

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Definisi Konsep

1. Kualitas produk

Menurut Kotler & Keller (2016), kualitas produk adalah sifat dari suatu barang atau jasa berdasarkan kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Dalam arti sempit, kualitas dapat didefinisikan sebagai bebas dari kerusakan. Dari teori diatas maka dapat disimpulkan salah satu nilai utama yang sangat diharapkan oleh konsumen dari pihak produsen untuk menciptakan kualitas produk atau jasa yang memiliki nilai tinggi.

2. Lokasi

Menurut Tjiptono (2015), lokasi mengacu pada berbagai aktivitas pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah penyampaian atau penyaluran barang dan jasa dari produsen kepada konsumen. Secara garis besar, ada dua kemungkinan pertimbangan dalam hal lokasi fasilitas jasa. Pertama, pelanggan mendatangi lokasi fasilitas jasa dan yang kedua adalah penyedia jasa yang mendatangi pelanggan.

3. Harga

Menurut Kotler & Armstrong (2008), harga adalah jumlah uang yang ditagihkan atas suatu produk dan jasa atau dari jumlah nilai yang ditukarkan para

pelanggan untuk memperoleh manfaat dari memiliki atau menggunakan suatu produk dan jasa.

4. Keputusan pembelian ulang

Menurut Hawkins *et al.* (2004) keputusan pembelian ulang adalah kecenderungan konsumen untuk membeli suatu merek atau mengambil tindakan yang berhubungan dengan minat pembelian produk kembali yang telah dilakukan di masa lalu.

B. Definisi Operasional

Definisi operasional diperlukan untuk membantu peneliti menjelaskan karakteristik dari objek yang abstrak menjadi elemen-elemen atau indikator-indikator yang dapat diobservasi (Wiyono, 2020).

1. Variabel independen

a. Kualitas Produk

Indikator yang digunakan mengacu pada Kotler & Keller (2016), yaitu:

- 1) Variasi produk;
- 2) Kualitas;
- 3) Desain;
- 4) Pengemasan;
- 5) Ukuran.

b. Lokasi

Indikator yang digunakan mengacu pada Tjiptono (2015), yaitu:

- 1) Akses;
- 2) Visibilitas;
- 3) Lalu lintas (*traffic*);
- 4) Tempat parkir yang luas dan nyaman;
- 5) Ekspansi;
- 6) Lingkungan;
- 7) Kompetisi;
- 8) Peraturan Pemerintah.

c. Harga

Indikator yang digunakan mengacu pada Kotler & Armstrong (2008), yaitu:

- 1) Keterjangkauan harga;
- 2) Kesesuaian harga dengan kualitas produk;
- 3) Daya saing harga;
- 4) Kesesuaian harga dengan manfaat.

2. Variabel dependen

a. Keputusan pembelian ulang

Indikator keputusan pembelian ulang Menurut Hawkins *et al.* (2004) adalah sebagai berikut :

- 1) Frekuensi Pembelian;
- 2) Komitmen Pelanggan;
- 3) Rekomendasi positif.

C. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2021), metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivism*, sebagai metode ilmiah atau *scientific* karena memenuhi kaidah ilmiah secara konkret atau empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis. Penelitian dengan pendekatan kuantitatif menekankan pada analisis data numerik (angka) kemudian dianalisis menggunakan metode statistik yang sesuai.

D. Jenis Sumber Data

Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder dalam pengambilan data-data yang diperlukan.

1. Data primer

Menurut Wiyono (2020), data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran atau alat pengambilan data secara langsung pada subjek sebagai sumber informasi untuk data yang dicari.

Adapun subjek yang dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah melakukan pembelian ulang *Mixue Ice Cream & Tea* Cabang Wonosari.

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang tersedia sebelumnya yang dikumpulkan dari sumber secara tidak langsung. Menurut Sugiyono (2021), Data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah buku, jurnal, artikel yang berkaitan dengan topik penelitian yang diambil.

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Wiyono (2020), populasi merupakan kelompok subjek yang hendak dikenai generalisasi hasil dari penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang pernah melakukan pembelian ulang *Mixue Ice Cream & Tea* Cabang Wonosari.

2. Sampel

Menurut Wiyono (2020), sampel merupakan bagian populasi yang terwakili dan akan diteliti atau sebagian jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang terwakili.

Metode pengambilan sampel yang peneliti gunakan adalah teknik sampling menurut Sugiyono (2021), merupakan teknik pengambilan sampel yang digunakan

untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan dan teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah non probability sampling. Non probability sampling menurut Sugiyono (2021), merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama kepada setiap populasi untuk menjadi sampel. Jenis teknik sampel yang penulis gunakan adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Adapun kriteria responden yang akan digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini adalah :

1. Berusia minimal 17 tahun
2. Pernah melakukan pembelian secara langsung ke lokasi gerai *Mixue Ice Cream & Tea* Cabang Wonosari;
3. Pernah melakukan pembelian produk *Mixue Ice Cream & Tea* Cabang Wonosari minimal sebanyak 2 kali pembelian.

Penentuan ukuran sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Hair *et al*, (2013) dengan pertimbangan ukuran populasi penelitian yang belum diketahui dengan pasti. Menurut Hair *et al*, (2013) bahwa jumlah sampel yang baik berkisar antara 100-200 responden dan dapat disesuaikan dengan jumlah indikator yang digunakan pada kuesioner dengan asumsi 5-10 kali jumlah indikator yang ada.

