_2 H + \beta_3 KPL + e$$

Keterangan :

KPB = Keputusan Pembelian

α = Konstanta

β_1 = Koefisien Regresi Kualitas Produk

β_2 = Koefisien Regresi Harga

β_3 = Koefisien Regresi Kualitas Pelayanan

KP = Kualitas Produk

H = Harga

KPL= Kualitas Pelayanan

e = *error*

3.8.4. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mendapatkan kesimpulan hasil pengujian. Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Terdapat dua kemungkinan dalam hasil pengujian hipotesis, yaitu menerima atau menolak hipotesis. Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan uji-t untuk mengetahui secara individual pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan dan kepercayaan) dan variabel dependen (loyalitas nasabah) selain itu juga menggunakan uji-F atau kelayakan model.

a. Uji-t (Uji Parsial)

Uji-t atau disebut dengan uji parsial merupakan uji hipotesis yang digunakan untuk mengetahui adanya perbedaan rata-rata dari sampel yang diambil (Daris & Yusuf, 2018:134). Uji parsial ini menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara parsial dalam menjelaskan variabel dependen. Menurut Mulyono (2018:113) langkah-langkah yang digunakan dalam uji-t adalah:

1) Merumuskan Hipotesis

(a) Hipotesis Pertama

H0 : Tidak terdapat pengaruh kualitas produk yang signifikan terhadap keputusan pembelian

H1 : Terdapat pengaruh kualitas produk yang signifikan terhadap keputusan pembelian di Toko Mika *Collection* Lumajang

(b) Hipotesis kedua

H0 : Tidak terdapat pengaruh harga yang signifikan terhadap keputusan pembelian

H2 : Terdapat pengaruh harga yang signifikan terhadap keputusan pembelian di Toko Mika *Collection* Lumajang

(c) Hipotesis ketiga

H0 : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan yang signifikan terhadap keputusan pembelian

H3 : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan yang signifikan terhadap keputusan pembelian di Toko Mika *Collection* Lumajang

Menentukan level of signifikan yang digunakan adalah 5% (0,05)

a) Apabila nilai signifikan terbentuk dibawah 5% maka terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara variabel independen dengan variabel dependen.

b) Apabila nilai signifikan terbentuk diatas 5% maka tidak terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen.

2) Kriteria pengujian

- a) Jika $-t_{hitung} \leq -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} \geq t_{tabel} \rightarrow H_a$ diterima H_0 ditolak.
- b) Jika $-t_{hitung} > -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} < t_{tabel} \rightarrow H_a$ ditolak H_0 diterima.

3) Menentukan t_{hitung}

Nilai t_{hitung} bisa dihitung dengan rumus $df = N - 2$

4) Membuat kesimpulan dengan membandingkan hasil t_{hitung} dengan t_{tabel}

b. Uji-F (Kelayakan Modal)

Uji-F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Menurut Ferdinan (2014:239) uji kelayakan model dilakukan untuk melihat apakah model yang dianalisis memiliki tingkat kelayakan model yang tinggi yaitu variabel-variabel yang digunakan model mampu menjelaskan fenomena yang dianalisis. Menurut Mulyono (2018:113) langkah-langkah yang digunakan dalam menentukan uji-F atau kelayakan model yaitu :

- 1) Menentukan F_{hitung} dengan derajat kepercayaan yang digunakan adalah 5% (0,05)
- 2) Kriteria Pengujian
 - a) Jika $F_{hitung} > F_{tabel} \rightarrow$ model layak
 - b) Jika $F_{hitung} < F_{tabel} \rightarrow$ model tidak layak

3.8.5. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui tingkat ketepatan yang paling baik dalam analisis regresi, hal ini ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R^2) antara 0 (nol) sampai dengan 1 (satu). Jika koefisien

determinasi nol berarti variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. apabila koefisien determinasi semakin mendekati satu maka dapat dikatakan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel terikat (Ghozali, 2016:97).

Untuk melihat koefisien determinasi pada regresi linier berganda adalah dengan menggunakan nilai *R-Square*. Dari koefisien determinasi (R^2) ini dapat diperoleh suatu nilai untuk mengukur besarnya sambungan dari beberapa variabel X terhadap variasi naik turunnya variabel Y yang biasanya dinyatakan dalam bentuk presentase.