Pada penelitian ini jumlah indikator yang digunakan sebanyak 23 indikator. Maka dari itu, jika penelitian ini menggunakan rumus hair:

- 5 x 23 sampai 10 x 23 sampel
- 5 x 23 = 115 sampai 10 x 23 = 230 sampel

Berdasarkan perhitungan diatas, maka batas minimum sampel adalah 115 sampai dengan maksimum 230 sampel. Peneliti menyesuaikan dengan kondisi penelitian dan menggunakan asumsi 5 kali jumlah indikator atau sebanyak 115 responden yang dirasa cukup untuk mewakili populasi.

F. Metode Pengumpulan Data

Metode pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner merupakan bentuk instrumen pengumpulan data yang mudah digunakan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis yang ditujukan kepada responden. Skala yang digunakan adalah Skala Likert.

Adapun skala pengukuran dengan menggunakan skala likert adalah:

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

G. Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Menurut Ghozali (2021), suatu kuesioner dikatakan valid apabila pernyataan yang diajukan kepada responden mampu mengungkapkan suatu hasil yang akan diukur dalam kuesioner tersebut. Uji validitas mengukur sah atau valid tidaknya pernyataan dalam kuesioner. Pengujian ini menggunakan *two-tailed* dengan taraf signifikansi 5%. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item pernyataan tersebut dikatakan valid.
- Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka item pernyataan tersebut dikatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2021), instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui konsistensi hasil dari sebuah jawaban tentang tanggapan responden. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat dari nilai *Cronbach Alpha*. Sebuah instrumen dikatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach Alpha* $\geq 0,60$.

H. Uji Asumsi Dasar (Normalitas)

Peneliti menggunakan uji normalitas dalam pengujian asumsi dasar. Menurut Wiyono (2020), uji normalitas digunakan untuk mengetahui populasi data terdistribusi secara normal atau tidak. Uji ini biasanya dilakukan untuk mengukur data berskala ordinal, interval, ataupun rasio. Dalam pembahasan persoalan

normalitas ini akan digunakan uji *One Sample Kolmogorof- Smirnov* dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 0,05 atau 5%.

I. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Multikolinearitas

Menurut Wiyono (2020). Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas, yaitu adanya hubungan linier antara variabel independen dalam model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinearitas. Dalam model pengujian ini menggunakan nilai *variance inflation factor* (VIF) pada model regresi, jika VIF lebih besar dari 5, maka variabel tersebut mempunyai persialan dengan variabel bebas lainnya yang artinya terjadi multikolinearitas.

2. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Wiyono (2020), uji heterokedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heterokedastisitas, yaitu adanya ketidaksamaan varian dan residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Dalam penelitian ini menggunakan Uji Park, yaitu meregresikan nilai residual(Lnei2) dengan masing-masing variabel independent. Kriteria penilaian uji heterokedastisitas adalah:

- Jika $-t \text{ tabel} \leq t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$, maka hipotesis diterima yang artinya tidak terjadi heterokedastisitas.

- Jika $t \text{ hitung} \geq t \text{ tabel}$ atau $- t \text{ hitung} \geq t \text{ tabel}$, maka hipotesis ditolak yang artinya terjadi heterokedastisitas.

J. Uji Kelayakan Model (Uji F)

Menurut Ghozali (2021), uji *goodness of fit* ini digunakan untuk mengukur ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual secara statistik. Ghozali (2021) menjelaskan bahwa kriteria pengujian ini membandingkan tingkat signifikansi dengan ketentuan sebagai berikut:

- Jika nilai signifikansi $F > 0,05$ menunjukkan bahwa model regresi tidak layak digunakan untuk analisis selanjutnya
- Jika nilai signifikansi $F < 0,05$ menunjukkan bahwa model regresi layak digunakan untuk analisis selanjutnya

K. Uji Hipotesis

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Wiyono (2020), analisis regresi linier berganda adalah hubungan fungsional maupun hubungan kausal dari dua atau lebih variabel independen dengan suatu variabel dependen. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui bentuk hubungan antara dua atau lebih variabel bebas dengan variabel terikat.

Adapun persamaannya adalah sebagai berikut:

$$Y = a + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + e$$

Y	: keputusan pembelian ulang
a	: konstanta
B ₁	: koefisien kualitas produk
B ₂	: koefisien lokasi
B ₃	: koefisien harga
X ₁	: kualitas produk
X ₂	: lokasi
X ₃	: harga
e	: <i>standar error</i>

2. Uji t

Menurut Wiyono (2020), uji t atau uji parsial digunakan untuk mengetahui setiap masing-masing variabel independen mempunyai pengaruh atau tidak terhadap variabel dependen dan selanjutnya dapat diketahui variabel independen yang dominan berpengaruh terhadap variabel dependen dengan $\alpha = 0,05$. Kriteria pengujiannya adalah:

- Jika tingkat signifikansi $< 0,05$, maka hipotesis diterima.
- Jika tingkat signifikansi $> 0,05$, maka hipotesis ditolak.

L. Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Menurut (Ghozali, 2021) uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengukur seberapa besar kemampuan model (variabel independen) dalam memberikan kontribusi terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi (R^2) adalah di antara nol dan satu, nilai koefisien determinasi (R^2) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas sedangkan nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Kuncoro, 2013).

Analisis determinasi dalam regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui prosentase sumbangan pengaruh variabel independen (X_1 , X_2 , X_3) secara serentak terhadap variabel dependen (Y). Untuk regresi dengan lebih dari dua variabel bebas (independen) digunakan *Adjusted R^2* sebagai koefisien determinasi (Priyatno, 2014).

Untuk melakukan seluruh pengujian ini, peneliti menggunakan program *Software SPSS Versi 26 for Windows*.